

## DESCRIPTION DE POSTE

<b>Titre du poste</b>	Technicien informatique niveau 2
<b>Supérieur immédiat</b>	Département des TI

## SOMMAIRE DU POSTE

Se rapportant au Directeur services TI, le technicien informatique doit s'assurer de répondre aux clients internes ou externes dans un délai raisonnable en offrant un service personnalisé et de qualité. L'administrateur réseaux et systèmes peut travailler au support technique ou en placement chez un client externe.

## RÔLES ET RESPONSABILITÉS

- Assurer le support de première ligne aux utilisateurs pour les différents systèmes en utilisation.
- Assure le suivi des systèmes et donne le support requis aux différents départements;
- Assure le bon fonctionnement et la gestion des outils informatiques
- Assurer un suivi au niveau de la gestion des tickets
- Participe au diagnostic des différents problèmes rencontrés et propose des solutions novatrices;
- Participe à l'analyse des impacts d'implantation de nouvelles solutions;
- Protège les données et applications par la mise en œuvre des meilleures pratiques en sécurité de l'information et d'une saine gestion documentaire;
- Participe à l'organisation de la mise à jour des licences, logiciels et le renouvellement du parc informatique;
- Installe, configure et maintien à jour les équipements et logiciels;

- S'assure de l'amélioration continue des processus de sa fonction et prend les moyens pour en augmenter l'efficacité;
- Recommande les modifications nécessaires afin d'assurer l'atteinte des objectifs;
- Offre un soutien technique aux utilisateurs des réseaux;
- Installer, entretenir et rechercher les causes de pannes, mettre à niveau le matériel et les logiciels.
- Réalise toutes autres tâches connexes requises par le poste.

## COMPÉTENCES REQUISES

- DEC ou AEC en informatique ;
- Minimum de 3 à 5 années d'expérience dans un poste similaire ;
- Permis de conduire ;
- Certifications Microsoft suivantes sont un atout
- Connaissance des produits suivants est un atout : Citrix XenApp/XenDesktop/XenServer ;
- Maîtrise des technologies suivantes : Windows Server (toutes les versions), ActiveDirectory, Réseautique, Microsoft Exchange, Microsoft SQL, Hyper-V / VMware, Anti-virus d'entreprise (trend micro est un atout); systèmes de sauvegardes d'entreprises (BackupExec, Veeam, Altaro Etc); Pare-feu d'entreprise ( SonicWALL, WatchGuard, Checkpoint et autres); Sharepoint, produits et technologies Cisco ;
- Bonnes connaissances de : Office 365, Microsoft CRM, Great Plains, Microsoft Teams, Azure
- Bilinguisme (Français, Anglais) est essentiel;

## PROFIL RECHERCHÉ

- Excellentes aptitudes en communication orale et écrite ;
- Solides compétences organisationnelles, analytiques et de gestion de temps ;
- Capacité à travailler de façon indépendante et avoir le sens des priorités ;
- Capacité à travailler sous pression et avoir la faculté de s'adapter dans un environnement en constante évolution;

- Esprit d'équipe, leadership, minutie et rigueur.

*\* L'utilisation du masculin dans ce document n'a pour unique but que d'alléger le texte.*

---