

 Afficher pour les employés

Conseillère ou conseiller au soutien aux utilisateurs de SIPAD et I-CLSC

Numéro
E26405SPC0060416163
Ministère ou organisme
Ministère de la Santé et des Services sociaux
Région
03 Capitale-Nationale
Corps-classe d'emplois
264.05 - Technicien principal en administration
Catégorie d'emplois
7 - Emplois techniques
Période d'inscription
2023-09-20 - 2023-10-03
Domaine d'emplois
Administration, affaires, comptabilité et finance

Renseignements généraux



Le **ministère de la Santé et des Services sociaux** souhaite pourvoir **1 emploi régulier** de conseillère ou conseiller au soutien aux utilisateurs de SIPAD et I-CLSC à la Direction du Centre de services située au 3000, avenue Saint-Jean-Baptiste, à Québec.

L'entrée en fonction est prévue en octobre 2023.

Mandat :

La **Direction du Centre de services** (DCS) répond aux demandes d'information, des signalements d'incidents, des problèmes, des demandes de changement ou des demandes de services reliés aux actifs informationnels d'intérêt commun du réseau de la santé ainsi qu'aux équipements bureautiques des ressources du ministère (portables, imprimantes/multifonctions, webconférence). Elle est également responsable d'opérer le Centre de services du Dossier de santé du Québec.

Afin de réaliser ses mandats, la DSC dispose d'une équipe de plus de 60 personnes. Elle est composée de deux coordonnateurs, de professionnels, de techniciens en informatique et de techniciens en administration.

Joignez-vous à une équipe dynamique qui transforme la santé par le numérique et qui fait une différence pour la population!

Attributions :

La personne titulaire de l'emploi assume la responsabilité et la gestion des requêtes de premier et de deuxième niveau de l'actif *Système d'information pour les personnes ayant une déficience* (SIPAD) et I-CLSC. Elle investigate et reproduit les problématiques rencontrées par les utilisateurs afin d'apporter des solutions viables. Elle assure le développement des connaissances des membres de son équipe ainsi que la cohérence des interventions dans le traitement des billets, et ce, dans son domaine d'expertise.

Plus précisément, elle est appelée à :

- Répondre aux billets complexes (incidents et demandes de service). Pour ce faire, elle investigate, exécute les procédures appropriées, diagnostique et applique la solution requise et donne des conseils fonctionnels ou des conseils techniques avancés;
- Informer les personnes concernées de l'état d'avancement des billets quant au diagnostic, les solutions de contournement ou les solutions permanentes pour ensuite mettre à jour les informations reliées aux interventions effectuées;
- Superviser l'entretien de la base de connaissances (procédures, instruction opérationnelle, guides) en regard du maintien de la qualité des services, à la sécurité de l'information et à l'efficacité des outils de soutien;
- Contribuer à la détection et à la résolution de façon proactive des défaillances et des vulnérabilités mineures ou majeures, identifie les mesures à prendre et en informe son supérieur immédiat, le cas échéant;
- Réaliser les activités spécifiques à l'utilisation, l'interprétation et l'exploitation des systèmes en assurant, entre autres, le développement et la mise en place des stratégies d'utilisation optimales des environnements et leur intégration dans les processus d'affaires;
- Appuyer et conseiller l'analyste responsable des actifs dans la prise de décision et les actions à poser.

Échelle de traitement :

De 44 817 \$ à 62 934 \$

Il s'agit de l'échelle de traitement issue de la convention collective des fonctionnaires 2020-2023 et en vigueur en date du 1^{er} avril 2022. Les montants associés aux différents échelons peuvent être consultés sur le site Web du [Secrétariat du Conseil du trésor](#).

La rémunération de la personne sélectionnée sera déterminée en respect de la Directive concernant l'attribution de la rémunération des fonctionnaires et selon les informations inscrites dans le dossier [Recrutement en ligne](#) du candidat.

Le nombre d'heures hebdomadaires de travail pour cet emploi est de 35 heures avec possibilité de travail en mode hybride (télétravail/présentiel).

