

Bayard Canada, groupe de Presse, Édition et numérique, est un éditeur de référence dans trois domaines : jeunesse, religieux et senior, rejoignant des millions de lecteurs. Bayard Canada publie en français et en anglais, construisant ainsi des communautés de lecteurs dans tout le pays, avec mission d'inciter l'imagination et la réflexion.

## Technicien informatique

**\*\* Poste idéal pour un technicien niveau 1 qui souhaite passer au niveau 2-3. \*\***

Nous sommes à la recherche d'un technicien informatique qui se distingue par son sens du service à la clientèle, son organisation, son efficacité, sa rigueur et sa bonne humeur, pour se joindre à notre équipe dynamique de Technologie informatique et des productions.

Relevant du Directeur informatique et productions, le titulaire de poste joue un rôle de première ligne, orienté client et doit posséder d'excellentes compétences en services de soutien technique et informatique.

### Principales tâches :

- Agir comme premier point de contact pour toutes les demandes en TI des utilisateurs (notamment les demandes reliées au matériel informatique, aux imprimantes, aux licences d'utilisation de logiciels, outils de collaboration/vidéo-conférence, aux applications et services mobiles), que ce soit en personne, par courriel, par téléphone ou par clavardage, et répondre promptement, efficacement, de manière courtoise et professionnelle;
- Saisir et mettre à jour toutes les demandes dans le système de gestion des services TI conformément aux procédures établies;
- Assurer la gestion, la prise en charge et le suivi de toutes les demandes de services et de soutien reçues;
- Transmettre les problèmes qui ne peuvent être réglés immédiatement aux bonnes personnes des équipes de soutien de niveau supérieur;
- Identifier les pistes de solutions à long terme qui peuvent améliorer le processus;
- Installer, configurer ou reconfigurer et/ou effectuer une mise à jour de composants des portables et des ordinateurs de bureau conformément aux demandes ou orientations reçues;
- Assister à l'accueil des nouveaux employé(e)s en termes d'installation et configuration de matériel;
- Aider les utilisateurs qui travaillent à distance au moyen de Cisco Anyconnect;
- Maintenir à jour un inventaire de tous les équipements, logiciels et licences de logiciels;
- Collaborer au transfert de connaissances et veiller à ce que tout nouvel élément du savoir soit à jour dans la base de connaissances et accessible aux membres de l'équipe;
- Gérer la boîte courriel et les billets pour Helpdesk
- Toutes autres responsabilités connexes

### Exigences / compétences recherchées :

- Formation en technologie de l'information
- Minimum un an d'expérience en soutien de premier ou deuxième niveau dans un centre de soutien technique ou centre de service TI
- Capacité à comprendre les demandes des clients, à diagnostiquer leur(s) problème(s) et à les résoudre adéquatement de façon à répondre à leurs demandes
- Orienté service client
- Excellentes aptitudes pour les communications verbales et écrites
- **Bilingue français et anglais**, tant à l'oral qu'à l'écrit
- Maîtrise de l'environnement Microsoft et MAC
- Maîtrise d'Office 365 et de ses outils
- Atout :
  - Connaissance des équipements Meraki / Cisco
  - Connaissance de DATTO RMM et DATTO PSA
  - Connaissance de VMWare, Azure
  - Connaissance de Rubrik

**Entrée en fonction** : Dès que possible

**Information supplémentaire** : mode de travail hybride

#### **Avantages corporatifs**

- Ambiance de travail chaleureuse, conviviale et respectueuse
- Rémunération globale compétitive
- Assurances collectives
- Accès illimité à un service de télémédecine
- Programme d'aide aux employés et famille
- REER/RPDB
- Formation continue
- Réductions tarifaires à l'achat des livres
- Stationnement sur place
- Processus de recrutement à distance

Bayard s'engage à offrir un milieu de travail diversifié et inclusif. Nous offrons un excellent programme d'avantages sociaux, ainsi qu'un environnement de travail sécuritaire et collaboratif. Si vous avez besoin d'accommodements pendant le processus de recrutement, nous travaillerons avec vous pour répondre à vos besoins.

Pour postuler, veuillez faire parvenir votre curriculum vitae accompagné d'une lettre de présentation à [michelle.wang@bayardcanada.com](mailto:michelle.wang@bayardcanada.com) avec l'objet « Technicien informatique ».

Nous remercions tous les candidats pour leur intérêt, cependant, seuls les candidats sélectionnés pour un examen plus approfondi seront contactés.

*Le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.*