

<b>RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI</b>	<p>Sous la responsabilité du directeur technique, le conseiller au soutien technique répond aux appels et fournit à nos membres l'aide requise pour toutes questions relatives au soutien technique, notamment en les informant quant au mode d'utilisation des équipements et des services ainsi qu'en solutionnant les divers problèmes qu'ils rencontrent.</p>
<b>PRINCIPAUX PARTENAIRES ET CONTACTS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membres utilisateurs</li> <li>• Conseiller au soutien technique niveau 2</li> <li>• Administrateur réseau</li> <li>• Techniciens installateurs</li> <li>• Conseillers au service aux membres</li> <li>• Directeur technique</li> </ul>
<b>PRINCIPAUX OUTILS DE TRAVAIL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Téléphone</li> <li>• Ordinateur et logiciels spécialisés</li> <li>• Périphériques de télécommunication</li> <li>• Outils de diagnostic à distance</li> </ul>
<b>RESPONSABILITÉS ET TÂCHES</b>	
<p><b>Soutien technique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recevoir et analyser les demandes de soutien technique de nos membres par téléphone et/ou par clavardage</li> <li>• Créer un billet pour chaque contact avec nos membres et s'assurer de bien le documenter</li> <li>• Effectuer un diagnostic du problème rencontré et en évaluer les conséquences</li> <li>• Solutionner les problèmes en accompagnant nos membres tout au long de la démarche</li> <li>• Référer, au besoin, les problèmes techniques à des personnes-ressources et s'assurer du suivi</li> <li>• Répondre aux questions de la clientèle en général et assurer un service de grande qualité</li> </ul> <p>Réaliser toutes autres tâches connexes nécessaires à l'actualisation de la mission et des mandats de la Coopérative.</p>	
<b>ATTITUDES ET COMPORTEMENTS (SAVOIR-ÊTRE)</b> Le savoir-être est un élément clé et fait partie intégrante des responsabilités de chaque membre de l'équipe et ce, afin de maintenir un milieu de travail sain et stimulant	
<p><b>Autonomie</b> : Être responsable et innovateur afin de relever efficacement les défis.</p> <p><b>Sentiment d'appartenance</b> : Avoir la coopérative à cœur. Maintenir une image positive de celle-ci tant dans son discours que dans ses actions. Respecter les politiques et les procédures, et être proactif au niveau de l'amélioration continue de la coopérative.</p> <p><b>Collaboration</b> : Toujours faire preuve de collaboration avec la direction générale, les membres de l'équipe, les partenaires externes et les membres du CA. Avoir une attitude positive et être ouvert d'esprit.</p> <p><b>Service à la clientèle</b> : Assurer de saines et respectueuses relations avec la clientèle et les partenaires techniques. Être dynamique et proactif face aux demandes de ceux-ci afin d'assurer leur satisfaction.</p>	

**Adaptation et ouverture d'esprit :** Démontrer une facilité à s'ajuster à l'horaire de travail et aux travaux en cours. Être ouvert aux nouvelles idées, aux changements et à l'apprentissage en continu. Habileté à travailler dans un milieu structuré, organisé et régi par des normes et standards en lien avec le secteur municipal.

**Sens des responsabilités et rigueur :** Faire preuve de jugement, assumer ses responsabilités et erreurs. Démontrer une capacité à prioriser les tâches. Faire preuve de détermination et de constance dans son travail.

**Tolérance à l'ambiguïté :** Savoir composer avec l'inconnu. Demeurer ouvert aux nombreuses possibilités et accepter les nouvelles idées. Être créatif et explorer les diverses options. Tout est à construire et nous n'avons pas toutes les réponses.

## EXIGENCES

### Formation et expérience

- Détenir un diplôme d'études secondaires complété
- Détenir un DEP en informatique, en réseautique ou en soutien technique ou une expérience équivalente

### Autres exigences

- Bilinguisme (un atout)

### Habilités et qualités recherchées

- Excellentes aptitudes en résolution de problèmes
- Courtoisie et facilité à communiquer
- Capacité d'écoute et patience
- Rigueur et méthode
- Facilité d'adaptation
- Capacité à travailler en équipe
- Polyvalence

## CONDITIONS

### Rémunération

- 16,98\$ à 22,42\$ / heure, selon expérience
- Poste régulier à temps plein, à raison de 40 heures par semaine
- Gamme complète d'avantages sociaux