

Siège social et lieu de travail

Les services conseils ABna inc.
Édifice Delta 1, Bureau D1-1350
2875 boul. Laurier
Québec (Québec) G1V 2M2 Canada

1. Objectif du poste

Le ou la **Coordonnateur(trice) des services technologiques** contribue au bon fonctionnement, à la continuité et à l'évolution de l'environnement technologique de l'organisation.

La personne assure la coordination et le suivi des différentes activités liées aux services technologiques, notamment les systèmes, les accès, les actifs informatiques, les licences, les fournisseurs et les services externes. Elle contribue également à la documentation et à l'amélioration des processus, à la sécurité de l'information ainsi qu'aux projets technologiques et au développement des solutions internes.

Dans le cadre de ses fonctions, elle assure également le soutien nécessaire aux utilisateurs afin de favoriser une utilisation efficace, sécuritaire et fiable des outils technologiques.

2. Responsabilités principales

Les responsabilités suivantes sont les principales, mais ne sont pas limitatives. Le ou la titulaire peut être appelé(e) à contribuer à d'autres tâches selon l'évolution des besoins de l'organisation.

Coordination des services technologiques

- Assurer le suivi des activités, demandes et priorités liées aux services technologiques.
- Veiller au bon fonctionnement et à la continuité des outils, systèmes et services TI.
- Coordonner les interventions nécessitant la collaboration d'équipes internes, de fournisseurs ou de ressources spécialisées.
- Contribuer à l'évolution et à l'amélioration des services technologiques

Gestion de l'environnement technologique

- Participer à la gestion des systèmes, de l'infrastructure, des réseaux et des outils technologiques.
- Administrer les accès, identités, licences, abonnements et consoles de gestion sous la responsabilité de l'organisation.
- Assurer le suivi des sauvegardes, mises à jour et mesures de sécurité applicables.
- Maintenir à jour l'inventaire des actifs technologiques et assurer le suivi de leur cycle de vie.

Processus, documentation et amélioration continue

- Documenter et maintenir les procédures, politiques et guides liés aux activités technologiques.
- Participer à la mise en place et à l'amélioration des processus et pratiques TI.
- Identifier et proposer des améliorations visant la fiabilité, l'efficacité et l'utilisation des outils technologiques.

Participation aux projets technologiques

- Participer aux projets liés au développement ou à l'évolution des solutions et produits technologiques internes.
- Évaluer les besoins et demandes TI associés aux projets et contribuer à identifier les impacts sur l'environnement technologique de l'organisation.
- Veiller à l'application des bonnes pratiques, standards et exigences technologiques de l'entreprise.
- Assurer le lien entre les projets, les environnements technologiques existants et les intervenants concernés.
- Participer à l'adaptation, à l'intégration et à la mise en œuvre des solutions lorsque requis.

Gestion des fournisseurs et services technologiques

- Agir comme point de contact auprès des fournisseurs externes de services et solutions technologiques.
- Assurer le suivi des services liés notamment aux télécommunications, à la téléphonie cellulaire et IP, à l'accès Internet, aux équipements informatiques, aux imprimantes et autres services technologiques.
- Coordonner les demandes, interventions, renouvellements et suivis requis auprès des fournisseurs.
- Participer au suivi des contrats, services et factures et signaler les écarts ou problématiques lorsque requis.

Soutien et accompagnement des utilisateurs

- Prendre en charge et assurer le suivi des demandes technologiques nécessitant une intervention interne.
- Diagnostiquer et résoudre les problématiques courantes liées aux équipements, logiciels, accès et outils collaboratifs.
- Installer, configurer et maintenir les équipements lorsque requis.

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Accompagner les utilisateurs dans l'utilisation efficace et sécuritaire des outils technologiques. |
|--|--|

3. Collaborations et interactions

Dans le cadre de ses fonctions, le ou la titulaire collabore notamment avec :

- **La vice-présidence aux opérations**, pour le suivi des priorités et des activités technologiques;
- **Les équipes internes**, pour les besoins liés aux outils, services et projets technologiques;
- **Les fournisseurs et partenaires technologiques**, pour le suivi des services, solutions et interventions;
- **Les utilisateurs**, pour l'accompagnement et le soutien technologique.

4. Compétences clés

Compétences techniques

- Bonne connaissance des environnements Microsoft 365 et des outils collaboratifs;
- Gestion de postes de travail et d'environnements bureautiques;
- Connaissance des environnements réseau et des infrastructures technologiques;
- Administration des identités et des accès;
- Connaissance des outils de supervision, de sauvegarde et de sécurité;
- Gestion des licences, abonnements et actifs technologiques;
- Utilisation d'outils de gestion des services TI;
- Capacité à documenter des processus, procédures et pratiques technologiques.

Attitudes et aptitudes

- Capacité à coordonner plusieurs activités simultanément;
- Sens de l'organisation et des priorités;
- Rigueur et souci du suivi;
- Capacité d'analyse et de résolution de problèmes;
- Sens du service et orientation utilisateur;
- Autonomie et initiative;
- Capacité à collaborer avec plusieurs intervenants internes et externes;
- Capacité à communiquer et à documenter clairement l'information.

5. Exigences du poste

Formation et expérience

- Formation collégiale en informatique, réseautique, systèmes d'information ou dans un domaine connexe.
- 36 mois d'expérience pertinente à titre de consultant ou technicien
- Expérience de participation à des projets technologiques impliquant l'évaluation de besoins, l'intégration ou l'évolution de solutions dans un environnement TI existant.

Expérience et connaissances recherchées

- Expérience dans l'administration d'environnements Microsoft 365, des identités et des accès.
- Expérience dans le suivi des actifs, licences, abonnements et services technologiques.
- Capacité à évaluer une demande TI et à en identifier les impacts sur les systèmes, la sécurité et l'environnement technologique existant.
- Capacité à documenter et à faire appliquer des procédures, standards et bonnes pratiques technologiques.
- Capacité à coordonner plusieurs intervenants internes et externes et à assurer le suivi des activités jusqu'à leur résolution ou leur mise en œuvre.

6. Conditions du travail

- Salaire : 36\$/heure;
- Horaire : 35 heures/semaine ;
- Assurances offertes : assurance collective, vie, invalidité, soins dentaires, soins de la vue, services paramédicaux ;
- Assurances financières : régime enregistrée d'épargne-retraite (REER), assurance collective
- Emploi permanent à temps plein ;
- Langue parlée et écrite : français ;
- Date prévue d'entrée en fonction : Le plus rapidement possible.