

AGENT·E – TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

SOMMAIRE DU TRAVAIL

Relevant de la direction générale adjointe, la personne titulaire agit comme spécialiste en support applicatif et en analyse des besoins. Elle accompagne les utilisateurs internes et externes des applications de Copibec, notamment son ERP, et contribue à documenter et à clarifier leurs besoins afin de faciliter le travail de l'équipe de développement, dans un contexte de travail hybride (présence au bureau les mardis et mercredi, télétravail les autres jours).

Elle évolue dans un environnement *Microsoft 365* (plusieurs environnements, dont *Exchange Online*, *SharePoint*, *Entra ID* et *Intune*), avec des postes sous *Windows 11*, des services infonuagiques (*Azure*, *AWS*), *Jira* pour le suivi des demandes et l'appui d'un fournisseur de services gérés.

RESPONSABILITÉS

Analyse et soutien applicatif

- Offrir un soutien applicatif de premier niveau aux utilisateurs internes et externes, notamment pour l'ERP : réception, qualification, reproduction et résolution des cas courants, et escalade avec information complète à l'équipe de développement ou aux fournisseurs.
- Assurer le suivi des demandes et des anomalies dans *Jira*, de leur réception à leur résolution, et tenir les utilisateurs informés.
- Assurer au quotidien la gestion des comptes, des groupes et des accès des utilisateurs (*Entra ID*, *Exchange Online*, *SharePoint*), selon les procédures établies et en collaboration avec le fournisseur de services gérés.
- Analyser l'expérience utilisateur et l'utilisation des applications, repérer les irritants et les problèmes récurrents, et proposer des solutions d'amélioration.

- Recueillir et documenter les besoins et les demandes des utilisateurs (échanges, observation, description des processus actuels) de façon claire et structurée, à l'intention de l'équipe de développement.
- Tenir à jour un registre des demandes et des anomalies, en dégager des tendances et présenter à la direction les risques et les occasions d'amélioration, afin d'appuyer la priorisation.
- Participer aux tests lors de modifications, de correctifs, de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux projets (scénarios, validation, rapport d'anomalies), notamment pour l'ERP.
- Documenter les opérations d'assistance, les processus et les procédures, et tenir à jour une base de connaissances.
- Former et accompagner le personnel sur les applications et les nouveaux outils de travail.
- Réviser et élaborer les procédures relatives à l'utilisation des systèmes d'information et accompagner le personnel qui soutient les utilisateurs.
- Effectuer au besoin des développements mineurs et des automatisations simples (requêtes, rapports ad hoc, outils de la suite bureautique).

Environnement technologique

- Répertorier et tenir à jour l'information relative aux fournisseurs de services informatiques, au matériel du parc informatique et aux services infonuagiques utilisés (*Azure, AWS*), incluant leur cycle de vie.
- Paramétrer et documenter le profil de chaque poste de travail sous *Windows 11*, en collaboration avec le fournisseur de services gérés et dans le respect des politiques de gestion des appareils (*Intune*) en place.
- Participer aux processus d'accueil et de départ du personnel (comptes, accès, matériel).
- Administrer les contrats d'entretien, les garanties, les renouvellements de licences et d'abonnements, et tenir un registre des achats à prévoir.
- Agir à titre de personne-ressource pour les enjeux de sécurité des systèmes.
- Exécuter toute autre tâche demandée par son supérieur ou nécessitée par ses fonctions.

PROFIL DES COMPÉTENCES

Compétences professionnelles

- Diplôme d'études collégiales (DEC) ou baccalauréat en informatique.
- 2 ans d'expérience dans un poste similaire.
- Bonne connaissance du français écrit et parlé.
- Compréhension de l'anglais écrit et parlé.
- Atouts : expérience avec *Microsoft 365 (Exchange Online, SharePoint, Entra ID)*, la gestion d'appareils avec *Intune, Windows 11, Jira* ou un autre système de billetterie, un ERP ou des applications d'affaires, la documentation de besoins ou de processus, les bases de données, les environnements infonuagiques (*Azure, AWS*), ou le travail avec un fournisseur de services gérés.

Compétences personnelles

- Capacité d'analyse, de synthèse et de résolution de problèmes.
- Capacité à proposer des projets et à anticiper des besoins ou des enjeux.
- Capacité de communication et de vulgarisation, à l'oral comme à l'écrit.
- Ouverture à l'acquisition de nouvelles connaissances.
- Autonomie, esprit d'équipe, sens de l'organisation et professionnalisme.
- Esprit collaboratif, proactif et orienté client.

Conditions

- Poste syndiqué à temps plein : 5 jours, 35 heures semaine
- Mode hybride : en présentiel les mardi et mercredi. En télétravail les lundis, jeudi et vendredi
- Nombreux avantages sociaux : assurances collectives, régime de retraite simplifié, congé de fin d'année
- Bureau situé au centre-ville de Montréal (Métro McGill)
- Équipe dynamique et experte – ambiance décontractée
- Salaire selon la convention collective en vigueur
- Entrée en fonction : dès que possible

Pour postuler : Envoyer une lettre de présentation et votre CV à carrieres@copibec.ca
Seules les personnes, dont le curriculum vitae aura été retenu, seront avisées pour fixer le moment des entrevues.