



## CONCOURS EXTERNE ESA-2517

### Technicien (Technicienne) de soutien au poste de travail

#### Poste syndiqué permanent

#### SOMMAIRE DU POSTE :

Le (La) titulaire du poste offre un soutien technique de première et de deuxième ligne en matière de technologie de l'information aux employés municipaux. Il (Elle) est responsable de la gestion des demandes d'assistance technique et fournit le soutien nécessaire aux utilisateurs en lien avec l'installation, la configuration, le dépannage et l'entretien des postes de travail, des périphériques, des logiciels et des équipements mobiles. Il (Elle) est veillé au fonctionnement adéquat des systèmes d'exploitation bureautiques, des logiciels normalisés tels que Windows et Microsoft 365, ainsi que des applications spécialisées. Il (Elle) collabore avec les équipes internes pour assurer une expérience technologique fiable, sécuritaire et efficace pour tous les utilisateurs.

<b>SCOLARITÉ ET CERTIFICATIONS :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Diplôme d'études collégiales en technologie de l'information ou tout autre domaine connexe</li><li>▪ Une combinaison acceptable d'études, d'expérience et de formation pourrait être acceptée</li><li>▪ <u>Atout</u> : Détenir la certification A+ et la certification Network+</li></ul>		
<b>EXPÉRIENCE :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Minimum de trois (3) années d'expérience cumulée en technologie de l'information dans un poste comportant des responsabilités similaires</li></ul>		
<b>COMPÉTENCES :</b>	<table border="0"><tr><td><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bonnes relations interpersonnelles</li><li>▪ Créativité</li><li>▪ Débrouillardise</li><li>▪ Discrétion</li><li>▪ Flexibilité</li></ul></td><td><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Initiative</li><li>▪ Jugement</li><li>▪ Sens du service à la clientèle</li><li>▪ Souci du détail</li><li>▪ Travail d'équipe</li></ul></td></tr></table>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bonnes relations interpersonnelles</li><li>▪ Créativité</li><li>▪ Débrouillardise</li><li>▪ Discrétion</li><li>▪ Flexibilité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Initiative</li><li>▪ Jugement</li><li>▪ Sens du service à la clientèle</li><li>▪ Souci du détail</li><li>▪ Travail d'équipe</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bonnes relations interpersonnelles</li><li>▪ Créativité</li><li>▪ Débrouillardise</li><li>▪ Discrétion</li><li>▪ Flexibilité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Initiative</li><li>▪ Jugement</li><li>▪ Sens du service à la clientèle</li><li>▪ Souci du détail</li><li>▪ Travail d'équipe</li></ul>		
<b>LANGUES ET PERMIS :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Capacité de communiquer efficacement dans les deux langues officielles (français et anglais) à l'oral et à l'écrit</li><li>▪ Posséder un permis de conduire de classe 5 valide au Nouveau-Brunswick</li></ul>		
<b>CONNAISSANCES :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Connaissance approfondie de l'environnement Microsoft 365, incluant les applications collaboratives et de productivité tels que Office 365, SharePoint et Teams</li><li>▪ Connaissance des environnements Windows, Active Directory, DNS, VPN, RDP et VOIP, et des infrastructures réseau</li><li>▪ Connaissance des outils de diagnostic et des bonnes pratiques en cybersécurité</li><li>▪ Connaissance en gestion et en déploiement d'appareils mobiles sous iOS ou Android</li></ul>		
<b>HABILITÉS :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Excellente aptitude pour l'analyse, l'identification et la résolution de problèmes techniques (dépannage)</li><li>▪ Capacité de communiquer clairement des conseils en technologie et de transmettre ses connaissances à une clientèle variée</li><li>▪ Capacité d'organiser et de prioriser les tâches tout en gérant efficacement son temps en fonction des échéanciers fixés</li><li>▪ Aptitude dans la gestion de projets</li><li>▪ Aptitude dans la planification, l'analyse logique, la résolution des problèmes, la prise de décisions avec un esprit critique et l'évaluation des risques</li><li>▪ Capacité de rédiger de la documentation technique et des procédures opérationnelles</li><li>▪ Capacité de travailler sans supervision soutenue, de façon autonome et en équipe</li><li>▪ Capacité de travailler efficacement sous pression, avec des échéanciers serrés ou en situation d'urgence</li><li>▪ Soucieux de maintenir ses connaissances à la fine pointe des nouvelles technologies</li></ul>		
<b>CONDITIONS ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poste syndiqué permanent à temps plein de jour, du lundi au vendredi, 40 heures par semaine</li><li>▪ Posséder une excellente capacité physique permettant de soulever et de déplacer des objets de 25 à 50 livres, de marcher, de rester assis/debout, de monter et de descendre les escaliers sur une base quotidienne</li><li>▪ Être disponible pour répondre aux situations qui pourraient survenir en dehors des heures normales de travail et être sur appel à l'occasion, selon le besoin</li><li>▪ Ne posséder aucun antécédent judiciaire</li><li>▪ Interagit avec la direction, les collègues, les employés, les locataires et les fournisseurs</li></ul>		

