

## **DESCRIPTION DU POSTE**

<b><u>TITRE DU POSTE :</u></b>	Analyste du bureau de service
<b><u>NUMÉRO DU POSTE :</u></b>	SY-133
<b><u>GROUPE/UNITÉ :</u></b>	Opérations de la TI et assurance de la qualité
<b><u>SUPÉRIEUR IMMÉDIAT :</u></b>	Gestionnaire des opérations de la TI et de l'assurance de la qualité

## **PRINCIPALES FONCTIONS**

Grâce à ses services et à ses produits, le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) fait la promotion de la santé et de la sécurité au travail et favorise le bien-être physique et psychologique des Canadiens.

Le Service des technologies de l'information et des installations du CCHST est responsable du développement et de l'innovation des applications et de la maintenance et du soutien des installations, des applications, des systèmes, de l'infrastructure, du matériel et des logiciels. Ce poste relève du secteur des opérations de la TI et de l'assurance de la qualité. Cette équipe est responsable du soutien et de la maintenance de tous les services de TI qui facilitent la prestation des produits et services du CCHST au personnel et aux clients.

La principale fonction de l'analyste du bureau de service est de fournir un premier, et unique, point de contact pour toutes les demandes de soutien et pour les rapports d'incident en matière de TI des clients à l'interne et des employés du CCHST. L'analyste du bureau de service est chargé d'offrir un service à la clientèle exceptionnel par le triage des billets de toutes les unités de la TI, la résolution de problèmes de base et le traitement des demandes de service conformément aux conventions sur les niveaux de service requis.

	<b>FONCTIONS</b>	<b>% de temps</b>
1.	<p><b><u>Soutien au bureau de service</u></b></p> <p>L'analyste enquête sur tous les problèmes (incidents) de base et les résout et traite les demandes de service. Cela comprend, sans s'y limiter, les demandes d'accès aux logiciels et la récupération de licences; le suivi du matériel; la maintenance; la configuration générale; le dépannage; les tâches liées aux TI pour l'accueil et le départ d'employés; l'accès aux applications et leur dépannage; et la maintenance générale, la suppression et la modification des comptes.</p> <p>Il contribue aux articles sur les connaissances pour s'assurer que l'information est consignée et peut être consultée plus tard, au besoin.</p> <p>À titre de membre de l'équipe de la TI, l'analyste du bureau de service fournira à l'occasion des commentaires ou participera à des projets et à des initiatives de changement liés à son domaine d'expertise.</p>	75 %.
2.	<p><b><u>Coordination, attribution et suivi des billets</u></b></p> <p>L'analyste trie tous les billets pour l'équipe de la TI et les attribue au personnel ou aux équipes appropriés aux fins d'enquête ou de traitement, le cas échéant. Il reconnaît les urgences et agit en conséquence.</p> <p>Il coordonne tous les problèmes ou toutes les demandes, de la réception à la résolution ou au traitement, dont le renvoi aux paliers supérieurs, et assure un suivi en temps opportun avec l'utilisateur final à chaque étape du processus au moyen de ServiceNow ou d'autres outils.</p>	20 %.
3.	<p><b><u>Autres</u></b></p> <p>Il exécute toute autre tâche qui lui est confiée.</p>	5 %.

## **NATURE ET PORTÉE DU POSTE**

L'analyste du bureau de service relève du gestionnaire des opérations de la TI et de l'assurance de la qualité. Il est membre de l'équipe des Services d'infrastructure.

## **SAVOIR-FAIRE**

### **Connaissances**

- Diplôme collégial ou universitaire dans le domaine de l'informatique.
- Au moins deux (2) ans d'expérience pertinente récente de la prestation de services de soutien informatique de base au sein d'une organisation.

- Certifications techniques de Microsoft de préférence (MCSA, MCSE, etc.).
- Avoir terminé ou être en train de terminer le certificat de base (« Foundation ») de la BITI.

#### **Savoir-faire en gestion :**

- Compétences exceptionnelles en analyse et en dépannage et intérêt réel pour la résolution de problèmes dans le but de déterminer la cause profonde.
- Engagement solide à l'égard de l'apprentissage continu.
- Capacité de traiter efficacement de multiples demandes ou incidents et capacité à établir les priorités, au besoin.
- Capacité de repérer un incident majeur et de le transmettre aux paliers supérieurs.

#### **Aptitudes en relations humaines :**

- Passionné par la prestation d'un service à la clientèle exceptionnel et respectueux de l'étiquette relative aux appels téléphoniques.
- Capacité de soutenir les utilisateurs finaux avec divers niveaux de compétences en informatique en personne et à distance.
- Désir sincère et un engagement à aider et soutenir les autres.
- Capacité exceptionnelle de communiquer par écrit et de vive voix
- Entregent exceptionnel et capacité de travailler en autonomie et en équipe.
- Capacité de communiquer de façon proactive et en temps opportun avec les clients pour leur fournir un suivi quant à l'état de leur demande ou de leur problème.

#### **Compétences en administration :**

- Compétences organisationnelles et administratives exceptionnelles et engagement à respecter les délais et à répondre aux attentes des clients.

Communications : L'analyste communiquera principalement avec le personnel interne du CCHST; toutefois, il pourrait devoir communiquer avec les fournisseurs de temps à autre.

### **RÉSOLUTION DE PROBLÈMES**

La résolution de problèmes est la principale fonction de ce rôle. Les employés du CCHST communiqueront avec l'analyste du bureau de service de TI pour obtenir du soutien relativement aux problèmes qu'ils éprouvent ou aux demandes qu'ils pourraient avoir. Ces demandes et problèmes peuvent être relatifs, sans s'y limiter, au matériel ou aux logiciels des ordinateurs portatifs, des ordinateurs de bureau, des imprimantes et des autres périphériques; aux problèmes et demandes d'accès; aux problèmes ou demandes de partage de fichiers; à M365, au SCCM, à Citrix, aux antivirus, à Microsoft Office, aux appareils mobiles, à l'application RPV, à l'authentification multifactorielle, au soutien des appareils d'imagerie, etc.

