



## Manager, Information Technology and Systems

**COMPETITION # 17-097**

**SALARY: \$80,018 - \$88,321 (to be evaluated)**

### Primary Purpose

Ensure the streamlined operation of the City of Saint John's Information Technology Service in alignment with the strategic and business objectives of the organization. The Information Technology Service will evolve to meet the City's organizational needs and with that, the position will also evolve in terms of realignment of service focus and responsibilities. Reporting to the Chief Information Officer, the incumbent will plan, coordinate, direct, and design information technology related activities, as well as provide administrative direction and support for daily operational requirements for the Information Technology Service.

### Key Result Areas

Effective operation of the City's information technology infrastructure and related systems

- Directing operating and maintenance activities related, but not limited to, wide and local area data networks, telephony systems and voice network, computer processing platforms used by corporate, system management applications, and electronic storage management.
- Managing systems testing and modification to ensure reliable operability
- Keeping informed of emerging technologies that will improve system effectiveness and efficiency
- Responding to client service area needs in terms of hardware and other connectivity requirements
- Preserving assets by implementing disaster recovery and back-up procedures and information security and control structures
- Administering lifecycle management activities to manage corporate information technology assets
- Establishing and enforcing standards to maintain quality service
- Ensuring the successful completion of projects by coordinating resources and timetables with user divisions

Delivery of innovative technology solutions that enable service areas to meet objectives and implement process improvements

- Working with client service areas to understand their needs and support the development of business cases to upgrade or implement new technology solutions
- Guiding application and business solution analysis, development and deployment, maintenance, support, user training within the service and for clients
- Enabling website development and maintenance
- Strengthening database development, open data, and data analytics capacity to support evidence based decision making
- Managing end-user services, including help desk and technical support functions



- Ensuring the successful completion of projects as they relate to selection, acquisition, development, updates and installation of information systems

#### Efficient and customer-focused administration of the Information Technology Service

- Setting clear service objectives and related work plans that align with corporate strategy, ensuring the requirements of client service areas are integrating into the planning process
- Managing the planning, supervision, control and co-ordination of programs, activities and operations within the service
- Working with client service areas to demonstrate the value information technology has in enabling effective and efficient public service delivery
- Developing and implementing all information technology policies, procedures and standards
- Managing financial aspects of the service, including purchasing, budgeting, and budget analysis
- Producing monthly reports on key performance indicators and appropriate measures of service/business process effectiveness
- Carrying out other duties as directed by the Chief Information Officer

#### Lead a dynamic and innovative team in the delivery of information technology services and enabling organizational capacity through the implementation and support of technology solutions

- Communicating operational direction and service expectations within the team
- Creating a work culture that focuses on valued service delivery and continuous improvement
- Providing a safe, quality, and motivating work environment
- Managing employee training and development for the information technology team
- Resolving issues sensitively, confidentially, effectively and in accordance with organizational industrial relations practices

### **Qualifications and Experience**

This position requires excellent analytical, organizational and project management skills as well as leadership, communication, and interpersonal skills. In addition, a strong customer service orientation is a must. Candidates must possess a university degree in an information technology related field, plus at least five years of related management experience. Advanced training and experience related to the business technology and project management is an asset. Proficiency in both official languages would also be a definite asset



## **Gestionnaire de la technologie et des systèmes d'information**

---

**CONCOURS N° 19-097**

**SALAIRE : De 80,018\$ à 88,321 \$**

### **Objectif principal**

Assurer la rationalisation des opérations des services de technologie de l'information de la Ville de Saint John en harmonie avec les objectifs stratégiques et opérationnels de l'organisation. Les services de technologie de l'information évolueront pour satisfaire les besoins organisationnels de la Ville. Le poste évoluera aussi en ce qui a trait au réalignement des priorités et des responsabilités des services. Relevant du dirigeant principal de l'information, le titulaire sera responsable de planifier, de coordonner, d'acheminer et de concevoir des activités liées à la technologie de l'information ainsi que de fournir une orientation et du soutien administratifs pour les exigences opérationnelles quotidiennes des services de technologie de l'information.

### **Secteurs de résultats clés**

Efficacité opérationnelle de l'infrastructure des technologies de l'information de la Ville et des réseaux connexes.

