

Centre  
de services scolaire  
de Laval

Québec



# OFFRE D'EMPLOI

POSTE RÉGULIER : G -2122-016

## **Agent(e) d'administration** **SERVICE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION**

**Adresse :** 955, boul. St-Martin Ouest, Laval

**Salaire :** Classe 02 (minimum : 52 402\$ - maximum : 69 868\$)

**Type :** Régulier temps plein

**Début du mandat :** Dès que possible

**Date limite :** 2 novembre 16H00

**Entrevues :** 11 novembre AM sur TEAMS

---

### **Travailler pour notre centre de services scolaire, c'est...**

- Mettre votre talent au service d'une cause parmi les plus nobles : l'éducation.
- Pouvoir faire les choses autrement dans votre vie professionnelle.
- Travailler avec les meilleurs employés.
- Briller par l'innovation.
- Vous accomplir et vous épanouir professionnellement.
- Partager vos idées, laisser aller votre créativité et, ainsi, à contribuer concrètement à l'innovation de notre organisation.

### **Votre mission**

Ce rôle vous amènera à participer, sur demande, à l'élaboration et à la mise à jour des politiques, des systèmes, des normes et des procédures relatifs à son secteur d'activités et s'assurer de leur mise en application. De plus, vous assumerez la planification, l'organisation et l'exécution de diverses activités techniques et administratives dans son secteur d'activités. Vous participerez à la détermination des priorités de réalisation des travaux et contrôlerez la qualité des diverses opérations et superviser le personnel de son secteur. Vous produirez et transmettez des rapports, des documents et des statistiques reliées à votre secteur d'activités. Finalement, vous collaborerez, sur demande, à la production d'outils de gestion adaptés aux besoins des établissements et des autres unités administratives.

## Rapidement, vous serez indispensable pour...

- Participer à l'élaboration des besoins dans l'outil de billetterie;
- Participer aux phases de configuration, de test et de pilotage de l'outil;
- Évaluer les pistes d'amélioration des processus de gestion de service à la clientèle et en proposer des nouveaux;
- Accompagner les gestionnaires ainsi que les employés touchés par les changements de processus et d'outils;
- Être le point de contact de la clientèle du logiciel sélectionné;
- Participer aux formations, si requis, et élaborer le matériel didactique;
- Création de tableau bord et suivi des demandes d'assistance par la clientèle;
- Participer à l'amélioration du centre d'appels;
- Participer à la normalisation du support à la clientèle;
- Accompagner le coordonnateur dans les différentes tâches liées à l'organisation et la gestion du travail des opérateurs;
- Participer à l'amélioration continue des pratiques, ainsi qu'assurer la conformité des processus et des procédures ainsi que leur mise en œuvre.

## Vous reconnaissez-vous dans ce profil ?

- Bonnes habiletés interpersonnelles et avoir un grand souci du service à la clientèle;
- Travailler en mode collaboration, grande autonomie et agilité organisationnelle;
- Fortes qualités au niveau de la gestion du temps et des priorités;
- Détenir un sens des responsabilités et une capacité d'analyse et résolution de problèmes;
- Habileté de communication tant à l'oral qu'à l'écrit.

## Vous qualifiez-vous pour le poste ?

- Diplôme d'études collégiales (D.E.C.) dans un champ d'études approprié;
- Quatre (4) ans d'expérience pertinente;
- Réussir un test de français.

ou

- Diplôme de 5e secondaire dans un champ d'études approprié;
- Huit (8) ans d'expérience pertinente;
- Réussir un test de français.

## Autres exigences

- Connaissance de systèmes de billets (C2Atom / Jira / ServiceNow)
- Connaissance/certification ITIL
- Connaissance en gestion de projet (PMP) un atout.

*Des tests pourront être utilisés afin que le Centre de Services puisse vérifier le niveau des connaissances pratiques.*

## Pour postuler

Toute personne qui désire poser sa candidature doit faire parvenir une lettre de motivation et son curriculum vitae par courriel à l'adresse suivante : [RH-Affichages-Gestionnaires@cslaval.gc.ca](mailto:RH-Affichages-Gestionnaires@cslaval.gc.ca) **avant le 2 novembre 16h00**. Il est impératif d'indiquer, dans l'objet du courriel, le nom du poste et le numéro du concours G2122-016.

Pour les candidats externes, vous devez indiquer votre numéro de demande d'emploi (CXXXX) qui vous sera attribué en vous inscrivant sur notre site en cliquant [ici](#).

## Vous avez la tête de l'emploi?

Si vous vous reconnaissez dans ce profil, postulez sans tarder pour vous joindre à une équipe aux multiples talents pour qui la réussite des élèves représente un formidable catalyseur de motivation et une source inépuisable de fierté !

Vous désirez être à l'affût de nouvelles opportunités d'emploi au Centre de services scolaire de Laval ? Téléchargez notre application Mégafon et activez les alertes à la section "Offres d'emploi".

Le Centre de services scolaire de Laval applique un programme d'accès à l'égalité et invite les femmes, les minorités ethniques et visibles, les autochtones et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Pour favoriser l'application de notre programme, nous suggérons aux candidats et candidates de nous indiquer s'ils ou elles font partie d'un de ces groupes. Des mesures d'accommodement pourraient être offertes sur demande, lors du processus de sélection, pour les candidats ayant des besoins particuliers. Le Centre de services scolaire de Laval remercie tous les candidats et candidates de leur intérêt, mais ne communiquera qu'avec les personnes retenues pour les entrevues. Toutes les candidatures seront traitées confidentiellement.