

## Description de poste

<b>Titre du poste :</b>	Spécialiste des TI
<b>Catégorie de poste :</b>	Professionnel
<b>Sous la responsabilité de :</b>	Directeur Technologies de l'information et gestion des connaissances

### RÉSUMÉ

Le ou la spécialiste des technologies de l'information (TI) collabore avec l'ensemble du personnel, est responsable des TI pour les équipes interfonctionnelles et les partenaires externes et s'assure d'optimiser l'efficacité du personnel à travers l'infrastructure TI. Il ou elle est la personne-ressource principale pour les membres du personnel qui requièrent un soutien technique. Ses responsabilités consistent, entre autres, à répondre aux messages et aux appels du personnel et des utilisateurs et utilisatrices du système qui contactent le soutien informatique (Help Desk), et fournir du soutien, de la formation et de l'assistance technique en personne ou à distance. Des activités de maintenance et de soutien quotidiens, à la gestion de projet et l'administration informatique, la personne titulaire est également responsable de la gestion du matériel informatique et des logiciels, du réseau, de l'administration de la sécurité ainsi que de la base de données et de la documentation. En plus d'assurer la surveillance et la maintenance des systèmes et réseaux informatiques, le ou la titulaire du poste s'occupe de l'installation et la configuration des systèmes informatiques, du diagnostic et de la résolution de problèmes techniques liés au matériel informatique, aux logiciels et aux applications.

### TÂCHES ET RESPONSABILITÉS

- Assurer le soutien informatique et le service à la clientèle des utilisateurs et utilisatrices qui travaillent sur place ou à distance en identifiant les problèmes ou défaillances du système et en effectuant des recherches en vue de résoudre les problèmes. Faire le suivi et documenter les processus de résolution de problèmes.
- Examiner les messages d'erreurs et les incidents inhabituels, effectuer des recherches, analyses et évaluations pour identifier les problèmes liés au soutien.
- Assurer le suivi des demandes des utilisateurs et utilisatrices grâce au système de ticket d'assistance technique et produire des rapports semestriels portant notamment sur le temps d'intervention par ticket, l'analyse des problèmes récurrents et les solutions trouvées afin de s'y référer ultérieurement.
- Traduire des concepts de TI très complexes de différentes manières et formes afin qu'ils soient compréhensibles par l'ensemble du personnel.

- Agir en qualité d'intermédiaire entre le personnel et les fournisseurs, et communiquer les mises à jour et les rapports d'étape.
- Planifier et coordonner l'installation, les vérifications et la résolution de problèmes informatiques, ainsi que la maintenance du matériel et les mises à jour des logiciels.
- Identifier et colliger les besoins du personnel et de tout autre utilisateur ou utilisatrice, effectuer des recherches sur les nouvelles technologies, s'assurer de la compatibilité des nouveaux produits avec les systèmes et normes d'ESC et coordonner les relations avec les fournisseurs externes afin de répondre aux besoins technologiques.
- Participer au développement du système et aux tests de logiciels.
- Procéder à l'installation et la configuration standardisées de logiciels sur les ordinateurs et autres appareils mobiles de l'entreprise (système d'exploitation Windows avec la suite Microsoft Office).
- Former individuellement les membres du personnel à l'utilisation des équipements et systèmes d'ESC.
- Participer à la configuration, au déploiement et à la résolution de problèmes et apporter un soutien matériel pour les ordinateurs, les appareils mobiles, les imprimantes et l'équipement du réseau.
- Analyser les données provenant de l'environnement TI d'ESC à la lumière du mandat et de la mission de l'organisme pour comprendre les principaux résultats et identifier des modèles favorisant la prise de décisions sur les travaux futurs.
- Analyser et tester les propositions de changement du système en vue d'améliorer les applications, les réseaux, la sécurité et l'architecture et mettre à jour la documentation en conséquence.
- Assurer la liaison avec les fournisseurs et les prestataires lors de l'achat de matériel afin d'assurer la gestion des problèmes et de veiller à ce que l'équipement et les systèmes d'ESC soient à jour.
- Effectuer de légers travaux de maintenance et de réparation des équipements au besoin.
- Informer les équipes, les gestionnaires de systèmes et le personnel du calendrier et des étapes des projets ou tâches d'amélioration.
- Participer à la mise en œuvre et à la coordination des changements et transferts d'équipement informatique en collaboration avec d'autres membres du personnel au besoin.
- Assurer la planification, le déploiement, la configuration, la maintenance et le suivi des réseaux d'ESC.
- Superviser l'utilisation, la capacité et la performance des réseaux.
- Appuyer les activités de système du réseau (sauvegardes du serveur, câblage du réseau, sécurité du réseau et du système, création de compte, installation et mise à jour de logiciels, application de correctifs et résolution de problèmes).
- Aider à l'utilisation des technologies d'ESC (intranet, courriels, protocoles de transfert de fichiers, accès internet).

