

Responsable du développement et du support des systèmes (contrat de travail autonome, temps partiel)

Type de poste: Free-lance/travail autonome, contrat indépendant, temps partiel (10 à 20 heures par semaine)

Rend compte à: Directrice générale

Lieu: Télétravail au Canada

Date de début: Dès que possible

Présentation du poste

Le responsable du développement et du support des systèmes assure le fonctionnement, l'amélioration et la gouvernance des plateformes numériques nationales de l'AEC-C, notamment le portail des éducateurs et bénévoles, les systèmes internes du personnel et les outils nationaux de reporting.

Ce poste contractuel combine un soutien direct aux utilisateurs avec un rôle de leadership en développement de systèmes, en coordination avec le fournisseur et l'animation de comités.

Le contractant assure le bon déroulement des opérations quotidiennes tout en favorisant l'amélioration continue, en soutenant la gouvernance nationale et en renforçant l'infrastructure numérique qui dessert plus de 30 000 éducateurs, bénévoles et membres du personnel à travers le Canada.

Responsabilités principales

1. Service d'assistance et soutien aux utilisateurs

- Répondre rapidement et de manière professionnelle aux demandes d'assistance des éducateurs, bénévoles et membres du personnel.
- Résoudre les problèmes de connexion, d'accès aux comptes et de navigation sur la plateforme.
- Fournir des conseils clairs, rédigés dans un langage simple, adaptés à des utilisateurs ayant des niveaux variés de maîtrise technique.
- Transmettre les problèmes complexes au fournisseur ou au responsable, au besoin.
- Identifier les problèmes récurrents et les transformer en pistes de développement ou en besoins de formation.

2. Administration du système

- Gérer la création de comptes, l'attribution des rôles et la désactivation des anciens collaborateurs, éducateurs ou bénévoles.
- Soutenir les changements de configuration, les mises à jour des autorisations et les ajustements des flux de travail.
- Tenir à jour la documentation nationale, les FAQ et les guides d'utilisation.
- Surveiller les performances du système et signaler de manière proactive les problèmes ou les possibilités d'amélioration.



3. Qualité des données et rapports

- Réaliser des audits de données réguliers afin de garantir l'exactitude, l'exhaustivité et la cohérence des données à l'échelle du Canada.
- Aider le personnel à générer des rapports, à exporter des données et à les interpréter.
- Participer aux projets de nettoyage des données, d'étiquetage et d'harmonisation de la taxonomie.
- Préparer des synthèses d'utilisation mensuelles ou trimestrielles pour le reporting interne et la gouvernance.

4. Accompagnement à la formation et à l'intégration

- Aider le personnel à s'orienter dans les formations et à les compléter.
- Conseiller sur l'élaboration des formations en fonction des besoins identifiés.
- Offrir un accompagnement individuel ou en petits groupes pour les nouvelles fonctionnalités ou les nouveaux flux de travail.
- Contribuer à la mise à jour des ressources de formation bilingues (EN/FR).

5. Direction du développement du système

- Coordonner les tâches de développement, les améliorations et les perfectionnements des fonctionnalités.
- Traduire les besoins des utilisateurs, les problèmes récurrents et les lacunes des flux de travail en exigences de développement claires.
- Préparer des tickets structurés pour le fournisseur, incluant les étapes de reproduction, des captures d'écran et des descriptions d'impact.
- Mener et coordonner les tests avant la mise en production (UAT) afin de s'assurer que les nouvelles fonctionnalités respectent les flux de travail nationaux, les normes d'accessibilité et les exigences de gouvernance.
- Tenir à jour la documentation de contrôle de version, notamment les notes de mise à jour, les journaux de modifications et les supports de formation actualisés.
- Surveiller les habitudes d'utilisation du système et recommander des priorités de développement fondées sur les données et l'expérience utilisateur.
- Veiller à ce que les travaux de développement s'alignent sur la gouvernance nationale, les attentes en matière de sécurité et la stratégie à long terme du système.

6. Coordination avec le fournisseur

- Servir de point de contact principal au quotidien pour le fournisseur du système.
- Coordonner les calendriers de développement, les clarifications, les cycles de test et les calendriers de mise en production.
- S'assurer que les livrables du fournisseur répondent aux exigences nationales, aux normes d'accessibilité et aux attentes en matière de gouvernance.
- Assurer le suivi des tickets en attente, des bogues et des demandes de fonctionnalités, en veillant à un suivi et une résolution rapides.



Compétences requises

- Expérience en administration de systèmes, en assistance technique ou en opérations techniques.
- Expérience dans le traitement d'ensembles de données, la génération de rapports et l'assurance de l'exactitude des données.
- Expérience dans la coordination de tâches de développement ou la collaboration avec des fournisseurs externes.
- Solides compétences en résolution de problèmes et aisance dans le dépannage de problèmes techniques.
- Excellentes compétences en communication, notamment la capacité d'expliquer des concepts techniques de manière simple.
- Grand souci du détail et engagement envers l'exactitude des données.
- Capacité à animer des réunions, à synthétiser les retours d'expérience et à gérer des priorités concurrentes.
- Connaissance des systèmes de type CRM, de la gestion des utilisateurs ou des plateformes de gestion des tickets.
- Le bilinguisme (anglais/français) est un atout.

Environnement de travail et attentes

- **Il s'agit d'un poste contractuel en travail autonome** avec des horaires flexibles (10 à 20 heures par semaine).
- Réactivité requise pendant les heures normales de bureau.
- Télétravail nécessitant un accès Internet fiable.
- Le prestataire doit fournir son propre matériel et son propre espace de travail.
- Collaboration requise avec les équipes nationales et provinciales.
- Le travail doit respecter les normes de gouvernance, de sécurité et de confidentialité de l'AETC-C.

Comment postuler

Veuillez envoyer votre CV et votre lettre de motivation à careers@aitc-canada.ca

Agriculture en Classe Canada s'engage en faveur de la diversité et de l'inclusion dans notre milieu de travail. Nous encourageons les candidatures de personnes de tous horizons et ayant des expériences variées.

