

Nous recherchons activement un

AGENT DE SOUTIEN TECHNIQUE

Poste contractuel

Relevant de la Direction de l'information et des technologies du Réseau, l'agent de soutien technique appuie les utilisateurs internes et externes du portail OZi. Celui-ci appuie également la production de matériel de formation sur les nouvelles fonctionnalités et composantes du portail OZi.

Responsabilités :

Aide aux utilisateurs du portail OZi

Assurer le soutien technique auprès des utilisateurs du portail OZi :

- Communiquer de façon courtoise et efficace les solutions aux utilisateurs.
- Assurer la gestion des défaillances et des billets rapportés par les utilisateurs.
- Créer et maintenir les comptes utilisateurs.

Appuyer la production de documentation sur le portail OZi :

- Appuyer la mise à jour des fiches techniques intégrées à OZi.
- Documenter les fonctionnalités-clés et les interfaces d'OZi.
- Créer des documents et des fiches aide-mémoire (*cheat sheets*) à l'intention des utilisateurs d'OZi.
- Identifier les lacunes en matière de documentation et proposer des solutions tout en priorisant les requêtes liées aux demandes des utilisateurs externes.
- Aider le coordonnateur T.I. à planifier la documentation, en fonction des nouvelles versions d'OZi.
- Veiller à l'atteinte des échéanciers de production des documents et rapporter tout contretemps à la direction.
- Faciliter l'accès à la documentation en ligne.

Contribuer au déploiement du portail 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.



Autres tâches

- Appuyer les membres de l'équipe avec les problèmes relatifs à leur station de travail.
- Assurer la gestion des défaillances et des billets rapportés par les utilisateurs internes.
- 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.
- Excellente maîtrise des outils bureautiques suivants :
 - G-Suite, y compris les fonctions de traitement de données dans Google Sheets
 - Suite Microsoft Office
 - Linux, machines virtuelles, infonuagique
 - 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.
- 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 des conflits.

Salaire et entrée en fonction :

L'échelle salariale pour ce poste est de 55 437\$ à 69 253\$. L'entrée en fonction est immédiate. Le contrat est d'une durée de 12 mois avec possibilité de renouvellement.



Réseau des services
de santé en français
de l'Est de l'Ontario

Lieu de travail :

745A, chemin Montréal, suite 102
Ottawa (Ontario) K1K 0T1

Modalités d'envoi :

Les personnes intéressées par ce poste doivent faire parvenir une lettre de présentation ainsi que leur curriculum vitae au plus tard le **4 décembre 2017, avant midi**, à l'adresse suivante :

Sarah Kiobola, assistante technique
[Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario](#)
Téléphone : 613-747-7431, poste 220
Courriel : skiobola@rssfe.on.ca

Dans le présent document, le masculin sert à désigner à la fois les hommes et les femmes et n'est utilisé que pour alléger le texte. Le Réseau souscrit aux mesures d'équité en matière d'emploi. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation particulières, veuillez communiquer avec nous. Nous remercions toutes les personnes qui ont posé leur candidature. Nous communiquerons uniquement avec les candidats retenus pour la prochaine étape du processus de sélection.