- Procéder à des analyses de risques, déterminer les exigences et sélectionner les systèmes offrant à l'organisme le plus haut degré de sécurité.
- Planifier et coordonner, en collaboration avec le directeur, les stratégies les plus avancées en matière de sécurité.
- Mettre à jour la documentation du système en respectant l'ordre chronologique (licences, manuels d'utilisation, inventaire du matériel informatique et des logiciels, paramètres de sécurité, etc.)
- Préparer du matériel de référence pour les utilisateurs et utilisatrices, notamment la production d'instructions opérationnelles.
- Concevoir et développer des stratégies et des entrepôts de données au besoin.
- Contrôler et améliorer la performance de la base de données de gestion des contacts d'ESC.
- Appliquer les mesures adéquates pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données d'ESC dans le cadre des procédures d'assurance de l'information et des bases de données.
- Développer, mettre en œuvre, superviser et réviser les politiques, procédures et normes techniques pour l'ensemble des applications et de l'infrastructure.
- Effectuer des analyses contextuelles continues dans le domaine des TI afin de déceler les tendances et les changements qui viendraient appuyer le travail d'ESC à l'avenir.
- Travailler avec le directeur à l'évaluation de l'équipe ainsi que des activités liées à la production de rapports; cette tâche consiste, entre autres, à préparer et coordonner la production de rapports et la gestion du rendement.
- Travailler étroitement avec le personnel, collaborer et communiquer avec les collègues pour assurer l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des TI dans tout l'organisme.
- Fournir de l'information pour éclairer et appuyer la préparation de projets, faire le suivi budgétaire des projets et veiller au rapprochement des comptes (remplir et traiter les formulaires d'autorisation et de remboursement des dépenses, en faire le rapprochement et tenir à jour les rapports sur la situation budgétaire).
- Travailler avec les fournisseurs et les sous-traitants externes pour veiller à la prestation adéquate et en temps opportun des produits et services requis.
- Maintenir le sentiment de confiance du personnel et protéger les opérations en préservant la confidentialité de l'information.
- Remplacer périodiquement le responsable principal de la gestion des connaissances et le directeur des technologies de l'information et de la gestion des connaissances.
- Accomplir les autres tâches demandées.

## FORMATION ET EXPÉRIENCE

- Diplôme collégial en informatique, en science de l'information ou dans un domaine connexe.
- Au moins cinq (5) années d'expérience progressive dans un poste similaire.

- Bilinguisme anglais-français de préférence (niveau C – avancé – en communication en anglais obligatoire).
- Excellente connaissance de la suite et de l'environnement virtuel Microsoft Office.
- Expérience et connaissances avérées de Windows Server, Windows Domains, Active Directory, stratégie de groupe, DNS, protocole DHCP, fédération et administration de réseaux sans fil.
- Expérience et connaissances avérées en gestion des réseaux (commutateurs, pare-feux et VLAN).
- Connaissance de la virtualisation et des VPN.
- Capacité à appuyer les utilisateurs et utilisatrices des produits Microsoft (Office, Outlook et Skype Entreprise).
- Connaissance de Windows 7, SharePoint 2010 et 2016, Office 365, Azure, PowerShell et du serveur SQL, un atout.

## APTITUDES ET COMPÉTENCES

- Solides compétences en communication interpersonnelle et en résolution de problèmes.
- Excellentes compétences en gestion de projet, notamment la capacité de planifier et de collaborer avec d'autres équipes de l'organisme.
- Excellentes aptitudes en communication orale et écrite.
- Capacités avérées en gestion du temps. Bon sens de l'organisation et souci du détail.
- Capacité de faire preuve de tact et de diplomatie et de respecter la confidentialité.
- Aptitude à bien fonctionner au sein d'une équipe dynamique et très motivée.

## RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE CONSEILS ET DE GESTION/SUPERVISION

Supervision directe : aucune.

Conseils fonctionnels : contribuer à l'élaboration de la stratégie de TI. Fournir des conseils et des recommandations au sujet des services de TI.

## COMMUNICATION

Interne : établir et entretenir des relations fructueuses avec les membres du personnel à tous les échelons.

Externe : établir et entretenir des relations fructueuses avec les fournisseurs, les consultants et les consultantes dans le cadre des systèmes de TI.

## **EFFORT ET CONDITIONS DE TRAVAIL**

Effort : besoin régulier de gérer simultanément plusieurs tâches sur de longues périodes, et de concilier de multiples priorités conflictuelles, parfois en situation d'urgence. Grande capacité de concentration, de réflexion ciblée et d'analyse.

Conditions de travail : déplacements occasionnels dans la région ou sur plus d'une journée. Obligation occasionnelle de prolonger les heures de travail pour répondre aux exigences du poste et de travailler le soir et en fin de semaine pendant les périodes de pointe. Interruptions fréquentes.