Si ce poste vous intéresse, vous devez compléter et remettre les documents suivants **avant le mercredi 30 avril 2025 à 16 h** :

- [Formulaire de demande d'emploi](#)
- **Lettre de motivation**
- **Curriculum vitae**
- **Copie de vos diplômes et certificats**

Ville d'Edmundston  
Ressources humaines (**CONCOURS EXTERNE ESA-2517**)  
7, chemin Canada Edmundston, N.-B. E3V 1T7  
Téléphone : 506.739.2109  
Courrier électronique : [ressources.humaines@edmundston.ca](mailto:ressources.humaines@edmundston.ca)



Services administratifs

## Description des tâches

### Technicien (Technicienne) de soutien au poste de travail

#### 1. Sommaire du poste de travail

Le (La) titulaire du poste offre un soutien technique de première et de deuxième ligne en matière de technologie de l'information aux employés municipaux. Il (Elle) est responsable de la gestion des demandes d'assistance technique et fournit le soutien nécessaire aux utilisateurs en lien avec l'installation, la configuration, le dépannage et l'entretien des postes de travail, des périphériques, des logiciels et des équipements mobiles. Il (Elle) est veillé au fonctionnement adéquat des systèmes d'exploitation bureautiques, des logiciels normalisés tels que Windows et Microsoft 365, ainsi que des applications spécialisées. Il (Elle) collabore avec les équipes internes pour assurer une expérience technologique fiable, sécuritaire et efficace pour tous les utilisateurs.

#### 2. Tâches et responsabilités

- Assurer le soutien technique de première et deuxième ligne, en personne, par téléphone, par courriel ou via un système de billetterie, y compris la résolution des incidents et le un suivi en temps opportun auprès des clients internes et des autres membres de l'équipe de travail ;
- Installer, configurer, entretenir et dépanner les ordinateurs, imprimantes, téléphones, équipements mobiles et autres périphériques ;
- Établir le niveau de priorité des demandes et les gérer en fonction de leur niveau d'urgence et de complexité ou les escalader si nécessaire ;
- Effectuer la maintenance préventive, le dépannage et la réparation des équipements informatiques et périphériques ;
- Installer et mettre à jour les logiciels, configurer les postes de travail et veiller à l'intégrité et à la sécurité des systèmes ;
- Documenter les interventions, consigner les solutions et assurer un suivi rigoureux des demandes ;
- Gérer efficacement l'inventaire des équipements, des licences et des garanties ;
- Appliquer les normes de sécurité informatique établies par l'organisation ;
- Former les utilisateurs sur les bonnes pratiques technologiques et fournir des guides ou du soutien à l'utilisation des outils numériques ;
- Participer à l'amélioration continue des processus et proposer des solutions innovantes ;
- Répondre aux urgences en dehors des heures normales de travail si nécessaire ;
- Effectuer toutes autres tâches connexes, non limitatives, que lui confie son superviseur selon ses qualifications, compétences et aptitudes.

#### **Service à la clientèle**

- Collaborer au maintien et à l'amélioration du service à la clientèle, effectuer les suivis des diverses demandes de services dans le système, rendre compte du travail effectué et prendre les mesures correctives qui s'appliquent ;
- Assurer un service à la clientèle selon les valeurs organisationnelles, établir et maintenir une bonne relation avec les clients.

### **Soutien à l'équipe et à l'organisation**

- Assurer, auprès de son superviseur, une communication et des relations constantes et soutenues, soumettre ses observations et ses recommandations concernant les plaintes, les projets et tout autre élément faisant partie de litiges ou tout sujet d'importance méritant une attention immédiate ;
- Collaborer avec des fournisseurs externes au besoin pour la maintenance ou l'approvisionnement d'équipements ;
- Assumer l'entière direction de certains mandats spéciaux qui exigent, soit une discrétion absolue, une vaste expertise ou une coordination complexe.

