

DESCRIPTION DU POSTE

Titre du poste :	Gestionnaire des opérations de TI et de l'assurance de la qualité
Unité de service/division :	Opérations de TI et assurance de la qualité
Relève de (titre) :	Directeur des Services des technologies de l'information et des installations
N° de poste :	CM-013
Niveau de classification :	CCOHS-13 (99 517 \$- 128 197 \$ par année)

SOMMAIRE DU POSTE

Relevant du directeur des Services des technologies de l'information et des installations, le ou la gestionnaire des opérations de TI et de l'assurance de la qualité est responsable de la disponibilité et de la sécurité de tous les services de technologie de production offerts par le CCHST.

La personne qui occupe le poste s'engage à appliquer les pratiques exemplaires et les méthodes de la Bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information (Information Technology Infrastructure Library [ITIL]), dont l'exploitation des services et la transition des services. Elle s'engage aussi à offrir un service de qualité, à surveiller les données de service et à favoriser la collaboration et l'établissement de partenariats de travail avec les responsables de produits du CCHST.

De plus, la personne qui occupe le poste sera au cœur de tout incident majeur et sera responsable de gérer l'exécution du processus d'incident majeur.

FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS

1. STRATÉGIE OPÉRATIONNELLE DES TI

35 %

- 1.1 Faire des recherches et élaborer une feuille de route technologique pour l'exploitation des services, dans laquelle est décrite la stratégie de gestion des alertes de TI afin d'assurer la visibilité du rendement des services et de permettre la diffusion continue de commentaires aux équipes de développement et ainsi améliorer davantage les produits et les services.
- 1.2 Faire des recherches et élaborer une feuille de route technologique pour l'infrastructure conformément à la feuille de route stratégique pour les TI et aux normes d'architecture d'entreprise.
- 1.3 S'assurer que les feuilles de route des produits sont mises en œuvre avec succès et sont harmonisées avec la stratégie informatique tout en collaborant avec les responsables de produits et les équipes d'innovation numérique et de développement.
- 1.4 Collaborer avec ses pairs au sein de son équipe et dans l'ensemble de l'organisation pour s'assurer que les objectifs et les exigences en matière de disponibilité sont conformes aux objectifs et aux attentes de l'organisation.
- 1.5 Participer à l'établissement des priorités et à l'élaboration des politiques, de la planification des activités et de la stratégie à titre de membre de l'équipe de gestion des TI du CCHST.

2. OPÉRATIONS DE TI

20 %

- 2.1 Superviser et gérer les équipes de soutien à la production pour assurer le fonctionnement et la disponibilité continus des produits et services du CCHST.
- 2.2 Superviser et gérer l'équipe de l'infrastructure afin de s'assurer de l'atteinte des objectifs relatifs à la disponibilité de l'infrastructure des TI du CCHST.
- 2.3 Gérer toutes les équipes des opérations de TI pour s'assurer que le personnel atteint ou dépasse les objectifs de niveau de service établis en ce qui a trait aux processus de gestion des incidents, de gestion des demandes et de gestion du changement.
- 2.4 Gérer le processus d'incident majeur afin de s'assurer que les pannes de systèmes essentiels imprévues sont résolues de façon stratégique, mais rapide.

3. ASSURANCE DE LA QUALITÉ 20 %

- 3.1 Être responsable du développement et de l'amélioration continus de la stratégie de mise à l'essai informatique.
- 3.2 Gérer le personnel de l'assurance de la qualité et superviser la stratégie de mise à l'essai des TI pour s'assurer que tous les changements apportés à la production ont été correctement mis à l'essai et validés avant d'être mis en production.
- 3.3 Gérer tout le personnel des opérations de TI pour assurer la pleine conformité au processus de gestion des changements des TI.

4. BUDGET 10 %

- 4.1 Gérer efficacement les ressources financières pour les solutions technologiques dans les limites du budget alloué.

5. GESTION DU PERSONNEL 10 %

- 5.1 Diriger, surveiller et évaluer le travail du personnel des opérations de TI et de l'assurance de la qualité pour atteindre les cibles et les objectifs du service.
- 5.2 Diriger tous les aspects de la gestion des employés des opérations de TI et de l'assurance de la qualité, ce qui comprend, sans s'y limiter, l'embauche, l'encadrement, le mentorat et le perfectionnement du personnel, ainsi que la gestion du rendement, dont l'établissement de buts et d'objectifs individuels, l'évaluation du rendement, le maintien en poste des personnes talentueuses et, s'il y a lieu, la discipline et le congédiement.

