

peut être atteint par un engagement respectueux à reconnaître l'importance des différences culturelles et à valoriser la sécurisation culturelle.

L'infrastructure des systèmes d'information (SI) est considérée comme un important actif de la CSTIT. L'utilisation efficace de mécanismes de gestion stratégique et de systèmes d'information soutient cette infrastructure. L'évaluation et l'analyse des besoins en matière d'information et des exigences entraînées par les changements sont des facteurs de réussite clés dans la mise en œuvre de projets des SI.

L'analyste stagiaire en technologie de l'information relève du gestionnaire, Systèmes d'information, et exerce ses fonctions à Yellowknife, aux TNO. Ses recommandations peuvent considérablement influencer sur les activités de la CSTIT. De telles recommandations peuvent toucher directement l'intégrité des données et de l'information, notamment la sécurité, la disponibilité et la capacité des systèmes. La défaillance de ces systèmes entraverait gravement l'exécution des programmes et services de la CSTIT destinés aux intervenants. Le titulaire du poste apporte son soutien à tous les employés de la CSTIT partout aux TNO et au Nunavut, conformément aux politiques et procédures des SI. Le stagiaire doit tenir compte des besoins régionaux et éloignés pour apporter un soutien dans l'ensemble des bureaux de la CSTIT. Il travaille sous supervision et participe à la coordination des efforts de développement d'applications et de l'infrastructure avec des entrepreneurs informatiques externes afin de garantir le bon fonctionnement de l'infrastructure et des applications actuelles. De façon générale, il aide l'équipe des TI dans la réalisation des projets. Bien qu'il soit affecté au centre d'assistance, le titulaire doit résoudre les incidents à l'aide des données disponibles ou des outils de diagnostic et de réparation à distance.

RESPONSABILITÉS

1. Contribution à l'étude et à la documentation des règles, processus opérationnels et contraintes relatifs à l'environnement de traitement de l'information de la CSTIT

- Aider à faciliter le processus de changement, sur les plans technique et social, grâce à des compétences en gestion de projet et en relations humaines
- Collaborer à la planification, à la conception, au développement et au déploiement de nouvelles applications, et aux améliorations à des applications actuelles
- Préparer des initiatives de planification d'activités chaque année et de façon continue, en lien avec le traitement de l'information de la CSTIT
- Être à l'affût des perspectives offertes par les nouvelles technologies (la TI en tant que moteur des activités), y compris des occasions spéciales conformes au plan d'activités de la CSTIT
- Évaluer l'incidence des cadres législatif, politique et réglementaire sur les systèmes automatisés, nouveaux et actuels
- Participer à l'élaboration d'analyses de rentabilité et faciliter les essais d'acceptation

2. Maintien de la liaison avec les unités opérationnelles pour mener des analyses et répondre à leurs besoins d'information

- Participer à l'analyse des besoins d'information et des exigences de changement

- Assurer la coordination entre les groupes de travail du projet et les services fonctionnels, et faciliter la coopération
- Utiliser les systèmes de gestion de projet afin de faciliter le processus de changement

3. Intervention rapide auprès de tout le personnel de la CSTIT ayant besoin d'un soutien ou d'une assistance technique

- Utiliser un logiciel de suivi du centre d'assistance ou une solution de gestion des services TI (GSTI) pour le suivi et la consignation de toutes les demandes de service entrantes
- Répondre aux incidents ou aux demandes de service (matériel, logiciels, réseaux, formation, périphériques, installations, sécurité, etc.) signalés par les clients, allant de simples à complexes ou techniquement difficiles
- Recueillir des données supplémentaires à l'appui des diagnostics et de la recherche
- Installer et maintenir des postes de travail informatiques, des périphériques, des logiciels, et mettre en œuvre des sauvegardes de fichiers et des composants de sécurité
- Résoudre les difficultés techniques liées aux logiciels et au matériel informatique d'un degré de difficulté mineur à moyen
- Contrôler les logiciels du centre d'assistance, et suivre les registres des appels, les niveaux de service et l'état d'avancement des réponses aux appels et services
- Surveiller la progression de la résolution des problèmes et informer les utilisateurs de l'état d'avancement du travail
- Documenter la résolution des incidents au moyen du logiciel employé au centre d'assistance
- Aider les utilisateurs à se servir des logiciels et des progiciels d'exploitation courants au sein de la CSTIT
- Rester au fait de l'utilisation des services TI propre à chaque unité
- Fournir aux utilisateurs des renseignements courants au sujet des mises à jour du système, des erreurs, des fonctions, etc.
- Assumer la responsabilité d'un incident à partir du moment où il est signalé jusqu'à sa résolution finale
- Assurer l'acheminement en temps opportun des demandes de service qui ne peuvent être résolues au centre d'assistance à des sous-traitants appropriés ou à d'autres membres du personnel de SI
- Effectuer un suivi auprès des clients à la fin des appels pour garantir leur satisfaction

4. Participation aux vérifications périodiques officielles et aux examens des jalons

- Garantir le maintien de l'intégrité globale, de la sécurité et de l'accessibilité des données
- Maintenir un niveau constamment élevé en matière de documentation et y contribuer

- Aider à la préparation des rapports, à la formulation de recommandations ou à la recherche de solutions de rechange pour régler des aspects qui posent des problèmes ou risquent de le faire dans les systèmes d'exploitation
- Préparer des modèles de système, devis, diagrammes et graphiques pour offrir des orientations aux responsables internes et contractuels du développement
- Veiller à ce que les normes de service soient respectées dans les solutions opérationnelles

CONDITIONS DE TRAVAIL

Les conditions de travail définissent les conditions inhabituelles et inévitables, imposées de l'extérieur, en vertu desquelles le travail doit être exécuté, et qui peuvent créer des difficultés pour le titulaire du poste.