- Diriger les activités opérationnelles et d'entretien liées, sans s'y limiter, aux réseaux de données étendus et locaux, aux systèmes de téléphonie et au réseau vocal, aux plateformes de traitement informatique utilisées par l'organisation, aux applications de gestion de système et à la gestion du stockage électronique.
- Gérer la mise en essai des systèmes et des modifications pour assurer que leur exploitabilité soit fiable.
- Se tenir au courant des nouvelles technologies émergentes qui permettront d'améliorer l'efficacité et l'efficience du réseau.
- Satisfaire aux besoins des secteurs du service à la clientèle en matière de matériel informatique et autres exigences de connectabilité.
- Préserver les biens en mettant en place des procédures de reprise après catastrophe, de copie de sécurité, de sécurité de l'information et de structure de contrôle.
- Administrer les activités de gestion du cycle de vie pour gérer les actifs de la technologie de l'information de l'organisation.
- Établir et renforcer les normes pour maintenir un service de qualité.
- Assurer la réussite de projets par la coordination des ressources et du calendrier avec les utilisateurs des Divisions.



Mettre en œuvre des solutions novatrices en matière de technologies qui permettent aux secteurs de service de respecter les objectifs et de mettre en œuvre des améliorations de processus.

- Travailler avec les secteurs du service à la clientèle pour comprendre leurs besoins et soutenir le développement d'analyses de rentabilité pour mettre à jour ou mettre en œuvre de nouvelles solutions en matière de technologies.
- Guider la mise en application et l'analyse de solutions d'affaires, l'élaboration et le déploiement, l'entretien, le soutien, la formation de l'utilisateur au sein du service et pour les clients.
- Permettre le développement et la mise à jour du site Web.
- Renforcer le développement de la base de données, des données ouvertes et de la capacité analytique des données pour soutenir la prise de décision axée sur des données probantes.
- Gérer les services des utilisateurs finaux, y compris les services d'assistance et les fonctions de soutien technique.
- Assurer la réussite de projets liés à la sélection, à l'acquisition, au développement, aux mises à jour et à l'installation de systèmes d'information.

Administration efficace et axée sur la clientèle des services de technologie de l'information.

- Établir des objectifs clairs en matière de service et de plans de travail connexes qui s'harmonisent avec la stratégie de l'organisation, afin de s'assurer que les exigences des secteurs du service à la clientèle sont intégrées dans le processus de planification.
- Gérer la planification, la supervision, le contrôle et la coordination des programmes, des activités et des opérations au sein des services.
- Travailler avec les secteurs du service à la clientèle pour démontrer la valeur des technologies de l'information dans une prestation de services publics efficaces et efficaces.
- Élaborer et mettre en œuvre toutes les politiques, les procédures et les normes en matière de technologies de l'information.
- Gérer les aspects financiers des services, y compris l'achat, le budget et l'analyse de budget.
- Produire des rapports mensuels en matière d'indicateurs de rendement clés et de mesures de services ou de processus opérationnels efficaces appropriés.
- Effectuer d'autres tâches selon les demandes du dirigeant principal de l'information.

Diriger une équipe dynamique et innovatrice dans la prestation de services de technologie de l'information et habiliter la capacité organisationnelle grâce à la mise en œuvre et au soutien de solutions technologiques.

- Communiquer à l'équipe l'orientation opérationnelle et les attentes en matière de service.
- Créer une culture organisationnelle qui met l'accent sur la valeur de la prestation de services et l'amélioration continue.
- Offrir un milieu de travail sécuritaire, stimulant et de qualité.

- Gérer la formation et le perfectionnement des employés pour l'équipe de technologie de l'information.
- Résoudre les problèmes avec sensibilité, confidentialité et efficacité conformément aux pratiques organisationnelles de relations de travail.

### **Qualifications et expérience**

Le poste exige d'excellentes compétences analytiques, organisationnelles et de gestion de projets, ainsi que des compétences sur le plan de la communication, du leadership et des relations interpersonnelles. De plus, un grand souci du service à la clientèle est essentiel. Les candidats doivent posséder un diplôme universitaire dans un domaine connexe à la technologie de l'information, plus au moins cinq années d'expérience en gestion. Une formation avancée ainsi que de l'expérience en technologie des affaires et en gestion de projet sont des atouts. La maîtrise des deux langues officielles est aussi un atout certain.