



Détails d'une offre d'emploi	Population hors Workday : Agent ou Agente - Soutien technique et opérations
Demande de poste	R1807311 Agent ou Agente - Soutien technique et opérations (Ouvert)
Famille d'emplois	Assistance TI
Date de début	2018-05-23
Date de fin	2018-06-07
Publication principale	Non
Adresse URL de publication externe	https://desjardins.wd3.myworkdayjobs.com/Desjardins2/job/Ottawa/Agent-ou-Agente---Soutien-technique-et-operations_R1807311-1
Description	Le Mouvement Desjardins est le plus important groupe financier coopératif au Canada et l'un des principaux employeurs au pays. Il offre toute la gamme des produits et services financiers et regroupe les expertises en gestion de patrimoine, en assurance de personnes et de dommages, en service aux entreprises de toutes tailles, en valeurs mobilières, en gestion d'actifs, en capital de risque ainsi que des modes d'accès virtuels sécuritaires, à la fine pointe de la technologie.

Niveau d'emploi

NV-04

La personne titulaire participe à la gestion efficace du parc informatique, des systèmes et des équipements technologiques de la Caisse. Elle réalise diverses activités de nature opérationnelle en lien avec les processus associés aux produits et services de la Caisse.

Information générale sur le poste

Coopérative financière bien enracinée dans le milieu, la Caisse populaire Trillium compte 26 500 membres. Chaque membre de la Caisse en est également l'un des copropriétaires. Elle contribue de manière continue au mieux-être économique et social des personnes dans ses collectivités. Sa vision se résume ainsi: être la première institution financière de nature coopérative reconnue dans sa communauté par son engagement, sa solidité financière et sa contribution à la prospérité durable.

Responsabilités principales

- Participer aux activités de gestion de la plateforme MIC (ex. : arrêt et démarrage du serveur, vérification des automatismes de systèmes, gestion des groupes d'accès, entretien de l'unité de prise de copie de sécurité et recouvrement de fichiers).
- Réaliser les activités de base du réseau (ex. : réactivation de mots de passe, configuration de nouveaux usagers, procédures régulières d'entretien).
- Réaliser les activités relatives aux systèmes et aux équipements technologiques (ex. : activation, configuration, entretien et réparation). Participer à l'analyse des besoins en équipement, au choix des solutions et à la gestion du parc informatique en informant l'équipe du Soutien en ligne des modifications à apporter au parc informatique.
- Répondre aux demandes des usagers, résoudre et proposer des solutions aux problèmes rencontrés, référer les situations plus complexes et en effectuer les suivis nécessaires.
- Participer à la planification et à la réalisation des activités requises lors du déploiement des solutions micro-informatiques ou de leur mise à niveau.
- S'assurer de l'application des normes et procédures, conseils et recommandations en matière de sécurité informatique. Assurer l'ensemble des activités relatives à la circulation de l'information technique nécessaire au fonctionnement optimal de la plateforme.
- Participer à la gestion et à la mise à jour des différentes applications sur le Web et sur la plateforme, des profils, des groupes normalisés et des codes d'utilisateurs. Participer à la gestion des licences relatives aux différentes applications (ex. : Paltrak réseau, module

Expert).

- Traiter et balancer différents rapports et requêtes pour l'ensemble des secteurs de la Caisse (ex. : rapport du Centre de services partagés, compensation des effets, retraits et dépôts directs, ajustement et suivi des transits autorisés, comptes à découvert, comptes inactifs, ristournes, hors balance de Fiducie, agenda des garanties, opérations liées aux effets en collection et quittances). Au besoin, assurer les suivis nécessaires auprès des membres et clients et effectuer les demandes de recherche, structurer et produire l'information demandée, et ce, selon les procédures établies.
- S'assurer que les activités réalisées soient conformes, dans le respect des délais et des standards de qualité prescrits.
- S'assurer de la sécurité des transactions et des opérations, en respectant les politiques, les pratiques et les normes en vigueur.
- Réaliser les activités de liaison avec les composantes concernées du Mouvement (ex: Centre de services partagés, Centre de contact Accès D, Centre financier aux entreprises, Centre de service aux étudiants). Traiter les avis de transaction et les opérations qui en découlent et assurer le suivi auprès des membres et clients et ce, selon les procédures établies.
- Au besoin, prendre en charge en temps réel des appels de nature transactionnelle de convenance et informationnelle en provenance du Centre de contact Accès D. Proposer des solutions adaptées et durables et s'assurer de la satisfaction des membres et clients.

Profil recherché

- Diplôme d'études collégiales en technique informatique
- Aucune expérience n'est requise

D'autres combinaisons de formation et d'expérience pertinentes pourraient être considérées

- Connaissance de l'intégration des données dans les systèmes
- Connaissance des mesures de sécurité, de l'encadrement légal et du contrôle interne
- Connaissance de la philosophie et du fonctionnement d'une coopérative de services financiers
- Connaissance des politiques, législations, normes et déontologie en matière de sécurité informatique en relation avec le fonctionnement de la Caisse, du centre Desjardins Entreprises et de la Fédération
- Connaissance des procédures et façons de faire relatives à l'environnement informatique de la Caisse
- Connaissance des procédures opérationnelles relatives aux produits et services de convenance, aux transactions automatisées et assistées et aux activités administratives
- Connaissance des standards de service
- Démontrer une grande capacité à apprendre sur le terrain
- Être doué pour la communication interpersonnelle
- Être orienté vers le client

- Faire preuve de rigueur professionnelle et de minutie
- Prendre des décisions de qualité
- Savoir informer

Conditions particulières

- Poste temporaire – Date de fin prévue : 31-12-2019, possibilité de prolongation du contrat.
- Nombre d'emplois disponibles : 1

Famille d'emplois

Technologies de l'information (G)

Lieu de travail

Caisse Populaire Trillium Inc.

Syndicat

Non Syndiqué

Date de fin d'affichage

2018-06-6

Sous-type de travailleur Temporaire plus 6 mois (Durée déterminée)**Emplacement** Ottawa**Type d'horaire** Temps plein**Emplacements****Organisation de supervision** DA Services aux particuliers - Caisse Populaire Trillium Inc. (Linda Bourgon [A], France Legault [A])