



POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: Titre du poste :	IT/IM Network Operations Supervisor Superviseure ou Superviseur des opérations réseau de la TI/GI
Position Number: Numéro du poste :	3600-0023

Supervisor Position Title: Titre du poste de la superviseure ou du superviseur :	IT/IM Coordinator IT/IM Coordonnatrice ou coordonnateur, TI/GI
Supervisor Position Number: Numéro du poste de la superviseure ou du superviseur :	3600-0000
Bil. Des. / Dés. bil. : <input checked="" type="checkbox"/>	

<u>PURPOSE OF POSITION</u>	<u>OBJET DU POSTE</u>
Under the general guidance of the Information Technology and Information Management Coordinator and as a member of the Information Technology (IT) Section, the IT/IM Network Operations Supervisor is responsible for the development, implementation and maintenance of the overall IT network infrastructure and systems. The position is responsible for the coordination of IT project-related activities of a diverse implementation team consisting of external consultants, project managers, technical staff and end-users. The position is also responsible for overseeing the operations of the desktop and help desk services to the user community.	La ou le Superviseur des opérations réseau de la TI/GI fait partie de la Section des technologies de l'information. Sous la supervision de la coordonnatrice ou du coordonnateur de cette Section, la ou le superviseur est responsable de la conception, de l'installation et de la maintenance de l'infrastructure et des systèmes réseau. Cette personne coordonne les projets en TI entrepris par une équipe diversifiée d'intervenants composée de consultants externes, de membres du personnel technique et d'utilisateurs. Enfin, elle supervise les services de soutien et de dépannage offerts aux utilisateurs.
The IT/IM Network Operations Supervisor evaluates the business and information needs of the organization in order to develop recommendations and manage the implementation of solutions to business and related technology requirements and problems.	La ou le superviseur des opérations réseau de la TI/GI évalue les besoins de l'organisation en matière d'administration et d'information; fait ses recommandations et met en œuvre des solutions répondant aux exigences et aux problèmes.
<u>STATEMENT OF RESPONSIBILITIES</u>	<u>ÉNONCÉ DES FONCTIONS</u>
Management and Leadership – 70%	Gestion et leadership – 70 %

**POSITION DESCRIPTION
DESCRIPTION DE TRAVAIL**

Position Title: Titre du poste :	IT/IM Network Operations Supervisor Superviseure ou superviseur des opérations réseau de la TI/GI
Position Number: Numéro du poste :	3600-0023

Assist the IT/IM Coordinator in the strategic management and direction of all IT/IM programs, initiatives, services and policies for the PSAC.	Seconder la coordinatrice ou le coordonnateur de la TI/GI dans toutes les activités de gestion et d'orientation stratégique se rapportant aux programmes, initiatives, services et politiques de l'AFPC en matière de TI/GI.
Maintain Confidentiality	Respect de la confidentialité
Ensures confidentiality regarding hiring, disciplining, and performance of subordinate staff.	Préserver la confidentialité des dossiers des subalternes (dotation, mesures disciplinaires, rendement).
Provides confidential advice to the IT/IM Coordinator on staff, skills requirements, gap analysis and training needs that impacts the entire IT Section.	Donner des conseils confidentiels à la coordinatrice ou le coordonnateur de la TI/GI sur les questions suivantes : dotation, compétences recherchées, analyse des lacunes au niveau des compétences et besoins en formation pour la Section.
Provides confidential advice on organizational strategy and restructuring related to the IT/IM Section.	Donner des conseils confidentiels à la coordinatrice ou le coordonnateur de la TI/GI, TI/GI en matière de stratégie organisationnelle et de restructuration de la Section.
Participates at confidential Management Team meetings.	Participer aux réunions confidentielles de l'équipe de gestion.
Manage Relations	Gestion des relations
Responsible for developing and maintaining continuous efforts to improve operations, decrease turnaround times, streamline work processes.	Concevoir et mener des initiatives soutenues visant à améliorer le fonctionnement de la Section, réduire les délais d'exécution et rationaliser les méthodes de travail;
Work both independently and cooperatively with team members to provide quality service.	Pouvoir travailler de façon autonome et en équipe.
In the absence of the IT/IM Coordinator, assumes full departmental responsibility and supervision.	Assumer l'entière responsabilité de la section, y compris la supervision du personnel, lorsque la coordinatrice ou le coordonnateur de la TI/GI.
Supervision activities	Supervision

