

DESCRIPTION DE TÂCHES

EMPLOI:	Technicien en informatique, niveau II	SERVICE:	Informatique
SYND./GR./CL.:	SCFP / BUR / X	FONCTION #:	SC.099
DATE:	Le 14 novembre 2007	CODE D'EQUITE:	7
		CAT. PROF.:	B

SOMMAIRE

Sous surveillance générale et selon les procédés en usage, le technicien en informatique, niveau II, fournit un support technique aux utilisateurs et assure une liaison fonctionnelle entre les utilisateurs et le service informatique.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS ET EXEMPLES DE TÂCHES

- 1) Fournit un support technique aux utilisateurs relativement à l'utilisation des équipements et logiciels informatiques en usage dans l'entreprise et s'occupe du bon fonctionnement de la téléphonie :
 - a) Traite les demandes selon les priorités établies au préalable et selon les ententes de services en vigueur;
 - b) Reçoit occasionnellement les demandes directement de la ligne d'assistance et les demandes écrites des utilisateurs;
 - c) Communique les standards et les politiques;
 - d) Prépare des notes, analyses et/ou conseils à transmettre aux usagers et agit à titre de rôle conseil informatique auprès de ces derniers;
 - e) Documente les demandes et les problèmes des utilisateurs;
 - f) Analyse les problèmes et applique les correctifs;
 - g) Analyse les besoins des utilisateurs en rapport avec les nouvelles demandes, conçoit et implante les solutions les plus efficaces;
 - h) Informe les utilisateurs du statut de leurs demandes;
 - i) Transfère les demandes de développement ou d'infrastructure aux autres équipes du département.

Ndache



DESCRIPTION DE TÂCHES

EMPLOI:	Technicien en informatique, niveau II	SERVICE:	Informatique
SYND./GR./CL.:	SCFP / BUR / X	FONCTION #:	SC.099
DATE:	Le 14 novembre 2007	CODE D'EQUITE:	7
		CAT. PROF.:	B

- 2) Assure l'installation, le bon fonctionnement et le bon usage des équipements informatiques, des logiciels et de certains équipements techniques:
 - a) Analyse et réalise les demandes concernant les postes de travail, les postes spécialisés, les logiciels, les périphériques, la téléphonie, les agendas électroniques, et d'autres types d'équipements selon l'évolution de la technologie et l'organisation du service;
 - b) Documente les installations;
 - c) Identifie les situations problématiques et suggère les améliorations;
 - d) S'assure que les standards et politiques en vigueur sont respectés;
 - e) Maintient l'inventaire des équipements et logiciels à jour et s'assure du contrôle des licences.
- 3) Participe aux aspects techniques des projets de l'entreprise.
- 4) Modifie, au besoin, les comptes des utilisateurs des usagers tout en respectant les standards définis au préalable, par les administrateurs de système.
- 5) Exécute toute autre tâche de même nature ou d'ordre général reliée à l'emploi, demandée par son supérieur ou nécessitée par ses fonctions.

EXIGENCES FORMELLES

EMPLOI:	Technicien en informatique, niveau II	SERVICE:	Informatique
SYND./GR./CL.:	SCFP / BUR / X	FONCTION #:	SC.099
DATE:	Le 14 novembre 2007	CODE D'EQUITE:	7
		CAT. PROF.:	B

FORMATION

- DEC en informatique ou expérience équivalente;
- Certification Microsoft Office Professionnel MCP, MCSE, un atout.

EXPÉRIENCE

- Trois années d'expérience dans un environnement informatique, dont au moins une année dans le support aux usagers dans un environnement réseau.

CONNAISSANCES ET EXIGENCES PARTICULIÈRES

- Connaissance détaillée des systèmes d'exploitation du poste de travail Windows XP;
- Connaissance approfondie des logiciels bureautiques, courrier électronique Notes-Domino et système d'exploitation XP;
- Connaissance pratique des réseaux : Unix, Windows, Novell et des bases de données Domino, Access et Oracle;
- Connaissance pratique des réseaux étendus et protocoles de communication (TCP/IP);
- Connaissance usuelle de la langue anglaise;
- Disponible périodiquement (24/7) pour effectuer du support en dehors des heures normales de bureau.

PROFIL RECHERCHÉ

EMPLOI:	Technicien en informatique, niveau II	SERVICE:	Informatique
SYND./GR./CL.:	SCFP / BUR / X	FONCTION #:	SC.099
DATE:	Le 14 novembre 2007	CODE D'EQUITE:	7
		CAT. PROF.:	B

PROFIL

- Sens de l'organisation;
- Courtoisie;
- Tolérance au stress;
- Gestion des priorités;
- Esprit analytique;
- Méthodique;
- Précision;
- Esprit d'équipe;
- Service à la clientèle;
- Capacité d'entretenir de bonnes relations interpersonnelles.