des serveurs et des TI, assurant ainsi l'homogénéité des opérations diversifiées et dispersées sur le plan géographique de la CSTIT.

Le superviseur agit en tant que cadre supérieur apte à voir clair dans plusieurs domaines technologiques, comme la sécurité des serveurs, la virtualisation, les systèmes de stockage, les technologies émergentes hébergées dans un nuage, la sécurité des appareils cellulaires, Microsoft Active Directory, les protocoles de domaine et de réseau Microsoft ainsi que les processus de reprise après sinistre. Il doit intervenir à l'appui de l'infrastructure entière du système d'hébergement et de stockage des serveurs de la CSTIT, dans un environnement hybride réparti entre plusieurs centres de données, englobant les collectivités des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut, ce qui est fort complexe.

Le titulaire de ce poste supervise le traitement des dossiers relatifs au réseau local de données de la CSTIT, aux serveurs, au stockage, aux installations de centres de données, à l'infrastructure des technologies de l'information, aux systèmes de communication et au centre de services. Tous les services doivent être fournis conformément aux procédures opérationnelles établies, aux lignes directrices en vigueur au sein de la CSTIT et aux normes élaborées en collaboration avec le gestionnaire des technologies de l'information et de l'informatique décisionnelle.

Le superviseur a des rapports hiérarchiques directs, notamment des postes de spécialiste principal des serveurs et des réseaux, de spécialiste des systèmes de TI, d'analyste principal des services à la clientèle, d'analyste des services à la clientèle et d'analyste de soutien en TI (Iqaluit).

À titre de superviseur de la prestation des services de TI, le titulaire de ce poste joue un rôle crucial dans le maintien d'un rendement optimal, d'une planification stratégique et d'une approche décisionnelle axée sur la collaboration afin de répondre aux besoins changeants du paysage de la CSTIT en matière de TI. Il doit composer avec des échéanciers stricts et établir des priorités afin de respecter ces délais.

Des incidents liés aux TI peuvent survenir à tout moment, 24 heures sur 24, 365 jours par année. Aussi le superviseur doit-il pouvoir intervenir sur appel pendant de longues périodes ou par rotation, tous les jours et à toute heure, pour répondre aux exigences susmentionnées.

Le superviseur peut être tenu de travailler selon un horaire flexible pour répondre à des besoins régionaux. Certains déplacements dans les communautés régionales seront nécessaires de temps à autre.

RESPONSABILITÉS

1. Assurer un leadership stratégique en ce qui a trait à l'infrastructure de réseau et des serveurs

- Surveiller dans une démarche stratégique des analyses et des activités de planification, de maintenance et d'amélioration axées sur l'infrastructure d'hébergement, de stockage et de réseau des serveurs

- Garantir une performance optimale et des opérations transparentes pour l'ensemble des opérations diversifiées et dispersées sur le plan géographique de la CSTIT
- Agir comme cadre supérieur dans la gestion, à la fois, du centre de services et de l'infrastructure des serveurs essentiels aux TI
- Superviser la sécurité des serveurs, la virtualisation, les systèmes de stockage, les technologies émergentes hébergées dans un nuage, la sécurité des appareils cellulaires, Microsoft Active Directory ainsi que les protocoles de domaine et de réseau Microsoft
- Mettre en œuvre et gérer les processus de reprise après sinistre pour protéger les données critiques

2. Exercer les fonctions de supervision du personnel de l'équipe des TI

- Coordonner, diriger et superviser le rendement quotidien des employés sous son autorité
- Approuver et contrôler les congés et présences des employés
- Entreprendre et exécuter la dotation en personnel au sein du comité de sélection des candidatures
- Recommander des modifications aux descriptions de poste au besoin
- Offrir la formation initiale et continue, ainsi que des activités de perfectionnement, à l'équipe des TI afin d'assurer la prestation de services de qualité en tout temps
- Surveiller le rendement selon le modèle de gestion des compétences et du rendement de la CSTIT, et réaliser les évaluations de rendement annuelles et les vérifications continues
- Prendre des mesures disciplinaires, au besoin, en consultation avec le gestionnaire et le personnel des Ressources humaines
- Accompagner le personnel en vue d'une amélioration continue des compétences et des connaissances techniques
- Dégager les forces, les lacunes de rendement et les besoins de formation au moyen de vérifications de dossiers, d'examens du rendement et d'autres mécanismes d'assurance qualité
- Surveiller le déroulement des tâches, recommander l'amélioration de processus et entreprendre des changements
- Communiquer les besoins de l'unité au personnel sur les questions relatives au déroulement des tâches, aux améliorations, à la satisfaction au travail, au moral des employés, etc.

