



## Chef du soutien technique

Connaissances en bioéconomie d'un coup d'oeil



Un monde de ressources pour la bioéconomie canadienne

---

## À propos de BioTalent Canada<sup>MC</sup>

### Aider la bioéconomie Canadienne à prospérer mondialement

Le Canada est un chef de file mondial de la biotechnologie, c'est-à-dire de l'utilisation d'organismes vivants dans des processus et des produits industriels, agricoles, médicaux et autres. Pour maintenir ce leadership et en tirer parti, le secteur a besoin de personnes très spécialisées qui sont fin prêtes pour entrer en fonctions.

En agissant comme un carrefour national et ressource centrale pour les employeurs, les chercheurs d'emplois, les étudiants, les enseignants et les organismes gouvernementaux, BioTalent Canada aide à satisfaire ce besoin.

---



Un monde de ressources pour la bioéconomie canadienne

## **Table des matières**

À propos de la bioéconomie .....	2
Composants des Connaissances en bioéconomie d’un coup d’œil .....	2
Description du poste.....	3
Antécédents et formation professionnelle/Expérience en bioéconomie ou expérience pertinente.....	3
Formation et reconnaissance professionnelle .....	3
Expérience professionnelle.....	3
Compétences et tâches.....	3
A. Gérer toutes les activités de soutien technique à la clientèle .....	3
B. Gérer et perfectionner les équipes de soutien technique .....	3
C. Orienter le processus de résolution des incidents .....	3
D. Démontrer ses compétences personnelles.....	3

## **À propos de la bioéconomie**

La bioéconomie nécessite la recherche, le développement, la fabrication et la commercialisation de technologies et de produits dans les domaines suivants :

- l’agriculture
- l’aquaculture
- la bioénergie
- la bioinformatique
- les bioproduits
- les sciences biologiques
- l’environnement
- la transformation des aliments
- la foresterie
- la génomique
- la santé humaine et animale
- l’industrielle
- les sciences de la vie
- les instruments médicaux
- les ressources naturelles
- la nanotechnologie
- les produits nutraceutiques
- les produits pharmaceutiques

## **Composants des Connaissances en bioéconomie d’un coup d’œil**

Les *Connaissances en bioéconomie d’un coup d’œil* se basent sur des *compétences clés*. Il ne s’agit pas de *Profils de connaissances en bioéconomie* complets. Elles présentent les principales compétences générales et spécialisées requises pour accomplir les tâches liées à ce poste. Ces compétences clés nécessitent l’accomplissement de tâches précises afin d’atteindre le résultat attendu. Ces activités principales sont généralement de nature fonctionnelle et exigent l’application de connaissances spécialisées acquises au moyen de l’éducation, de la formation ou de l’expérience pratique. Dans les entreprises de bioéconomie, ces compétences fonctionnelles peuvent être très diversifiées et couvrir autant le domaine des affaires que la sphère scientifique. Certains les décrivent comme les compétences spécialisées requises pour le poste.

Les *Connaissances en bioéconomie d’un coup d’œil* ont été conçues selon des données de source indirecte qui n’ont PAS été validées par l’industrie. C’est pourquoi les commentaires des représentants de l’industrie seront grandement appréciés. Veuillez nous faire parvenir tout commentaire à [portfolio@biotalent.ca](mailto:portfolio@biotalent.ca).

Les *Connaissances en bioéconomie d’un coup d’œil* sont notamment utiles pour le recrutement, le perfectionnement professionnel, l’encadrement et l’auto-évaluation.

## **Description du poste**

Un chef du soutien technique dirige son équipe afin de résoudre les problèmes des utilisateurs finals liés aux technologies ou aux produits. Il offre des services de démonstration, d’installation, de mise en service et de soutien à l’exploitation des équipements, en plus de fournir un soutien après-vente ainsi que de la formation technique sur les produits de l’entreprise et les technologies connexes.

## **Antécédents et formation professionnelle/Expérience en bioéconomie ou expérience pertinente**

### ***Formation et reconnaissance professionnelle***

- Un baccalauréat en informatique, en arts ou dans un domaine connexe est exigé.

### ***Expérience professionnelle***

- De 5 à 10 ans d’expérience dans un poste pertinent de soutien technique, informatique ou en R-D.