**POSITION DESCRIPTION
DESCRIPTION DE TRAVAIL**

Position Title: Titre du poste :	IT/IM Network Operations Supervisor Superviseure ou superviseur des opérations réseau de la TI/GI
Position Number: Numéro du poste :	3600-0023

Directs and supervises the daily operations and activities of IT/IM subordinates, by monitoring, assigning, reviewing, approving and evaluating the work of IT/IM personnel involved in Network Support, Infrastructure, Helpdesk/User Support, Enterprise Solutions, systems analysis, central computing, application services, and other management IT/IM operations of PSAC.	Superviser les activités quotidiennes du personnel, c.-à-d., surveiller, distribuer, revoir, approuver et évaluer le travail effectué par le personnel affecté au soutien du réseau, à l'infrastructure, au dépannage, aux solutions d'entreprise, à l'analyse des systèmes, aux serveurs, aux applications et à d'autres tâches de gestion en TI/GI.
Establishes work priorities of subordinates, develop policies and procedures, and maintain PSAC-wide policies, practices and procedures involving technical standards, personnel requirements and general administrative aspects of the department's data and business systems.	Établir les priorités de travail pour les subalternes; élaborer des politiques et procédures; tenir à jour les politiques, les pratiques et les procédures de l'AFPC portant sur les normes techniques, les besoins en personnel et les aspects administratifs des systèmes de données et opérationnels de la Section.
Establishes goals, performance and accountability measures to ensure staff are meeting timelines, working efficiently, working within budgetary guidelines, and providing high levels of customer service.	Établir des objectifs ainsi que des mesures de responsabilisation et de rendement pour s'assurer que le personnel respecte les échéances, travaille efficacement et sans dépasser les budgets alloués et offre des services hors pair aux utilisateurs.
Responsible for training, hiring, disciplining, promoting, and performance management of subordinate staff.	S'occuper de la formation, de l'embauche, des mesures disciplinaires, des promotions et de la gestion du rendement des subalternes
Planning and Budgeting – 5%	Planification et budgétisation – 5 %
Guides IT/IM staff to ensure adherence to procurement and planning requirements, compliance with budget procedures and technological activities of the organization.	Encadrer le personnel de la Section pour qu'il respecte les exigences en matière d'achats et de planification, les procédures de budgétisation et les activités technologiques.
Creates Outcome Based Budgeting process and develop IT/IM procurement standards and processes for hardware and software.	Mettre en place un processus de budgétisation axé sur les résultats ainsi que des normes et un processus d'achat pour le matériel et les logiciels.

**POSITION DESCRIPTION
DESCRIPTION DE TRAVAIL**

Position Title: Titre du poste :	IT/IM Network Operations Supervisor Superviseure ou superviseur des opérations réseau de la TI/GI
Position Number: Numéro du poste :	3600-0023

