



Moderne et tournée vers l'avenir, Longueuil est la ville-centre de l'agglomération de Longueuil qui regroupe plus de 434 000 personnes. Longueuil se distingue par la qualité des services essentiels qu'elle offre à sa population, par sa programmation culturelle riche et variée, de même que par son fort potentiel de développement économique. Forte de ses 360 ans d'histoire, Longueuil propose aussi un milieu de vie stimulant et accueillant propice à l'épanouissement des familles, dans lequel se côtoient de grands espaces verts, des quartiers résidentiels et urbains paisibles ainsi qu'un milieu d'affaires prospère. Elle offre une rémunération globale et une gamme d'avantages sociaux concurrentielles. La Ville souscrit également à un programme d'accès à l'égalité en emploi et encourage la progression de ses employés au sein de son organisation.

Titre de l'emploi :

Agente ou agent - Centre de service 7111

Direction :

Technologies de l'information

Service :

Opérations informatiques

Catégorie :

Col blanc

Domaine d'emploi :

Bureau et technique

Salaire :

26,41\$ - 34,76\$

Type d'engagement :

Régulier Temps plein

Nombre de postes :

2

Horaire :

Article 26.03 - 40 heures par semaine

Lieu de travail :

Tour SSQ - 1225, rue St-Charles Ouest

Concours numéro :

DTI - 2022 - 11 (E)

Durée de l'affichage :

Du 2022-03-18 08:00 au 2022-03-31 23:59

Mandat :

L'agente ou l'agent – centre de service 7111 accueille, accompagne et répond aux utilisateurs des services informatiques offerts par sa Direction désirant obtenir de l'assistance de première ligne. La personne effectue un diagnostic et applique les procédures de supports lors de résolution de problème rapide. Elle documente les cas complexes et transfère les demandes aux équipes spécialisées.

La personne travaille principalement au niveau du support des applications bureautiques, spécialisées et d'entreprises et des outils technologiques (PC, téléphones cellulaires, imprimantes, etc.) Elle fait des appels de service chez les fournisseurs et assure le suivi. Elle accompagne les utilisateurs dans l'utilisation des outils libre-service (la base de connaissance, le catalogue de service, etc.) pour favoriser l'autonomie des utilisateurs et optimiser la capacité de traitement du centre de service.

Exigences :

- Détenir un diplôme d'études professionnel (DEP) en soutien informatique ou tout autre domaine jugé pertinent;
- Une certification professionnelle reconnue dans son secteur d'activité est considérée comme un atout;
- De deux (2) à trois (3) ans d'expérience pertinente à la fonction;

- Maîtrise des technologies en lien avec l'emploi :
 - Le système d'exploitation pour PC Microsoft Windows;
 - L'annuaire d'entreprise Microsoft Active Directory;
 - Les outils de déploiement et de paramétrisation par stratégie de groupe de Microsoft;
 - La suite bureautique Microsoft Office 365 et les outils de bureautique le plus communs;
 - Les outils de télécommunication personnels et leur système d'exploitation (IOS, Android, etc.).
- Connaissance des technologies connexes :
 - Les outils de virtualisation des postes de travail (Citrix VDI);
 - La téléphonie IP (Cisco) et traditionnelle (Centrex);
 - Le référentiel ITIL.
- Orienté vers le service à la clientèle;
- Très bonne connaissance du français à l'oral et à l'écrit;
- Excellent communicateur et capacité d'entretenir de bonnes relations à tout niveau;
- Avoir un esprit d'analyse et une capacité de faire des synthèses;
- Faire preuve de rigueur, d'autonomie, de jugement et d'initiative;
- Aptitude pour le travail d'équipe, le leadership et les relations interpersonnelles;
- Démontrer du tact, de la courtoisie et de la fermeté;
- Être dynamique et disponible;

- Connaissance du milieu municipal.



La Ville applique un programme d'accès à l'égalité et invite les femmes, les Autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Ce programme est conforme à la Charte des droits et libertés de la personne du Québec et a été mis en place dans le cadre de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. Dans ce cadre, nous invitons les employés et les candidats à compléter leur profil en répondant aux questions qui ont pour objet d'identifier les personnes membres de ces groupes. Les renseignements recueillis lors de cette identification ne serviront qu'aux fins de l'application de la Loi et seront strictement confidentiels. Nous communiquerons uniquement avec les personnes dont la candidature a été retenue.

COVID-19 :

Compte tenu du contexte exceptionnel que nous vivons en ce moment, des mesures ont été mises en place afin de prévenir la propagation de la COVID-19. Notamment au niveau des processus de sélection, tous les tests et les entrevues se feront par vidéoconférence.

longueuil.quebec/emplois

longueuil
