

La ville de Drummondville compte plus de 80 000 habitants et est reconnue notamment comme pôle de changement, d'évolution et de croissance à travers la province. Drummondville constitue également un milieu de vie des plus stimulants où espaces verts, équipements culturels, sportifs et de loisirs occupent une place de choix.

Vous souhaitez intégrer une équipe dynamique où vous pourrez contribuer professionnellement au rayonnement d'une Ville qui a pour mission de répondre de manière efficace, innovante et responsable aux besoins, aux attentes et aux aspirations de la population afin de bâtir une collectivité où tous peuvent s'épanouir ?

Nous sommes présentement à la recherche d'une personne en mesure d'occuper le poste suivant :

TECHNICIEN(NE) SOUTIEN AUX USAGERS

SERVICE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Poste permanent (conditionnel à la fin de probation concluante de son prédécesseur)

SOMMAIRE DU POSTE

Sous la supervision du chef de la division des infrastructures et des opérations, le technicien ou la technicienne en soutien aux usagers assure le soutien technique aux différents usagers en plus d'effectuer le suivi de l'inventaire des équipements, des logiciels et licences d'utilisation détenus par la Ville. Il ou elle participe également à la configuration et à l'installation des équipements informatiques en collaboration avec les membres du service.

PRINCIPALES FONCTIONS

- Répondre aux demandes d'assistances en lien avec les technologies de l'information acheminées par les usagers de la Ville et des partenaires externes en prenant soin de les documenter, d'en valider le besoin, d'en confirmer la priorité et d'en effectuer le suivi approprié à l'aide du logiciel de gestion des requêtes et des procédures mises à sa disposition;
- Procéder à la résolution de problèmes liés au fonctionnement de certains logiciels, applications, systèmes d'exploitation et outils informatiques tels les portables, les imprimantes, les tablettes, les cellulaires, etc. ;
- Configurer et installer les postes de travail, les imprimantes, les équipements audiovisuels et les périphériques des usagers de la Ville et d'en effectuer le remplacement lorsque requis ;
- Assurer le soutien technique relié au système de téléphonie IP et des cellulaires ;
- Assurer la gestion des comptes utilisateur de la création à la suppression, en gérer les droits et attribuer les licences ;

- Participer au maintien de l'inventaire des équipements et des licences du parc informatique ;
- Participer à l'élaboration et à l'évaluation des nouvelles configurations et des nouveaux modèles d'équipement avant de les rendre disponibles ;
- Saisir les commandes aux fournisseurs et en assurer le suivi afin de traiter les demandes des usagers et de maintenir un niveau d'inventaire approprié ;
- Communiquer et effectuer des suivis avec les fournisseurs externes conformément aux contrats de service et ententes en vigueur ;
- Escalader les demandes aux personnes appropriées lorsque requis ;
- Veiller au respect des politiques et procédures applicables à la Ville de Drummondville, notamment la Politique d'utilisation des ressources technologiques, et le cas échéant, avise son supérieur immédiat de toute situation anormale ;
- Collaborer avec les techniciens infrastructures et réseautique dans les tâches en responsabilités partagées dans le but d'atteindre les objectifs du service.
- Effectuer toute autre tâche connexe requise par son supérieur.

EXIGENCES ET QUALIFICATIONS

- Détenir un diplôme d'études collégiales (DEC) ou une attestation d'études collégiales (AEC) en informatique ou dans une discipline connexe ;
- Cumuler trois (3) à cinq (5) années d'expérience pertinente ;
- Maîtriser la gestion des environnements Windows et de la suite M365 de dernières générations ;
- Démontrer des aptitudes à l'enseignement et au transfert de connaissances sur des logiciels auprès des usagers ;
- Maîtriser la langue française tant à l'oral qu'à l'écrit ;
- Faire preuve de disponibilité, de discrétion et d'une grande capacité d'adaptation ;
- Manifester un intérêt marqué pour le travail d'équipe et la qualité des services offerts (service à la clientèle) ;
- Faire preuve d'une bonne méthodologie de travail, d'une excellente organisation, d'initiative et d'autonomie au travail ;
- Détenir un permis de conduire de classe 5.

SALAIRE ET CLASSIFICATION

Selon la convention collective des employés municipaux cols blancs :

- Classification salariale 460 ;
 - Embauche entre 30.58\$/h et 35.06\$/h, selon l'expérience et selon les critères de reconnaissance établis ;
 - Échelle salariale progressant jusqu'à 37.31\$/h ;

- Horaire de travail de 35 heures par semaine, du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30 ;
- Emploi stable à l'année ;
- Accès à l'ensemble des avantages sociaux prévus à la convention collective :
 - Assurance collective ;
 - Fonds de pensions ;
 - Banque annuelle de 10 jours de congé maladie et personnel, en plus des vacances.
- Programme d'aide aux employés et à la famille ainsi que la télémédecine.

Les personnes intéressées doivent postuler en ligne ou faire parvenir **une lettre de présentation, leur curriculum vitae et une copie de leur diplôme** en mentionnant le titre du poste par courriel : technicien@drummondville.ca

Nous souscrivons au principe d'équité en emploi et appliquons un programme d'accès à l'égalité en emploi pour les femmes, les autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées. Les personnes handicapées peuvent également nous faire part de leurs besoins particuliers relativement au processus de sélection pour l'emploi sollicité afin de faciliter l'étude de leur candidature. Nous remercions toutes les personnes qui postuleront, mais **seuls les dossiers complets** seront analysés et nous ne pourrons communiquer qu'avec les personnes retenues pour une entrevue.

Service du capital humain
Avril 2025