FEDERAL BRIDGE CORPORATION
SOCIÉTÉ DES PONTS FÉDÉRAUX

DESCRIPTION DE POSTE

Titre du poste :	Spécialiste de l'exploitation, TI
Code du poste :	
Échelon salarial :	4
Supérieur :	Directeur, technologies et systèmes d'information
Date :	Mai 2019

RÉSUMÉ

En tant que spécialiste de l'exploitation, TI, le titulaire s'occupe d'une multitude de questions et de tâches afin d'offrir un soutien aux utilisateurs de plusieurs sites en analysant, installant et configurant divers matériels, systèmes et applications, ainsi qu'en effectuant la maintenance et la réparation. Cela comprend la prestation du service de soutien aux utilisateurs, l'administration des serveurs, le soutien réseau, la surveillance proactive des systèmes, la création de documents pour les utilisateurs, l'entretien du matériel et des systèmes ainsi que la mise en place d'un environnement informatique robuste, fiable et sécurisé. Le titulaire sera responsable d'une grande partie du soutien matériel du système de péage et d'autres secteurs technologiques, y compris, mais sans s'y limiter, la téléphonie IP, la sécurité, la technologie sans fil et d'autres solutions sur mesure. Le titulaire devra se déplacer à l'occasion.

TÂCHES ET RESPONSABILITÉS

Sous la direction du directeur, Technologie et systèmes d'information, le spécialiste de l'exploitation, TI est responsable de :

L'exploitation du réseau (40 %) :

- Fournir un soutien à l'égard des systèmes et des réseaux informatiques, les surveiller et en assurer la maintenance;
- Mettre en place les serveurs d'applications et de systèmes, fournir un soutien à leur égard, les surveiller et en assurer la maintenance;
- Effectuer un suivi proactif de toutes les mises à jour des systèmes, des correctifs de sécurité, des sauvegardes et des tâches planifiées afin d'en assurer l'optimisation et le fonctionnement de façon continue;
- Installer les systèmes d'exploitation, les appareils et les composants;
- Configurer les appareils en réseau, conformément aux normes établies;
- Fournir du soutien à l'égard du service Active Directory et d'autres systèmes d'authentification;
- Contrôler et analyser les données de façon à optimiser le rendement du réseau et du serveur;

- Offrir un dépannage à l'égard de toutes les technologies utilisées à la SPFL afin de résoudre les dysfonctionnements du matériel et des logiciels ainsi qu'à minimiser les temps d'arrêt et les interruptions de service;
- Utiliser des outils de gestion et de connexion pour surveiller et gérer l'environnement informatique;
- Mettre à jour le système de gestion du changement à l'aide de l'information pertinente;
- Participer à l'installation, au suivi et au retrait du matériel informatique;
- Déterminer les secteurs d'amélioration de l'environnement informatique de façon à répondre aux besoins des utilisateurs et à réaliser des gains d'efficacité;
- Communiquer avec les fournisseurs de matériel et de technologie pour obtenir des renseignements et du soutien;
- S'occuper de la gestion de la maintenance préventive du système de péage;
- Communiquer les risques liés à la sécurité et des risques possibles d'interruption du réseau le plus efficacement possible.

Le soutien aux utilisateurs (40 %) :

