

## **Software & Systems Specialist**

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. 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. Our mission is to create a supportive and inclusive Ontario for autism, and we value collaboration, respect, accountability and being evidence informed.

### **Job Summary:**

**Title:** Software & Systems Specialist

**Location:** Hybrid; primarily remote, but with occasional travel to Toronto Provincial Office or a regional office as needed

**Hours:** 37.5 hours per week

**Salary:** \$70,000 - \$75,000/year

**Duration:** One-year contract

**Role:** Existing vacancy

### **Position Overview:**

Reporting to the IT & Systems Director, Autism Ontario is seeking a skilled and compassionate **Software & Systems Specialist** with experience in Azure, HubSpot, and customer support to join our non-profit organization. This role is pivotal in maintaining and improving our IT systems to support operations that positively impact vulnerable communities.

If you are a problem solver with a passion for technology and a heart for making a difference, this is the role for you!

### **Key Responsibilities:**

#### Technical Support & System Administration

- Manage and maintain SAS environments, ensuring optimal performance and reliability.
- Provide Azure cloud support, including monitoring, resource optimization, and troubleshooting.
- Offer support for HubSpot CRM, ensuring effective use of the platform for outreach and engagement.
- Troubleshoot and resolve technical issues related to Microsoft Office Suite, SharePoint Online, and Power Automate.

#### Ticket Management & Customer Support

- Act as the first point of contact for internal users, managing technical support tickets with empathy and efficiency.

- Escalate complex issues to appropriate teams while maintaining clear communication with stakeholders.
- Document issues, solutions, and best practices to improve organizational knowledge

#### System Integration & Automation

- Support the integration of SharePoint with other systems for enhanced collaboration and document management.
- Develop and maintain Power Automate workflows to streamline business processes.
- Assist in managing data workflows between SAS, Azure, and HubSpot platforms

#### Collaboration & Training

- Work closely with internal teams to understand their IT needs and implement solutions.
- Train staff on using IT systems effectively, including SharePoint, HubSpot, and SAS tools.
- Collaborate with external vendors and service providers to resolve technical issues.

#### Security & Compliance

- Ensure compliance with data protection policies and guidelines, especially in dealing with sensitive information in the vulnerable sector.
- Support cybersecurity initiatives to safeguard the organization's IT environment.
- Other duties as assigned.

#### **Qualifications:**

- Bachelor's degree or post graduate diploma in Computer Sciences or related field.
- 3 years experience with HubSpot CRM for data management and user support.
- 2 years experience in IT ticketing systems (Zoho Desk an asset) and customer support practices.
- Demonstrated proficiency in SAS administration and support.
- Hands-on experience with Azure cloud services (virtual machines, storage, networking).
- Strong knowledge of Microsoft Office Suite, SharePoint Online, and Power Automate.
- Knowledge of data privacy laws and best practices (e.g., PIPEDA, HIPAA).
- Excellent interpersonal and communication skills with a customer-centric approach.
- Strong attention to detail and a creative approach to problem-solving.
- Previous experience in the non-profit sector or working with vulnerable populations is an asset.
- Certifications in relevant areas, such as Azure Fundamentals or SAS Administration is preferred.
- Demonstrated commitment to principles of social justice, neurodiversity, equity, inclusion, anti-racism, anti-Black racism, anti-ableism
- Bilingual proficiency (French/English) is an asset.

Autism Ontario offers a great work-life balance, a competitive benefits package and RRSP contributions. Some of the perks of joining our team include:

- Flex Hours
- Hybrid working model
- Semi-casual dress code
- 3 weeks vacation, plus years of service days
- 10 paid personal days
- Competitive Benefits Package with Healthcare spending account (including Health, Dental, EAP, Vision and more)
- RRSP Contributions
- Professional development opportunities
- In person team building activities
- A workplace culture that promotes both a collaborative and independent work environment
- You'll be joining a team of passionate individuals who are looking to make a difference.

Interested candidates should submit a resume and cover letter to [recruitment@autismontario.com](mailto:recruitment@autismontario.com).

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 des logiciels et des systèmes

Autisme Ontario est une organisation de bienfaisance qui, depuis plus de 50 ans, représentent les milliers de personnes autistes en Ontario 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 de l'autisme. 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 aux informations éclairées par des preuves.

### Description de l'emploi

**Titre :** Spécialiste des logiciels et des systèmes

**Lieu :** Modalités de travail principalement hybride avec déplacements occasionnels au bureau provincial de Toronto, au besoin

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

**Salaire :** 70 000 \$ – 75 000 \$ par année

**Durée :** contrat d'un an

**Rôle:** Poste vacant

### Aperçu du poste

Autisme Ontario est à la recherche d'un-e **spécialiste des logiciels et des systèmes** qualifié-e et compatissant-e qui se joindra à son organisme à but non lucratif. Cette personne doit posséder une expérience avec Azure et HubSpot et en soutien à la clientèle. Elle relèvera du-de la directeur-riche des TI et des systèmes. Ce poste est essentiel pour le maintien et l'amélioration de nos systèmes informatiques permettant de soutenir les activités qui ont une incidence positive sur les communautés vulnérables.

