

TITRE : Technicien(ne) support informatique (niveau 2 ou 3)

DÉPARTEMENT : Informatique

RELÈVE DE : Le titulaire de ce poste relève du Directeur de projet, certification et normes.

Description du poste :

Le titulaire de ce poste supporte les demandes informatiques des utilisateurs. Son expertise lui permet de veiller au bon fonctionnement des activités informatiques quotidiennes de l'entreprise. Il fournit un service hors pair à la clientèle en s'assurant que l'environnement informatique fonctionne à son plein potentiel et respecte toutes les dernières mesures de sécurité applicables.

Responsabilités spécifiques :

- Fournir un support technique à l'environnement informatique de la compagnie (imprimantes, ordinateurs, réseau) ;
- Fournir une assistance de premier niveau pour les problèmes des utilisateurs ;
- Fournir une assistance technique : installation et support des systèmes matériels / logiciels PC;
- Former les usagers sur les technologies et sur les nouveautés (mises à jour des logiciels de travail et introduction des nouvelles fonctionnalités), et les supporter les utilisateurs dans leurs activités informatiques quotidiennes ;
- Former les usagers aux nouvelles normes en matière de sécurité informatique, d'exigences réglementaires applicables (Office de la langue française, Loi 25 et équivalent européen GDPR);
- Créer et gérer les accès aux données (courriels, mots de passe, etc.);
- Maintenir les périphériques réseau tels que les serveurs, les routeurs, les imprimantes, etc. ;
- Dépanner et résoudre les problèmes matériels / logiciels, imprimantes et réseau du PC ;
- Développer et maintenir les documents et procédures du service informatique ;
- Signaler les anomalies et apporter les solutions requises à une utilisation optimale;
- Configurer et administrer les domaines Windows avec Active Directory, les GPOs et les autorisations utilisateur;
- Superviser les sauvegardes des systèmes, incluant les rapports/évidences de fonctionnement (tests de restauration) et les activités de reprise après sinistre, si nécessaire;
- Mettre à jour et maintenir l'inventaire des composants matériels et logiciels ;

- Mettre à jour la documentation des applications ainsi que les index et les manuels de référence s'y rattachant;
- Mettre en place les mécanismes de sécurité de tous les équipements connectés au réseau (ordinateurs, équipements de mesures, etc...) et en assurer le suivi par le moyen des outils de surveillance en place (portail Tanium);
- Mise à niveau des postes de travail : système d'exploitation, logiciels et applications internes;
- Participer aux audits mensuels du département informatique;
- Transférer les problématiques aux contacts du support technique de deuxième et troisième niveau, selon les procédures de l'entreprise;
- Exécuter et participer à divers projets, à la demande du supérieur immédiat
- Toutes autres tâches connexes.

Qualifications :

- DEC en informatique ou domaine connexe
- Maîtrise du français et de l'anglais
- Maîtrise avancée de la Suite MS/Office (Excel, Word, Outlook, Powerpoint)
- Maîtrise de : Active directory, Domain Controller, DNS, Firewall, systèmes de backups avancés, VPN, Server
- Expérience avec les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, le matériel réseau et les périphériques
- Compréhension du réseautage
- Aptitudes en analyse et résolution de problèmes, autonomie, dynamisme, sens de l'organisation, souci de la qualité,
- Capacité à travailler sous pression
- Proactif se tient à l'affût des changements technologiques

Expérience :

- 3 à 5 années dans la gestion de réseaux informatiques ou dans un domaine connexe