- Tenir le rôle de premier ou de deuxième niveau de contact en matière de dépannage et de mise en œuvre de mesures correctrices pour résoudre les problèmes techniques des utilisateurs;
- Fournir un service à la clientèle de qualité supérieure en répondant en temps opportun de façon respectueuse et constructive;
- Fournir le soutien et l'assistance techniques de façon proactive;
- Servir d'agent de liaison et interagir avec les partenaires technologiques pour résoudre les problèmes et améliorer l'expérience utilisateur;
- Fournir des services de diagnostic et de réparation aux utilisateurs finaux de matériels, de logiciels, de périphériques et d'autres équipements comme les appareils mobiles et l'équipement audiovisuel;
- Assurer une connectivité et une accessibilité constantes grâce à la surveillance et à la maintenance du matériel et des logiciels;
- Promouvoir l'utilisation des normes de TI établies de façon à assurer l'uniformité de la sécurité et de l'intégrité des données;
- Administrer les droits d'accès et les comptes utilisateur dans le système de gestion des identifiants;
- Offrir une vaste gamme de services d'installation technique de première ligne aux clients internes;
- Installer, tester, évaluer et mettre à niveau les logiciels de façon à ce qu'ils soient à jour, compatibles et installés avec efficacité;
- Assurer la mise en œuvre des projets d'entreprise. Appuyer ou planifier la mise en œuvre progressive de ces projets sur demande;
- Former les clients et leur fournir des conseils spécialisés destinés à optimiser l'utilisation, l'efficacité et l'efficience de l'équipement informatique et des logiciels;
- Documenter les problèmes matériels et logiciels ainsi que les mesures correctrices et les solutions dans le système de gestion de problèmes afin de faciliter le suivi des tendances, des problèmes récurrents et de l'historique de demandes de service pour référence future;
- Assurer le développement et l'amélioration continus de la prestation et du soutien à l'exploitation des TI;
- Accorder une attention continue à la satisfaction de la clientèle, à la conformité et aux normes.

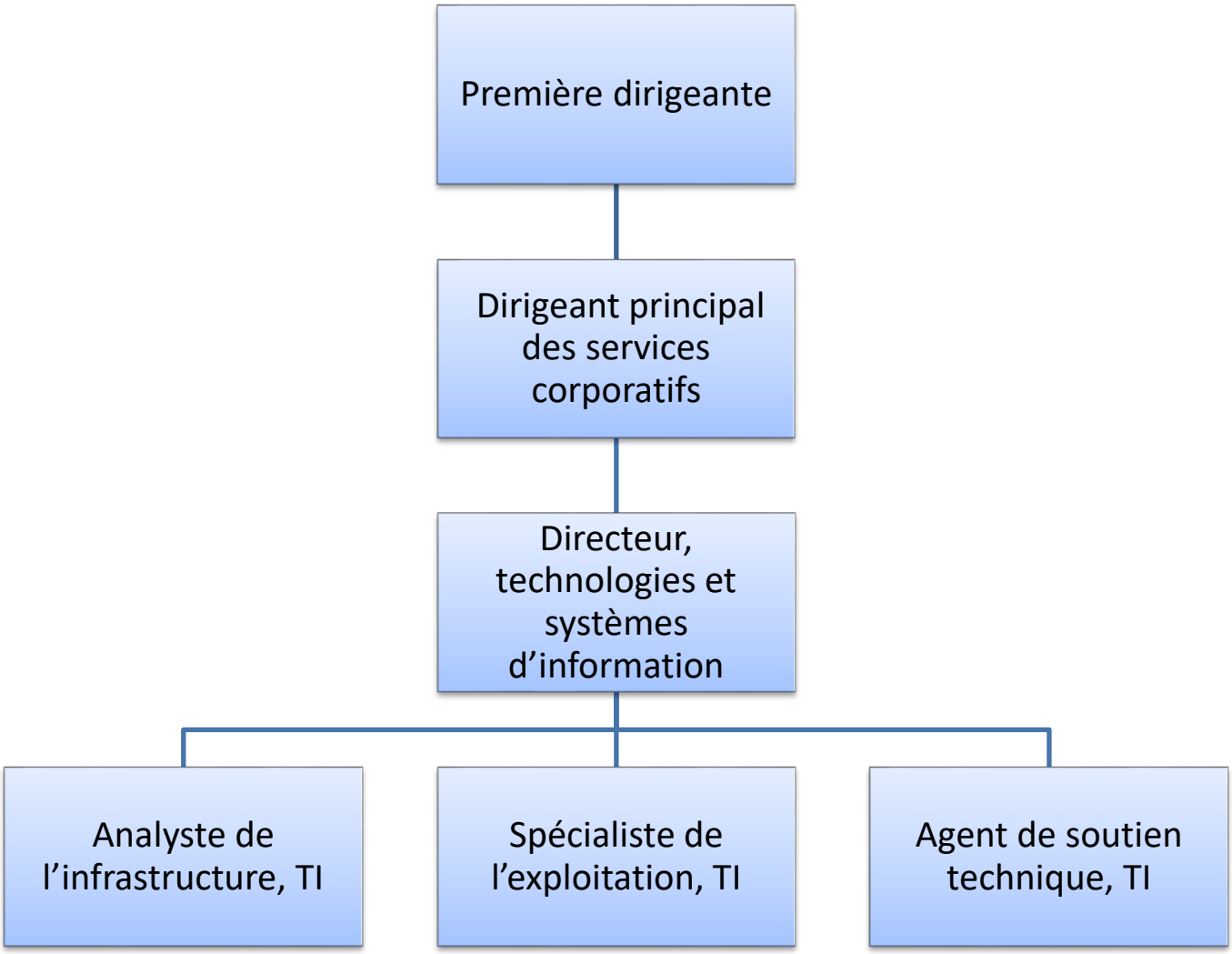
Le soutien au service des TI/autres tâches (20 %) :

