INNOVATION
Fondation canadienne pour l'innovation
Canada Foundation for Innovation

Avec son mandat audacieux et sa vision stratégique, la Fondation canadienne pour l'innovation (FCI) donne aux chercheurs et chercheuses les moyens d'être des leaders mondiaux dans leur domaine et de répondre aux grands enjeux de société. La FCI contribue au financement d'outils, d'équipements et de laboratoires à la fine pointe de la technologie. Cette infrastructure est nécessaire à la recherche fondamentale et permet de relever des missions de recherche qui transcendent les disciplines et mobilisent tous les secteurs. Les infrastructures de recherche financées par la FCI favorisent la mobilisation des connaissances, stimulent l'innovation et la commercialisation et offrent un milieu exceptionnel pour assurer la formation de la nouvelle génération.

Possibilité d'emploi

ANALYSTE DU SOUTIEN TECHNIQUE

Survol

Relevant de la directrice associée ou du directeur associé de la gestion de l'information et des technologies de l'information de la Fondation canadienne pour l'innovation (FCI), l'analyste du soutien technique assure au personnel et à la clientèle de l'organisme une utilisation fiable et satisfaisante de ses systèmes et applications. Son rôle de première ligne pour toute demande de service concernant l'information consiste à définir et à documenter les types de problème, à établir les priorités et à chercher des solutions, y compris l'éventuel recours au personnel qualifié selon les politiques et procédures de gestion d'incidents.

Principales fonctions :

Soutien informatique

L'analyste devra :

- Servir de premier point de contact pour toute demande de service concernant l'information;
- Définir et documenter les types de problème, établir les priorités puis assigner les tâches en conséquence;
- Interagir avec les utilisateurs et utilisatrices de façon à pouvoir résoudre les difficultés liées aux logiciels, au matériel ou à l'accès au réseau;
- Fournir le soutien nécessaire au bon fonctionnement du site Web, notamment dans l'actualisation du contenu et l'entretien systématique;
- Offrir du soutien aux projets de déploiement de logiciels (amélioration des systèmes, renforcement de la sécurité, lancement d'applications, mise à niveau du matériel, etc.);
- Intervenir conformément aux processus et procédures de gestion des incidents de la FCI le cas échéant, à savoir définir le problème, établir les priorités et avoir recours au personnel qualifié.

Soutien aux utilisateurs et utilisatrices

L'analyste devra :

- Participer à l'intégration du nouveau personnel en ce qui concerne l'accès aux ordinateurs, aux systèmes et aux logiciels;
- Veiller à l'installation de l'équipement du nouveau personnel en fonction des normes et lignes directrices de sécurité informatique;
- Collaborer avec les personnes concernées quant à la livraison, à l'installation, à l'entretien et au retour d'équipement, conformément aux processus et procédures de la FCI.

Documentation

L'analyste devra :

- Compiler, organiser et actualiser les guides d'utilisation présentant des solutions aux problèmes informatiques les plus fréquents;
- Documenter les procédures de soutien et les directives opérationnelles à des fins de référence et de formation;
- Assurer un suivi des demandes par système de billets; produire un rapport trimestriel comprenant les délais de résolution et une brève analyse des problèmes courants; documenter les modes de résolution à des fins de référence.

Formation et compétences

- Grade universitaire ou diplôme collégial en technologies de l'information, en informatique ou dans un domaine connexe;
- Excellentes aptitudes dans le service à la clientèle;
- Excellentes aptitudes en communication, notamment pour expliquer les concepts et procédures techniques complexes à des non-spécialistes. Maîtrise de l'anglais et du français (parlé et écrit) est préférée.
- Aisance en résolution de problèmes techniques de façon efficace;
- Capacité à prioriser les tâches en fonction de leur urgence ou importance;
- Compétences en réparation de matériel informatique;
- Bonne connaissance des outils de logiciel-service (SaaS);
- Expérience technique de Windows 10, Active Directory, MS Office 365, MS365 administration (Exchange, Entra, Intune), SharePoint et des systèmes de réseaux (WAN, LAN, VPN);
- Certifications professionnelles pertinentes (par exemple CompTIA A+, certification professionnelle de Microsoft) considérées comme un atout;
- Expérience en soutien technique ou dans un domaine connexe.

Rémunération totale

La FCI offre une rémunération concurrentielle qui comprend des avantages sociaux, la participation au régime de retraite de la Sun Life, quatre semaines de congés payés ainsi que des jours de congé personnels, et l'accès à un fonds du mieux-être couvrant des articles de santé et de bien-être pour vous et votre famille.

Il s'agit d'un poste à temps plein dans un environnement de travail hybride, nécessitant un minimum de deux jours par semaine dans les bureaux de la FCI.

Prière d'envoyer votre curriculum vitae et une lettre de motivation au plus tard le 11 novembre 2024 en fin de journée à :

Éric Desjardins
Directeur des ressources humaines,
Fondation canadienne pour l'innovation
55, rue Metcalfe, bureau 1100
Ottawa (Ontario) K1P 6L5
RH@innovation.ca

Nous remercions toutes les personnes qui soumettront une candidature. Toutefois, nous ne communiquerons qu'avec celles que nous inviterons à une entrevue.

La Fondation canadienne pour l'innovation souscrit aux principes en matière de langues officielles et respecte la *Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle* de l'Ontario. Elle tente de répondre aux besoins fonctionnels de chacun et chacune, 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.* Merci de nous faire savoir si vous avez besoin de mesures d'adaptation pour participer au processus d'embauche.

Nous souscrivons aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion. Dans l'ensemble de nos activités, nous reconnaissons qu'un large éventail de perspectives, de compétences et d'expériences contribue à rehausser le niveau d'excellence en recherche.

Avec tout le respect dû au peuple algonquin anichinabé, nous, à la Fondation canadienne pour l'innovation, reconnaissons que notre siège social est situé sur son territoire traditionnel non cédé.

Pour en savoir plus sur la FCI, visitez Innovation.ca ou notre page carrières.