

# VS-25-193 – Technicien(ne) en support utilisateur



## Vos principaux défis

Le rôle d'une technicienne ou technicien en support aux utilisateurs demande bien plus que de simples compétences informatiques. Il s'agit d'un poste où la rigueur technique se combine à la capacité d'analyse, à l'écoute active et à la gestion des relations humaines. Les candidats recherchés sont capables de résoudre efficacement des problèmes complexes, tout en demeurant calmes, organisés et orientés vers la satisfaction de la clientèle. En plaçant l'utilisateur au cœur de leurs interventions, ils contribuent directement à la qualité et à la fiabilité des services technologiques offerts.

La personne titulaire du poste apporte le support aux usagers dans son champs de compétence; reçoit et dirige aux personnes concernées tous les appels de service des usagers pour traitement; entretient et s'assure du bon fonctionnement de toutes les composantes informatiques.

1. Reçoit les appels de services des usagers; les priorise, les solutionne ou les achemine aux intervenants concernés (autres techniciens, gestionnaires de réseaux, analystes, fournisseurs, etc.); effectue un suivi des appels.
2. Établit le diagnostic suite à des bris d'équipements ou à des problèmes de logiciels relatifs à son champ de compétence; prend ou fait prendre les dispositions pour y remédier.
3. Installe, configure et répare les équipements et le matériel informatique (réseaux, serveurs, micro-ordinateurs, téléphones IP, logiciels, etc.) selon les standards informatiques et ergonomiques établis.
4. Assure la sécurité et le bon fonctionnement des réseaux et des serveurs selon les procédures établies relatives à l'accès physique ou informatique, aux équipements, systèmes ou applications.
5. Assure la protection et l'intégrité des informations selon les procédures établies relatives aux mesures de sauvegarde et de restauration.
6. Assure le suivi de l'inventaire des équipements informatiques; pose un diagnostic et suggère les besoins techniques pour les achats et le remplacement d'équipements informatiques.
7. Participe à la planification et à la mise en place de divers projets informatiques.
8. Assure une veille technologique dans sa sphère d'activités.

## Le profil recherché

### Exigences

- DEC en techniques de l'informatique
- AEC en informatique
- 2 ans d'expérience pertinente
- Permis de conduire classe 5 valide

### Compétences et habiletés requises

- Capacité à analyser et résoudre efficacement des problèmes techniques variés.
- Habileté à vulgariser l'information et à accompagner les usagers avec professionnalisme.
- Rigueur, organisation et autonomie dans la gestion des tâches et des priorités.
- Résistance au stress et sens du service à la clientèle dans un environnement en constante évolution.

### Pourquoi nous choisir?

La Ville de Saguenay offre plusieurs avantages pour répondre aux besoins de ses employés, par exemple:

- une vaste gamme d'avantages sociaux;
- un horaire flexible et un horaire d'été particulier;
- une possibilité de télétravail en mode hybride (selon la politique en vigueur);
- la reconnaissance d'expérience pour le salaire et les vacances;
- un programme d'appui à la pratique sportive;
- un des plus avantageux régimes de retraite (prestation déterminée);
- une gamme complète de programmes d'assurance maladie, vie et salaire (incluant la télémédecine);
- un programme de support pour la formation continue;
- une attention soutenue dans le domaine de la santé et sécurité de ses travailleurs.

**Service : Ressources informationnelles**

**Localisation : Saguenay**

**Salaire horaire : 30,99 CAD - 41,04 CAD**

**Statut : Poste régulier**

**Catégorie d'emploi : Col blanc**

**Horaire de travail : 35 heures**

**Date de fin d'affichage : 13 octobre 2025**

**Voici le lien pour postuler :** <https://carriere.saguenay.ca/jobs/6446920-technicien-ne-en-support-aux-utilisateurs?promotion=1647578-trackable-share-link-reseau-information-municipale>

