

Technicienne en ressources informatiques

Technicien en ressources informatiques

Classes:

Niveau 1 : 12

Niveau 2 : 16

Niveau 3 : 18

Description de la fonction

Rôle principal

Le rôle principal et habituel consiste à fournir du soutien en informatique auprès de la clientèle et à réaliser des travaux techniques notamment en lien avec l'installation, l'entretien et le fonctionnement optimal et sécurisé de divers logiciels, systèmes, équipements et infrastructures informatiques, incluant les réseaux.

Les responsabilités de la fonction sont principalement organisées autour de quatre (4) domaines d'activités :

- Soutien à la clientèle;
- Parc informatique et espaces physiques;
- Accès, sécurité et données;
- Infrastructures informatiques.

Au-delà des attributions caractéristiques décrites pour le niveau occupé, les personnes affectées aux niveaux de contribution supérieurs sont appelées à effectuer des tâches et des responsabilités des niveaux inférieurs.

Attributions caractéristiques

Technicienne ou technicien en ressources informatiques, niveau 1

Les attributions caractéristiques sont exercées auprès d'une clientèle ayant des besoins relativement variés et dans un environnement technologique peu diversifié.

1. Reçoit, documente, catégorise et assure le suivi des demandes de service et des dossiers d'incidents de la clientèle en utilisant le système approprié. Réfère au besoin à la ressource appropriée.
2. Fournit l'assistance, le dépannage, les explications et les conseils nécessaires pour l'utilisation des ressources informationnelles (équipements, logiciels, systèmes et infrastructures informatiques) ou lors de pannes ou d'interruptions de service à partir des procédures.
3. Effectue des recherches, pose un diagnostic et résout les problèmes techniques de la clientèle desservie. Peut être appelé à échanger et à transiger avec des fournisseurs externes pour la résolution de problème ou de questionnements ou pour des demandes lorsque le besoin est déjà établi.
4. Effectue les travaux de préparation des postes de travail et des outils technologiques des utilisateurs qu'il dessert: la configuration, la création des comptes utilisateurs, la mise en place des ressources partageables ainsi que l'attribution des droits d'accès aux ressources informationnelles, selon les besoins définis.
5. Effectue des travaux reliés à l'assemblage, l'installation, la désinstallation, la réparation, l'entretien, le nettoyage, la vérification, l'évaluation et l'optimisation du rendement des équipements informatiques et de télécommunication ainsi que des infrastructures informatiques sous sa responsabilité. Opère, manipule et transporte les équipements, les outils et le matériel requis pour son travail.
6. Effectue les mises à jour et procède, lorsqu'applicable, à l'application de correctifs pour les ressources informationnelles et les infrastructures informatiques. Identifie et rapporte toute problématique de sécurité et participe aux opérations de prévention en matière de sécurité informatique.
7. Assure la sauvegarde, la récupération et les transferts de données selon les procédures applicables.

8. Assiste et fournit des explications pour :

- L'utilisation et la configuration des ressources informationnelles ou dans divers domaines de la bureautique, de l'informatique, des télécommunications et de la techno pédagogie;
- Les meilleures pratiques de sécurité en matière d'utilisation des ressources informationnelles.

9. Participe à la rédaction, à la mise à jour et au partage des procédures techniques et toutes autres documentations permettant de soutenir la clientèle dans l'utilisation des ressources informationnelles. Peut être appelé à proposer de nouvelles procédures.

10. Fournit des explications et des conseils pour l'achat et la location de ressources informationnelles. Commande le matériel et tient un inventaire.

11. Vend, loue du matériel et tient une caisse.

12. Complète différents formulaires et rédige les rapports relatifs à son travail.

Technicienne ou technicien en ressources informatiques, niveau 2 – tâches additionnelles

Les attributions caractéristiques du niveau inférieur sont incluses dans celui-ci. Elles sont exercées auprès d'une clientèle ayant des besoins relativement variés et dans un environnement technologique généralement avancé ou relativement diversifié.

1. Assure la surveillance des infrastructures informatiques afin d'agir de façon proactive pour résoudre toute problématique affectant les ressources informationnelles.
2. Communique, interroge et obtient des renseignements spécifiques afin de comprendre les besoins de la clientèle notamment auprès des employés, étudiants, professeurs et chercheurs dans l'utilisation des équipements informatiques ou des environnements spécialisés. Apporte des solutions et fournit des explications appropriées relatives aux équipements, outils, systèmes et réseaux auprès de la clientèle.
3. Met en évidence les problématiques récurrentes, élabore des solutions, assure leur mise en place et les documente.
4. Fournit des explications et des conseils quant à l'utilisation et l'optimisation des méthodes de travail et des ressources informationnelles en cherchant et en intégrant diverses procédures et informations disponibles.
5. Définit et déploie les paramètres de configuration des postes de travail en fonction des besoins de la clientèle.
6. Propose et participe, à l'aide de logiciels appropriés, à la création de requêtes de données ou de scripts pour simplifier et automatiser des tâches récurrentes.
7. Guide la clientèle dans l'utilisation et la configuration de ressources informationnelles spécialisées. Assiste l'équipe en soutien pédagogique dans la réalisation des projets techno pédagogiques.
8. Contribue à l'élaboration de matériel et d'outils d'apprentissage et peut participer à l'animation de séances de familiarisation au niveau de l'utilisation des ressources informationnelles selon les bonnes pratiques.
9. Effectue le suivi du cycle de vie des équipements informatiques, des garanties, des contrats et des licences et assure le suivi auprès des responsables de l'unité. Fait des recherches auprès des différents manufacturiers et/ou fournisseurs afin de trouver les produits répondant aux besoins et aux spécifications des clients.

Technicienne ou technicien en ressources informatiques, niveau 3 – tâches additionnelles

Les attributions caractéristiques des niveaux inférieurs sont incluses dans celui-ci. Elles sont exercées auprès d'une clientèle ayant des besoins variés et pointus et dans un environnement technologique généralement pointu ou diversifié.

1. S'assure de l'application et du respect des règles de sécurité des ressources informationnelles dans le cadre de la réalisation des activités de l'équipe.
2. Communique des informations, guide et formule des recommandations relatives aux équipements, outils, systèmes et solutions auprès d'une clientèle ayant des types de besoins variés et pointus.
3. Accompagne la clientèle et l'équipe de soutien concernant l'analyse et la résolution de problèmes. Agit comme personne-ressource auprès de son équipe et ses supérieurs.
4. Participe à l'amélioration continue et à l'optimisation des outils, méthodes, procédures, systèmes et infrastructures informatiques et formule des recommandations.
5. Participe à la rédaction et à la gestion des appels d'offres (équipements, logiciels, systèmes informatiques).
6. En adéquation avec l'offre de service, participe à la mise en place de solutions adaptées aux besoins de la clientèle en termes d'infrastructures informatiques.

Note

Les tâches mentionnées pour chaque niveau reflètent les éléments caractéristiques du niveau et ne doivent pas être considérées comme une énumération exhaustive de toutes les exigences occupationnelles inhérentes.

Qualifications requises

Scolarité

D.E.C. dans un champ de spécialisation appropriée.

Expérience

Niveau 1 : Un minimum de six (6) mois d'expérience pertinente

Niveau 2 : Un minimum de trois (3) années d'expérience pertinente

Niveau 3 : Un minimum de cinq (5) années d'expérience pertinente