

OFFRE D'EMPLOI



GESTIONNAIRE DES SERVICES DE SOUTIEN SUR LE TERRAIN, SERVICE DES TI

Circulaire générale n° M-2

Lieu de travail :	Services des technologies de l'information (TI)
Classification :	5
Échelle salariale :	83 554 \$ à 111 401 \$
Entrée en fonction :	Déterminée par la Commission
Supérieure immédiate :	Direction adjointe

Nature du travail

Sous l'autorité de la direction adjointe des infrastructures des technologies de l'information (TI), la ou le gestionnaire des services de soutien sur le terrain planifie, organise, dirige et supervise la prestation des services technologiques sur le terrain à l'intention des écoles, des centres et des unités administratives de la CSEM. La personne titulaire du poste veille à ce que les services de soutien sur le terrain fonctionnent comme une composante intégrée du Service des technologies de l'information, conformément aux priorités du service, aux exigences de gouvernance, aux normes de cybersécurité, aux architectures technologiques approuvées et aux pratiques établies de gestion des services, et à ce que les procédures opérationnelles et les activités de prestation de services demeurent conformes aux orientations établies par la direction des Services des technologies de l'information.

Responsabilités du ou de la titulaire du poste :

- **Planifier, organiser et superviser les activités des services de soutien sur le terrain**, y compris l'affectation, la planification et la coordination du personnel technique assurant le soutien sur place aux écoles, aux centres et aux unités administratives de la CSEM.
- **Veiller à ce que les priorités, les activités et les méthodes de travail des services de soutien sur le terrain soient en adéquation avec les orientations stratégiques et opérationnelles du Service des technologies de l'information**, telles qu'établies par la direction et la direction adjointe, et à ce que les politiques, les normes, les procédures et les directives du service soient appliquées de façon uniforme.
- **Mettre en place et maintenir des mécanismes appropriés de contrôle opérationnel**, de documentation et de production de rapports afin d'assurer à la direction une visibilité en temps opportun sur les demandes de service, les affectations de techniciens, les charges de travail, les initiatives en cours, les risques opérationnels, les mouvements d'actifs et les résultats de la prestation de services.
- **Gérer, superviser, assurer le développement et l'évaluation du personnel des services de soutien sur le terrain**, notamment en ce qui concerne le recrutement et la sélection, l'intégration, l'attribution du travail, la gestion du rendement, le perfectionnement professionnel, ainsi que le respect par le personnel des priorités du service, des procédures établies, des normes de service et des directives émises par la direction du Service des technologies de l'information.
- **Coordonner les activités des services de soutien sur le terrain avec les équipes de l'infrastructure et des opérations, du Centre d'assistance, des Applications et du développement, de la Sécurité de l'information ainsi qu'avec les équipes administratives**, en veillant à l'efficacité des processus d'escalade, des communications, du partage des connaissances et de la continuité des services à l'échelle du Service des technologies de l'information.
- **Superviser la prestation et l'amélioration continue des services de soutien sur le terrain**, notamment le déploiement et le remplacement des postes de travail, le dépannage sur place, l'installation d'équipements, la gestion des inventaires et du cycle de vie des actifs, les procédures de service, les mécanismes de contrôle de la qualité et la documentation de soutien. Les services de soutien sur le terrain assurent actuellement des activités comprenant le déploiement et la réparation d'équipements informatiques, l'assistance technique sur place, les installations audiovisuelles, le déploiement d'images système, la gestion des inventaires, l'expédition et la réception de matériel, ainsi qu'un soutien spécialisé à certaines technologies de sécurité physique.
- **Assurer le suivi des niveaux de service, du rendement opérationnel, de l'utilisation des ressources et du respect des processus établis**, cerner les possibilités de normalisation et d'amélioration de la prestation des services, et fournir régulièrement à la direction adjointe des mises à jour opérationnelles, des recommandations ainsi que des signalements d'enjeux importants.

Exigences et qualifications

- Diplôme d'études collégiales (DEC) dans un champ d'études approprié (de préférence en gestion des services des TI, génie informatique ou dans un domaine apparenté) ET six (6) années d'expérience pertinente
- Grade universitaire de 1^{er} cycle dans un champ d'études pertinent, de préférence en systèmes d'information, génie informatique ou sécurité de l'information, un atout
- Excellente maîtrise de l'anglais et du français, à l'oral et à l'écrit
- Solide maîtrise du cadre de gestion des services ITIL et de la gestion de projets
- Expérience avec la suite d'applications GRICS, les technologies Microsoft, y compris M365, Azure, Extreme et les technologies Fortinet, un atout
- Excellentes compétences en leadership (communication, délégation, développement du personnel, relations avec les employés)
- Capacité à établir les priorités, à travailler en multitâche et en équipe, moyennant une supervision minimale

Pour consulter la description de ce poste, telle qu'énoncée dans le Plan de classification, [cliquez ici](#)
Les personnes intéressées doivent faire parvenir leur lettre de candidature et leur curriculum vitae à emplois@emsb.qc.ca
à l'attention de madame Ann Watson, directrice du Service des ressources humaines, au plus tard le 23 octobre 2026 à 16 h 00.

Veuillez mentionner le numéro de cette circulaire dans votre lettre.
La Commission scolaire English-Montréal communiquera seulement avec les candidates et candidats choisis pour une entrevue.
Les candidates et candidats pourraient devoir se soumettre à des tests afin d'évaluer leurs compétences.

La Commission scolaire English-Montréal souscrit au programme d'accès à l'égalité, conformément à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics et invite les femmes, les autochtones, les membres des minorités visibles et ethniques ainsi que les personnes handicapées à présenter leur candidature.