## **Compétences et tâches**

*Un chef du soutien technique doit pouvoir :*

### ***A. Gérer toutes les activités de soutien technique à la clientèle***

<b>TÂCHES</b>
1. Soutenir le client conformément aux modalités et conditions prédéfinies
2. Préparer et donner la formation aux clients sur l’utilisation des produits et des technologies, au besoin
3. Concevoir, mettre en œuvre et implanter des processus, des systèmes et des technologies pour soutenir et améliorer le soutien technique, y compris le flux des travaux et la gestion des incidents
4. Fournir une rétroaction et des recommandations basées sur les mesures recueillies

***B. Gérer et perfectionner les équipes de soutien technique***

<b>TÂCHES</b>
1. Choisir, former, surveiller et évaluer le personnel du soutien technique
2. S'assurer que le personnel reçoit de la formation sur les produits et services de l'entreprise
3. Organiser la charge de travail et les mandats
4. S'assurer que le personnel dispose des équipements, des instruments et des ordinateurs appropriés
5. S'assurer que tous les membres du personnel connaissent les procédures à suivre en cas de sinistre

***C. Orienter le processus de résolution des incidents***

<b>TÂCHES</b>
1. S'assurer que les procédures de gestion des problèmes sont suivies
2. Documenter tous les problèmes, vérifier leur étendue et s'assurer de les régler de façon appropriée
3. Cerner les problèmes récurrents et travailler avec les services appropriés et les autres chefs pour remédier à la situation
4. Travailler avec les équipes de vente, de production ou d'ingénierie pour mettre en œuvre des mécanismes officiels de rétroaction pour les incidents, les causes et les solutions
5. Assurer le lien avec les services extérieurs, le service des ventes et le service de production, et communiquer directement avec la clientèle au sujet des escalades critiques et des solutions
6. Communiquer avec les clients au sujet des changements apportés aux produits et aux technologies qui pourraient avoir une incidence sur leur performance
7. Participer aux améliorations de la conception des produits et des technologies, du rendement ou de la disponibilité
8. Travailler étroitement avec les chefs du développement et de l'assurance-qualité pour résoudre les lacunes des produits et des technologies
9. Contribuer à l'élaboration des normes de qualité et à leur application

***D. Démontrer ses compétences personnelles***

<b>TÂCHES</b>
1. Diriger avec confiance
2. Faire preuve d'esprit d'équipe
3. Faire preuve de sensibilité par rapport à la diversité culturelle et sociale
4. Apporter un soin particulier au service à la clientèle

<b>TÂCHES</b>
5. Travailler dans un environnement dynamique
6. Respecter les politiques et les procédures de l'entreprise
7. Faire preuve de compétences dans la gestion du temps
8. Gérer le stress
9. Apprendre rapidement
10. Communiquer clairement et efficacement
11. Se montrer professionnel
12. Perfectionner continuellement ses compétences

## Un solide conseil d'administration

Le conseil d'administration est composé d'experts du domaine des ressources humaines, des chefs de direction, des directeurs financiers et des directeurs scientifiques de partout au Canada qui possèdent une expérience approfondie des finances et du secteur et qui sont représentatifs d'entreprises et d'associations régionales de la bioéconomie canadienne. BioTalent Canada ne reçoit aucune cotisation de membres, il compte donc sur l'orientation que lui fournit son dynamique conseil d'administration bénévole.

**Bob Ingratta** (président)

Président  
Fast-Trak Strategies  
Vancouver (BC)

**François Schubert** (vice-président)

Directeur général, Administration  
L'Institut de recherche-Centre Universitaire de  
Santé McGill  
Montréal (QC)

**Christopher Adams** (trésorier)

AdamsRevers  
Toronto (ON)

**John McMillan** (président sortant)

Winnipeg (MB)

**Norma K. Biln**

Président-directeur général  
Augurex Life Sciences Corp.  
North Vancouver (BC)

**Anne-Marie Bonneau**

Vice-présidente et chef de l'exploitation  
Aurelium BioPharma inc.  
Montréal (QC)

**Paul Braconnier**

Président-directeur général et co-fondateur  
Global IQ Inc.  
Edmonton (AB)

**Patrick Girouard**

Président  
AgroNovita Inc.  
Ottawa (ON)

**Denis Kay**

Dirigeant principal scientifique  
Neurodyn Inc.  
Charlottetown, (PE)

**Wilf Keller**

Président-directeur général  
Genome Prairie et Ag-West Bio  
Saskatoon (SK)

**Steven Klein**

Directeur, Développement des Affaires  
Labopharm  
Laval (QC)

**Janet LeClair**

Dirigeant principale de l'administration  
YORKbiotech Inc.  
Toronto (ON)

**Lucie Morin**

Charlottetown (PE)

**Julia O'Rawe**

VP adjointe, RH Canada et RH Mondiales  
Partenaire R&D  
Sanofi Pasteur  
Toronto (ON)

**Jim Smith**

Directeur général  
Food Technology Centre, Prince Edward Island  
Charlottetown (PE)

**Lee D. Wilson**

Professeur adjoint, Département de chimie  
Université de Saskatchewan  
Saskatoon (SK)

**Michael D'Amico**

Ressources humaines et efficacité  
organisationnelle  
logen Corporation  
Ottawa (ON)





Un monde de ressources pour la bioéconomie canadienne

[www.biotalent.ca](http://www.biotalent.ca) • Téléphone : 613-235-1402