



TITRE DU POSTE : **Technicienne, technicien d'appui aux logiciels**

SERVICE :
Services informatiques

SUPÉRIEUR IMMÉDIAT / SUPÉRIEURE IMMÉDIATE:
Coordonnateur des Services informatiques

SOMMAIRE DU POSTE

La personne qui occupe ce poste relève du coordonnateur des Services informatiques et a pour rôle d'appuyer les usagers du conseil avec l'utilisation de divers logiciels. Elle répond aux requêtes de service. Elle fournit aux usagers un service de dépannage dans un délai approprié.

FONCTIONS ESSENTIELLES DU POSTE

- ◆ Communiquer électroniquement et en personne avec les usagers pour répondre aux besoins envers l'utilisation des divers logiciels;
- ◆ Consulter, créer et recommander des guides d'usagers, manuels techniques et autres documents;
- ◆ Fournir des conseils et des formations aux usagers;
- ◆ Gérer un horaire de formation et la publier;
- ◆ Répondre les appels au poste d'appui technique;
- ◆ Recueillir des données, organiser et tenir un journal des problèmes et des solutions;
- ◆ Effectuer les essais de fonctionnement lors du développement ou de l'acquisition de nouveaux logiciels;
- ◆ Développer l'expertise nécessaire envers les logiciels du conseil.

AUTRES FONCTIONS

- ◆ Planifier du matériel ou des formations selon les besoins identifiés;
- ◆ Accomplir temporairement les tâches d'un poste connexe ou inférieur lorsque requis;
- ◆ S'acquitter de toute autre tâche reliée à ses fonctions.

RESPONSABILITÉS

- ◇ Porte l'équipement nécessaire afin de se protéger contre les accidents;
- ◇ Maintien des relations de travail courtoises, respectueuses et harmonieuses avec tous les membres du personnel et de la communauté scolaire;
- ◇ Respecte les lois, règlements, politiques, lignes de conduite et directives qui régissent ses activités.

QUALIFICATIONS ET COMPÉTENCES REQUISES (Y COMPRIS L'EXPÉRIENCE)

Diplômes, brevets, attestations

- ◇ Diplôme d'études collégiales de deux ans dans un domaine pertinent en informatique.

Expérience antérieure

- ◇ Minimum de deux ans d'expérience dans un centre d'appel pour pouvoir bien exécuter et avec compétence toute la gamme des tâches;
- ◇ Connaissance en techniques de dépistage et d'appui technique;
- ◇ Avoir créé et offert des formations individuelles ou à des groupes;
- ◇ Connaissance fonctionnelle des logiciels du Conseil.

Compétences

- ◇ Démontrer une bonne connaissance du français et de l'anglais, oral et écrit;
- ◇ Démontrer des bonnes habiletés dans les techniques de présentation et les formations orales;
- ◇ Démontrer une excellente capacité dans la création de documentation technique;
- ◇ Démontrer une bonne capacité organisationnelle;
- ◇ Savoir travailler en équipe;
- ◇ Démontrer une volonté à parfaire ses connaissances;
- ◇ Être capable d'apprendre de soi-même;
- ◇ Faire preuve de débrouillardise.

CONDITIONS DE TRAVAIL

- ◇ Capacité à se déplacer dans l'exercice de ses fonctions;
- ◇ Possibilité de surtemps à l'occasion;
- ◇ Lever des objets jusqu'à 20 livres.

SUPERVISION EXERCÉE

- ◇ Sans objet.

CLASSIFICATION DU POSTE

- ◇ Selon l'échelle de rémunération de la convention collective de la FEÉSO.