

## DESCRIPTION DE POSTE

TITRE DU POSTE :	<b>Technicien informatique</b>
UNITÉ :	TI
SOUS LA SUPERVISION DU :	Directeur des services gérés
STATUT :	Permanent

### NOTRE ORGANISATION

SynergiTic est un OBNL issu de la Fondation Lucie et André Chagnon offrant différents services technologiques aux organismes à vocation sociale du Québec. Notre organisation dessert environ 120 organismes répartis sur l'ensemble du territoire. Par notre implication, nous jouons le rôle de département informatique auprès de nos membres et clients.

Localisé au bureau de SynergiTIC de Boisbriand, le titulaire du poste devra travailler en étroite collaboration avec l'ensemble de l'équipe (environ 15 personnes), en plus d'établir des liens de confiance solides avec plusieurs clients externes dont il devra respecter les orientations et différentes cultures organisationnelles.

### RÉSUMÉ DU POSTE

Relevant du Directeur - Services gérés, le titulaire de ce poste sera responsable de la gestion des appels d'assistance technique, de la gestion des demandes de services informatiques de niveaux 1 et 2 en plus d'appuyer l'administrateur système à l'administration et la maintenance des systèmes selon les meilleures pratiques de l'industrie.

Il fournit l'assistance technique pour les volets fonctionnels et opérationnels des systèmes d'exploitation bureautique, des suites logicielles comme Windows et Office 365, des autres logiciels d'utilisation courante (systèmes de vidéoconférence et de téléphonie, imprimantes, partage réseau et autres) ou des applicatifs spécialisés.

Dans le cadre de vos fonctions, vous serez appelé également à participer à certains projets d'intégrations des services offerts à nos clients, tels que l'hébergement, Office 365, diagnostic et prise d'inventaire.

## **TÂCHES ET RESPONSABILITÉS**

- Assurer le support bureautique, le suivi et la résolution des incidents de premiers et deuxièmes niveaux
- Mener une large gamme d'intervention auprès de nombreux clients externes
- Effectuer le suivi, la résolution et la documentation des appels de services internes/externes dans le centre de billets
- Appuyer l'équipe d'Infrastructure dans les travaux (réseaux, maintenance, suivi des alertes)
- Installer et configurer les postes de travail, du système d'exploitation à la configuration des applications et logiciels et les supporter.
- Effectuer les tâches liées à la maintenance préventive, au dépannage et à la réparation des systèmes opérationnels et bureautiques ainsi que de leurs périphériques.
- Assurer la mise à jour de la documentation nécessaire au fonctionnement de ses activités.
- Faire un suivi rigoureux de l'inventaire matériel, garanties, licences et logiciel.
- Poser le diagnostic sur les équipements défectueux et effectuer les réparations requises.
- Accomplir toutes autres tâches confiées par son supérieur immédiat ou connexes à la fonction.

## **COMPÉTENCES ET EXPÉRIENCE**

- Diplôme d'études collégial en informatique ou l'équivalent
- Au moins 3 à 5 ans d'expérience dans un poste similaire
- Maîtrise de Windows 10, l'environnement Microsoft 365, d'Active Directory, Connaissance des réseaux Internet (Ethernet, IP, DNS, Email)
- Maîtrise des postes de travail MAC
- Habilité à travailler dans des environnements techniques variés
- Excellente connaissance des services d'Office 365
- Bonne connaissance des systèmes de visioconférences et de la téléphonie IP

## **APTITUDES PERSONNELLES**

- Approche orientée client
- Sens de l'urgence
- Capacité de leadership, d'influence et de résolution de problème
- Facilité à maintenir des relations professionnelles productives avec les collaborateurs internes et externes.
- Communicateur d'exception doté d'une excellente capacité d'analyse et de synthèse
- Sens de l'initiative, autonomie, créativité et flexibilité
- Aptitude à planifier et gérer différents dossiers à la fois
- Polyvalence, enthousiasme et soucis du détail.



## **CONDITIONS DE TRAVAIL ET AVANTAGES SOCIAUX**

- Poste permanent, à temps plein (37.5h/semaine)
- Régime d'assurances collectives avantageux
- Banque de congé personnelle
- Régime de fonds de pension
- Régime de remboursement à la pratique sportive

*Tous les candidats doivent être légalement autorisés à travailler au Canada.*

*SynergiTic adhère aux principes d'équité et de diversité en matière d'emploi, et s'engage à bâtir un milieu de travail qui reflète la richesse, les valeurs et les aspirations de la communauté québécoise.*

*Nous vous remercions de votre intérêt, mais ne communiquerons qu'avec les personnes sélectionnées pour une entrevue*