3. Superviser et gérer le centre de services et le perfectionnement du personnel affecté aux TI

- Diriger et gérer le centre de services en veillant à la résolution efficace des problèmes en matière de TI pour les employés de la CSTIT
- Élaborer, mettre en œuvre et optimiser les procédures du centre de services en vue d'assurer une assistance transparente pour les utilisateurs finaux
- Surveiller les indicateurs de rendement du centre de services, et apporter les améliorations nécessaires
- Favoriser une culture centrée sur la clientèle au sein de l'équipe du centre de services, en misant sur une communication rapide et efficace

4. Appuyer et déployer des efforts pour améliorer l'administration de la sécurité

- Établir des procédures d'administration de la sécurité afin de sécuriser les serveurs et les systèmes de stockage de la CSTIT pour tous les utilisateurs à l'intérieur et à l'extérieur du réseau de celle-ci, et veiller à leur respect
- Concevoir et mettre en œuvre un accès contrôlé aux données pour les entités externes sans compromettre l'intégrité et la sécurité des dépôts de données de la CSTIT
- Gérer les processus et protocoles de sécurité en garantissant un accès sécurisé des applications aux systèmes de données, au courrier électronique et aux applications distantes
- Se tenir au courant des avancées technologiques dans le domaine de la gestion des serveurs et du stockage, et contribuer ainsi aux décisions visant à améliorer la sécurité, le rendement, la stabilité et la prise en charge
- Diriger les opérations de maintenance visant la sécurité des serveurs, du stockage et des systèmes
- Enquêter sur les infractions à la sécurité et veiller à leur résolution
- Collaborer avec le gestionnaire des technologies de l'information, l'administrateur des systèmes de sécurité, d'autres collègues de la CSTIT et des entrepreneurs pour mettre en œuvre et soutenir les procédures de sécurité du réseau

5. Gérer la prestation de services de TI

- Collaborer avec différentes équipes de TI pour assurer la prestation homogène d'un vaste éventail de services de TI, y compris l'hébergement de serveurs, les systèmes de stockage, l'infrastructure de réseau et l'administration de la sécurité
- Suivre, examiner et créer des rapports sur les niveaux de service de l'infrastructure
- Travailler en étroite collaboration avec l'analyste principal des serveurs et des réseaux pour aligner les stratégies de prestation de services sur les objectifs globaux de l'infrastructure des TI
- Élaborer et mettre en œuvre des processus pour améliorer la gestion des incidents, des changements, de la configuration, des versions et des problèmes
- Guider l'élaboration et la mise à jour d'une documentation complète pour les processus de prestation de services de TI

6. Diriger les vérifications périodiques officielles et les examens des jalons, et y participer

- Garantir le maintien de l'intégrité globale, de la sécurité et de l'accessibilité des données
- Maintenir un niveau constamment élevé en matière de documentation et y contribuer
- Aider à la préparation des rapports, à la formulation de recommandations ou à la recherche de solutions de rechange pour régler des aspects qui posent des problèmes ou risquent de le faire dans les systèmes d'exploitation
- Préparer des modèles de système, devis, diagrammes et graphiques pour offrir des orientations aux responsables internes et contractuels du développement
- Veiller à ce que les normes de service soient respectées dans les solutions opérationnelles

7. Diriger les opérations de TI des unités

- Superviser les questions liées au réseau local de données de la CSTIT, aux serveurs, au stockage, aux installations de centres de données, à l'infrastructure des technologies de l'information et aux systèmes de communication
- Veiller à l'harmonisation des services avec les procédures opérationnelles établies, les lignes directrices en vigueur au sein de la CSTIT et les normes élaborées en collaboration avec le dirigeant principal de l'information
- Favoriser l'excellence dans l'infrastructure des TI, aider les utilisateurs finaux et contribuer à la réussite globale des Services de l'information de la CSTIT, en mettant l'accent sur la gestion efficace et axée sur la clientèle du centre de services

CONDITIONS DE TRAVAIL

Exigences physiques

Aucune exigence inhabituelle

Conditions environnementales

Aucune condition inhabituelle

Exigences sensorielles

Aucune exigence inhabituelle

Exigences mentales

Des incidents liés aux TI peuvent survenir à tout moment, 24 heures sur 24, 365 jours par année. Aussi le titulaire du poste doit-il pouvoir intervenir sur appel pendant de longues périodes ou par rotation, tous les jours et à toute heure, pour répondre aux besoins en matière de TI.

CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET CAPACITÉS

- Une connaissance des pratiques exemplaires et des tendances de l'industrie pour éclairer la prise de décisions stratégiques
- Une connaissance de la gestion des serveurs et des réseaux, y compris la sécurité des serveurs, la virtualisation, les systèmes de stockage et les technologies émergentes hébergées dans un nuage
- Une maîtrise des pratiques de gestions relatives à la sécurité des appareils cellulaires, à Microsoft Active Directory ainsi qu'aux protocoles de domaine et de réseau Microsoft
- La capacité de mettre en œuvre et de gérer les processus de reprise après sinistre
- Des aptitudes pour l'exercice d'une pensée critique dans un contexte marqué par un déploiement complexe et diverses décisions opérationnelles pour assurer une intégration cohérente du système
- La capacité d'appliquer les connaissances relatives aux opérations du centre de services, y compris la résolution d'incidents, l'exécution des demandes et le soutien aux utilisateurs

- Des compétences liées au développement, à la mise en œuvre et à l'optimisation des procédures de centre de services pour assurer un soutien efficace et efficient aux utilisateurs finaux
- La capacité de collaborer avec des équipes multidisciplinaires, en fournissant un leadership et de l'expertise
- Des aptitudes pour l'animation de séances de planification stratégique afin d'aligner les services de TI sur les besoins organisationnels
- Le souci du détail et de la précision
- La capacité de communiquer et de collaborer avec les intervenants à tous les échelons
- Une compétence dans le maintien et la mise en œuvre de mesures et de protocoles de sécurité dans l'ensemble de l'infrastructure de TI
- La capacité de s'informer des avancées technologiques pour atténuer efficacement les risques
- La capacité de traiter les questions liées au réseau local de données de la CSTIT, aux serveurs, au stockage, aux installations de centres de données, à l'infrastructure des technologies de l'information et aux systèmes de communication, et d'assurer une surveillance à cet égard
- La capacité de s'adapter à l'évolution des tendances dans le secteur des TI et des technologies en général
- Des compétences en matière de résolution de problèmes et de prise de décisions ainsi que la capacité d'analyser des questions complexes
- La capacité de contribuer aux initiatives de planification stratégique, en alignant les services de TI sur les objectifs organisationnels
- Des compétences en communication, à la fois verbale et écrite, pour transmettre efficacement des renseignements techniques à divers publics
- La capacité de communiquer des concepts complexes dans le domaine des TI, et ce, de manière claire et compréhensible
- Un engagement à défendre activement et à respecter soi-même de manière cohérente la diversité personnelle, l'inclusion et la sensibilisation aux cultures, ainsi que les différentes approches en matière de sécurité et de sécurisation culturelle au travail

En général, les qualifications susmentionnées seraient acquises par :

Un diplôme en informatique ou en technologie de l'information et une expérience pertinente de trois (3) ans, dont un (1) dans le domaine des opérations des TI et un (1) en supervision

Toute combinaison équivalente de formation et d'expérience sera prise en considération.

EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES

Niveau de sécurité

- Aucune vérification du casier judiciaire exigée
- Poste de confiance – vérification du casier judiciaire exigée
- Poste donnant accès à des renseignements de nature très confidentielle ou délicate – vérification de l'identité et du casier judiciaire exigée

Langue française (cocher une seule case)

- Français requis (indiquer le niveau ci-dessous)

Le niveau requis pour le poste désigné est :

EXPRESSION ORALE ET COMPRÉHENSION

De base (B) Intermédiaire (I) Avancé (A)

COMPRÉHENSION EN LECTURE

De base (B) Intermédiaire (I) Avancé (A)

COMPÉTENCES EN RÉDACTION

De base (B) Intermédiaire (I) Avancé (A)

- Français de préférence

Langues autochtones : Pour choisir une langue, cliquer ici.

- Requis
 De préférence

ATTESTATION

Titre : Superviseur de la prestation des services de TI

Numéro de poste : 97-9992

<p>_____ Signature de l'employé(e)</p> <p>_____ Nom en caractères d'imprimerie</p> <p>_____ Date</p> <p><i>J'atteste avoir lu et compris les responsabilités associées à ce poste.</i></p>	<p>_____ Signature du/de la superviseur(e)</p> <p>_____ Nom en caractères d'imprimerie</p> <p>_____ Date</p> <p><i>J'atteste que cette description de poste reflète avec justesse les responsabilités qui sont associées au poste.</i></p>
<p>_____ Gestionnaire principal(e)</p> <p>_____ Présidente-directrice générale</p> <p><i>J'autorise la délégation des responsabilités précitées dans le cadre de la structure organisationnelle présentée dans l'organigramme ci-joint.</i></p>	<p>_____ Date</p> <p>_____ Date</p>

Les énoncés ci-dessus visent à décrire la nature et le niveau général du travail devant être exécuté par le titulaire de ce poste.

Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des responsabilités et des activités rattachées au poste.

Révisé par les RH : _____