

Offre d'emploi

N° 24029

Affichage interne et externe

7 mars 2024 au 20 mars 2024

TECHNICIENNE OU TECHNICIEN EN INFORMATIQUE POSTE REMPLAÇANT SERVICE DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES À QUÉBEC

Sommaire de la fonction

Relevant du directeur du Service des ressources informationnelles et sous la supervision de la coordonnatrice au service à la clientèle, la personne offre le support de premier niveau, notamment de l'assistance technique, de l'installation d'équipements et de logiciels auprès de la clientèle.

Principales tâches et responsabilités

Plus spécifiquement, la personne prépare le matériel ou l'équipement requis selon les spécifications reçues. Elle fait les installations, les montages et les branchements nécessaires. Elle familiarise la clientèle au maniement des équipements informatiques et des outils bureautiques.

Elle accueille les différentes demandes d'aide technique (billetterie, téléphone, courriel et en personne) et répond aux client.e.s.

Elle ouvre, documente et fait le suivi des demandes de service en utilisant le système de gestion de billets.

Elle résout et documente les problèmes applicatifs et techniques qui lui sont soumis. Elle assure le suivi des dossiers, selon leur complexité et en respect des responsabilités établies, auprès des équipes appropriées ou de son supérieur, et ce, jusqu'à leur résolution.

Elle consulte des guides d'utilisation, des manuels techniques et autres documents afin d'optimiser le rendement des équipements informatiques et des outils bureautiques supportés. Elle fournit de l'information relatives aux caractéristiques, à l'utilisation et au fonctionnement des logiciels et des équipements, en s'assurant de maintenir des relations positives avec la clientèle. Elle participe à la rédaction de guides d'utilisation et alimente la banque des connaissances.

Elle identifie les occasions d'amélioration et recommande des solutions afin d'optimiser et de faire évoluer les applications d'affaires et l'organisation du travail.

Elle développe et met à jour l'inventaire des postes de travail, des ordinateurs portables, des imprimantes et de tout autre équipement périphérique dans l'outil de gestion des billets.

Elle accomplit temporairement les tâches d'un poste connexe ou exceptionnellement les tâches d'un poste inférieur lorsque requis. La liste des tâches et responsabilités déjà énumérées est sommaire et indicative.

Exigences normales et habiletés particulières

Scolarité

- Détenir un diplôme d'études collégiales ou une attestation d'études collégiales en informatique ou tout autre domaine pertinent.

Expérience

- Posséder un minimum de deux (2) années en support technique et conseil auprès de la clientèle.

Autres

- Très bonnes aptitudes pour le service à la clientèle;
- Bonne connaissance requise des environnements technologiques MS 365 (poste utilisateur), Mac OS, Linux et Active Directory;
- Connaissance des systèmes d'exploitation Windows 10 et plus, MacOS X, Linux, iOS, Android ainsi que des outils suivants : la suite Microsoft Office (2019, MS 365), SCCM et TeamViewer;
- Connaissance des systèmes gestion de visioconférence tel que Zoom PRO & Zoom-Room
- Orientation vers les résultats et la satisfaction des utilisateur.trice.s;
- Efficacité et autonomie reconnues;
- Habileté d'écoute et d'analyse des besoins;
- Capacité à vulgariser et à communiquer ses idées ainsi que des notions techniques de façon claire et adaptée à l'auditoire;
- Sens des responsabilités et aptitude pour le travail d'équipe;
- Habileté à résoudre et à documenter des problèmes et des solutions;
- Sensibilité à la sécurité informatique;
- Capacité à travailler sous pression;
- Maîtrise de la langue française, parlée et écrite;
- Connaissance de la langue anglaise, parlée et écrite, un atout.

Lieu de travail

Institut national de la recherche scientifique
Service des ressources informationnelles
490, rue de la Couronne
Québec (Québec) G1K 9A9

Traitement

Poste à temps complet: 35 heures par semaine.

La personne peut être appelée, de façon exceptionnelle, à fournir une assistance en dehors des heures normales de travail.

Conformément à l'échelle salariale classe 8, le salaire de technicien.ne en informatique peut varier entre 27,81 \$ et 38,12 \$ de l'heure selon l'expérience et la formation. Ce poste est couvert par la convention collective du Syndicat des chercheurs de l'Université du Québec (SCUQ).

Comment postuler ?

L'INRS encourage les personnes candidates répondant aux exigences du poste à postuler en ligne via le site Web de l'INRS dans la section « Emplois » au plus tard le **20 mars 2024**.

Souscrivant à un [Programme d'accès à l'égalité en emploi \(PAÉE\)](#) ainsi qu'aux exigences d'équité en matière d'emploi du [Programme de contrats fédéraux et valorisant l'équité, la diversité et l'inclusion](#), l'INRS invite toutes les personnes qualifiées à présenter leur candidature, en particulier les femmes, les membres de minorités visibles et ethniques, les Autochtones et les personnes en situation de handicap.

La priorité devra être toutefois accordée aux personnes ayant le droit de travailler au Canada (personnes détenant la citoyenneté canadienne, la résidence permanente ou un permis de travail valide).

Les outils de sélection peuvent être adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap, et ce, à toutes les étapes du processus de recrutement. Si vous prévoyez avoir besoin de mesures d'adaptation, ou pour toutes questions concernant l'équité, la diversité et l'inclusion à l'INRS, veuillez vous adresser, en toute confidentialité à edi@inrs.ca uniquement pour les questions ÉDI.