



Public Service Alliance of Canada
Alliance de la Fonction publique du Canada

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: **Technical Lead User Support/**
Titre du poste : **Responsable technique, Soutien aux utilisateurs**

Position Number: **3600-0031**
Numéro du poste :

Supervisor Position Title: IT/IM Network Operations Supervisor /
Titre du poste de la superviseure ou du Superviseure ou Supviseur des
superviseur : opérations réseau de la TI/GI

Supervisor Position Number: 3600-0023
Numéro du poste de la superviseure ou du superviseur :

Bil. Des. / Dés. bil. :

PURPOSE OF POSITION	OBJET DU POSTE
<p>Under the general supervision of the IT/IM Network Operations Supervisor, the Technical Lead User Support is responsible to provide technical leadership in the day-to day operations related to providing desktop support and help desk services to end-users and testing in support of the PSAC's large, complex and diverse computing environment, both on premises in the PSAC data center and in the cloud.</p>	<p>Sous la direction du Superviseure ou superviseur des opérations réseau de la TI/GI, le ou la titulaire est responsable de l'équipe technique qui offre les services de dépannage aux utilisateurs ainsi que de la maintenance d'un environnement informatique complexe et varié, qui regroupe des services hébergés en interne et en ligne (nuage).</p>
<p>This position is responsible for overseeing the prioritization, planning and execution of various desktop applications deployments, troubleshooting in a heterogeneous distributed environment, as well as managing problem escalation and communicating with management.</p>	<p>Le titulaire est responsable de la hiérarchisation, de la planification et du déploiement d'applications. Il doit aussi être en mesure d'effectuer le dépannage dans un environnement réparti hétérogène, d'éviter l'aggravation du problème et de communiquer avec la direction.</p>
<p>This position provides review of complex deployments, upgrades, and major configuration efforts for execution by User Support Analysts.</p>	<p>Le titulaire présente aux analystes du soutien aux utilisateurs une analyse des déploiements, des mises à jour et des projets de configuration complexes.</p>

STATEMENT OF RESPONSIBILITIES	ÉNONCÉ DES FONCTIONS
<ul style="list-style-type: none"> Oversees helpdesk operations, including call service resolution, 	<ul style="list-style-type: none"> Coordonner les activités du service de dépannage, y compris la

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

**Technical Lead User Support/
Responsable technique, Soutien aux
utilisateurs**

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0031

call logging, task assignments and problem service escalation to ensure that the user needs are met in a timely manner.

- Responsible for user support, assistance and guidance via service desk to respond, resolve and track incident/problem requests.
- Manage issue resolution including prioritization on time sensitive problems and escalations within service level objectives and organization critical matrix.
- Adhere to service level objectives and follow escalation path as needed to respond in a timely manner.
- Identify deficiencies and improvements to service desk processes and tools.
- Identify trending issues from the ticket requests being submitted.
- Develop user training materials and procedures.
- Lead the User Support team by establishing work priorities and overseeing work assignment and staff training.
- Approve and participate in desktop hardware and peripheral equipment configuration, testing, installation and administration as required.

réponse aux demandes de service, l'enregistrement des appels, l'attribution des tâches et la résolution des problèmes, afin de répondre rapidement aux besoins des utilisatrices et utilisateurs.

- Encadrer l'équipe de dépannage informatique; s'occuper des demandes problématiques; faire le suivi des incidents et des demandes de soutien.
- Gérer la résolution de problèmes, notamment l'examen des questions qui ne peuvent attendre et des problèmes qui s'aggravent, en tenant compte des objectifs de niveau de service et des matrices organisationnelles.
- Respecter les objectifs de niveau de service et transmettre les problèmes à un niveau supérieur, au besoin, afin de répondre aux demandes dans des délais raisonnables.
- Trouver les lacunes dans les méthodes et les outils du service de dépannage ainsi que les améliorations à y apporter.
- Analyser les demandes de service et en dégager les tendances.
- Concevoir des outils de formation et des processus.
- Diriger l'équipe de dépannage : établir les priorités; coordonner la répartition des tâches et la formation du personnel.
- Approuver, et y participer s'il y a lieu, la configuration, la mise à l'essai, l'installation et l'administration du matériel et des périphériques selon les besoins.

