

Offres d'emplois

Consultation de l'offre d'emploi numéro: STI-19-BHRES-731450-3

[Postuler maintenant](#)
Description

Titre d'emploi	Agente ou agente au centre de services aux clients - informatique
Organisation	Service des technologies de l'information / Solutions d'affaires – Institutionnelles / Division des solutions et services aux utilisateurs
Destinataires	Employé(e)s de la ville et candidat(e)s externes
Type d'emploi à pourvoir	Banque d'heures
Période d'inscription	Du 28 août au 13 septembre 2019
Salaire	

Groupe de traitement : 12-008

Échelle salariale (2018) : 45 411\$ à 60 063\$

Catégorie d'emploi

Employé(e) de bureau, soutien administratif et technique - Col blanc

Description

Le Service des technologies de l'information a pour mission d'assurer le maintien et de soutenir la modernisation des services technologiques clés de la Ville. Il doit également soutenir les unités de la Ville au niveau des initiatives de la ville intelligente et numérique, des autres initiatives citoyennes, ainsi que des projets de transformation organisationnelle. Afin d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés, la Ville espère implanter de nouveaux processus, de nouvelles technologies pour de meilleurs services aux citoyens et réaliser avec succès le virage technologique le plus audacieux de son histoire.

Votre défi

Vous recevez (par téléphone, courrier électronique ou messageries instantanées) des demandes de service provenant des usagers des systèmes informatisés de la Ville et vous apportez assistance dans une approche de service à la clientèle dans le cadre du déploiement de la suite Google, de la messagerie Gmail et des outils de collaborations.

Vos principales responsabilités

- Répondre aux demandes de service des utilisateurs et des informaticiens des services municipaux; procéder selon les prestations de services établies, respecter les ententes de gestion et les règles de sécurité; appliquer des mesures correctrices propres à votre portée d'intervention; refléter toute demande qui n'est pas de votre ressort aux ressources appropriées.

- Voir au respect des niveaux de services établis entre les clients et la Division et procéder aux démarches requises selon la procédure d'escalade établie.
- Recevoir et régler les anomalies signalées sur l'infrastructure des systèmes informatisés à la Ville.
- Détecter et signaler toute panne majeure ou incident particulier et coordonner les interventions des ressources internes ou externes responsables d'assurer la remise en service; effectuer un suivi opérationnel jusqu'à la remise en fonctionnement.
- Participer à l'élaboration et à la mise à jour des procédures d'opération servant de guide de référence pour livrer la diversité de services demandés.
- Participer aux travaux des comités impliqués dans l'élaboration d'un produit ou service nouveau ou modifié. Formuler des commentaires sur les améliorations proposées et intervenir sur toute question pertinente relevant de votre compétence.
- Opérer les différentes composantes technologiques tels les systèmes d'information de plusieurs plate-formes, serveurs et réseaux de télécommunication et assurer la continuité du service de soutien des opérations de l'ensemble de l'organisation de façon à assurer une disponibilité optimale. Assurer une surveillance des consoles pour les différentes composantes technologiques.

Exigences

Scolarité

Détenir un diplôme d'études collégiales (DEC) en informatique, en bureautique ou équivalent.

Expérience

Posséder une (1) année d'expérience permettant de se familiariser avec le domaine de l'emploi, notamment en soutien technique par téléphone ou en personne.

Notes additionnelles

La connaissance de la suite Google constitue un atout.

Remarques

Durée : 3 mois (avec possibilité de prolongation)

Horaire variable en vigueur : disponibilité requise de jour. Prenez note le nombre d'heures peut varier selon les besoins opérationnels.

Lieu : 801, rue Brennan, H3C 0G4

Vous devez fournir tout diplôme ou équivalence lors de la postulation en ligne sans quoi, le dossier sera considéré incomplet.

Pour postuler

L'inscription en ligne est obligatoire

Vous pouvez accéder au portail Internet de la Ville de Montréal, section « Carrières » à l'adresse suivante : www.ville.montreal.qc.ca/emploi et cliquer sur le bouton « Consulter les offres d'emploi ».

Notez qu'une foire aux questions (FAQ) y est disponible. Vous pourrez y trouver des réponses aux questions d'ordre technique ou sur les processus de dotation.

Pour toute **autre question** à laquelle la **FAQ n'aurait pas répondu**, vous pouvez vous adresser à la boîte courriel Dotation@ville.montreal.qc.ca en spécifiant le numéro de l'affichage dans l'objet de votre courriel.

Accès à l'égalité en emploi

La Ville de Montréal applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées à soumettre leur candidature.

Veillez nous faire part de tout handicap qui nécessiterait des arrangements spéciaux adaptés à votre situation advenant que vous soyez invité(e) à un processus d'évaluation. Soyez assuré(e) que nous traiterons cette information en toute confidentialité.

Avis de modification

Postuler maintenant

[Offres d'emplois](#) [Aide](#)

[Énoncé de confidentialité](#)

Copyright (c) Oracle, 2006. Tous droits réservés.