

ANALYSTE AU GUICHET DE SERVICES

AUTORITÉ DES MARCHÉS PUBLICS

Direction des technologies de l'information

Un poste est à pourvoir au 525, boulevard René-Lévesque Est, à Québec.

CONTEXTE

À titre d'organisme de surveillance des marchés publics, l'Autorité des marchés publics (AMP) joue un rôle de premier plan au chapitre de l'application des lois et des règlements encadrant les contrats publics au Québec. En plus de surveiller l'ensemble des contrats publics, son équipe multidisciplinaire reçoit et traite les plaintes des personnes intéressées ainsi que des renseignements du public, et administre le Registre des entreprises autorisées et le Registre des entreprises non admissibles.

Travailler à l'AMP, c'est :

- participer à la mise en place d'une organisation nouvelle et novatrice;
- contribuer activement à l'intégrité de l'État, de concert avec des spécialistes chevronné(e)s et professionnel(le)s;
- relever des défis uniques, qui donnent des résultats tangibles;
- évoluer dans un environnement stimulant et valorisant.

À Québec, les bureaux de l'AMP sont situés sur la colline Parlementaire et à Montréal, au cœur du Quartier international, deux endroits centraux qui facilitent les déplacements et l'accès aux transports en commun.

L'AMP est actuellement à la recherche d'un analyste au guichet de services.

RÔLE

Sous l'autorité du directeur des technologies de l'information, la personne titulaire du poste assure, selon les politiques, processus et procédures en vigueur et en appui à son supérieur immédiat, la gestion opérationnelle quotidienne de l'équipe technique du guichet de services. Il planifie, organise, coordonne et fait le suivi des activités pour répondre adéquatement aux besoins informatiques des utilisateurs de l'AMP.

Au quotidien, elle surveille les progrès de la résolution des demandes et des incidents, assume les liaisons avec les fournisseurs externes, informe les personnes concernées de l'état d'avancement de leur demande en leur communiquant efficacement le diagnostic

des problèmes et les solutions, en plus de mettre à jour les informations reliées aux interventions effectuées.

Elle motive aussi le personnel et s'assure du respect des règles, des normes et des procédures. Au besoin, elle prend en charge des demandes. Régulièrement, elle fournit des données de suivi des activités à l'attention de la direction. Elle participe également à la rédaction de guides et aide-mémoires, tant pour le personnel du guichet que pour la clientèle.

Responsabilités principales :

Support de haut niveau

- Prendre le leadership du suivi et s'assurer de la résolution des incidents et problèmes dans les cas d'escalades fonctionnelles ou hiérarchiques;
- Effectuer le suivi des travaux pour la résolution de problèmes de haut niveau et assurer les liaisons avec les fournisseurs externes, le cas échéant;
- Exécuter le protocole de communication lorsque des incidents majeurs, critiques et prioritaires surviennent.

Contrôle et direction

- Susciter l'engagement, la motivation et donner de la rétroaction à l'équipe technique du guichet de services;
- Assurer un suivi des activités avec son gestionnaire ou avec le chargé de projet;
- Veiller au respect et à l'application uniforme des procédures de travail en vigueur par l'équipe technique du guichet de services;
- S'assurer auprès de l'équipe technique du guichet de services de la création, de la prise en charge et de la résolution des demandes et des incidents dans l'outil de GSTI;
- Recueillir les commentaires des employés et de la clientèle, en plus de participer à l'amélioration de la qualité du service offert.

Planification et organisation

- Planifier plusieurs activités de l'équipe technique du guichet de services afin de répondre aux demandes des utilisateurs de l'AMP;
- Participer aux procédures de travail et aux plans de documentation du service;
- Transmettre ses connaissances lors de formations spécifiques et/ou à l'aide de documents;
- Contribuer à l'amélioration des processus de travail.

Support et assistance aux utilisateurs

- Recevoir, enregistrer, catégoriser et établir la priorité dans l'outil du guichet de services de chacun des appels reçus de la clientèle. Ces appels peuvent être de nature

différente : incidents, problèmes, demandes de service, demande d'information ou assistance sur l'utilisation des différents outils, logiciels, progiciels utilisés à l'AMP, etc.

- Maintenir la communication avec la clientèle et s'assurer de sa satisfaction.

PROFIL RECHERCHÉ

La personne recherchée doit posséder de bonnes habiletés de communications, tant orales qu'écrites, afin d'offrir un service à la clientèle exceptionnel. Elle doit faire preuve d'esprit d'équipe dans la réalisation de ses mandats avec les utilisateurs et les ressources du guichet de services. Elle démontre également une bonne capacité d'analyse, de synthèse et de jugement afin de cerner facilement les besoins et proposer des pistes de solutions adéquates. La personne titulaire du poste doit être motivée à travailler dans un environnement organisationnel et technologique où l'innovation et la recherche de solutions sont des leitmotifs.

EXIGENCES*

- Détenir un diplôme universitaire de premier cycle en informatique, ou dans toute autre discipline jugée pertinente à l'emploi;
- Posséder au moins trois (3) années d'expérience en soutien technique informatique;
- Posséder de l'expérience à titre de responsable d'un centre de services TI peut être considéré comme un atout;
- Détenir une bonne connaissance du cadre de référence ITIL et de ses processus de gestion des services, des incidents et des problèmes;
- Connaissance (fonctionnelle et technique) de Microsoft 365 et de ses services en ligne tels que SharePoint, Teams, etc.

SALAIRE

Entre 44 928.01\$ et 88 596.03\$ (Classement provisoire)

Horaire de 35 heures par semaine.

INSCRIPTION

Veuillez acheminer votre curriculum vitæ ainsi qu'une lettre de présentation à l'adresse dotation@amp.quebec d'ici le 10 mai 2021.

*Pour être embauchée comme membre du personnel de l'AMP, la personne doit satisfaire aux conditions de l'habilitation sécuritaire de la Sûreté du Québec.