Assists the IT/IM Coordinator in guiding the new IT/IM organizational structure aimed at providing a unified IT enterprise structured around technology layers and service delivery for the PSAC.	De concert avec la coordinatrice ou le coordonnateur de la TI/GI, guider la nouvelle structure organisationnelle en TI/GI de l'AFPC, qui consiste en un guichet unique de services informatiques.
Applied Technology and Communication – 25%	Technologie appliquée et communication – 25 %
Prepares and presents technical and non-technical data and information to stakeholders including the position's Director, Directors of PSAC and senior executives of supported PSAC components, IT/IM Coordinator, supervisors, IT/IM staff, PSAC users, and other officials regarding IT/IM initiatives, strategies, policies, and procedures.	Préparer et présenter des données techniques et de l'information générale sur les initiatives, les stratégies, les politiques et les procédures de la Section de la TI/GI aux personnes suivantes entre autres : le chef de sa direction, les chefs des autres directions de l'AFPC, les cadres supérieurs des Éléments desservis par la Section, les directeurs adjoints, les superviseurs, le personnel de la Section, les utilisateurs.
Maintains and updates IT/IM annual metrics.	Produire des statistiques annuelles et les mettre à jour.
Assists the IT/IM Coordinator in implementation of IT/IM initiatives, including but not limited to, migration from legacy systems, new software and hardware applications, integration projects, and other change management projects.	Aider la coordinatrice ou le coordonnateur de la TI/GI à mettre en œuvre les initiatives de TI/GI telles que la migration à de nouveaux systèmes, l'installation de logiciels, d'applications et de matériel, les projets d'intégration et d'autres projets de gestion du changement.
As a strategic member of the Information Technology team, leads and/or provides input into the development of plans, standards, policies and procedures.	À titre de membre stratégique de l'équipe de la TI, piloter l'élaboration des plans, des normes, des politiques et des procédures ou les commenter.
Provides input to IT/IM staffing and budgeting processes in order to help establish and maintain budget and staffing resources to effectively accomplish the goals and objectives of the various projects.	Participer aux processus de dotation et de budgétisation en matière de TI/GI afin de prévoir des ressources et des effectifs suffisants pour atteindre les objectifs des différents projets.

**POSITION DESCRIPTION
DESCRIPTION DE TRAVAIL**

Position Title: Titre du poste :	IT/IM Network Operations Supervisor Superviseure ou superviseur des opérations réseau de la TI/GI
Position Number: Numéro du poste :	3600-0023

Establishes, manages and coordinates the entire system development life cycle process from analysis and planning through to project implementation, testing, and delivery of the final product.	Établir, gérer et coordonner le cycle de développement des systèmes d'information (analyse, planification, installation, mise à l'essai et livraison du produit final).
Develops an overall view and documentation of the business systems and processes used in the organization and provides recommendations towards improving organizational, branch and section operating processes.	Élaborer une vue d'ensemble des systèmes et processus administratifs et formuler des recommandations dans le but d'améliorer le fonctionnement de l'organisation, de ses directions et de ses sections.
Gathers and analyzes data in support of IT/IM business cases, proposed projects, and systems requirements. Plans, designs, develops, and implements efficient information systems and processes in support of core organizational and business unit functions.	Recueillir et analyser les données concernant les dossiers de décision, les propositions de projet et les exigences techniques. Planifier, concevoir et mettre en œuvre des systèmes et des processus d'information efficaces destinés aux fonctions essentielles de l'organisation.
Provides to the IT/IM Coordinator cost-benefit analyses and other evaluation reports as required to justify implementing new IT/IM solutions and/or processes.	Transmettre à la coordinatrice ou le coordonnateur de la TI/GI des analyses coûts-avantages et d'autres rapports d'évaluation pour justifier l'adoption de nouveaux processus ou solutions.
Expediently communicates business needs, issues and changes to the IT/IM Coordinator and suggests appropriate solutions to issues.	Communiquer sans délai à la coordinatrice ou le coordonnateur de la TI/GI toute information sur les besoins administratifs, les problèmes et les changements et proposer des solutions appropriées.
Establishes and maintains communication and coordination between the various parties involved in projects.	Établir et faciliter la communication et la coordination entre les différentes parties impliquées dans un projet.
Performs software analysis, evaluation and make recommendations as required.	Analyser et évaluer des logiciels et formuler des recommandations au besoin.
Assesses organizational and applications requirements; plans, designs and upgrades network installation projects.	Analyser les besoins organisationnels en matière d'applications; planifier, concevoir et mettre à niveau les projets d'installation de réseaux.

