



## **Titre : Technicien.e TI – Support aux usagers**

**Statut du poste :** Régulier, Temps Plein

**Lieu de travail:** Mont-Saint-Hilaire

Travailler chez BBA... c'est faire partie d'une équipe de gens de talent qui ont la passion de réussir et la volonté de se dépasser pour offrir le meilleur à leurs clients.

Reconnue pour son expérience terrain et son expertise technique de haut niveau, BBA offre depuis 40 ans une gamme complète de services de génie-conseil, allant de la réalisation d'études à la mise en service et au soutien à l'exploitation. Notre firme s'appuie sur un réseau de bureaux pancanadien pour réaliser des mandats à l'échelle locale, nationale et internationale.

Chez BBA, vous trouverez une ambiance de travail stimulante et conviviale. Nous misons sur la complémentarité des talents de nos équipes et offrons à nos employés un environnement propice à leur épanouissement professionnel.

BBA est un Employeur de choix au Canada selon Kincentric et fait partie du prestigieux Club Platine des Sociétés les mieux gérées qui réunit les lauréats qui ont conservé leur titre pendant plus de six années consécutives. Le fait que BBA figure à ces palmarès témoigne avec éloquence de la rigueur de nos pratiques et des relations uniques que nous entretenons avec nos employés et clients.

### **Description**

Joignez-vous à l'équipe des technologies de l'information de BBA en contribuant activement à offrir un support informatique exceptionnel aux usagers en répondant aux requêtes de niveau un et deux. Votre sens des responsabilités, votre rigueur et votre capacité à collaborer avec vos collègues seront sollicités au quotidien. Ce poste est basé au siège social de Mont-Saint-Hilaire en mode de travail hybride, télétravail et présentiel.

Plus précisément, le titulaire du poste aura entre autres à :

- Offrir un soutien technique aux usagers en diagnostiquant les pannes et les problèmes matériels et logiciels (y compris la téléphonie) et en prenant les mesures appropriées pour les régler.
- Analyser les problèmes afin de déceler des occasions d'amélioration et de proposer des solutions.
- Effectuer des mises à jour ainsi que l'installation et la configuration des postes de travail et des logiciels.
- Maintenir des liens avec les autres groupes du Service des technologies de l'information afin d'optimiser les opérations courantes.
- Participer à différents projets à titre de représentant de la clientèle.
- Planifier et effectuer le suivi des tâches dans le cadre de requêtes et de projets.
- Participer au développement et au maintien des politiques d'utilisation, d'attribution de matériel et de sécurité.
- S'assurer de suivre les normes méthodologiques et maintenir une documentation à jour et adéquate des processus et incidents selon la procédure mise en place.

### **Compétences**

- Être autonome.
- Avoir de l'initiative.
- Démontrer une habileté à communiquer avec divers intervenants.
- Posséder un excellent sens du service à la clientèle.
- Avoir un très bon esprit d'équipe.
- Avoir un sens développé de l'organisation et de la gestion des priorités.
- Avoir une bonne capacité à travailler sous pression.

### **Exigences**

- DEC en informatique ou DEP en informatique/soutien/réseau.
- Minimum d'un an d'expérience pertinente.
- Bonne connaissance de Windows 10, Microsoft Office 365 et SCCM.
- Connaissance des périphériques mobiles (téléphones intelligents, tablettes).
- Disponibilité à faire des quarts de travail légèrement variables.
- Maîtrise du français et de l'anglais (oral et écrit).
- Atout : Connaissance de Intune.
- Atout : Expérience de travail dans un environnement virtualisé (Citrix).