

Ontario Primary Health Care Nurse Practitioner (PHCNP) Program

Technical Support Specialist (Bilingual in English and French)

Part-time 3-days per week (21 hours)

1-year Contract (possible extension)

[Jump to French version of posting](#)

The Provincial Office of the Ontario Primary Health Care Nurse Practitioner Program is seeking a part-time, **Bilingual Technical Support Specialist** to offer support and training to approximately 400 students across Ontario for issues related to web applications used by the Program including: Central Registry Database (CRDB); Learning Management System (LMS), Online Exams, Discussions Forums; Courses Evaluations; and Grade Report. The office is located within the University of Ottawa, with some flexibility for working remotely.

The nine-university Ontario Primary Health Care Nurse Practitioner (PHCNP) Program educates and prepares nurses across Ontario for advanced practice as Primary Health Care NPs. Graduates go on to work as primary health care providers to Ontarians and act as leaders in the health care system. The program is offered both in English and French, using a hybrid (online and onsite) learning environment. PHCNP consortium universities include Lakehead, Laurentian, McMaster, Ottawa, Queen's, Ryerson, Western, Windsor, and York. A Provincial Program Office provides central support and services for consortium university sites, including centralized online services with a dedicated Distance Education Information Technology (DEIT) Team based in Ottawa. The Provincial Office is evolving the staff complement of the DEIT team in line with emerging technologies and practices, including emerging pedagogies. The Part-time IT support Specialist will be part of this evolving team. The Support Specialist will report to the Manager, Distance Education/Information Technology.

Please [click here](#) for further information regarding the Ontario PHCNP Program.

Responsibilities:

- Provide technical support to students across the nine universities including response to: student phone calls, emails, and support ticket system during office hours (should be available for the first two weeks of classes in the fall/winter semester, first week of summer and during all mid-term and final exams and quizzes)
- Organize regular education or refresher with end users related to web applications
- Create accounts and manage profiles of any new staff working within the PHCNP program
- Maintain the boundaries map used on the private PHCNP website (i.e. used for student placements across the province)
- Develop, revise and update orientation module on the PHCNP learning management system (Canvas) with a specific module for new faculty and site coordinators
- Produce end users guides and online help for new systems or web applications including CRDB, Canvas
- Produce video presentations to explain the role of each web application used in the program

Education:

- Completion of a college diploma in computer technology or recognized equivalent. Students in progress towards a computer technology diploma or computer science degree will also be considered.

Experience and Skills:

- Fluently Bilingual – French and English (written and spoken)
- Experience in an academic setting using eLearning technologies such as a Learning Management System (LMS), virtual classroom technology, and online exams.
- Experience in providing IT support
- Ability to use analysis techniques to obtain useful information and provide clear and simple solutions
- In depth knowledge of current IT hardware and software applications
- Knowledge of web languages such as HTML, CSS, JavaScript and digital media technologies
- Knowledge of web-based technologies and their use in higher education is preferred, including: W3C Web Accessibility Initiative (WAI) guidelines, and principles of usability and usability testing processes
- Strong experience with bug tracker systems
- Proficient with MS Office (Excel, Word, PowerPoint, Slideshare)
- Strong analytical, organizational, and problem-solving skills
- Ability to role model initiative, discretion, and tact while interacting with all levels of staff and students
- Ability to work both autonomously and collaboratively with the DE/IT team
- Excellent interpersonal and written communication skills

Application process

Qualified applicants may submit a cover letter with resume, outlining your experience, suitability for the position, and salary expectations to: Guillaume Semblat, Manager, Distance Education/IT Support Team, gsemb@np-education.ca by 5 p.m. (EST) on August 20, 2021.

The PHCNP Provincial Office invites applications from all qualified individuals. The Provincial Office is committed to employment equity and diversity in the workplace and welcomes applications from women, visible minorities, aboriginal people, persons with disabilities, and persons of any sexual orientation or gender identity.

All qualified candidates are encouraged to apply; however Canadian citizens and permanent residents of Canada will be given priority. We thank all applicants for their interest; however, only those selected for an interview will be contacted.

The PHCNP Provincial Office is committed to providing an inclusive and barrier free recruitment process to applicants with accessibility needs in accordance with the Ontario Human Rights Code and the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA). If you require an accommodation during this process, please inform COU of your requirements.

**Programme ontarien de formation des infirmières et infirmiers praticiens
en soins de santé primaires**

**Spécialiste du soutien technique (bilingue, anglais et français)
Poste à temps partiel (3 jours par semaine, 21 heures)
Contrat d'un an (reconduction possible)**

Le bureau provincial du Programme ontarien de formation des infirmières et infirmiers praticiens en soins de santé primaires (IIPSSP) souhaite s'adjoindre à temps partiel un(e) **spécialiste bilingue du soutien technique** pour assurer le soutien et la formation d'environ 400 étudiants de toute la province, relativement à la prise en charge des applications Web (et des problèmes connexes) servant à la prestation du programme, notamment ceci : la base de données du Registre central (CRDB); le système de gestion de l'apprentissage (LMS); les examens en ligne; les forums de discussion; les évaluations de cours; et le rapport de notes. Le bureau est situé au sein de l'Université d'Ottawa, mais une certaine flexibilité permet de travailler à distance.

Chapeauté par neuf universités, et s'adressant aux infirmières et infirmiers de l'Ontario, le programme IIPSSP les prépare à la pratique avancée en tant qu'IIP-SSP. Au sortir des études, les diplômés travaillent comme prestataires de soins de santé primaires et agissent comme leaders au sein du système de soins de santé de l'Ontario. Le programme est dispensé en anglais et en français, dans un environnement d'apprentissage hybride (en ligne et en présentiel).

