



OFFRE D'EMPLOI

Titre de la fonction : Agent soutien aux utilisateurs
Statut : Temporaire, temps complet (Maximum 1 an)
Service : Technologies de l'information

SOMMAIRE DE LA FONCTION / ROLE

L'agent soutien aux utilisateurs, sous la supervision du superviseur du soutien technique des TI, reçoit les requêtes ou les problématiques des usagers et procède à l'ouverture de billets qui seront gérés par le superviseur du soutien technique des TI. Il lui fournit l'information nécessaire via des notes explicatives pour l'aider à évaluer l'urgence des demandes. Il agit auprès des usagers comme « formateur » en leur fournissant des outils de connaissance afin de bien utiliser toutes les fonctions du poste de travail et de ses applications. De plus, il s'occupe de la réservation des équipements électroniques. Il agit comme source d'information auprès de la direction du service en identifiant les besoins, problématiques et requêtes qui touchent l'ensemble des usagers d'un point de vue plus général. Finalement, il doit répondre à toutes demandes relatives à son service.

EXIGENCES NORMALES DE LA FONCTION (PREREQUIS)

Formation

- Diplôme d'études professionnelles (DEP) en secrétariat ou autre formation pertinente.

Expérience

- Minimum : 2 années d'expérience en support aux usagers de niveau 1 en entreprise (ex. : centre d'appels).

Autres exigences

- Connaissance de base des systèmes d'exploitation Windows pour les postes de travail;
- Connaissance de niveau avancé de la suite Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint et Outlook);
- Connaissance de niveau intermédiaire du français parlé et écrit.

Atout

- Connaissance du logiciel Above.

SALAIRE

Le salaire est établi selon la classe 5 (provisoire) de la convention collective des employés de bureau.

HORAIRE

32,5 h/semaine.

DATE LIMITE D'INSCRIPTION

Toute personne intéressée par ce poste devra faire parvenir son curriculum vitæ avant 16 h 30 le 21 janvier 2014, à l'adresse suivante :

Agent soutien aux utilisateurs
Service des ressources humaines
Par courriel à ressources.humaines@ville.saint-jean-sur-richelieu.qc.ca

La Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu souscrit au programme d'accès à l'égalité en emploi. L'utilisation du masculin a pour but d'alléger la lecture.

Le 13 janvier 2014