### **Santé et sécurité au travail**

- Se conformer à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et aux règlements connexes et à la politique administrative portant sur la santé et la sécurité au travail ;
- Travailler de façon sécuritaire et respecter les règlements et procédures en matière de santé et de sécurité au travail ;
- Effectuer des inspections régulières de son lieu de travail afin d'assurer la santé et la sécurité du personnel ;
- Contribuer aux initiatives visant à promouvoir la santé et la sécurité au travail des employés et à la prévention des accidents de travail.

### **Amélioration continue**

- Participer activement au programme d'amélioration continue en veillant à optimiser les méthodes, outils et équipements de travail, en analysant l'efficacité des processus et des méthodes de travail et en pilotant des projets qui permettent d'en améliorer l'efficacité et l'efficience.

Mise en garde : Les énoncés ci-dessus reflètent les éléments caractéristiques de l'emploi identifié et sont destinés à décrire la nature générale et le niveau de travail effectué et ne doivent pas être considérés comme une énumération exhaustive de toutes les responsabilités, fonctions, capacités et exigences occupationnelles inhérentes. Tous les membres du personnel peuvent, de temps à autre, être amenés à effectuer des tâches en dehors du cadre de leurs responsabilités normales, selon les besoins.

Date de révision : Avril 2025

### 3. Exigences minimales

- SCOLARITÉ ET CERTIFICATIONS :**
- Diplôme d'études collégiales en technologie de l'information ou tout autre domaine connexe
  - Une combinaison acceptable d'études, d'expérience et de formation pourrait être acceptée
  - Atout : Détenir la certification A+ et la certification Network+
- EXPÉRIENCE :**
- Minimum de trois (3) années d'expérience cumulée en technologie de l'information dans un poste comportant des responsabilités similaires
- COMPÉTENCES :**
- Bonnes relations interpersonnelles
  - Créativité
  - Débrouillardise
  - Discrétion
  - Flexibilité
  - Initiative
  - Jugement
  - Sens du service à la clientèle
  - Souci du détail
  - Travail d'équipe
- LANGUE ET PERMIS :**
- Capacité de communiquer efficacement dans les deux langues officielles (français et anglais) à l'oral et à l'écrit
  - Posséder un permis de conduire de classe 5 valide au Nouveau-Brunswick
- CONNAISSANCES :**
- Connaissance approfondie de l'environnement Microsoft 365, incluant les applications collaboratives et de productivité tels que Office 365, SharePoint et Teams
  - Connaissance des environnements Windows, Active Directory, DNS, VPN, RDP et VOIP, et des infrastructures réseau
  - Connaissance des outils de diagnostic et des bonnes pratiques en cybersécurité
  - Connaissance en gestion et en déploiement d'appareils mobiles sous iOS ou Android
- HABILETÉS :**
- Excellente aptitude pour l'analyse, l'identification et la résolution de problèmes techniques (dépannage)
  - Capacité de communiquer clairement des conseils en technologie et de transmettre ses connaissances à une clientèle variée
  - Capacité d'organiser et de prioriser les tâches tout en gérant efficacement son temps en fonction des échéanciers fixés
  - Aptitude dans la gestion de projets
  - Aptitude dans la planification, l'analyse logique, la résolution des problèmes, la prise de décisions avec un esprit critique et l'évaluation des risques
  - Capacité de rédiger de la documentation technique et des procédures opérationnelles
  - Capacité de travailler sans supervision soutenue, de façon autonome et en équipe
  - Capacité de travailler efficacement sous pression, avec des échéanciers serrés ou en situation d'urgence
  - Soucieux de maintenir ses connaissances à la fine pointe des nouvelles technologies
- CONDITIONS ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL :**
- Poste syndiqué permanent à temps plein de jour, du lundi au vendredi, 40 heures par semaine
  - Posséder une excellente capacité physique permettant de soulever et de déplacer des objets de 25 à 50 livres, de marcher, de rester assis/debout, de monter et de descendre les escaliers sur une base quotidienne
  - Être disponible pour répondre aux situations qui pourraient survenir en dehors des heures normales de travail et être sur appel à l'occasion, selon le besoin
  - Ne posséder aucun antécédent judiciaire
  - Interagit avec la direction, les collègues, les employés, les locataires et les fournisseurs