

Service Nouveau-Brunswick
Directrice exécutive ou directeur exécutif, Services à la clientèle des TI
Concours public
Échelle salariale 9
Fredericton

La Division des services technologiques de Service Nouveau-Brunswick est à la recherche d'une personne qui a fait ses preuves en leadership pour joindre son équipe à titre de directrice exécutive ou de directeur exécutif des Services à la clientèle des TI.

Relevant du *Vice-présidente du Services technologiques*, vous serez responsable de l'orientation stratégique et de la direction d'une équipe chargée de la prestation de trois services principaux :

- les Services de soutien aux clients (Bureau des services des TI, Soutien sur place);
- les Services organisationnels (Administration des contrats des TI, Approvisionnement des TI, rétrofacturation et recouvrement des recettes);
- la Gestion des relations avec la clientèle.

Voici vos principales responsabilités :

- Gérer les activités quotidiennes;
- Diriger une équipe de directeurs, de gestionnaires et d'employés chargés de la prestation des services de soutien à la clientèle des TI;
- Faire valoir, surveiller et améliorer les processus de soutien à l'excellence dans la prestation des services;
- Diriger une équipe durant les périodes de changement en encadrant les employés au cours du processus de changement, en leur donnant des conseils sur le perfectionnement professionnel et en les encourageant à afficher un bon rendement pendant la transition;
- Surveiller les indicateurs de rendement et les livrables afin d'évaluer la qualité de la prestation des services et prendre les mesures correctives nécessaires lorsque les indicateurs ne sont pas atteints;
- Dresser et administrer les budgets de dépenses, de recettes et d'immobilisation de la direction;
- Superviser les opérations de plusieurs bureaux des services des TI qui servent de point de contact unique aux clients aux fins de soumission de demandes ou de signalement d'incidents aux TI;
- Élaborer et mettre en œuvre des plans de travail et des processus opérationnels et stratégiques qui assurent la prestation de programmes et de services de qualité;
- Superviser la gestion et l'acquisition de technologie et l'administration des contrats;
- Diriger l'élaboration de stratégies, de plans et d'activités associés aux services liés aux engagements organisationnels, dont la gestion des relations clients et la gestion du rendement;
- Préparer des séances d'information et des présentations pour la vice-présidente des Services technologiques, l'équipe de direction, le conseil d'administration et le ministre, au besoin;
- Assurer la liaison avec les cadres supérieurs d'autres ministères, organismes et organisations de services, et avec les fournisseurs en sous-traitance en ce qui concerne les questions liées à la prestation des services des TI.

QUALIFICATIONS ESSENTIELLES : Avoir un diplôme universitaire en administration des affaires, en informatique ou dans une discipline connexe. Avoir au moins neuf (9) années d'expérience dans un environnement de service à la clientèle comportant des responsabilités croissantes et au moins cinq (5) années d'expérience dans un poste de cadre supérieur ayant des responsabilités importantes en gestion des ressources humaines et financières et en services à la clientèle.

Selon le nombre de candidatures reçues pour ce concours, une combinaison équivalente en formation et en expérience pourrait être prise en considération, ou les années d'expérience requises pourraient être augmentées.

La connaissance de l'anglais et du français parlés et écrits est nécessaire.

Vous devez démontrer clairement que vous possédez les qualifications essentielles afin que votre candidature soit prise en considération. Veillez préciser votre capacité linguistique sur votre demande et vous assurer que la langue de votre choix pour l'évaluation est bien indiquée.

QUALIFICATIONS CONSTITUANT UN ATOUT : La préférence pourrait être accordée aux candidats faisant état d'expérience dans les domaines suivants :

- Formation Lean Six Sigma : expérience manifeste de l'intégration de tels principes dans les opérations quotidiennes.
- Transformation opérationnelle : expérience en transformation opérationnelle afin de mieux répondre aux besoins des clients.
- Gestion des services : expérience en administration des contrats et en approvisionnement.
- Gestion des relations avec la clientèle : formation et expérience dans un poste de gestionnaire des relations avec la clientèle.

Selon le nombre de candidatures reçues pour ce concours, il se peut que les candidats doivent, dans leur demande, faire état d'une ou plusieurs des qualifications constituant un atout en plus des qualifications essentielles afin que leur candidature soit prise en considération.

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES : La personne choisie doit posséder les compétences comportementales suivantes :

- Encadrement et formation d'équipe
- Compréhension de l'organisation
- Engagement envers l'organisation
- Établissement de relations
- Orientation vers les résultats
- Raisonnement stratégique
- Orientation service à la clientèle

REMARQUE : Afin que votre candidature soit prise en considération pour ce concours, vous devez préciser dans votre demande où, quand et comment vous avez acquis les qualifications requises pour ce poste. Votre curriculum vitæ doit être présenté en ordre chronologique inversé, détaillant votre expérience de travail en mois et en années, et si le travail était à temps partiel ou à temps plein (p. ex. de mai 2000 à juin 2004, temps plein).

Les candidats inscrits au [programme d'égalité d'accès à l'emploi](#) et les anciens combattants, qui démontrent qu'ils sont parmi les plus qualifiés, auront la préférence au moment de la nomination. Nous souscrivons au principe de l'égalité d'accès à l'emploi et préconisons l'utilisation réduite de produits parfumés.

Traitement : de 100 386\$ à 110 500 \$ par année – Échelle salariale 9 – Rémunération des cadres et des non-syndiqués.

Nous encourageons les personnes à poser leur candidature en ligne au www.ere.gnb.ca **ou** par courriel à HR-RH@snb.ca d'ici, en précisant le numéro de concours **2017-SNB-661**.

CE CONCOURS SERA ACTIF JUSQU'À CE QUE CE POSTE SOIT POURVU.

Nous remercions tous les candidats, toutefois, nous communiquerons uniquement avec ceux dont la candidature aura été retenue pour l'étape suivante.