



IT Platform Support Specialist (Independent Contractor)

Full-Time, Contract

Autism Ontario is a charitable organization with a history of over 50 years representing the thousands of people on the autism spectrum and their families across Ontario. Made up of knowledgeable parents, professionals, and autistic self-advocates who can speak to the key issues that impact autistic individuals and their families, Autism Ontario is the province's leading source of information and referral on autism, and one of the largest collective voices representing the autism community. Members are connected through a volunteer network of seven regions throughout the Province of Ontario. Our mission is to create a supportive and inclusive Ontario for autism, and we value collaboration, respect, accountability and being evidence informed.

Job Specifications:

Title: IT Platform Support Specialist

Reports to: IT and Systems Director

Location: Primarily remote, occasionally working at our main office (1179 King St W, Toronto, ON, M6K 3C5) or a regional office as required

Wage: TBD

Hours: 37.5hrs per week (1.0 FTE)

Duration: Full-Time, Contract (Independent Contractor)

Position Overview

Autism Ontario is looking for an experienced Independent IT Contractor. Reporting to the IT and Systems Director, the IT Platform Support Specialist will play an integral role in transforming Autism Ontario's digital presence, working closely with the IT and Communication teams. The IT Platform Support Specialist acts as an integral member of the IT team, providing IT support, application support, and training to users. The incumbent will be responsible for the identification, management, and support of platform related issues, modifications, and

enhancements. They will work closely with vendors and internal teams to effectively support end users of the platforms.

Key Responsibilities:

- In conjunction with the IT and Systems Director and any external vendors, oversee all elements and functions of Autism Ontario's IT platforms.
- Participate in user acceptance testing to ensure completed technology change requests match the vision of the organization.
- Work with members of the IT/Development team and vendors to resolve platform related issues.
- Assist with identifying the root cause of platform and related problems; manages and resolves issues in a constantly changing environment.
- Web platform support: answer support client calls, emails, or online chat regarding website troubleshooting, site updates, plugin updates, server or hosting issues, email creation, etc.
- Navigating and troubleshooting online web development platforms such as WordPress, Shopify, etc.
- Navigating and troubleshooting CRM's such as MS Dynamics and Salesforce.
- Assist with the delivery of platform program curricula evaluation and end user evaluation.

Qualifications:

- Degree or Diploma in IT, technology, software application development or relevant field.
- Minimum 5 years of experience.
- An equivalent combination of education and work experience may be considered.
- Fluency in written and oral English is required.
- Excellent verbal and written communication skills and team player.
- Strong understanding of Microsoft 365, including Azure AD, Dynamics, SharePoint and Teams.
- Experience with Five9 and C3X is an asset.
- Demonstrated ability to use data to identify opportunities and engage in data driven decision making and change management.
- Displays ability to navigate through complex relationships, information and issues and find solutions.
- Demonstrated commitment to principles of social justice, diversity, equity, inclusion, and cultural competence.
- Proven, strong problem-solving and conflict resolution skills.
- Demonstrated analytical, organizational, and conceptual skills.
- Strong work ethic, integrity, and accountability with an excellent attendance record.
- Self-directed, courageous, and highly motivated.
- Reliable and flexible individual to work as part of a diverse team.
- Up to date vulnerable sector check
- Proof of vaccination or proof of exemption

Interested candidates should submit a resume and cover letter by **September 25th, 2023** by accessing the following link: <https://autismontario.applytojob.com/apply/ntGT2f73HE/IT-Platform-Support-Specialist-Independent-Contractor-Hybrid>. We thank everyone for their interest in this position; however, only those candidates invited to interview with us will be contacted.

Autism Ontario is an equal opportunity employer committed to maximizing the diversity of our organization, and actively encourages individuals on the autism spectrum and from all equity deserving groups to apply. We welcome qualified applicants for employment without regard to race, colour, religion, sex, sexual orientation, gender identity, national origin, age, disability, protected veterans status or any other legally protected factors.

Autism Ontario is committed to providing a barrier-free work environment in concert with the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act and the Ontario Human Rights Code. As such, Autism Ontario will make accommodations available to applicants with disabilities upon request during the hiring process.

Spécialiste en soutien informatique (entrepreneur.e indépendant.e)

Contrat à temps plein

Autisme Ontario est une organisation de bienfaisance qui, depuis 50 ans, représentent les milliers de personnes et leurs familles qui sont confrontées au trouble du spectre de l'autisme en Ontario. Notre organisation compte dans ses rangs des parents, des professionnels et des défenseurs des droits de personnes autistes, qui sont bien informés et en mesure d'aborder les principales questions qui ont une incidence sur les personnes autistes et leurs familles. Autisme Ontario est la source principale d'information et de référence sur l'autisme et elle constitue une des plus importantes voix collectives au service de la communauté autiste. Les membres d'Autisme Ontario peuvent s'appuyer sur un réseau de bénévoles répartis dans nos 7 régions locales. Notre mission consiste à bâtir un Ontario plus solidaire et inclusif pour les personnes autistes, et nous accordons une grande importance à la collaboration, aux actions de responsabilisation, au respect, et à l'usage d'informations éclairées par des preuves.