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

**Technical Lead User Support/
Responsable technique, Soutien aux
utilisateurs**

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0031

- Lead and ensure that preventative maintenance i.e. scheduled implementation of desktop software upgrades, patches and fixes are performed in a timely manner.
- Lead and participate in computer security planning, implementation and management, including desktop AD Group Policies.
- Ensures that service and support tasks are performed in an efficient and timely manner, including:
 - computer hardware and software, installations deployment and upgrades;
 - managing service calls and equipment repairs;
 - user problem resolution;
 - user training as required.
- Assesses help desk activities continuously and makes recommendations for changes in help desk procedures and systems to management.
- Ensures that efficient help desk processes and procedures are current and processes are developed, updated and carried out for effective day-to-day operation of the help desk.
- Lead, participate in and assist project teams as required.
- Veiller à ce que l'entretien préventif, c. à d. les mises à niveau et l'exécution des correctifs de logiciels, soit fait en temps opportun.
- Diriger de manière active la planification, la mise en œuvre et la gestion de la sécurité des ordinateurs, incluant les politiques de groupe AD pour les ordinateurs.
- Veiller à ce que les tâches de soutien informatique soient effectuées rapidement et efficacement, dont les suivantes :
 - installer, déployer et mettre à niveau le matériel informatique et les logiciels;
 - répondre aux demandes de service et de réparation du matériel;
 - résoudre les problèmes éprouvés par les utilisatrices et utilisateurs;
 - former les utilisatrices et utilisateurs au besoin.
- Évaluer les activités du service de dépannage de façon continue et formuler des recommandations à la direction pour apporter des changements aux procédures de dépannage et aux systèmes.
- Veiller à ce que les processus et les procédures de dépannage soient à jour et que de nouveaux processus soient élaborés, mis à jour et exécutés afin d'assurer le fonctionnement optimal du service de dépannage au quotidien.
- Diriger activement les travaux de diverses équipes et leur offrir le

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

**Technical Lead User Support/
Responsable technique, Soutien aux
utilisateurs**

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0031

- Provides training and guidance on complex problem resolution to User Support staff as required to ensure efficient operation of user support.
 - Analyzes desktop support problems and resolutions to determine trouble trends or problem support areas and to ensure support procedures are being implemented.
 - Provides regular reports to management on trouble trends, problem support areas and any issues regarding the support of end-users.
 - Consults with IT staff, end-users, supervisors and managers to determine support requirements for new features, applications or systems.
 - Collaborates with other IT section leaders for staff assignments and oversees the effective delivery of those assignments to ensure that the user needs are met in a timely manner.
 - Works closely with vendors, consultants, operations staff and end-users on issues to improve customer relations and technical support.
- soutien nécessaire.
- Offrir une formation et un encadrement sur la résolution de problèmes complexes au personnel de soutien technique, au besoin, de façon à assurer l'efficacité des activités de soutien technique.
 - Analyser les problèmes et les solutions pour établir les tendances dans les problèmes signalés ou les secteurs éprouvant des difficultés techniques; et veiller à ce que les procédures de soutien soient mises en œuvre.
 - Fournir des rapports périodiques à la gestion sur les tendances dans les problèmes signalés, les secteurs éprouvant des difficultés techniques et toute question relative au soutien informatique.
 - Consulter le personnel de la TI, les utilisatrices et utilisateurs, les superviseuses et superviseurs ainsi que les gestionnaires pour déterminer les besoins en soutien informatique pour les nouveaux systèmes, les nouvelles fonctionnalités ou applications.
 - Collaborer avec les autres chefs d'équipe de la Section en ce qui concerne les affectations du personnel; voir au bon déroulement de ces affectations de manière à répondre rapidement aux besoins des utilisatrices et utilisateurs.
 - Travailler de près avec les fournisseurs, les services d'experts conseils, le personnel des opérations et les utilisatrices et utilisateurs en vue d'améliorer les relations avec la clientèle et le

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

**Technical Lead User Support/
Responsable technique, Soutien aux
utilisateurs**

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0031

soutien technique.