6. AUTRE 5 %

- 6.1 Réaliser d'autres tâches connexes, si demandé.

SURVEILLANCE

Subalternes directs (nombre) 9
Subalternes indirects (nombre) 0

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Effort physique :** La personne occupe le poste travaille à l'ordinateur la majeure partie de la journée (en utilisant un clavier et une souris pour lire des courriels et y répondre, préparer des rapports, examiner de l'information, etc.). Elle exécute également d'autres travaux qui ne sont pas de nature informatique, comme la lecture, la réflexion, la relecture d'épreuves, la photocopie et le classement. Elle a un certain contrôle sur la charge de travail et peut se lever, s'étirer et marcher régulièrement. La personne peut être appelée à se pencher et à soulever des objets (ou à manipuler des objets légers).
- Environnement physique :** La personne occupe le poste travaille à un bureau ou à un poste de travail et avec un clavier et une souris pendant la majeure partie de la journée de travail. Le poste de travail et le bureau sont aménagés de manière ergonomique avec un appui-poignets, un appui-souris, un porte-document, une lampe d'appoint et d'autres accessoires, au besoin. L'éclairage est conforme aux normes, et des stores réglables sont installés aux fenêtres, au besoin. Les contrôles des conditions ambiantes au sein de l'immeuble respectent les exigences générales établies pour les bureaux. Le risque de lésions attribuables aux mouvements répétitifs est faible si le clavier et la souris sont utilisés pendant l'examen de la programmation ou l'exécution des tâches dans le respect des échéanciers. La personne peut être appelée à travailler dans la salle des serveurs de façon intermittente et dans des environnements restreints.
- Attention sensorielle :** Le poste demande à la personne de se concentrer afin de composer, de saisir des données, de faire de la correction d'épreuves, d'assurer la

qualité des documents, de lire des renseignements courants, de communiquer avec les autres par courriel, de rechercher de l'information et d'écouter les autres avec attention. Le travail exige de la concentration pour examiner et assurer la qualité du travail des autres employés en raison de sa nature technique. La concentration est également requise lors de l'exécution de programmes de débogage.

Stress psychologique :

La personne doit régulièrement respecter des priorités et des échéances. Les interruptions continues sont attribuables aux collègues, aux appels téléphoniques et aux conversations de bureau. Elle a un certain contrôle sur le rythme du travail. Les tâches peuvent être répétitives. La personne titulaire du poste pourrait ressentir de la pression relativement au respect des échéances de la direction et de son équipe. Elle pourrait aussi ressentir du stress associé à la supervision du personnel et à la rétroaction sur le rendement, l'assiduité et d'autres problèmes.

ÉTUDES

- Baccalauréat en génie informatique ou dans un domaine connexe ou équivalent.

EXPÉRIENCE

- Expérience d'au moins dix ans dans un poste de supervision lié aux TI, dont au moins sept ans d'expérience de la gestion d'équipes des opérations de TI dans un environnement technologique organisationnel.
- Expérience de la supervision d'équipes, plus particulièrement de la gestion d'équipes dans un environnement multidisciplinaire.
- Expérience d'au moins trois ans de la gestion de projets et du leadership technique de la mise en œuvre de technologies.

COMPÉTENCES

- Excellentes compétences en communication orale et écrite.
- Excellentes compétences en leadership, en gestion de projets et en organisation.
- Expérience de travail au sein d'une équipe de gestion des services de TI ou avec une telle équipe.
- Excellente compréhension des pratiques exemplaires en matière de gestion du changement des TI.
- Passion pour l'excellence du service à la clientèle.
- Excellentes compétences en gestion des relations d'affaires.
- Expérience de l'entrée au service de nouvelles organisations et d'intégration à ces nouvelles organisations.
- Excellente compréhension de l'infrastructure, des applications, des systèmes et des services de TI.
- Bonne connaissance du réseau local et des réseaux étendus.
- Bonne connaissance des systèmes Windows (Windows 10/Serveur 2012/Serveur 2016/Serveur 2019/SQL MS).
- Connaissance de la technologie et de l'architecture infonuagiques (atout).
- Le bilinguisme (français et anglais) est privilégié.

AUTRE

Heures de travail : Du lundi au vendredi, 7,5 heures par jour pendant les heures normales de travail.
Périodes de pointe : Varient en fonction des échéances de livraison des grands projets.

Exigences propres à l'emploi :

- Les nouveaux employés doivent se soumettre à une enquête de sécurité comme condition d'emploi.
- Détenir une certification ITIL v3/v4
- Détenir une certification ITIL – Exploitation des services