Description de l'emploi

Titre : Spécialiste en soutien informatique

Supérieur immédiat : Directeur des technologies d'information et des systèmes

Lieu : principalement en télétravail et, à l'occasion, à notre bureau principal (1179, rue King Ouest, Toronto [Ontario] M6K 3C5)

Salaire : À DÉTERMINER

Heures : 37,5 heures par semaine (ETP 1.0)

Durée : contrat à temps plein (entrepreneur.e indépendant.e)

Résumé des fonctions :

Autisme Ontario est à la recherche d'un.e entrepreneur.e indépendant.e spécialisé.e en TI. Relevant du directeur des technologies d'information et des systèmes, le·la spécialiste en soutien informatique jouera un rôle essentiel dans la transformation de la présence

numérique d'Autisme Ontario, en travaillant en étroite collaboration avec les équipes des TI et des communications. Le-la spécialiste en soutien informatique fait partie intégrante de l'équipe des TI et apporte du soutien en matière de TI et d'applications en plus de former les utilisateur·rice·s. La personne occupant ce poste sera responsable de l'identification, de la gestion et du soutien des problèmes, des modifications et des améliorations liés aux plateformes. Celle-ci travaillera en étroite collaboration avec les fournisseurs et les équipes internes afin de soutenir de manière efficace les utilisateur·rice·s finaux·ales des plateformes.

Responsabilités principales :

- En collaboration avec le directeur des technologies d'information et des systèmes et les fournisseurs externes, superviser l'ensemble des éléments et des fonctions des plateformes de TI d'Autisme Ontario.
- Participer aux essais d'acceptation par l'utilisateur·rice afin de s'assurer que les demandes de changement technologique correspondent à la vision de l'organisation.
- Travailler avec les membres des équipes des TI et du développement ainsi que les fournisseurs pour résoudre les problèmes liés aux plateformes.
- Contribuer à l'identification des causes profondes des problèmes liés aux plateformes et des problèmes connexes ainsi que gérer et résoudre les problèmes dans un environnement en constante évolution.
- Soutien de la plateforme Web : répondre aux appels, aux courriels ou aux messages en ligne des client·e·s concernant le dépannage du site Web, les mises à jour du site, les mises à jour des plugiciels, les problèmes de serveur ou d'hébergement, la création de courriels, etc.
- Examiner les plateformes de développement Web en ligne (telles que WordPress, Shopify, etc.) et localiser les problèmes.
- Examiner les systèmes de gestion des relations avec la clientèle (tels que CRM, MS Dynamics et Salesforce) et localiser les problèmes.
- Contribuer à l'évaluation des programmes des plateformes et à l'évaluation des utilisateur·rice·s finaux·ales.

Qualifications :

- Un diplôme en TI, en technologie, en développement d'applications ou dans un domaine connexe
- Au moins cinq ans d'expérience
- Une combinaison équivalente d'études et d'expérience de travail pourrait être considérée
- La maîtrise de l'anglais écrit et oral est nécessaire

- D'excellentes aptitudes à communiquer à l'oral et à l'écrit et à travailler en équipe
- Une excellente compréhension de Microsoft 365, y compris Azure AD, Dynamics, SharePoint et Teams
- De l'expérience avec Five9 et C3X est un atout
- La capacité avérée à utiliser les données pour identifier les possibilités ainsi qu'à prendre des décisions et gérer les changements en fonction des données
- La capacité à naviguer des relations, des informations et des problèmes complexes et à trouver des solutions
- Un engagement éprouvé envers les principes de justice sociale, de diversité, d'équité, d'inclusion et de compétence culturelle
- D'excellentes compétences avérées en matière de résolution de problèmes et de conflits
- Des compétences analytiques, organisationnelles et conceptuelles avérées
- Une assiduité et une éthique de travail solides ainsi que la capacité à faire preuve d'intégrité et à prendre ses responsabilités
- La capacité à être autonome, du courage et une grande motivation
- La capacité à faire preuve de flexibilité et de fiabilité au sein d'une équipe diversifiée
- Une vérification à jour des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables
- Une preuve de vaccination ou une preuve d'exemption

Les candidat·e·s intéressé·e·s doivent soumettre un CV et une lettre de motivation avant le **25 septembre 2023** en accédant au lien suivant :

<https://autismontario.applytojob.com/apply/ntGT2f73HE/IT-Platform-Support-Specialist-Independent-Contractor-Hybrid>. Nous remercions à l'avance tous ceux et celles qui manifesteront de l'intérêt pour ce poste; toutefois, nous communiquerons exclusivement avec les personnes qui seront conviées en entrevue.

En tant qu'employeur, Autisme Ontario favorise l'égalité des chances ainsi que la diversité et encourage activement les personnes qui ont un trouble du spectre de l'autisme et celles issues d'un groupe visé par l'équité en matière d'emploi à poser leur candidature. Nous examinons les dossiers de tous les candidats et candidates qualifiés pour l'emploi annoncé sans égard à la race, la couleur de la peau, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, la nationalité d'origine, l'âge, aux handicaps, au statut protégé d'ancien combattant ou tout autre facteur protégé par la loi.

Autisme Ontario s'engage à instaurer et préserver un milieu de travail libre d'obstacles, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et au *Code des droits de la personne de l'Ontario*. Pour ce faire, Autisme Ontario proposera des mesures d'adaptation aux personnes handicapées qui en feront la demande durant la procédure d'embauche.