Le consortium qu'est le programme IIPSSP est constitué des universités suivantes : Lakehead, Laurentienne, McMaster, Ottawa, Queen's, Ryerson, Western, Windsor et York. Le bureau provincial s'occupe du soutien et des services centraux, y compris des services en ligne centralisés voulus par le programme sur les sites universitaires du consortium, au moyen d'une équipe à Ottawa, spécialisée dans la technologie de l'information sur l'enseignement à distance (DEIT). Actuellement, le bureau provincial se penche sur l'effectif de l'équipe DEIT, en termes de son adéquation aux technologies et aux pratiques émergentes, y compris les pédagogies en devenir. En tant que spécialiste du soutien informatique, et bien qu'à temps partiel, vous ferez partie de cette équipe en évolution et relèverez du gestionnaire, Formation à distance/Technologie de l'information.

Pour vous procurer de plus amples informations sur le programme IIPSSP, veuillez [cliquer ici](#).

Responsabilités :

- Fournir l'assistance technique aux étudiants des neuf universités, notamment en répondant aux appels téléphoniques et aux courriels des étudiants, ainsi qu'à leurs demandes acheminées via le système de tickets de dépannage, pendant les heures de bureau (ce qui signifie que vous devrez être disponible les deux premières semaines de cours du semestre automne/hiver, la première semaine de la session d'été et pendant tous les examens de mi-session et finaux de même que les tests éclair)
- Organiser régulièrement à l'intention des utilisateurs finaux des séances de formation ou de recyclage concernant les applications Web
- Créer des comptes et gérer les profils de tout nouveau personnel travaillant dans le cadre du programme IIPSSP

- Tenir à jour la carte des frontières figurant sur le site Web privé du programme IIPSSP (c.-à-d. la carte servant au placement des étudiants dans la province)
- Élaborer, réviser et actualiser le module d'orientation sur le système de gestion de l'apprentissage (Canvas), relativement au programme IIPSSP, avec un module spécifique aux nouveaux professeurs et coordonnateurs de site
- Produire à l'appui des nouveaux systèmes ou applications Web, y compris la CRDB et Canvas, des guides de l'utilisateur final et des outils d'aide en ligne
- Mettre au point des présentations vidéo expliquant le rôle de chaque application Web servant au programme

Scolarité/formation :

- Être titulaire d'un diplôme collégial en technologie informatique ou d'un équivalent reconnu (études en cours menant à un diplôme en technologie informatique ou en sciences informatiques également prises en considération)

Expérience et compétences :

- Maîtrise du français et de l'anglais (tant à l'écrit qu'à l'oral)
- Expérience du contexte universitaire exploitant des technologies d'apprentissage en ligne, telles que le système de gestion de l'apprentissage (LMS), la technologie des classes virtuelles et les examens en ligne
- Expérience de la prestation du soutien informatique
- Capacité à exploiter les techniques d'analyse pour recueillir des informations utiles et fournir des solutions claires et simples
- Connaissance approfondie du matériel informatique et des applications logicielles actuels
- Connaissance des langages Web, tels que HTML, CSS et JavaScript, et des technologies des médias numériques
- Connaissance, de préférence, des technologies Web et de leurs applications dans le monde de l'enseignement supérieur, notamment les lignes directrices de l'initiative sur l'accessibilité du Web (WAI) du W3C, ainsi que les principes de facilité d'utilisation et les processus de contrôle de la facilité d'utilisation
- Forte expérience des systèmes de suivi des bogues
- Maîtrise de MS Office (Excel, Word, PowerPoint, Slideshare)
- Solides compétences en matière d'analyse, d'organisation et de résolution de problèmes
- Capacité à faire preuve d'initiative, de discrétion et de tact dans ses relations avec le personnel et les étudiants de tous niveaux
- Capacité à travailler à la fois en autonomie et en collaboration avec l'équipe Formation à distance/TI
- Aptitudes excellentes à la communication interpersonnelle et écrite

Comment postuler?

Si vous avez les qualifications requises, vous pouvez faire parvenir à Guillaume Semblat, Gestionnaire, Équipe de soutien, Formation à distance/TI, gsemb@np-education.ca, une lettre de motivation, accompagnée d'un curriculum vitae, décrivant vos antécédents professionnels, votre convenance au poste et vos attentes salariales avant le 20 août 2021.

Le bureau provincial IIPSSP invite toutes les personnes qualifiées à postuler, les candidatures provenant de femmes, de minorités visibles, d'Autochtones, de personnes handicapées et de toute orientation sexuelle ou identité de genre étant bienvenues, vu qu'il souscrit aux principes d'équité en matière d'emploi et de diversité dans le milieu de travail.

Toutes les personnes qui s'estiment qualifiées sont encouragées à postuler, les citoyens canadiens et les résidents permanents du Canada ayant toutefois la priorité. Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à ce poste, mais nous ne communiquerons qu'avec les personnes sélectionnées en vue d'une entrevue.

Le bureau provincial IIPSSP s'engage à faire en sorte que les candidates et les candidats se prévalent des mesures d'accessibilité, conformément au *Code des droits de la personne de l'Ontario* et à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), bénéficient d'un processus de recrutement inclusif et sans entrave. Si vous avez besoin d'une mesure d'adaptation quelconque au cours de ce processus, veuillez en informer le CUO.