Si vous aimez résoudre des problèmes, êtes passionné-e par les technologies et avez à cœur d'entraîner des changements positifs, ce poste est fait pour vous!

### Principales responsabilités :

#### Soutien technique et administration des systèmes

- Gérer et maintenir les environnements SAS pour garantir des performances et une fiabilité optimales.
- Fournir un soutien pour les services infonuagiques Azure, notamment assurer une surveillance, optimiser les ressources et dépanner en cas de problème.
- Offrir un soutien pour le système de GRC HubSpot afin d'assurer une utilisation efficace de la plateforme à des fins de rayonnement et d'engagement.
- Dépanner et résoudre les problèmes techniques liés à la suite Office de Microsoft, à SharePoint Online et à Power Automate.

### Gestion des tickets et soutien à la clientèle

- Agir en tant que premier point de contact pour les utilisateur·rice·s internes en gérant les tickets de soutien technique avec empathie et efficacité.
- Faire remonter les problèmes complexes aux équipes appropriées tout en entretenant des communications claires avec les parties prenantes.
- Documenter les problèmes, les solutions et les meilleures pratiques afin d'améliorer les connaissances de l'organisation.

### Intégration et automatisation des systèmes

- Soutenir l'intégration de SharePoint avec d'autres systèmes pour améliorer la collaboration et la gestion des documents.
- Développer et maintenir des flux de travail Power Automate pour rationaliser les processus d'entreprise.
- Aider à gérer les flux de données entre SAS, Azure et les plateformes HubSpot.

### Collaboration et formation

- Travailler en étroite collaboration avec les équipes internes pour comprendre leurs besoins informatiques et mettre en œuvre des solutions.
- Former le personnel à l'utilisation efficace des systèmes informatiques, notamment SharePoint, HubSpot et les outils SAS.
- Collaborer avec les fournisseurs externes et les prestataires de services pour résoudre les problèmes techniques.

### Sécurité et conformité

- Veiller au respect des politiques et des lignes directrices en matière de protection des données, en particulier lorsqu'il s'agit d'informations sensibles dans le secteur vulnérable.
- Appuyer les initiatives de cybersécurité pour protéger l'environnement informatique de l'organisation.
- Réaliser toute autre tâche assignée.

### **Qualifications :**

- Un baccalauréat ou un diplôme d'études supérieures en informatique ou dans un domaine connexe.
- Trois ans d'expérience avec le système de GRC HubSpot, plus particulièrement en gestion des données et en soutien aux utilisateur·rice·s.
- Deux ans d'expérience avec les systèmes de tickets de soutien informatique (comme Zoho Desk, un atout) et avec les pratiques de soutien à la clientèle.
- Une maîtrise avérée des outils d'administration et de soutien SAS.
- Une expérience pratique avec les services infonuagiques Azure (machines virtuelles, stockage, réseau).
- Une solide connaissance de la Suite Office de Microsoft, de SharePoint Online et de Power Automate.
- Une connaissance des lois et des meilleures pratiques relatives à la protection des données (p. ex., LPRPDE, loi américaine HIPAA).
- D'excellentes compétences interpersonnelles et en communication, et une approche axée sur la

clientèle.

- Un grand souci du détail et une approche créative face à la résolution de problèmes.
- Une expérience préalable dans le secteur sans but lucratif ou auprès de populations vulnérables est un atout.
- Des certifications dans des domaines pertinents, telles que Microsoft Azure Fundamentals ou SAS Administration, sont préférables.
- Un engagement éprouvé envers les principes de justice sociale, de neurodiversité, d'équité, d'inclusion, de lutte contre le racisme, de lutte contre le racisme envers les personnes noires et de discrimination fondée sur la capacité physique.
- Le bilinguisme (français et anglais) est un atout.

Autisme Ontario offre un excellent équilibre entre vie professionnelle et vie privée, un ensemble d'avantages sociaux compétitifs et des cotisations au REER. Voici quelques-uns des avantages à rejoindre notre équipe :

- Flex horaire flexible
- Un mode de travail hybride
- Un code vestimentaire semi-décontracté
- Trois semaines de vacances et des journées additionnelles selon les années de service
- Dix journées de congés personnels payées
- Des avantages sociaux concurrentiels (y compris une couverture des soins de santé, dentaires, de la vue, etc.)
- Des cotisations à un REER
- Des occasions de perfectionnement professionnel
- Une culture qui favorise un environnement de travail collaboratif et indépendant
- Une équipe de personnes passionnées qui souhaitent faire une différence

Les candidates et candidats intéressés par cet emploi doivent faire parvenir leur curriculum vitae, accompagné d'une lettre de présentation à l'adresse courriel [hr@autismontario.com](mailto:hr@autismontario.com). 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 genre, 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.

