

## DESCRIPTION DE POSTE

*(Dans le présent document, le genre non marqué s'applique à la fois aux hommes et aux femmes)*

**TITRE DU POSTE :** **Rédacteur et soutien technique**

**STATUT DU POSTE :** Contrat d'un an

**HEURES DE TRAVAIL :** 35 heures/semaine

### SOMMAIRE DU POSTE

Relevant de la direction de l'information et des technologies, le rédacteur et soutien technique veille à la production d'une documentation d'appui à l'intention des différents niveaux d'utilisateurs des outils de la suite OZi<sup>1</sup>. Celui-ci veille également à ce que la documentation d'appui soit accessible et mise à jour, en fonction des nouvelles versions d'OZi, ainsi que des besoins des utilisateurs internes et externes.

À titre de membre de l'équipe de l'information du Réseau, il assure le soutien technique aux utilisateurs internes et externes d'OZi. De plus, il appuie la formation des membres de l'équipe du Réseau relativement à l'utilisation des nouvelles fonctionnalités d'OZi.

### RESPONSABILITÉS SPÉCIFIQUES

#### **Documentation d'OZi (50% du temps)**

Appuyer le développement des outils de la suite web OZi grâce à la production de documentation :

- Établir les échéanciers de production de documentation en fonction des cycles de développement, conjointement avec le coordonnateur de projet T.I.

---

<sup>1</sup> OZi est une suite de logiciels de collecte et d'analyse de données sur les services en français conçue par les Réseau et destinée aux fournisseurs de services de santé et aux autorités locales de planification.



- Identifier les lacunes en matière de documentation et proposer des solutions tout en priorisant les requêtes liées aux demandes des utilisateurs externes.
- Documenter les fonctionnalités-clés et les interfaces des outils OZi aux fins suivantes :
  - Produire la documentation d'appui lors des étapes de conception des futures versions d'OZi.
  - Appuyer le lancement des nouvelles versions ou fonctionnalités d'OZi.
  - Assurer l'amélioration continue des nouvelles versions ou fonctionnalités d'OZi à la suite de leur lancement.
- Veiller à l'atteinte des échéanciers de production des documents et rapporter tout contretemps à la direction de l'information et des technologies.
- Créer des documents et des manuels afin d'appuyer les utilisateurs d'OZi.
- Faciliter l'accès à la documentation en ligne.
- Effectuer les mises à jour des fiches techniques comprises dans les outils de la suite OZi.

Contribuer au déploiement web des outils de la suite OZi :

- Veiller à ce que les composantes web et les systèmes de soutien du Réseau soient bien documentés en prévision du lancement d'OZi.
- Appuyer les activités de lancement d'OZi auprès des fournisseurs de services de santé.
- Produire des rapports de progrès, ainsi que des rapports sur l'état d'avancement de la documentation liée au développement d'OZi.

### **Aide aux utilisateurs d'OZi (Excel et web) (40% du temps)**

Assurer le soutien technique auprès des utilisateurs d'OZi :

- Coordonner et assurer le soutien technique auprès des utilisateurs d'OZi, incluant:
  - Les membres de l'équipe du Réseau
  - Les fournisseurs de services de santé
  - Les Entités de planification des services de santé en français
  - Les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS)
  - Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD)



- Tout autre utilisateur concerné
- Communiquer de façon courtoise et efficace les solutions aux utilisateurs.
- Préparer la documentation à l'intention des utilisateurs.
- Aider le coordonnateur de projet T.I. à planifier la documentation, en fonction des nouvelles versions d'OZi.
- Préparer le contenu en prévision des sessions d'aide aux utilisateurs (webinaires).
- Créer et maintenir les comptes utilisateurs.
- Assurer la gestion des défaillances et des billets rapportés par les utilisateurs.

### **Autres tâches (10% du temps)**

- Appuyer les membres de l'équipe avec les problèmes relatifs à leur station de travail.
- Participer à la rédaction des rapports d'imputabilité du Réseau.
- Accompagner les nouveaux employés du Réseau dans leur intégration au sein de l'équipe, notamment en matière de familiarisation avec les T.I.

Accomplir toutes autres tâches connexes qui lui seraient confiées.

### **SCOLARITÉ, EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE ET COMPÉTENCES RECHERCHÉES**

- Diplôme d'études collégiales en soutien technique en informatique, formation de programmeur-analyste en informatique de gestion, ou formation équivalente.
- Trois à cinq ans d'expérience en soutien technique dans un environnement de bureau, de services directs à la clientèle et de coordination/déploiement d'outils informatiques.
- Trois à cinq ans d'expérience en rédaction technique bilingue.
- Excellente maîtrise des outils bureautiques suivants :
  - Suite Microsoft Office, y compris les fonctions de traitement de données dans Excel
  - Outils Google



- o Linux, machines virtuelles, infonuagique
- o Appareils mobiles
- Capacité de travailler avec des équipes multidisciplinaires dispersées géographiquement.
- Capacité d'adaptation aux environnements complexes et sujets à de fréquents changements.
- Excellentes habiletés relationnelles et communicationnelles.
- Maîtrise du français et de l'anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit.
- Rigueur, sens de l'initiative et souci de la qualité.
- Souci du service à la clientèle.
- Maîtrise de la résolution de problèmes et de la gestion de conflits.