

# G R O U P E C H

Titre du poste : Gestionnaire principal(e), centre d'assistance TI

Statut du poste : Poste permanent à temps complet

Lieu : Centre Bell, Montréal

## Qui nous sommes

Le Groupe CH est l'entreprise de sports et de divertissement par excellence au Québec. Que ça soit lors d'un match de hockey, d'un spectacle ou d'un festival, nous cherchons constamment à faire vivre à nos partisans et spectateurs des expériences uniques et mémorables. Notre succès est tributaire du talent de nos employés dont la passion nous permet chaque jour d'innover et de rehausser l'expérience des partisans et accroître la satisfaction de nos clients.

## Raison d'être du poste

Le Groupe CH (Canadiens de Montréal, Rocket de Laval, evenko, L'Équipe Spectra, etc.) est à la recherche d'un **Gestionnaire principal(e), centre d'assistance TI** pour contribuer au succès de nombreuses initiatives, notamment un virage numérique important au sein de son organisation.

Relevant du Directeur principal, technologie de l'information, vous serez responsable de coordonner et superviser l'ensemble des efforts opérationnels liés à l'offre de service du Centre d'Assistance TI (CATI) afin de maintenir un niveau élevé de satisfaction de la clientèle. En tant que **Gestionnaire principal(e), centre d'assistance TI**, vos responsabilités seront de coordonner de toutes les activités touchant la bureautique, ainsi que de la gestion du parc des postes de travail de l'ensemble de l'entreprise. De plus, vous aurez la responsabilité d'exercer une vigie des tendances de l'industrie en matière de bureautique.

## Vous serez reconnu pour

- Élaborer les objectifs annuels du secteur en lien avec les priorités de sa direction et en assurer leurs mises en œuvre;
- Superviser le travail de l'équipe, déterminer les attentes et les objectifs individuels ainsi que les critères de performance et évaluer l'atteinte de ces derniers;
- Embaucher et former des employés, gérer leur performance et assurer la mobilisation de l'équipe;
- Participer à l'élaboration du budget annuel du secteur et en assurer le respect ;
- Superviser le Centre d'assistance TI afin d'assurer un soutien opérationnel pour toutes les requêtes, incidents et problèmes TI de l'entreprise, superviser le processus d'escalade ainsi que de suivre les équipes de résolution lors d'incident majeur ;
- Veiller au respect du niveau de service offert par son équipe et apporter les améliorations nécessaires lorsque requis ;
- Promouvoir et assurer la mise en œuvre des initiatives d'amélioration des processus et procédures de travail afin d'optimiser les opérations du Centre d'assistance TI ;
- Fournir le support requis dans la transition et l'intégration des projets et des déploiements qui peuvent affecter le volume d'appel au Centre d'assistance technique TI: communications claires, formation technique de l'équipe, documentation des nouveaux processus ;
- Produire et analyser les rapports et métriques opérationnels du Centre d'assistance technique TI
- Communiquer aux utilisateurs les informations de nature opérationnelles relative au service à la clientèle en collaboration avec les conseillers en gestion du changement lorsque nécessaire ;
- Coordonner les communications et les suivis lors d'incidents majeurs TI ;
- Réaliser des analyses concernant les impacts de mise à niveau des solutions bureautiques et émettre des recommandations ;
- Fournir une assistance technique de haut niveau lorsque nécessaire
- Superviser le soutien technique après les heures de bureau selon un horaire entendu (24/7).

## On veut vous rencontrer si vous avez

- Un Baccalauréat en informatique, systèmes d'information ou diplôme d'études collégiales en technologies de l'information plus expérience pertinente;
- Entre huit (8) et dix (10) années d'expérience en gestion d'incidents, de problèmes et de demandes liés aux technologies de l'information dans un environnement de service à la clientèle (centre de soutien) ;
- Entre trois (3) à cinq (5) ans d'expérience dans un rôle de gestion d'équipe : contrôle budgétaire, gestion de la performance et développement d'équipe de travail, mobilisation d'équipe dans un contexte de gestion du changement, implantation et mise en œuvre de stratégies organisationnelles ;

# G R O U P E C H

- D'excellentes aptitudes relationnelles et communicationnelles ;
- La capacité à travailler sur un horaire flexible, peut être appelé à fournir un soutien en dehors des heures normales de bureau ;
- Une bonne habileté d'analyse, de résolution de problèmes, de gestion du temps et des priorités
- Une connaissance de la technologie info nuagique, des produits Microsoft, outils bureautiques, des réseaux (LAN, WAN) ;
- Une expérience et compréhension des processus ITIL, un atout ;
- Êtes bilingue (parlé/écrit) français et anglais.

Pour poser votre candidature, veuillez acheminer votre CV par courriel à [hr@groupech.ca](mailto:hr@groupech.ca) en écrivant le nom du poste dans l'objet du courriel.

## ***Nous célébrons la diversité***

*Au Groupe CH, nous favorisons une culture inclusive en embauchant des personnes provenant de divers horizons et ayant des expériences variées.*

*Nous nous engageons fermement à respecter les principes d'équité en matière d'emploi et à promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion au sein de notre communauté.*

*Nous offrons un lieu de travail inclusif où les employés peuvent se démarquer et mettre à profit leur unicité et leurs talents pour innover et atteindre leur plein potentiel.*

*Toutes les candidatures seront étudiées, toutefois, seuls les candidats retenus pour une entrevue seront contactés.*

*\* L'usage du genre masculin a pour unique but d'alléger le texte.*