DESCRIPTION DE FONCTION

EMPLOI:	Technicien informatique	**SERVICE:**	Informatique
SYND./CL.:	SCFP 687 / 12	**DATE:**	11 août 2015

SOMMAIRE

Sous surveillance générale et selon les procédés en usage, le technicien en informatique fournit une assistance technique et assure une liaison entre les utilisateurs et le service informatique. Le technicien informatique est également responsable d'administrer les accès, la configuration, l'évolution, l'installation des postes de travail et périphériques sous la responsabilité du service informatique bureautique.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS ET EXEMPLES DE TÂCHES

SUPPORT

1. Fournit une assistance technique aux utilisateurs pour l'utilisation des équipements et logiciels informatiques en usage et s'occupe du bon fonctionnement de la téléphonie:

   a) Traite les demandes d'incidents et requêtes informatiques selon les priorités;

   b) Reçoit les demandes directement de la ligne d'assistance et les requêtes électroniques des clients et répartit les requêtes à l'ensemble de l'équipe;

   c) Communique les standards et les politiques;

   d) Prépare des notes, analyses, procédures 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) Transfert les demandes de développement ou d'infrastructure aux autres équipes du département.

Date de l'évaluation finale : 24 octobre 2016
Entente sur le contenu : 24 octobre 2016

DESCRIPTION DE FONCTION

EMPLOI: Technicien informatique	**SERVICE:** Informatique
SYND./CL.: SCFP 687 / 12	**DATE:** 11 août 2015

TÂCHES OPÉRATIONNELLES

2. Effectue les tâches opérationnelles sur l'ensemble des postes de travail et périphériques et appareils mobiles (installer, configurer et dépannage des postes de travail):

   a) Analyse et réalise les demandes concernant les postes de travail, les postes spécialisés, les logiciels, les périphériques, la téléphonie, les appareils mobiles, et d'autres types d'équipements selon l'évolution de la technologie et l'organisation du service;

   b) Identifie les situations problématiques et suggère les améliorations;

   c) S'assure que les standards et politiques en vigueur sont respectés;

   d) Maintient l'inventaire des équipements et logiciels à jour et s'assure du contrôle des licences;

   e) Surveille, optimise et assure le bon fonctionnement et la sécurité des postes de travail;

   f) Crée, modifie et révoque les comptes utilisateurs et les droits d'accès;

   g) Rédige les procédures et la documentation technique relatives à l'installation, la configuration et l'opérationnalisation des postes de travail et des périphériques;

   h) Assure la disponibilité, les mises à jour et l'intégrité des groupes d'applications (PACKAGES) en relation avec les licences achetées;

   i) Suit les politiques et procédures standards d'opérations;

   j) Assure un service à la clientèle de qualité en maintenant les indicateurs de performance;

   k) Effectue l'entretien préventif, la mise à jour des équipements et des systèmes notamment en accomplissant les mises à jour de l'image pour les postes de travail;

   l) Procède à l'intégration des applications et des images dans SCCM en plus d'en coordonner le déploiement;

   m) Tient à jour les données des systèmes AD, SCCM et Vimbiz.

Date de l'évaluation finale : 24 octobre 2016
Entente sur le contenu : 24 octobre 2016

M-AH

DESCRIPTION DE FONCTION

EMPLOI: Technicien informatique	**SERVICE:** Informatique
SYND./CL.: SCFP 687 / 12	**DATE:** 11 août 2015

3. Participe aux projets et à l'évolution technologique de l'entreprise:

   a) Analyse les demandes de projets informatiques, recherche la meilleure solution et l'applique;

   b) Participe à la planification détaillée et à la réalisation des projets au niveau des postes de travail.

4. Exécute toute autre tâche de même nature ou d'ordre général reliée à l'emploi, demandée par son supérieur ou nécessité par ses fonctions.

Date de l'évaluation finale : 24 octobre 2016
Entente sur le contenu : 24 octobre 2016

M.AH

EXIGENCES FORMELLES

EMPLOI:	Technicien informatique	**SERVICE:**	Informatique
SYND./CL.:	SCFP 687 / 12	**DATE:**	11 août 2015

FORMATION

- DEC en informatique ou expérience équivalente;
- Certification Microsoft Office Professionnel MCP, MCSE, un atout;
- Certification Microsoft poste de travail A+, 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 du système d'exploitation poste de travail (Windows);
- Connaissances générales de MacOSX;
- Connaissance de la gestion des droits, des accès, politiques de sécurité (AD);
- Connaissance pratique de l'outil de gestion des postes de travail (SCCM);
- Connaissance pratique des applications et services suivants : Office 365, VPN, SharePoint.
- Connaissance pratique au niveau réseautique et des services DNS, DHCP, TCP/IP;
- Connaissance des logiciels bureautiques Microsoft Office;
- Connaissance des postes de travail, périphériques, imprimante, téléphonie, un atout;
- Connaissance de la téléphonie IP dont les applications Cisco (CCX, CUCM, CUC), un atout;
- Connaissance de l'environnement Windows sur poste de travail dont les clés de registres;
- Disponible périodiquement (24/7) pour effectuer du support en dehors des heures normales de bureau;
- Connaissance usuelle de la langue anglaise.

Date de l'évaluation finale : 24 octobre 2016
Entente sur le contenu : 24 octobre 2016

PROFIL RECHERCHÉ

EMPLOI:	Technicien informatique	**SERVICE:**	Informatique
SYND./CL.:	SCFP 687 / 12	**DATE:**	11 août 2015

PROFIL RECHERCHÉ

- Polyvalence;
- Sens de l'organisation;
- Capacité de gestion du stress;
- Gestion des priorités;
- Esprit analytique;
- Méthodique;
- Précision;
- Esprit d'équipe;
- Habiletés de service à la clientèle;
- Capacité d'entretenir de bonnes relations interpersonnelles.

- - -

Date de l'évaluation finale : 24 octobre 2016
Entente sur le contenu : 24 octobre 2016