

## Titre d'emploi: Coordonnateur, Niveaux de service

 **YUL**<sup>INC</sup>  
Aéroport  
International  
Montréal-Trudeau **ADM**  
Aéroports  
de Montréal

### OFFRE D'EMPLOI

**Demande N°:** 11266

**Titre:** Coordonnateur, Niveaux de service

**Supérieur:** Directrice, Opérations TI

**Lieu de travail:** Siège social

**Statut:** Indéterminé, temps plein

**Groupe d'employés:** assujéti à la convention collective des employés administratifs, professionnels et du soutien administratif

**Échelle salariale:** Classe 9 PROF

**Date d'affichage :** 12 février 2025

**Motif de l'affichage:** Création de poste

### SOMMAIRE

Sous la responsabilité du Directeur Opérations TI, le(la) coordonnateur(trice), Niveau de service est responsable de mettre en place, d'évaluer, analyser et soumettre des recommandations sur la performance et la qualité des services VPTI.

### RÔLE ET RESPONSABILITÉS

- Responsable du suivi des niveaux de service ainsi que de l'élaboration et l'évolution des processus ITIL, en collaboration avec les secteurs de la VPTI.
- Assure la mise en place, les mises à jour et l'approbation du catalogue de services par l'équipe de gestion de la VPTI.
- Assiste au comité des changements comme représentant de la VPTI.
- Participe activement aux activités favorisant l'amélioration des services et l'évolution de l'offre de services
- Évalue périodiquement la qualité des services offerts par la VPTI, ses fournisseurs de services externes, met en place les outils de gestion; analyse les résultats et soumet ses recommandations.
- Propose à l'équipe de gestion de la VPTI, des procédures d'escalade et de communication auprès de la clientèle de la VPTI.
- De concert avec le groupe d'architecture s'assure que les partenaires de service suivent les principes directeurs établis.
- Effectue des analyses, des états de situations, et autres rapports en relation avec les activités de son équipe;
- Soumet ses recommandations quant à l'arrimage des contrats de support des fournisseurs de service avec les catalogues de services.
- Organise les réunions périodiques de revue de la performance et d'amélioration des services avec les représentants de chacun des secteurs de la VPTI.
- Mesure, évalue et soumet ses recommandations quant à l'optimisation des processus de la direction des technologies et Innovation.
- Assure le bon fonctionnement, le développement et la formation reliés aux systèmes qui supportent les processus de la VPTI.
- Effectuer l'examen et l'analyse des divers services de soutien technique requis par l'équipe afin d'identifier les tendances, les lacunes dans les services, les problèmes récurrents et les défaillances; proposer des mesures pour atténuer puis traiter et éliminer les problèmes de façon proactive
- Maîtriser les contraintes techniques afin de bien orienter les avenues de solutions
- Produit les indicateurs de performances pour les services de la VPTI et soumet ses recommandations.
- Assure la mise en place et le développement de la base de connaissance des technologies de l'information pour tous les secteurs de la direction.
- Effectue toutes autres tâches connexes.

### EXIGENCES

- Posséder un diplôme d'études universitaires de 1er cycle en administration, en technologies de l'information ou dans un autre domaine jugé pertinent.

- Posséder plus de dix (10) années d'expérience pertinente dans le milieu informatique dont une expérience pertinente dans la gestion d'un centre de support.
- Posséder au moins (5) années d'expérience pertinente dans l'évaluation de la performance de fournisseurs de services.
- Bonne connaissance générale des technologies de l'information (Stockage, télécommunication, Virtualisation, Cloud, Exchange, Systèmes d'exploitation, Hyper-converge)
- Maîtrise du vertical EUC (tel que : MDM, Office365, Cellulaire, PC etc.)
- La connaissance des normes reconnues (ITIL) constitue un atout important.
- Maîtrise du français et de l'anglais (parlé et écrit).
- Excellentes capacités à aborder les problématiques.
- Excellentes capacités à travailler en équipe et à susciter la collaboration des divers intervenants concernés.
- Bonne capacité à communiquer verbalement et par écrit de façon claire et précise.
- Avoir un esprit d'analyse et de synthèse et de gestion des priorités.
- Autonomie, sens de l'initiative et d'organisation.
- Sens aigu du service à la clientèle; tact et diplomatie.

Ce concours est ouvert simultanément à l'interne et à l'externe; cependant, les candidatures provenant de l'interne seront traitées en priorité.

Nous vous remercions de l'intérêt porté envers ADM. Seules les candidatures sélectionnées seront contactées.