Exigences physiques

Dans le cadre de son travail au centre d'assistance, le titulaire peut devoir passer des périodes prolongées (6 à 7 heures par jour) à répondre aux préoccupations des clients à un pupitre. Une grande part se déroulera au téléphone.

Toutefois, le titulaire aura l'occasion de se lever et de se déplacer (donc, de faire des pauses régulières). Alors qu'il apporte un soutien concret dans un milieu de travail, le titulaire peut passer beaucoup de temps (2 à 3 heures par jour) à travailler et à marcher vers et depuis différents sites, à transporter et à soulever du matériel informatique, et ce, parfois dans des positions difficiles pour connecter les ordinateurs (p. ex. ramper sous un bureau) et installer le câblage, ce qui peut entraîner des niveaux de stress physique modérés.

L'analyste stagiaire en technologie de l'information peut être amené à travailler selon un horaire flexible pour répondre à des besoins régionaux. Certains déplacements dans les communautés régionales seront nécessaires de temps à autre.

Conditions environnementales

Conditions d'ordinaire associées à un milieu de bureau

Exigences sensorielles

Conditions d'ordinaire associées à un milieu de bureau

Exigences mentales

L'analyste doit composer avec des délais serrés, ce qui occasionne des périodes fréquentes de stress.

CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET CAPACITÉS

La connaissance de l'ensemble du cycle d'élaboration des systèmes est une exigence technique essentielle, de même que la capacité à mobiliser d'autres personnes dans les processus de travail en groupe. L'analyste stagiaire doit posséder une certaine compréhension des outils et techniques de développement de systèmes et de la planification des applications.

Compétences et capacités

- Connaissance technique pratique des langages de programmation orientés objet
- Capacité avérée de préparer des processus
- Capacité relative d'utiliser un modèle réel de données ou de réseau pour répondre aux besoins de développement des applications
- Connaissance pratique relative de l'interrogation de données à utiliser pour des logiciels de rapports, chiffriers, graphiques et organigrammes
- Connaissance pratique de la technologie informatique et capacité d'examiner, de dépanner et de diagnostiquer les problèmes techniques rencontrés par les utilisateurs (traitements de texte, chiffriers, courrier électronique, Internet, sécurité, imprimantes, unité centrale, réseaux LAN, systèmes d'exploitation, périphériques, sauvegardes)
- Compréhension relative des techniques de gestion de projet
- Connaissance des tâches de planification dans le contexte du développement de logiciels
- Capacité de reconnaître et de transmettre aux échelons supérieurs les problèmes et les perspectives dans les meilleurs délais
- Excellentes techniques d'écoute et de communication de vive voix et par écrit
- Capacité de travailler dans un environnement qui évolue rapidement

En général, les qualifications susmentionnées seraient acquises par :

un baccalauréat, de préférence en informatique ou avec une spécialisation en systèmes d'information de gestion

EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES

Niveau de sécurité (cocher une seule case)

- Aucune vérification du casier judiciaire requise
- Poste de confiance – vérification du casier judiciaire exigée
- Poste donnant accès à des renseignements de nature délicate – vérification de l'identité et du casier judiciaire exigée

Langue française (cocher une seule case)

- Français requis (indiquer le niveau ci-dessous)
Le niveau requis pour le poste désigné est :
EXPRESSION ORALE ET COMPRÉHENSION
De base (B) Intermédiaire (I) Avancé (A)
COMPRÉHENSION EN LECTURE
De base (B) Intermédiaire (I) Avancé (A)
COMPÉTENCE EN RÉDACTION
De base (B) Intermédiaire (I) Avancé (A)
- Français de préférence

Langue autochtone : Pour choisir une langue, cliquer ici.

- Exigence
- Préférence

ATTESTATION

Titre : Analyste stagiaire en technologie de l'information

Numéro(s) de poste : 97-9975

<hr/> <p>Signature de l'employé(e)</p> <hr/> <p>Nom en caractères d'imprimerie</p> <hr/> <p>Date</p> <p><i>J'atteste avoir lu et compris les responsabilités associées à ce poste.</i></p>	<hr/> <p>Signature du/de la superviseur(e)</p> <hr/> <p>Nom en caractères d'imprimerie</p> <hr/> <p>Date</p> <p><i>J'atteste que cette description de poste reflète avec justesse les responsabilités qui sont associées au poste.</i></p>
<hr/> <p>Gestionnaire principal(e)</p> <hr/> <p>Présidente-directrice générale</p> <p><i>J'autorise la délégation des responsabilités précitées dans le cadre de la structure organisationnelle présentée dans l'organigramme ci-joint.</i></p>	<hr/> <p>Date</p> <hr/> <p>Date</p>
<p>Les énoncés ci-dessus visent à décrire la nature et le niveau général du travail devant être exécuté par le titulaire de ce poste. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des responsabilités et des activités rattachées au poste.</p>	

Révisé par les RH : _____