- Follows-up on support issues with all users to ensure that problems are resolved and customer service is continuously improved.
- Recommends orders for hardware and software replacement in accordance with replacement guidelines.
- Reviews hardware and software specification standards on a periodic basis and provides and recommends specification changes.
- Promotes user awareness of PSAC computer and electronic resources usage policies.
- Liaises with HR, users and management to enable provision of application and computer usage training as required.
- Participates in seminars, presentations, industry associations, training, etc., as required to stay current.
- Undertakes and leads projects, tasks and studies as required by the manager.
- Faire le suivi des questions de soutien auprès des utilisatrices et utilisateurs de façon à régler les problèmes et à améliorer sans cesse le service à la clientèle.
- Recommander l'achat de matériel et de logiciels de remplacement conformément aux lignes directrices.
- Passer en revue périodiquement les normes et spécifications relatives au matériel et aux logiciels; proposer et recommander des modifications aux spécifications.
- Sensibiliser les utilisatrices et utilisateurs aux politiques d'utilisation des ressources informatiques et électroniques de l'AFPC.
- Assurer la liaison avec les RH, les utilisatrices et utilisateurs et la direction afin de favoriser la prestation de cours sur l'utilisation des applications et des ordinateurs au besoin.
- Participer à des séminaires, exposés, réunions d'associations sectorielles, séances de formation, etc., au besoin pour demeurer au fait.
- Réaliser et diriger des projets, des tâches et des études connexes, à la demande de son gestionnaire.

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

**Technical Lead User Support/
Responsable technique, Soutien aux
utilisateurs**

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0031

QUALIFICATIONS

QUALITÉS REQUISES

Education and Experience

- Bachelor degree in Computer Science or a relevant discipline or a combination of education and technical experience in computer field with Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA), Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) certification or in process.
- A minimum five (5) years demonstrated working experience supervising a computer help desk or support environment.
- 6+ years experience in support and troubleshooting Windows & Mac OS platforms (Windows 7 & 8) including mobile devices running Apple iOS, Blackberry & Android OS flavors
- Microsoft Office User Specialist (MOUS) certification would be a definite asset. A+ certification would be an asset.
- Knowledge of IT Service Management (ITSM) and ITIL best practices would be a definite asset.
- In-depth working knowledge of the latest Microsoft Windows desktop operating systems and the Microsoft Office suites and Office365 is required.
- Extensive experience supporting desktops and notebook computers for an organization with multiple remote offices would be a definite

Études et expérience

- Bac en informatique ou dans une discipline connexe ou une combinaison de connaissances et d'expérience technique dans le domaine de l'informatique, en plus des certifications Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) et Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) (ou être en voie de les obtenir).
- Au moins cinq (5) ans d'expérience en supervision d'un service de dépannage ou de soutien technique.
- Au moins six (6) ans d'expérience en soutien technique (plateformes Windows (7 et 8) et Mac OS; appareils mobiles Apple iOS, Blackberry et Android).
- L'accréditation de spécialiste certifié de Microsoft Office (MOUS) serait considérée comme un atout certain. L'accréditation A+ serait considérée comme un atout.
- La connaissance des pratiques exemplaires de gestion des services de TI (GSTI) et ITIL serait un atout certain.
- Connaissance approfondie des récents systèmes d'exploitation Microsoft Windows et des progiciels Microsoft Office et Office365 est requise.
- Une expérience extensive du soutien informatique (ordinateurs et portables) dans un organisme comptant de nombreux bureaux éloignés serait considérée comme

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

**Technical Lead User Support/
Responsable technique, Soutien aux
utilisateurs**

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0031

asset.

- In-depth working knowledge and experience with PC hardware, software technology, networks and the TCP/IP protocol is required.
- Demonstrated ability to provide comprehensive and technically sound advice and direction to management, computer users and technical support staff is required.
- Ability to install, verify, evaluate and implement into production various vendors supplied packages is required.
- Technical experience in supporting one or more IT infrastructure areas such as Networking, Firewalls, Active Directory, LDAP, DB fundamentals, and backup / storage is definitively an asset.

