

TECHNICIENNE OU TECHNICIEN DE SOUTIEN TI – NIVEAU 1 (bilingue)

Relevant de l'administrateur du soutien des TI, la technicienne ou le technicien de soutien TI :

Soutien à la clientèle

- Fournir un soutien à la clientèle de premier niveau aux clientes et clients internes et externes qui utilisent les plateformes, les systèmes et les services de technologie de l'information de Contact North | Contact Nord.
- Utiliser des techniques d'écoute active, d'approfondissement et de dépannage pour résoudre les problèmes de soutien technique par téléphone et par le biais d'outils Web avec une clientèle ayant une connaissance minimale des plateformes, des systèmes et des services de technologie de l'information de Contact North | Contact Nord.
- Identifier les problèmes nécessitant un soutien de niveau 2 et les transmettre à un échelon supérieur, le cas échéant.
- Fournir un suivi, une documentation (système de billetterie) et une réponse appropriée à la clientèle.

Maintenance des systèmes

- Travailler au sein d'une équipe de spécialistes, où les membres de l'équipe travaillent en collaboration et de façon autonome pour assurer un rendement optimal, sans interruption imprévue, de l'ensemble des plateformes, des systèmes et des services de Contact North | Contact Nord.
- Créer des comptes utilisateur; tester, installer et configurer le matériel et les logiciels; effectuer des travaux de maintenance et les mises à jour requises des systèmes et des logiciels.
- Surveiller les systèmes, identifier les interruptions de service et informer le personnel approprié en temps opportun.
- Travailler comme un membre proactif d'une équipe autogérée.

Gestion de l'information et des données

- Aider à la collecte, au nettoyage et à la saisie des données sur les cours et les programmes
- Exécuter des rapports et des requêtes
- Maintenir et mettre à jour les informations, instructions, procédures et guides-utilisateurs dans SharePoint.
- Effectuer des mises à jour/modifications simples des sites Web en HTML.
- Afficher des avis en matière de pannes et de maintenance des systèmes.

Compétences requises :

- 1 à 2 ans d'expérience à procurer une assistance technique à une clientèle interne et externe sur des systèmes, des plateformes, des logiciels et du matériel.
- Excellentes compétences en communication verbale et écrite en anglais
- Compétences en communication en français, à l'oral et à l'écrit
- Connaissance pratique des logiciels, tels que les logiciels de gestion de la configuration, les logiciels de communication de bureau, les logiciels de système d'exploitation et les logiciels de service d'annuaire Internet.
- Connaissance pratique des systèmes d'exploitation Windows 10, Apple, et libre.
- Connaissance pratique de Microsoft 365 (Exchange, Word, PowerPoint et Excel)
- Compétences en matière d'analyse, de résolution de problèmes et d'organisation, avec une capacité avérée à désamorcer les situations problématiques et à offrir une expérience positive à la clientèle.
- Capacité avérée à travailler avec un minimum de supervision, au sein d'une équipe autogérée, et à faire preuve de jugement et de diplomatie dans les relations avec la clientèle.
- Permis de conduire valide de classe G.
- Un diplôme d'études postsecondaires en technologie de l'information, en informatique, en réseautique, en électronique et/ou en télécommunications serait considéré comme un atout.
- Exigence : une preuve de vaccination complète contre la COVID-19 est requise.

Rémunération et avantages sociaux :

- Un environnement dynamique et convivial où les employées et employés ont la possibilité de s'épanouir, tout en accomplissant un travail utile. Vous appuierez les Ontariennes et Ontariens dans leur requête d'éducation et de formation tout en contribuant à l'amélioration des services que nous offrons.
- Un régime de rémunération attrayant :
- Salaire de départ de 21,68 \$ l'heure
- Programme d'avantages sociaux compétitifs
- Régime de REER à contribution paritaire employé.e-employeur de 6 % chacun
- 15 jours cumulés de congés payés par année

Heures de travail :

- 35 heures par semaine, du lundi au vendredi, travail par quarts entre 7 h 30 et 22 h 30; la capacité de faire quelques heures supplémentaires (payées 1,5 fois) et/ou de répondre aux besoins irréguliers les fins de semaine est requise

Comment postuler :

- Ce poste est ouvert jusqu'à ce qu'il soit comblé.
- Soumettre votre candidature à resumes@contactnorth.ca avec une lettre de motivation et votre curriculum vitae
- Indiquez le numéro de concours **#22-47-ITWS** dans l'objet du courrier électronique

Joignez-vous à notre équipe

QUI SOMMES-NOUS?

Contact North | Contact Nord rejoint une population ontarienne mal desservie sur le plan éducatif qui vit dans 1 300 communautés de petite taille, rurales, éloignées, autochtones ou francophones. Au moyen de formations en ligne, celles-ci peuvent obtenir un diplôme, un certificat ou un perfectionnement de compétences sans devoir quitter leur localité.

POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

CONTACT NORTH Supporting Rural & Remote Ontario
Soutenant l'Ontario rural et éloigné

Nous sommes un employeur qui souscrit à l'**égalité des chances**.

Sur demande, des mesures d'accommodement en raison d'un handicap sont offertes tout au long du processus de sélection.

LIEU

L'emploi est à distance depuis l'Ontario.

