



National
Capital
FreeNet

Libertel
de la Capitale
Nationale

HIRING
Bilingual Help Desk Analyst
Ottawa, ON

Application deadline: Tuesday, November 24th 2020 at midnight ET.

Term: One year renewable contract
35 hours per week including days, evenings and weekends
\$18.00/hour x 35 hours/week

Details:

National Capital FreeNet (NCF) is a local, not-for-profit alternative to commercial internet service providers. Since 1992 we have served more than 100,000 members.

We believe that everyone in Canada's National Capital Region should have access to the internet, meaning they can afford a high-quality connection, understand how to use it, and feel safe online. As a social enterprise, we work to fill this gap, investing in bandwidth and community services, keeping prices as low as we can while staying sustainable.

We offer high speed DSL from 6mbps up to 50 Mbps, free locally-hosted email, basic web hosting, skills workshops, and dial-up.

In 2016 we launched our Community Access Fund. The first project of the Fund is a low-cost unlimited usage internet package for Ottawa Community Housing tenants.

Our Help Desk provides walk-in and telephone support to our members for DSL, email, webhosting and dial-up services and as well as other technical and computer issues, as needed.

Tasks and Responsibilities:

- Assist members in resolution of internet and related technical issues
- Teach members how to set up and use internet services
- Provide detailed assistance and training to non-technical members
- Help prepare documentation and training materials
- Member outreach
- Help grow NCF membership
- Work with other staff and volunteers to promote the NCF mandate

Qualifications:

This position is for those who are fluently bilingual in English and French.

This is a technical position that requires either university or college-level education in computer science, computer engineering, and/or network, information and communications technology or an equivalent mix of education and experience.

Experience in community organizations is an asset.

Applicants are advised that working in our offices with members of the public and other employees is an essential duty of this position. For greater certainty, the essential duties of this position cannot be performed remotely.

Working environment:

This position will work in a team with staff and volunteers, but also on their own. Full-time positions include health and dental benefits after probation and three weeks paid annual vacation.

How to apply: Please send CV and cover letter to careers@ncf.ca PDF attachments are accepted. We encourage applications from under-represented communities. We thank everyone for applying however only those accepted for an interview will be contacted. No phone calls please.

OFFRE D'EMPLOI
Analyste bilingue, service d'assistance technique
Ottawa (Ontario)

Date limite : Le mardi 24 novembre 2020 à minuit, heure de l'Est

Durée des fonctions : Contrat renouvelable d'un an
18\$ l'heure x 35 heures par semaine, incluant les jours, soirs et fin de semaines

Détails

Le Libertel de la Capitale nationale est un service local sans but lucratif qui offre une solution de rechange aux fournisseurs Internet commerciaux. Depuis 1992, nous avons servi plus de 100 000 membres.

Nous croyons que toutes les personnes dans la région de la capitale nationale devraient avoir accès à un service Internet de haute qualité à un coût abordable, comprendre comment s'en servir et se sentir en sécurité en ligne. À titre d'entreprise sociale, nous nous employons à combler les lacunes dans ce domaine. Nous investissons dans l'acquisition de bande passante et dans les services communautaires, en maintenant les prix les plus bas possible sans compromettre la viabilité de l'organisme.

Nous offrons un service DSL haute vitesse variant entre 6 Mbps et 50 Mbps, ainsi qu'un service de courriel gratuit hébergé localement, un service de base pour l'hébergement de pages Web, des ateliers de perfectionnement, et une connexion par ligne téléphonique à certains clients.

En 2016, nous avons mis sur pied le Fonds d'accès communautaire. Son premier projet était l'offre d'une connexion Internet à utilisation illimitée à faible coût aux locataires de l'organisme Logement communautaire d'Ottawa.

Le service d'assistance technique fournit un soutien aux membres qui se présentent aux bureaux du Libertel ou qui appellent pour obtenir de l'aide. Le soutien couvre tout l'éventail de services : DSL, courriel, hébergement Web, connexion par ligne commutée, et autres questions techniques et informatiques.

Tâches et responsabilités

- Aider les membres à résoudre leurs problèmes liés à Internet ainsi que d'autres problèmes techniques
- Expliquer aux membres comment installer et utiliser les services Internet
- Fournir une aide approfondie ainsi que des conseils aux membres qui possèdent peu de compétences techniques
- Participer à la rédaction de documentation et de matériel de formation
- Effectuer la liaison avec les membres
- Contribuer à faire augmenter le bassin de membres du Libertel
- Travailler de pair avec les autres membres du personnel et les bénévoles pour promouvoir le mandat du Libertel

Qualifications

Le ou la titulaire doit être pleinement bilingue (français et anglais).

Le poste nécessite des compétences techniques, normalement acquises par une formation universitaire ou collégiale en science informatique, en génie informatique, en technologie des réseaux, ou en technologies de l'information et des communications, ou par une combinaison équivalente d'études et d'expérience.

Une expérience de travail dans le milieu communautaire constitue un atout.

Les candidats et candidates doivent prendre note que pour l'exécution des fonctions de ce poste, il est obligatoire de travailler dans nos bureaux et d'interagir avec la clientèle et les autres membres du personnel. Pour plus de certitude, cela signifie que les fonctions essentielles du poste ne peuvent être accomplies en télétravail.

Milieu de travail

Le ou la titulaire travaille au sein d'une équipe composée de membres du personnel et de bénévoles, mais exerce également ses fonctions seul. Le ou la titulaire a droit à un régime d'assurance santé et de soins dentaires, ainsi qu'à trois semaines de vacances payées par année.

Comment poser sa candidature : Envoyez votre curriculum vitae ainsi qu'une lettre de présentation par courriel à l'adresse careers@ncf.ca. Les documents peuvent être en format PDF. Nous invitons les membres de groupes sous-représentés à soumettre leur candidature. Nous remercions tous les candidats et candidates, mais ne communiquerons qu'avec les personnes retenues pour une entrevue. Prière de ne pas appeler.