Other Qualifications

- Ability to effectively schedule tasks and assignments, deal with competing priorities and remain effective during pressure situations.
- Ability to accept responsibility and work effectively without close supervision in a methodical and efficient manner, and cooperatively with others in a team.
- Ability to understand and respond strategically and tactically to operational issues with innovative solutions.

un atout certain.

- Connaissance et expérience approfondies des ordinateurs personnels, des technologies logicielles, des réseaux et du protocole TCP/IP.
- Capacité manifeste à donner des conseils techniques judicieux à la direction, aux utilisateurs et au personnel de soutien technique.
- Capacité à installer, à vérifier et à mettre en production divers progiciels fournis par les fournisseurs.
- Expérience en soutien technique d'infrastructures de TI : réseaux, pare-feu, Active Directory, LDAP, conception de bases de données, sauvegarde et archivage : un atout certain.

Autres qualités requises

- Capacité à organiser efficacement le travail et les tâches assignées, à composer avec des priorités conflictuelles et à travailler efficacement même sous pression.
- Capacité à s'acquitter de responsabilités et à travailler de manière méthodique et efficace sans faire l'objet d'une supervision étroite, ainsi qu'en équipe.
- Capacité à comprendre les problèmes opérationnels et à y réagir de manière stratégique en proposant des solutions innovatrices.

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

**Technical Lead User Support/
Responsable technique, Soutien aux
utilisateurs**

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0031

- Ability to analyze, assess and make recommendations on various informatics related proposals.
- Proven track record of taking responsibility and ownership surrounding work activities, and ability to demonstrate good time management.
- Ability to demonstrate excellent client service through commitment to customer / client satisfaction.
- Commitment to continuous quality / process improvement.
- Motivation to self-learn new technologies and adapt to change.
- Ability to remain current on emerging information technology trends by participating in seminars, courses, industry presentations.
- Ability to communicate effectively in English or French or in both official languages (according to the position's requirements) with computer users and technical specialists in writing and orally is essential.
- Knowledge and commitment of trade union and equity principles, and understanding of the sensitive political and social issues.
- Excellent judgment and demonstrated problem solving, consultative, persuasive and conflict resolution skills to provide sound direction and advice on a variety of complex technology
- Capacité à analyser, à évaluer et à faire des recommandations touchant diverses propositions liées à l'informatique.
- Capacité démontrée d'assumer ses responsabilités professionnelles et de bien gérer son temps.
- Capacité à offrir d'excellents services aux utilisateurs; engagement envers la satisfaction de la clientèle.
- Adhésion aux principes de l'amélioration continue de la qualité et des procédures.
- Motivation à apprendre de nouvelles technologies et capacité d'adaptation.
- Capacité à se tenir au courant des nouvelles tendances en technologie de l'information en assistant à des séminaires, des cours et des exposés sectoriels.
- Capacité à communiquer efficacement en français ou en anglais, ou dans les deux langues (selon les exigences linguistiques du poste), avec les utilisateurs et les spécialistes techniques, tant par écrit que de vive voix, est essentielle.
- Adhésion aux principes syndicaux et d'équité; compréhension des questions politiques et sociales délicates.
- Excellent jugement et compétences manifestes en résolution de problèmes, en consultation, en persuasion et en règlement de différends afin d'offrir une orientation et des

POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title:
Titre du poste :

**Technical Lead User Support/
Responsable technique, Soutien aux
utilisateurs**

Position Number:
Numéro du poste :

3600-0031

issues to all levels of users and/or
technical and Help Desk staff.

- Subject to operational requirements, this position may often be required to work after hours and late hour shifts that end between 6:00 p.m. and 8:00 p.m.

conseils avisés touchant une
variété de questions
technologiques complexes aux
utilisateurs ainsi qu'au personnel
technique et du service de
dépannage.

- Sous réserve des nécessités du service, la ou le titulaire pourrait devoir travailler après les heures normales et des quarts de travail se terminant entre 18 h et 20 h.