**POSITION DESCRIPTION
DESCRIPTION DE TRAVAIL**

Position Title: Titre du poste :	IT/IM Network Operations Supervisor Superviseure ou superviseur des opérations réseau de la TI/GI
Position Number: Numéro du poste :	3600-0023

Creates updates and follows quality assurance procedures.	Créer des mises à jour et suivre les procédures en matière d'assurance de la qualité.
Participates in seminars, presentations, industry associations, training, etc., as required to stay current.	Assister à des séminaires, des présentations, des rencontres de l'industrie, des formations, etc. pour se tenir à jour, si nécessaire.
Undertakes specific projects, tasks and studies as required.	Mener à bien des projets, des tâches et des études selon les besoins.
<u>QUALIFICATIONS</u>	<u>QUALITÉS REQUISES</u>
The position requires:	
A Bachelor degree in Computer Science, Computer Engineering or a relevant discipline or a combination of education and experience in IT teams management, project management, network operations, call center or desktop support and structured systems analysis techniques and systems development life cycle methodologies;	Baccalauréat en informatique, en génie informatique ou dans une discipline pertinente, ou une combinaison de formation et d'expérience dans les domaines suivants : gestion d'équipes de TI, gestion de projets, administration de réseau, services de dépannage et de soutien, techniques d'analyse des systèmes structurés, cycle d'élaboration des systèmes.
A minimum of 8 years demonstrated working experience in a management role, in structured systems analysis and design, project management and network operations with data centers and user support operations;	Au moins 8 ans d'expérience professionnelle démontrée dans un rôle de gestion dans les domaines suivants : analyse et conception des systèmes structurés, gestion de projets, administration de réseau, centre de données et services de soutien aux utilisateurs.
A broad understanding of Microsoft Technology Stack (.NET, IIS, SQL Server, Active Directory, DNS, DHCP, WINS, Exchange, Lync, SharePoint);	Solide connaissance de Microsoft Technology Stack (.NET, IIS, SQL Server, Active Directory, DNS, DHCP, WINS, Exchange, Lync, Sharepoint).
Excellent analytical and problem-solving skills;	Excellentes aptitudes pour l'analyse et la résolution de problèmes.

**POSITION DESCRIPTION
DESCRIPTION DE TRAVAIL**

Position Title: Titre du poste :	IT/IM Network Operations Supervisor Superviseure ou superviseur des opérations réseau de la TI/GI
Position Number: Numéro du poste :	3600-0023

A demonstrated ability to analyze and understand the functionality of existing database applications;	Capacité manifeste d'analyser la fonctionnalité des applications de gestion des bases de données en place.
A demonstrated ability to provide comprehensive and technically sound advice to management, computer users and technical staff in specific technical and business process areas;	Capacité manifeste de prodiguer des conseils pertinents à la direction, aux utilisateurs et au personnel technique dans des domaines techniques et administratifs précis.
A demonstrated ability in creating system and end-user documentation including requirements definitions, flow charts, Gantt charts, data flow diagrams and training documents;	Capacité manifeste de rédiger des documents techniques et généraux, notamment : définitions des besoins, organigrammes, diagrammes de Gantt, diagrammes de flux des données et guides de formation.
A demonstrated ability to install, evaluate and implement into production various vendors supplied packages;	Capacité manifeste d'installer, d'évaluer et de déployer les différents logiciels fournis par les vendeurs.
A strong ability in developing action plans and making presentations of plans and reports to management;	Grande capacité à élaborer des plans d'action et des rapports et à les présenter à la direction.
Ability to adapt in a fast-paced environment with rapidly changing technology;	Capacité de s'adapter à un environnement dynamique où la technologie évolue rapidement.
The ability to effectively schedule tasks and assignments, deal with competing priorities and remain effective during pressure situations;	Capacité de planifier efficacement des tâches et des missions, de gérer des priorités concurrentes et de rester efficace malgré la pression.
The ability to comfortably manage and mentor a team as they diagnose and solve complicated desktop and networking problems;	Capacité de gérer et de guider avec aisance une équipe appelée à diagnostiquer des problèmes complexes en matière d'informatique et de réseau.
The ability to remain calm under pressure and define and build out crisis management and escalation procedures;	Capacité de rester calme malgré la pression, de définir des mesures de gestion de crise et de les mettre en œuvre.

