

# Technicien(ne) en informatique (Groupe infrastructure et cybersécurité) - 2359

## Titre du poste

Technicien(ne) en informatique (Groupe infrastructure et cybersécurité)

## Statut d'emploi

Permanent, temps plein

## Niveau d'expérience

Soutien

## Éducation

DEC

## Catégorie

Informatique

## Niveau de salaire

Technicienne ou technicien en informatique - \$24.21 - 32.32

## Résumé du poste

**IMPORTANT** : En vigueur immédiatement

Horaire de travail typique : Du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00

Remarque : l'horaire peut être modifié et des heures supplémentaires peuvent être nécessaires.

**DATE LIMITE POUR POSTULER:** 11 juin 2024

**RÉSUMÉ DU POSTE** : SOUS LA SUPERVISION DU COORDONNATEUR DE L'INFRASTRUCTURE ET DE LA CYBERSÉCURITÉ ET EN TANT QUE MEMBRE DE L'ÉQUIPE DE L'INFORMATIQUE, LA PRINCIPALE RESPONSABILITÉ DU(DE LA) TECHNICIEN(NE) EN INFORMATIQUE EST D'INSTALLER, DE MAINTENIR, DE DIAGNOSTIQUER ET DE RÉPARER LES LOGICIELS ET LE MATÉRIEL INFORMATIQUE DU COLLÈGE, LES PÉRIPHÉRIQUES, L'ÉQUIPEMENT AUDIOVISUEL ET LES APPAREILS MOBILES, ET DE FOURNIR UNE ASSISTANCE EN PERSONNE OU À DISTANCE AU PERSONNEL ET AUX ÉTUDIANTS DU COLLÈGE.

## TÂCHES ET RESPONSABILITÉS :

- Soutenir les initiatives clés en matière d'infrastructure et de cybersécurité, le cas échéant.
- Fournir un support technique de 1er et 2e niveau sur place et à distance au personnel et aux étudiant(e)s [utilisateurs finaux] utilisant le matériel informatique, les logiciels, les composants réseau, l'équipement audiovisuel et les périphériques du Collège.
- Fournir une assistance technique aux utilisateurs finaux en personne ou à l'aide d'outils d'assistance à distance qui peuvent également inclure le téléphone, le courrier électronique et un programme de dialogue en ligne (par exemple, Microsoft Teams).
- Vérifier, installer, configurer et entretenir le matériel informatique, les logiciels, les composants de réseau, les périphériques et l'équipement audiovisuel du Collège.
- Diagnostiquer, récupérer, réparer ou coordonner les réparations de l'équipement informatique du Collège.
- Effectuer le dépannage des problèmes de logiciels et d'équipement informatique.
- Récupérer, traiter et rapporter les tickets d'incidents et de demandes à partir du système de gestion des services informatiques du Collège [Octopus] :
- résoudre de manière proactive les tickets d'incidents et de demandes (Octopus) déjà ouverts et/ou résoudre les tickets qui leur ont été assignés par le support administratif ou la

direction.

- Résoudre les problèmes de manière rapide et efficace, en établissant des priorités en fonction de l'impact et de l'urgence.
- faire remonter les problèmes si nécessaire pour respecter les accords sur les niveaux de service et les niveaux opérationnels;
- ouvrir des tickets de service pour les utilisateurs finaux, documenter toutes les actions entreprises pour résoudre ou tenter de résoudre un problème afin que le support administratif ou la direction puisse le réaffecter au technicien approprié;
- dans la mesure du possible, fournir un soutien proactif en utilisant les systèmes de surveillance et d'autres outils afin de résoudre les problèmes potentiels du système avant que leur impact ne se produise;
- remplacer la personne à la réception du centre de soutien technique lorsqu'elle est en pause ou en congé.
- Se tenir au courant des avancées technologiques et logicielles dans les domaines liés aux activités du Collège.
- Former d'autres technicien(ne)s en fonction des besoins.
- Effectuer toute autre tâche connexe entrant dans le cadre de la classification de l'emploi, selon les besoins.

### **CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ :**

#### **Formation :**

Diplôme d'études collégiales (DEC) en Techniques de l'informatique, ou un diplôme équivalent ou une attestation d'études reconnue par l'autorité compétente.

#### **Exigences spécifiques :**

- Capacité à diagnostiquer et à résoudre des problèmes matériels et logiciels, à reconnaître l'étendue d'un problème et à participer objectivement à sa résolution
- Capacité à effectuer un dépannage à distance des problèmes informatiques typiques qui surviennent dans un environnement multi-utilisateurs
- Capacité à entretenir et de réparer des ordinateurs, des réseaux, des périphériques et des équipements audiovisuels
- Bonne compréhension du matériel informatique et de l'équipement audiovisuel des utilisateurs finaux
- Compréhension fondamentale des serveurs et des réseaux
- Expérience dans l'utilisation d'une variété de logiciels et d'environnements, y compris Microsoft 365, Windows 11, macOS, et familiarité avec la virtualisation des postes de travail
- Connaissance de base avérée de l'utilisation d'outils électriques et manuels, d'appareils de test et de diagnostic
- Esprit d'équipe
- Capacité avérée à effectuer plusieurs tâches à la fois, à travailler sous pression, à établir des priorités et à respecter les délais
- Personne proactive, orientée vers le service et dotée d'une attitude positive
- Solides compétences en matière de pensée critique, de communication et de service à la clientèle
- Autonome et motivé - capable de travailler avec un minimum de supervision
- Anglais (niveau avancé à l'oral et en compréhension, niveau intermédiaire à l'écrit)
- Français (niveau intermédiaire, à l'oral et en compréhension écrite, niveau de base à l'écrit)

#### **Des tests pourraient être exigés afin d'évaluer les connaissances suivantes :**

- Français (niveau intermédiaire, à l'oral et en compréhension écrite, niveau de base à l'écrit)
- Anglais (niveau avancé à l'oral et en compréhension, niveau intermédiaire à l'écrit)

**Entreprise/département**

College d'Enseignement General et Professionnel John Abbott -> Facilities and Information Technology 7090 -> Information Technology Services 8011

**Lieu**

John Abbott College - Ste-Anne-de-Bellevue, QC H9X 3L9 CA (Principal)

**Équipe**

NON-TEACHING TEAM

**N<sup>bre</sup> d'embauches nécessaires**

1

**Date limite pour postuler**

7/11/2024