- Créer et tenir à jour la documentation des systèmes, y compris les manuels techniques, les documents relatifs aux exigences des projets, les diagrammes de réseau et de sécurité ainsi que les plans des projets;
- Fournir des mises à jour ponctuelles à la direction concernant l'état d'avancement de projets spéciaux auxquels le titulaire participe;
- Appuyer l'élaboration de normes et de procédures de soutien;
- Passer les systèmes en revue de façon à ce que leur mise en place et leur maintenance s'effectuent conformément aux politiques et aux pratiques exemplaires de la SPFL;
- Tenir des séances de formation individuelles et de groupe ainsi que des séminaires;
- Participer à l'élaboration et à la mise à jour du plan de reprise des activités après sinistre de façon à réduire les risques opérationnels tout en respectant les disponibilités requises pour la planification de la continuité des activités;
- Appuyer la direction dans l'évaluation des technologies;
- S'efforcer d'améliorer les processus et de surveiller les systèmes et le matériel informatiques de façon proactive et continue;
- Appuyer les autres membres du service et réaliser des tâches transversales;
- Collaborer avec tous les partenaires contractuels de façon à soutenir l'exécution des activités.

COMPÉTENCES ESSENTIELLES

- Diplôme obtenu depuis au moins 2 ans dans un programme d'études postsecondaires en informatique, en technologies de l'information, en gestion de l'information, dans une autre spécialisation liée aux fonctions du poste ou une combinaison équivalente de formation et d'expérience;
- Certification Microsoft Server;
- Certification Cisco ou en sécurité, un atout;
- Connaissance des principes, méthodes, pratiques exemplaires, politiques et outils en matière de sécurité des TI utilisés pour atténuer les risques et sécuriser le matériel informatique et les données;
- Connaissance de l'environnement de serveur virtuel et d'unité de stockage SAN.
- De 3 à 5 ans d'expérience pertinente dans les domaines suivants :
- Prestation de services de soutien et de dépannage en matière de TI;
- Administration de serveurs et soutien (Microsoft, Linux);
- Mise en place de systèmes de réseau et d'appareils, p. ex. utilisation d'outils de surveillance et gestion de correctifs;
- Exploitation d'une salle de serveurs ou d'un centre de données;
- Mise en œuvre de pratiques exemplaires en matière de sécurité des TI dans un environnement réseau;
- Collecte et analyse des besoins clients; prestation de conseils et de solutions;
- Utilisation d'outils de gestion de systèmes informatiques centralisés.
- Solides compétences en relations interpersonnelles, en communication et en résolution de problèmes;
- Souci du détail, capacité d'analyse et de résolution de problèmes;
- Maîtrise de l'anglais essentielle; connaissance du français, un atout.

