



DESCRIPTION DE L'EMPLOI

POSTE	Second ou seconde analyste en soutien des TI	SERVICE	Fonctionnement
CLASSIFICATION	Coordonnateur	ÉCHELLE SALARIALE	
STRUCTURE HIÉRARCHIQUE			
SUPÉRIEUR :	Analyste en soutien des TI		
POSTES SUPERVISÉS :	s.o.		
STATUT	Permanent		
EMPLACEMENT	Calgary		

OBJECTIF DU POSTE

Le ou la titulaire du poste de second ou seconde analyste en soutien des TI s'occupe du soutien offert par le centre d'assistance des TI à l'ensemble des employés de Hockey Canada partout au Canada (en personne ou à distance). Il s'agit d'un poste exigeant un service à la clientèle exemplaire, de même que des aptitudes en résolution de problèmes et des compétences techniques.

FONCTIONS ESSENTIELLES ET TÂCHES DE BASE DU POSTE

- Recevoir les appels, les courriels et les messages vocaux du personnel de Hockey Canada, y répondre, assurer un suivi, fournir de l'aide au dépannage et transmettre les problèmes aux échelons supérieurs, au besoin.
- Veiller à la rédaction et à la mise à jour des documents relatifs aux TI.
- S'occuper du soutien et de l'approvisionnement relativement aux appareils mobiles, au besoin.
- Servir d'intermédiaire auprès des fournisseurs tiers et des sous-traitants.
- Gérer le processus d'approvisionnement pour l'équipement et les logiciels liés aux TI.
- Tenir un inventaire précis de l'ensemble de l'équipement et des logiciels liés aux TI.
- Superviser et gérer tous les abonnements liés au matériel et aux logiciels, notamment en ce qui a trait aux garanties.
- Aptitudes en résolution de problèmes et compétences techniques.
- Motivation naturelle et capacité à travailler de manière autonome.
- Connaissances théoriques de l'interconnectivité de réseaux.
- Connaissance des technologies d'accès à distance.
- Connaissance des ouvrages de la bibliothèque d'infrastructure des TI (ITIL) ou d'autres cadres et biens de TI.
- Capacité à aider les utilisateurs à distance, au besoin.
- Veiller à la réalisation des sauvegardes informatiques selon les politiques et procédures établies.
- Connaissance des biens et systèmes téléphoniques VoIP.

COMPÉTENCES POUR HOCKEY CANADA

- Conscientiser les autres à la contribution de ce poste à l'organisation en général et chercher à comprendre les autres services.
- Gagner la confiance et le respect des autres par le maintien d'interactions honnêtes et professionnelles en tout temps.
- Assurer la qualité et le caractère opportun du travail et une présence professionnelle, et atteindre des résultats avec peu de supervision.

- Promouvoir la coopération et le dévouement au sein d'une équipe en vue de l'atteinte de buts et d'objectifs.
- Utiliser une grande variété de techniques de communication pour joindre efficacement différents publics dans divers contextes.
- S'adapter aux nécessités, conditions et responsabilités de travail changeantes.
- Prendre des décisions opportunes et informées qui tiennent compte des meilleures pratiques, des faits, des objectifs, des contraintes et des risques.
- Se concentrer sur les résultats désirés et sur la meilleure façon de les atteindre - veiller à ce que le travail soit fait!
- Suivre les lignes directrices fiscales, les règlements, les principes et les normes pour l'affectation de ressources de nature fiscale ou le traitement d'opérations financières.
- Démontrer un engagement continu à apprendre et à s'améliorer.
- Travailler en tant que membre compétent de l'équipe, appuyer volontairement les collègues au moment approprié, comme elle ou il en aura été chargé, et appuyer activement les objectifs du groupe.

MESURES DE RENDEMENT

- Veiller à la résolution des tickets de soutien informatique ou à leur transmission aux échelons supérieurs au besoin, au service de l'organisation.
- Niveau de passion, de motivation et d'ambition et normes de qualité, d'engagement et d'expertise qui vont de pair avec la culture de Hockey Canada.
- Caractéristiques personnelles et caractère au bureau conformes à la culture de Hockey Canada.
- Capacité à travailler de façon autonome ou à distance avec une indépendance appropriée et un bon niveau de fiabilité et de collaboration au sein de l'équipe.

COMPÉTENCES

- Diplôme ou baccalauréat, selon l'expérience.
- Deux années d'expérience comme technicien ou technicienne dans un centre d'assistance ou en soutien informatique.
- Excellentes aptitudes interpersonnelles; promotion de la coopération et de l'engagement au sein d'une équipe pour l'atteinte de buts et d'objectifs.
- Aptitudes éprouvées en communication, capacité à utiliser une grande variété de techniques pour joindre efficacement différents publics dans divers contextes.
- Excellent sens de l'organisation et bonne gestion du temps; capacité à organiser différentes priorités afin de gérer l'acheminement du travail.
- Grand sens de l'intégrité; capacité à gagner le respect et la confiance des autres par le maintien d'interactions honnêtes et professionnelles en tout temps.
- Expertise éprouvée en administration de logiciels Microsoft, y compris toute la suite logicielle Office, Office 365, Windows Server, Active Directory et Server Administration.
- Connaissance des serveurs virtuels.
- Connaissance des produits et services antivirus et antipourriel.
- Capacité à travailler selon des horaires échelonnés, des soirs et des fins de semaine, au besoin.
- Bilinguisme anglais-français (atout).
- Satisfaire à une vérification du casier judiciaire, y compris à une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables.

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Les exigences de voyage sont minimales, pouvant atteindre jusqu'à 5 jours par année.
- Capacité à travailler les soirs et les fins de semaine, au besoin, pour les activités de maintenance après les heures de bureau.