

Nous avons un poste à combler immédiatement pour une ou un spécialiste d'informatique possédant de vastes compétences au plan technique, de même qu'en matière de service à la clientèle, de communication et de dépannage pour le poste de :

Spécialiste en soutien technique - bilingue
Thunder Bay Operations Centre ou Sudbury Operations Centre
Concours n° 21-28-ITWS

Ce que nous faisons

Contact North | Contact Nord aide les Ontariennes et Ontariens mal desservis de 800 petites communautés rurales, éloignées, autochtones et francophones en leur permettant d'accéder à une éducation et une formation sans avoir à quitter leur communauté.

Ce que vous faites comme membre de notre équipe

Relevant de la directrice adjointe ou du directeur adjoint, Services des technologies de l'information et du Web, le spécialiste du soutien technique :

Service à la clientèle

- Offre un service à la clientèle de haut niveau aux clientèles internes et externes qui font usage des plateformes, des systèmes et des services de technologies de l'information de Contact North | Contact Nord
- S'appuie sur des techniques d'écoute active, de questionnement et de diagnostic pour résoudre efficacement les problèmes de soutien technique, soit par téléphone ou au moyen d'outils Web, auprès d'une clientèle disposant souvent de connaissances élémentaires des plateformes, systèmes et services de technologies de l'information de Contact North | Contact Nord

Maintenance et innovation des systèmes

- Travaille au sein d'une équipe de spécialistes, au sein de laquelle les membres de l'équipe travaillent en collaboration et de manière autonome pour assurer que la totalité des plateformes, systèmes et services de Contact North | Contact Nord fonctionnent de manière optimale et sans interruption imprévue
- Soutient et apprend des autres membres de l'équipe pour résoudre des problèmes ou répondre à des demandes d'assistance technique, en documentant et proposant des solutions technologiques innovantes permettant d'améliorer l'efficacité, la productivité et l'expérience utilisateur
- Agit en tant que membre proactif d'une équipe autogérée

Responsable de la zone de service attribuée

- Fait preuve de leadership en prenant à sa charge la direction, au sein de l'équipe et de l'organisation dans son ensemble, d'un secteur de service spécifique (par exemple, conférence Web, vidéoconférence, systèmes de gestion de l'apprentissage, etc.), ce qui exige la capacité d'acquérir des connaissances approfondies et des compétences en effectuant de la recherche et de l'autoapprentissage, en initiant des discussions avec les fournisseurs et les parties prenantes, puis en participant aux communautés de connaissances pour le secteur de service

- Produit une documentation complète, des instructions techniques et de dépannage, de même que du matériel de formation pour le secteur de service
- Fournit un niveau de formation approprié au personnel de renfort attribué pour son secteur de service, aux membres de l'équipe fournissant un soutien et aux utilisatrices et utilisateurs finaux pour le secteur de service attribué
- Agit comme personnel de renfort pour un autre secteur de service

Ce dont vous avez besoin pour réussir

- Diplôme collégial supérieur ou universitaire en technologie de l'information, en informatique, en réseautage ou en interconnexion de réseaux, ou dans un domaine connexe
- Excellentes aptitudes à la communication, avec un niveau également élevé de compétences en communication orale et écrite **en français et en anglais**
- 3 à 5 ans d'expérience dans l'exploitation, l'installation et le soutien pour des plateformes et des systèmes informatiques, y compris la prestation d'un niveau de service supérieur et d'un soutien direct aux utilisatrices et utilisateurs finaux
- Connaissance pratique des systèmes d'exploitation Microsoft et Open Source; Certification MS, Cisco ou autre, un atout
- Aptitudes d'analyse, de résolution de problèmes et organisationnelles avérées, avec une capacité démontrée à résoudre les problèmes et à offrir une expérience client positive
- Expérience à diriger des équipes et de gérer des projets
- Aptitude confirmée à travailler avec un minimum de supervision, au sein d'une équipe autogérée
- Permis de conduire valide de classe G

Ce que nous offrons

- Un environnement de travail dynamique et convivial où les employées et les employés ont la possibilité de s'épanouir tout en accomplissant un travail utile d'aider les Ontariennes et Ontariens à suivre des études et obtenir la formation dont ils ont besoin; en mettant son expertise à profit pour améliorer les services que nous offrons et en continuant à développer son potentiel
- 35 heures par semaine, du lundi au vendredi, entre 7 h 30 et 23 h, sur la base de quarts de travail en rotation; être en mesure, à l'occasion, d'effectuer des heures supplémentaires et/ou de travailler les week-ends
- Une compensation attrayante :
 - Rémunération de départ entre 21.68\$ / heure
 - Rémunération des heures supplémentaires au taux de 1,5 fois après 35 heures
 - Ensemble complet d'avantages concurrentiels
 - Régime de REER de groupe à contribution équivalente avec l'employeur de 6 %
 - 15 jours par année de congés payés cumulés

Pour postuler

- Ce poste est ouvert jusqu'à ce qu'il soit comblé
- Soumettre à resumes@contactnorth.ca avec une lettre de motivation et votre curriculum vitae
- Citez le numéro de concours **n° 21-28-ITWS** dans l'objet du courrier électronique

Nous sommes un employeur prônant **l'égalité des chances**. Sur demande, des mesures d'adaptation en raison d'un handicap sont disponibles tout au long du processus de sélection.