RAPPORTS HIÉRARCHIQUES



Annexe

Résolution de problèmes et principaux enjeux

Principaux secteurs	Attentes	Fréquence
Exploitation des TI	• Réalisation des tâches assignées en temps opportun; • Prise de mesures proactives pour assurer une disponibilité optimale des systèmes; • Esprit d'initiative pour formuler des recommandations visant à améliorer le rendement et la fiabilité des systèmes; • Communication d'interruptions possibles du système en temps opportun; • Adoption de pratiques exemplaires et de normes établies dans l'exécution des tâches; • Documentation du travail selon les pratiques exemplaires et normes établies.	En continu
Gestion de projets/documentation	• Adoption de pratiques exemplaires de gestion de projet; • Apport ponctuel aux projets et conformément au plan approuvé; • Détermination des risques et signalements au chef de projet ou à la direction en temps opportun; • Collaboration avec les autres participants aux projets d'une manière respectueuse et constructive; • Documentation cohérente, complète et précise des problèmes techniques; • Création de la documentation nécessaire pour assurer une gestion efficace des actifs informatiques et des connaissances en matière de soutien technique.	En continu
Sécurité des TI	• Surveillance proactive des risques liés aux activités des TI et prise de mesures correctrices; • Communication efficace des risques et des vulnérabilités à la direction et aux utilisateurs, au besoin; • Esprit d'initiative pour formuler des recommandations visant à améliorer la sécurité du réseau et de la clientèle; • Communication des politiques de sécurité de l'entreprise aux collègues, au besoin.	En continu
Relation client	• Communications efficaces et respectueuses avec les utilisateurs finaux, les fournisseurs de services et les entrepreneurs; • Prestation d'un soutien technique aux utilisateurs de haut niveau; • Conseils et formation aux collègues en matière de technologie de l'information, au besoin.	En continu

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE CONCERNANT L'ÉVALUATION DU POSTE
Spécialiste de l'exploitation, TI

RELATIONS PROFESSIONNELLES

Contacts	Objectifs et résultats	Fréquence
Utilisateurs	Poser les questions appropriées de façon à cerner le problème de la façon la plus efficace possible et obtenir suffisamment d'information pour résoudre le problème en temps opportun. Fournir des conseils à l'égard des normes matérielles et logicielles. Recommander des produits permettant aux utilisateurs d'accomplir leur travail.	En continu
Entrepreneurs	Veiller au respect des intérêts de la SPFL en supervisant les tâches et les projets qui lui sont confiés et qui font appel à des entrepreneurs ainsi qu'à des services externes. Collaborer aux projets et aux tâches de façon constructive.	Au besoin

CONDITIONS DE TRAVAIL

i) Effort physique
Exigence minime X
Exigence modérée
Exigence soutenue

Périodes prolongées en position assise, mais libre de se déplacer;
Possibilité de soulever de l'équipement au besoin.

ii) Milieu de travail
Exigence minime
Exigence modérée X
Exigence soutenue

Milieu de travail dans un bureau présentant une certaine exposition à des conditions désagréables en raison du bruit, d'émanations et d'espaces confinés;
Déplacements occasionnels d'un bureau à l'autre (péages, bureaux de change, entretien, Ottawa).

iii) Attention sensorielle
Exigence minime
Exigence modérée X
Exigence soutenue

Aptitudes d'écoute pour être en mesure de répondre aux demandes avec efficacité et de négocier avec les intervenants internes et à externes;
Besoin fréquent de se concentrer pour configurer le réseau informatique et pour effectuer des analyses détaillées afin de déterminer les dysfonctionnements logiciels ou matériels et de les résoudre.

iv) Stress psychologique

Exigence minime
Exigence modérée X
Exigence soutenue

Pression en raison d'échéances serrées et de priorités multiples;
Pression lors de défaillances du réseau ou de systèmes;
Travail occasionnel en dehors des heures normales de travail pour soutenir les utilisateurs ou effectuer des mises à niveau ou de l'entretien urgent du réseau, de résoudre les problèmes de sécurité et les interruptions de service.