



## TECHNICIEN EN INFORMATIQUE SPÉCIALISÉ (2124)

(2 postes)

### Service d'assistance et support technique

PERMANENT TEMPS PLEIN

<b>DÉPARTEMENT:</b>	Computer Services (734105)
<b>LIEU DE TRAVAIL:</b>	Chisasibi
<b>SYNDICAT:</b>	CSN
<b>STATUT:</b>	1 permanent Temps plein
<b>SALAIRE HORAIRE:</b>	Min. (I) \$24.05 - Max (12) \$34.97

### DESCRIPTION

Personne qui assure la configuration des logiciels et du matériel, ainsi que l'optimisation et la sécurité des systèmes informatiques, de l'infrastructure technologique et des réseaux de télécommunications.

Il veille à la mise en œuvre, au bon fonctionnement et à la mise à niveau de composants technologiques complexes au niveau local, régional ou provincial.

Il agit à titre d'expert dans son domaine de spécialisation et aide les techniciens en informatique à résoudre des problèmes qui présentent un degré élevé de complexité ou de spécialisation.

Il peut être appelé à concevoir des plans à partir de la mise en œuvre de projets technologiques et à coordonner les travaux d'une équipe de techniciens informatiques.

### EXIGENCES

Éducation:

- Diplôme d'études collégiales avec spécialisation en informatique d'une école reconnue par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, ou attestation pertinente d'études reconnues équivalentes par les autorités compétentes;
- Il peut être titulaire d'un certificat de spécialisation délivré par une autorité compétente et reconnu dans le domaine des technologies de l'information.

Expérience :

- Deux ans d'expérience professionnelle pertinente
- Expérience en centre d'appels est un atout.

Responsabilités:

- Servir de premier point de contact pour les employés cherchant une assistance technique par téléphone;
- Gérer le traitement des appels entrants au service d'assistance pour assurer une résolution courtoise, rapide et efficace des problèmes des utilisateurs finaux ;
- La première réponse à toutes les demandes d'assistance via tous les canaux : téléphone, portail, demandes par e-mail ;
- Effectuer le tri initial et le dépannage de tous les tickets dans tous les domaines de connaissances ;



- Résoudre tous les tickets dans la portée grâce à l'utilisation de l'expérience, de la base de connaissances ou de la collaboration d'équipe ;
- Escalader ou attribuer des tickets à la ressource appropriée avec une documentation complète de toutes les actions et étapes prises dans toute tentative de résolution ;
- Élaborer et appliquer des politiques et procédures de traitement et d'escalade des demandes ;
- Suivre et analyser la charge de travail dans les demandes du Help Desk ;
- Évaluer la nécessité de toute reconfiguration du système (mineure ou importante) en fonction de l'évolution des demandes et faire des recommandations ;
- Contribuer à la résolution des problèmes en escalade en offrant une assistance pratique en personne aux utilisateurs finaux si nécessaire ;
- Surveiller les incidents et anticiper les problèmes potentiels pour une résolution proactive ;
- Fournir une formation de base « comment faire » aux utilisateurs finaux ;
- Gérer le déploiement et la reprise des équipements informatiques ;
- Maintenir un enregistrement des connaissances/solutions au sein d'une base de connaissances structurée ;
- Valider la conformité des employés à la politique et aux procédures pendant toutes les tâches, en prenant des mesures, en signalant ou en remontant si nécessaire ;
- Contribuer à l'élaboration de procédures, processus et documentation internes ;

#### Qualifications

- Solides compétences en communication verbale et excellentes capacités d'écoute;
- Capacité d'analyser les problèmes et d'effectuer un diagnostic de panne et une récupération du système efficaces ;
- Capacité à communiquer des informations techniques à un public non technique et à influencer divers groupes de parties prenantes ;
- Capable d'établir des priorités, de gérer sa propre charge de travail et de travailler sous pression;
- Connaissance de la culture crie, des services de santé et des services sociaux en Eeyou Istchee est un atout;
- La connaissance du réseau de la santé est considérée comme un atout.

#### Avantages :

- Prime d'isolement : 8 454 \$/an ou 13261,04 \$/an avec personnes à charge (conjoint, enfants)
- Prime de rétention : 95,82 \$/semaine (4 900 \$/an - 9750 \$/an)
- Prime cargo : environ 24,08 \$/paye (calculée en % du salaire et du nombre de personnes à charge)
- Logement meublé;
- Organiser et payer le déménagement et le stockage des meubles
- 3 Sorties (voyage) par an avec personnes à charge (conjoint et/ou enfants) ou 4 Sorties (voyage) par an sans personne à charge
- 4 semaines de vacances après 1 an, 13 congés fériés et 9,6 jours de maladie
- Bon régime d'assurance et régime de retraite REGOP (Régime de retraite des employés de l'État et des administrations publiques)
- Programme d'aide aux employés (PAE)

De plus, les techniciens et les professionnels qui sont présentement dans le réseau québécois de la santé et des services sociaux peuvent demander un congé nordique sans solde (jusqu'à



48 mois) à leur établissement pour travailler pour le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James.

## LANGUES

- Parle couramment l'anglais;
- La maîtrise du cri ou de l'Français est un atout.

DATE DE DÉBUT/FIN DE L’AFFICHAGE:	2022/01/07 – 2022/02/07
NOMBRE DE POSTES DISPONIBLES:	1
HÉBERGEMENT FOURNI:	Oui.
TYPE DE QUART DE TRAVAIL:	Jour
HEURES PAR JOUR/SEMAINE:	7 / 35

## COMMENT SOUMETTRE UNE CANDIDATURE

Pour soumettre votre candidature, veuillez envoyer votre CV à l'adresse suivante :

**Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie James**

**Tel** 514-861-5955      **Fax** 514-989-7495

**Courriel** [jobs.reg18@ssss.gouv.qc.ca](mailto:jobs.reg18@ssss.gouv.qc.ca)

S'il vous plaît, assurer de joindre à votre demande le numéro d'affichage ainsi que le titre du poste sur lequel vous souhaitez postuler.

**NOUS REMERCIONS TOUS LES CANDIDATS; TOUTEFOIS, NOUS NE COMMUNIQUERONS QU'AVEC LES PERSONNES CONVOQUÉES EN ENTREVUE.**

## NOTES

Conformément à diverses sections de la Convention de la Baie James et du Nord québécois (CBJNQ), le Conseil s'est donné pour objectif de pourvoir tous ses postes avec des bénéficiaires qualifiés et compétents de la CBJNQ.