

OFFRE D'EMPLOI

Agent(e) de support informatique opérationnel

Le Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse (CDÉNÉ) est à la recherche d'une personne pour combler le poste de Support Informatique opérationnel.

DESCRIPTION DE POSTE

Le/la Support informatique opérationnel assure le bon fonctionnement quotidien des outils numériques utilisés par l'organisation. Dans un contexte d'OBNL, la personne agit comme ressource clé de proximité pour les utilisateurs et veille à maintenir des outils simples, efficaces et bien utilisés. Le rôle est principalement orienté vers l'opérationnel, le support aux utilisateurs et la gestion des plateformes telles que Microsoft 365, SharePoint, CRM. Gestion de projet, etc.

RESPONSABILITÉS ET TÂCHES

Gestion des outils et des accès

- Administrer et maintenir les outils utilisés au quotidien (MS365, CRM, etc.)
- Créer, modifier et supprimer les comptes utilisateurs
- Gérer les accès et permissions selon les rôles et les procédures
- S'assurer du bon fonctionnement des licences et abonnements
- Effectuer des ajustements simples pour améliorer l'utilisation des outils

Support utilisateurs et coordination avec le fournisseur IT

- Fournir un support de premier niveau aux employés et bénévoles
- Répondre rapidement aux demandes (problèmes d'accès, utilisation des outils, erreurs simples)
- Créer et suivre les tickets auprès du fournisseur IT pour les problèmes réseau et matériel
- Assurer le suivi et relancer afin de maintenir des délais de résolution raisonnables
- Faire le lien entre les utilisateurs et les fournisseurs externes

Formation et accompagnement

- Former les utilisateurs aux outils (Teams, Outlook, SharePoint, CRM, etc.)
- Créer des guides simples, FAQ et procédures internes
- Accompagner les nouveaux employés et bénévoles (onboarding IT)

- Aider les équipes à mieux utiliser les outils pour gagner en efficacité

Gestion du parc informatique

- Maintenir un inventaire simple et à jour du matériel
- Préparer et configurer les ordinateurs et comptes pour les nouveaux arrivants
- Assurer le suivi des équipements (attribution, remplacement, récupération)
- Coordonner avec le fournisseur pour les réparations
- Optimiser l'utilisation du matériel existant

QUALIFICATIONS ET COMPÉTENCES REQUISES :

Compétences techniques

- Bonne maîtrise de Microsoft 365 (Outlook, Teams, SharePoint, OneDrive)
- Connaissance d'outils de gestion de projets
- Expérience avec des outils CRM
- Aisance avec les outils numériques et capacité d'apprentissage rapide
- Connaissances de base en informatique (comptes, accès, configuration de postes)

Compétences comportementales

- Approche très orientée service et soutien aux utilisateurs
- Capacité à expliquer simplement des concepts techniques
- Organisation et sens des priorités
- Autonomie et débrouillardise
- Polyvalence dans un environnement à ressources limitées

Formation et expérience

- Diplôme technique en informatique postsecondaire
- 1 à 3 ans d'expérience en support technique ou rôle similaire
- Expérience en OBNL (atout)

Indicateurs de performance (KPIs)

- Rapidité de réponse aux demandes utilisateurs
- Niveau de satisfaction des utilisateurs
- Délais de suivi des tickets externes
- Qualité et clarté des guides/documentation
- Bonne utilisation des outils par les équipes

ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS

- Poste très opérationnel et orienté terrain
- Interaction quotidienne avec les équipes internes
- Environnement collaboratif
- Priorités pouvant évoluer rapidement
- Travail avec des ressources et budgets optimisés

Mandat

- Salaire annuel : 53 000 \$ à 60 000 \$ CAD selon l'expérience et les compétences
- Poste à temps plein Temps-plein (35h par semaine).
- Avantages: vacances payées, assurance complémentaire, REER selon les conditions de travail du CDÉNE
- Lieux de travail : Halifax
- Contrat termes débutant dès que possible, jusqu'au 31 mars 2027 avec possibilité de renouvellement selon le financement et les besoins organisationnels.

Déclaration sur l'équité en matière d'emploi :

Notre objectif est de constituer une main-d'œuvre diversifiée, représentative des citoyennes et citoyens que nous servons. Le CDÉNE possède une politique sur l'équité en matière d'emploi, et nous accueillons favorablement toutes candidatures.

Les personnes intéressées sont priées d'envoyer leur Curriculum Vitae et lettre de motivation

(En français) avant **le 12 juin 2026**, à l'adresse suivante :

Le Conseil de développement économique de la Nouvelle-Écosse

Mme Nidhal Kefi

nkefi@cdene.ns.ca

Veillez noter :

- Toute candidature remise sera retenue dans la possibilité d'offre d'emploi futures.
- Seulement les candidatures sélectionnées pour une entrevue seront contactées.
- La langue de travail de cet emploi est le français; toute personne sélectionnée pour une entrevue devra posséder de très bonnes compétences en français et devra également être fonctionnelle en anglais.