

APPEL DE CANDIDATURES TECHNICIENNE OU TECHNICIEN EN SOUTIEN INFORMATIQUE TÉLÉTRAVAIL

NATURE DU POSTE

La personne titulaire de ce poste relève de la coordination - TI et production. Elle offre du soutien de première ligne au personnel de la SOFAD et aux clients utilisateurs des plateformes. Elle assure la configuration et l'entretien des équipements, et contribue au bon fonctionnement de l'environnement numérique.

Elle joue un rôle essentiel dans le soutien quotidien aux équipes pédagogiques et technologiques, ainsi que dans l'adoption de nouveaux outils, incluant l'introduction graduelle d'outils d'intelligence artificielle. Elle soutient les utilisateurs externes des plateformes de la SOFAD.

RESPONSABILITÉS PRINCIPALES

- **Support technique – Niveau 1**
 - Répondre aux demandes (ex. réception, priorisation et assignation des demandes de service) via la plateforme de tickets, Microsoft Teams et courriel
 - Soutenir les utilisateurs-clients pour l'inscription au portail, l'obtention des clés d'accès, etc.
 - Diagnostiquer et résoudre les problèmes fréquents liés aux postes Mac et PC, imprimantes, applications Microsoft 365, Teams et SharePoint
 - Assister les utilisateurs dans l'utilisation d'outils numériques internes, incluant certains outils IA simples
- **Préparation et maintenance des équipements**
 - Monter, configurer et installer, dans un contexte de télétravail, les postes de travail, écrans, périphériques
 - Effectuer la maintenance préventive et de base (mises à jour, vérifications, nettoyage logiciel)
 - Gestion de base de l'inventaire du matériel informatique
- **Sécurité et conformité (niveau opérationnel)**
 - Appliquer les mises à jour de sécurité, vérifier l'état de l'antivirus/EDR, faire respecter le MFA
 - Signaler toute anomalie en matière de protection des renseignements personnels (Loi 25)
 - Appliquer les politiques TI existantes (accès, gestion des mots de passe, bonnes pratiques)
- **Administration de base**
 - Créer et modifier des comptes utilisateurs dans Microsoft 365 / Microsoft Entra ID
 - Enregistrer et gérer les appareils selon les procédures établies et à l'aide du logiciel Adiggy
 - Soutenir le déploiement des logiciels et mises à jour standardisées
- **Documentation et amélioration continue**
 - Documenter les incidents, solutions et configurations
 - Participer à l'amélioration des procédures de soutien
- **Développement organisationnel et collaboration**
 - Tenir à jour un tableau de bord des projets sous responsabilité
 - Contribuer aux exercices de planification et de reddition de comptes

- Développer ses compétences par des activités formelles et informelles (cours, ateliers, veille, co-développement)
- La liste qui précède n'est pas exhaustive et ne vise pas à énumérer la totalité des attributions et des dossiers pouvant être confiés au titulaire ou à la titulaire du poste

QUALIFICATIONS

- **Formation**
 - DEP ou AEC en Soutien informatique (ou équivalent)
- **Compétences techniques**
 - Très bonne compréhension des environnements Mac et Windows
 - Maîtrise de Microsoft 365 et Teams
 - Connaissances de base en réseautique (adressage IP, Wi-Fi, VPN)
 - Connaissance ou intérêt à apprendre
- **Compétences personnelles**
 - Service à la clientèle irréprochable
 - Capacité à vulgariser
 - Rigueur, autonomie, sens de l'organisation
 - Curiosité et volonté d'apprendre (notamment en IA)
- **Compétences linguistiques**
 - Français à l'écrit et à l'oral
 - Anglais (communications avec des partenaires anglophones et consultation de la littérature professionnelle)

LA SOFAD VOUS OFFRE :

- Télétravail
- Équipement professionnel
- Salaire concurrentiel
- Horaire de travail flexible de 35 heures par semaine
- REER collectif
- Assurance collective, incluant le volet dentaire et la télémédecine
- Quatre semaines de vacances par année + 1 semaine au temps des Fêtes
- Congés de maladie et congés additionnels
- Formation continue
- Budget d'activité culturelle ou sportive
- Entrée en fonction : printemps 2026
- Les autres conditions de travail sont définies par les politiques en vigueur à la SOFAD.

VOUS SOUHAITEZ POSTULER?

- Les personnes intéressées par ce poste sont invitées à faire parvenir leur dossier de candidature au recrutement@sofad.qc.ca au plus tard à 16 h, le mardi 7 avril 2026.
- La SOFAD remercie les personnes qui manifesteront leur intérêt. Toutefois, la SOFAD communiquera seulement avec les personnes retenues pour les entrevues.