



National  
Capital  
**FreeNet**

HIRING

Summer HelpDesk Analyst  
Ottawa, ON

**Libertel**  
de la Capitale  
Nationale

**Application deadline:** Monday, June 21<sup>th</sup> at 5pm ET

**Term:** 8-12 weeks

30 hours per week including days, evenings and weekends

\$18/hour

**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 and cable internet, 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 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.

Bilingualism in French and English is a significant asset. Experience in community organizations is also 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.

This position is being funded by the Canada Summer Jobs program and successful candidates must meet the following eligibility criteria: youth between 15 and 30 years of age at the start of employment; being a Canadian citizen, permanent resident, or person to whom refugee protection has been conferred under the Immigration and Refugee Protection Act, and have a valid Social Insurance Number and be legally entitled to work in Canada.

**Working environment:**

This position will work in a team with staff and volunteers, but also on their own.

**How to apply:** Please send CV and cover letter to [careers@ncf.ca](mailto: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 service d'assistance technique d'été**  
**Ottawa (Ontario)**

**Date limite :** Lundi 21 jun 2021 à 17h, heure de l'Est

**Durée des fonctions :** 8-12 semaines. 30 heures par semaine, \$18/heure

**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 : Internet DSL et par câble, 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 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 bilingue (français et anglais) et de travail dans le milieu communautaire constitue des atouts.

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.

Ce poste est financé par le programme Emplois d'été Canada. Pour être admissibles, les jeunes doivent : être âgés de 15 à 30 ans au début de l'emploi; être citoyens canadiens, résidents permanents ou désignés comme réfugiés en vertu de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés pour la durée de l'emploi; et avoir un numéro d'assurance sociale valide au début de l'emploi et être légalement autorisés à travailler au Canada conformément aux dispositions législatives réglementaires en vigueur dans la province ou le territoire visé.

### **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.

**Comment poser sa candidature :** Envoyez votre curriculum vitae ainsi qu'une lettre de présentation

par courriel à l'adresse [careers@ncf.ca](mailto: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.