### **RESPONSABILISATION**

- L'analyste du bureau de service est le visage du service informatique puisqu'il est le premier point de contact de l'organisation en matière de TI. Il doit être bien organisé,

- compétent, à l'esprit technique, extrêmement axé sur le client et efficace. Il doit avoir soif de connaissances et vouloir réussir.
- L'analyste doit avoir la capacité d'examiner et de comprendre ce qui est signalé ou demandé afin de déterminer la marche à suivre, d'effectuer le dépannage de base pour résoudre le problème ou de transmettre le problème à un palier supérieur, au besoin.
  - Il doit être en mesure de reconnaître les urgences et d'établir des priorités ou de transmettre le dossier à un palier supérieur, le cas échéant.
  - Il doit veiller à ce que toutes les activités et les mises à jour des clients soient consignées dans l'outil de gestion des billets du CCHST et à ce que le personnel reçoit un suivi concernant leurs demandes ou problèmes.
  - Il doit prendre en charge les billets et s'assurer qu'ils reçoivent un suivi et qu'ils sont traités conformément à la convention sur les niveaux de service (CNS) requis.
  - L'analyste doit chercher des occasions d'améliorer les niveaux de service, contribuer aux articles sur les connaissances pour s'assurer que le CCHST réponde aux besoins et aux attentes du personnel.
  - En cas d'urgence ou d'incident majeur, l'analyste peut être appelée à travailler en dehors des heures normales.

## **CONDITIONS DE TRAVAIL**

### **Efforts physiques :**

L'analyste du bureau de service travaille à l'ordinateur la majeure partie de la journée (il utilise un clavier et une souris pour lire des courriels et y répondre, préparer des rapports, examiner de l'information, etc.). Il exécute également d'autres travaux qui ne sont pas de nature informatique, comme la lecture, la réflexion, la révision, la photocopie et le classement. L'analyste a un certain contrôle sur la charge de travail et peut se lever, s'étirer et marcher régulièrement. Il peut être appelé à se courber et à soulever des objets (ou à manipuler des objets légers).

### **Environnement physique :**

L'analyste travaille à un bureau ou à un poste de travail informatique et utilise un clavier et une souris pendant la majeure partie de la journée de travail. Le poste de travail et le bureau sont installés de façon ergonomique avec un appuie-poignets, un appuie-souris, un porte-documents, une lampe d'appoint et d'autres accessoires, au besoin. L'éclairage est conforme aux normes, et des stores réglables sont installés aux fenêtres au besoin. Les contrôles des conditions ambiantes de l'immeuble répondent aux exigences générales établies pour les bureaux. L'analyste s'expose à des risques de lésions dues aux mouvements répétitifs de par l'intensité et la durée du travail, sauf s'il respecte les méthodes de travail sécuritaires décrites.

### **Attention sensorielle :**

Le poste demande à l'analyste de se concentrer afin de composer, de saisir des données, de réviser, d'assurer la qualité des documents, de lire des renseignements de routine, de communiquer par courriel, de rechercher des informations et d'écouter les autres avec attention. Il doit écouter attentivement pour comprendre et résoudre les problèmes au téléphone, lors de réunion d'équipe ou en personne.

### **Stress psychologique**

Diverses priorités et échéances doivent régulièrement être respectées. L'analyste devra trouver un équilibre entre les priorités concurrentes pour l'enquête sur les problèmes et leur résolution et le traitement des demandes de service, afin d'établir les priorités et de reconnaître les urgences. Il peut y avoir de fréquentes interruptions entraînées par des collègues, des superviseurs, des appels téléphoniques, des clavardages ou des réunions. L'analyste exerce un certain contrôle sur le rythme du travail. Ses tâches peuvent être répétitives. Le poste demande à l'analyste de gérer des employés parfois fâchés et frustrés en raison de problèmes informatiques. Les habitudes de vie de l'analyste pourraient être dérangées lorsqu'il doit cerner et régler des problèmes après les heures de travail.

### **SPÉCIFICATIONS**

- Diplôme collégial ou universitaire dans le domaine de l'informatique.
- Au moins deux (2) ans d'expérience pertinente récente de la prestation de services de soutien informatique de base au sein d'une organisation.
- Certifications techniques de Microsoft de préférence (MCSA, MCSE, etc.).
- Avoir terminé ou être en train de terminer le certificat de base (« Foundation ») de la BITI.
- Connaissance technique et capacité à apporter du soutien en matière de matériel et de logiciels pour les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portatifs
- Connaissance technique et capacité à apporter du soutien en matière de dispositifs d'impression (imprimantes, imprimantes multifonctions, numériseurs).
- Capacité à apporter du soutien en matière de matériel et d'applications pour les appareils mobiles (iPhone, Android).
- Connaissances techniques et expérience nécessaires pour résoudre les problèmes de connectivité au réseau.
- Connaissance et expérience du soutien du système d'exploitation et des applications de Microsoft, d'Active Directory, d'antivirus et de logiciels malveillants.
- Connaissance et expérience de l'utilisation de Citrix Director et de XenApp pour aider et soutenir les utilisateurs de Citrix.
- Expérience de l'utilisation d'un outil de GSTI, de préférence ServiceNow.
- Connaissance et expérience du soutien d'Office 365.
- Connaissance et expérience de l'utilisation du SCCM.
- Compréhension des problèmes liés à la voix par IP et aux lignes téléphoniques analogiques.