**POSITION DESCRIPTION
DESCRIPTION DE TRAVAIL**

Position Title: Titre du poste :	IT/IM Network Operations Supervisor Superviseure ou superviseur des opérations réseau de la TI/GI
Position Number: Numéro du poste :	3600-0023

The ability to accept responsibility and work effectively without close supervision in a methodical and efficient manner, and cooperatively with others in a team;	Capacité d'assumer des responsabilités, de travailler avec efficacité et méthode sans surveillance étroite et de coopérer avec ses collègues au sein d'une équipe.
The ability to understand and respond strategically and tactically to operational issues with innovative solutions;	Capacité de saisir la nature des problèmes informatiques et de trouver des solutions stratégiques et innovatrices.
The ability to analyze, assess and make recommendations on various informatics related proposals;	Capacité d'étudier des propositions variées touchant les systèmes informatiques et de formuler des recommandations.
A proven track record of taking responsibility and ownership surrounding work activities, and ability to demonstrate good time management;	Sens des responsabilités et autonomie démontrés dans les activités de travail et capacité de gérer son temps efficacement.
The ability to remain current on emerging information technology trends by participating in seminars, courses, industry presentations;	Capacité de maintenir à jour ses connaissances en technologies de l'information en assistant à des séminaires des cours et des présentations de l'industrie.
The ability to communicate orally and in writing in English or French or in both official languages (according to the position's requirements) with computer users and technical specialists;	Capacité de communiquer oralement et par écrit en français ou en anglais ou dans les deux langues officielles (selon les exigences du poste) avec les utilisateurs et les techniciens spécialisés.
An excellent judgment and demonstrated problem- solving, consultative, persuasive, team building and conflict resolution skills;	Excellent sens du jugement; capacité manifeste de régler des problèmes; compétences en matière de consultation, d'argumentation, de promotion du travail d'équipe et de résolution des conflits
Strong interpersonal and leadership skills and the ability to induce change;	Solides compétences en relations humaines et en leadership et capacité d'amener des changements.
Excellent written and oral communication skills in French and English;	Excellentes aptitudes pour la communication orale et écrite en français et en anglais.

**POSITION DESCRIPTION
DESCRIPTION DE TRAVAIL**

Position Title: Titre du poste :	IT/IM Network Operations Supervisor Superviseure ou superviseur des opérations réseau de la TI/GI
Position Number: Numéro du poste :	3600-0023

A strong commitment to continuous quality and process improvement;	Volonté d'améliorer continuellement la qualité des processus.
A commitment to trade union and equity principles, and understanding of the sensitive political and social issues;	Connaissance du mouvement syndical et adhésion aux principes de l'équité; compréhension des questions politiques et sociales délicates.
A strong capacity to manage and adhere to data policies with regards to confidentiality, sovereignty, security and disaster recovery by performing penetration and recovery testing both internal and external and provide consulting services to support protecting company technology (network and web applications) and physical environment.	Capacité manifeste d'administrer et de respecter les politiques en matière de de données, en ce qui concerne la confidentialité, la souveraineté, la sécurité et la reprise après sinistre, en exécutant, notamment, des tests de pénétration et de reprise à l'interne et à l'externe, et d'offrir des services de consultation en vue de renforcer la protection des technologies de l'organisation (applications réseau et Web) et de l'environnement physique.
Subject to operational requirements, this position may be required to work regular, early, late hour, week-end or holiday shifts.	Selon les nécessités du service, la ou le titulaire du poste pourrait être appelé à travailler selon un horaire régulier, tôt le matin ou tard le soir, le week-end ou en période de congé.