Profil recherché

Exigences de l'emploi :

- Faire partie du personnel régulier du ministère de la Santé et des Services sociaux.
- Détenir un diplôme d'études collégiales techniques dans le domaine de l'administration, de la bureautique ou tout autre diplôme d'études collégiales techniques pertinent, ou une attestation d'études pertinentes dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.
 - Chaque année de scolarité pertinente manquante peut être compensée par une année de scolarité pertinente de niveau égal ou supérieur à celle exigée. Le diplôme exigé peut également être compensé par un diplôme d'études collégiales (DEC) non pertinent combiné à une année d'études postsecondaires pertinente.
 - Le fonctionnaire détenant le classement de technicien en administration, classe nominale, pour qui l'accès à la classe principale constitue une promotion peut compenser chaque année de scolarité manquante par deux années d'expérience pertinente aux attributions de l'emploi.
 - Pour être considérée, toute scolarité effectuée hors du Canada doit faire l'objet d'une évaluation comparative (attestation d'équivalence) délivrée par le [ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration](#).
- Détenir cinq années d'expérience de niveau technique dans le domaine du soutien aux utilisateurs d'actifs utilisés dans le RSSS.
 - Un candidat qui a un nombre d'années d'expérience inférieur à celui exigé peut compenser un maximum de deux années d'expérience pertinente manquante par une année de scolarité pertinente et additionnelle, de niveau supérieur à la scolarité minimale exigée.
 - Les expériences pertinentes acquises sur le marché du travail de même que celles acquises en dehors du marché du travail sont reconnues. De plus, les expériences pertinentes acquises au cours d'une même période peuvent être cumulées sans toutefois constituer une expérience d'une durée supérieure à cette période de concomitance.

Seront considérés comme des atouts :

- Très bonne connaissance du cadre normatif d'I-CLSC du module SIC Plus;
- Très bonne connaissance des processus cliniques et administratifs des personnes œuvrant à la Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique;
- Bonne connaissance des outils de la suite Office 365 (Microsoft Teams, Word, Excel, PowerPoint, Outlook);
- Connaissance des outils de billetterie, dont C2 Atom et des principes ITIL.

Autres éléments du profil recherché :

- Sens aigu du service à la clientèle;
- Bonne capacité à vulgariser et à simplifier des notions complexes en adaptant ses propos selon le profil de ses interlocuteurs;
- Aptitudes et un intérêt marqué pour le travail d'équipe et de collaboration;
- Bon esprit d'analyse et de synthèse.

Modalités d'inscription

Période d'inscription :

Du 20 septembre au 3 octobre 2023 à 23 h 59

Au terme du traitement de votre candidature, il est possible que cette offre ne soit plus accessible dans votre dossier en ligne. Par conséquent, nous vous suggérons de **conserver une copie** de cette offre pour consultation ultérieure.

Inscription :

- Pour soumettre votre candidature, vous devez cliquer sur « Poser ma candidature ».
- Vous devez **enregistrer votre dossier** et cliquer sur le bouton « **Soumettre** » pour confirmer votre inscription au processus de sélection.
- L'inscription doit **obligatoirement** s'effectuer à l'aide du formulaire d'inscription en ligne.
- **Au moment de votre inscription, vous devez joindre les documents permettant de confirmer votre admission**, c'est-à-dire :
 - Une copie du diplôme ou le relevé de notes officiel pour vos études faites au Québec ou dans une autre province canadienne;
 - Une copie de l'évaluation comparative des études effectuées hors Canada (attestation d'équivalence) si vous avez obtenu votre diplôme à l'extérieur du Canada.

Pour joindre vos documents, après avoir soumis votre formulaire d'inscription :

- Retournez dans votre dossier en ligne à la rubrique « Suivre mes candidatures »;
- Cliquez sur le bouton « Pièces justificatives » associé à cette offre d'emploi et joindre tous vos documents, puis appuyez sur le bouton « Soumettre »;
- Si la mention « soumis » est inscrite à la section « Pièces justificatives », cela confirme que l'opération s'est bien déroulée.

Veuillez noter qu'il est de votre responsabilité de fournir un dossier complet et détaillé. **Il est important de bien y détailler toutes vos expériences de travail.** Lorsque vous aurez soumis votre candidature, les informations contenues dans le formulaire ne pourront plus être modifiées.

Aucune candidature transmise par courrier, courriel ou télécopieur ne sera acceptée.

Seules les personnes retenues seront contactées.

Informations sur le processus de sélection et sur les attributions de l'emploi :

Par courriel à l'adresse processusselectionmsss@msss.gouv.qc.ca en inscrivant le numéro du processus dans l'objet du courriel.

Informations sur les modalités d'inscription en ligne :

Si vous éprouvez des difficultés à postuler en ligne ou si vous croyez nécessaire d'apporter des modifications à votre formulaire pendant la période d'inscription, vous pouvez communiquer avec le Centre d'assistance en dotation pour la région de Québec, au 418 528-7157, ou ailleurs au Québec, au numéro sans frais au 1 866 672-3460.

La fonction publique du Québec applique des mesures d'[accès à l'égalité en emploi](#) à l'intention des femmes, des membres des minorités visibles et ethniques, des personnes handicapées, des anglophones et des Autochtones.

 Afficher pour les candidats externes