



Canadian
Supply Chain
Sector Council

Conseil canadien
sectoriel de la chaîne
d'approvisionnement

Norme professionnelle

(Pour décrire des emplois de la chaîne d'approvisionnement, réaliser des évaluations du rendement, élaborer des plans de carrière, etc.)

Poste :	Gestionnaire de systèmes informatiques
Description du poste (selon les intervenants du CCSCA)	<i>Les gestionnaires de systèmes informatiques planifient, organisent, dirigent, gèrent et évaluent les activités reliées à l'analyse, à la conception, à la mise au point, à la mise en application, à l'exploitation et à l'administration des logiciels, notamment de télécommunications, de réseaux et de systèmes informatiques.</i>
Avancement	Il est possible d'atteindre des postes de direction supérieure en progressant dans des fonctions exigeant des qualités de chef et en acquérant de l'expérience en gestion. Le cheminement de carrière sera déterminé par la taille, le genre, l'étendue géographique, la culture et la structure organisationnelle de l'entreprise qui offre l'emploi.
Conditions d'accès à la profession :	(Scolarité, formation, expérience de travail connexe)
Scolarité	Avoir réussi des études postsecondaires dans l'un des domaines suivants : chaîne d'approvisionnement, science informatique, administration des affaires, commerce ou ingénierie.
Formation	Des titres professionnels peuvent être exigés. Les gestionnaires de systèmes informatiques devront peut-être suivre une formation en cours d'emploi ou en gestion, même si la plupart des employeurs exigent qu'ils possèdent déjà les compétences, les connaissances, l'expérience et la formation requises.
Expérience de travail connexe	Plusieurs années d'expérience en analyse des systèmes, administration de données, génie logiciel, conception de réseaux ou programmation informatique en plus d'une expérience en gestion de projet et en supervision peuvent être exigées.
Tâches :	

***Remarque — les normes professionnelles s'appliquent aussi aux titres d'emploi suivants : professionnels en informatique, ingénieurs informaticiens, programmeurs et développeurs de médias interactifs, cadre supérieur — finance, professionnels en communication et autres services administratifs, analystes en informatique et administrateurs de base de données, analystes et consultants en systèmes d'information, techniciens de réseaux informatiques, ingénieurs et concepteurs informaticiens, etc.**

Les gestionnaires de systèmes informatiques exercent une partie ou l'ensemble des tâches suivantes :

- Planifier, organiser, diriger, gérer et évaluer les activités liées à l'analyse, à la conception, au développement, à la mise en œuvre, à l'exploitation et à l'administration de logiciels, notamment de télécommunication, des réseaux et de systèmes d'information et de sécurité;
- travailler avec d'autres services et la haute direction pour gérer les priorités des systèmes d'information et la charge de travail, harmoniser les ressources et veiller au succès de la prestation de services;
- collaborer avec le personnel, les autres services, la haute direction, les décideurs et d'autres professionnels ou associés (à l'extérieur de l'organisation) afin de communiquer et d'obtenir des renseignements (s'il y a lieu), de résoudre des problèmes et de préciser les objectifs en matière de gestion;
- consulter les utilisateurs, les gestionnaires, les vendeurs, les techniciens et d'autres professionnels afin de discuter et d'évaluer les exigences et les particularités du système, les coûts et les échéances;
- élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures visant les opérations et le développement des systèmes de traitement électroniques des données;
- revoir et mettre en œuvre des plans de projet et coordonner les activités du projet;
- envisager et définir les projets potentiels qui permettraient d'apporter des changements et des améliorations aux systèmes informatiques et de télécommunications et attribuer à quelqu'un les projets sélectionnés;
- développer les capacités analytiques, de gestion des données et des systèmes, y compris la métrologie et la production de rapports (par ex., gestion et projets);
- établir des indicateurs clés du rendement, superviser le rendement continu et améliorer le rendement à l'égard des objectifs établis;
- réunir et gérer des équipes multidisciplinaires comportant du personnel spécialisé en systèmes d'information pour concevoir, développer, mettre en œuvre et administrer des logiciels, notamment de télécommunications, des réseaux et des systèmes d'information;
- déterminer et gérer les risques et les possibilités liés à l'informatique et aux systèmes d'information;

***Remarque — les normes professionnelles s'appliquent aussi aux titres d'emploi suivants : professionnels en informatique, ingénieurs informaticiens, programmeurs et développeurs de médias interactifs, cadre supérieur — finance, professionnels en communication et autres services administratifs, analystes en informatique et administrateurs de base de données, analystes et consultants en systèmes d'information, techniciens de réseaux informatiques, ingénieurs et concepteurs informaticiens, etc.**

	<ul style="list-style-type: none"> • fournir un service de dépannage sur demande 24 heures sur 24 pour régler les problèmes de TI; • préparer et donner des présentations; • gérer les activités des contractants et des sous-traitants, mettre au point des critères de rendement et examiner des propositions pour évaluer la faisabilité et les exigences d'un projet; • contrôler le budget et les dépenses du service ou d'un projet; • demeurer informé des avancées dans les domaines de la technologie de l'informatique et des systèmes d'information ainsi que des pratiques de la chaîne d'approvisionnement, et appliquer cette connaissance au sein de l'organisation afin d'améliorer les procédés de chaîne d'approvisionnement; • diriger l'embauche, la formation, la supervision, le mentorat, l'assistance professionnelle et les évaluations du rendement du personnel qui relève directement du gestionnaire de systèmes informatiques.
Outils et technologie :	
	<ul style="list-style-type: none"> • Logiciel et matériel associé (logiciel de planification des ressources de l'entreprise, système de localisation GPS, technologies collaboratives, rapports informatisés, fonction de recherche, développement de logiciel [axé sur l'environnement, l'objectif ou les composants et plateformes Web]), courrier électronique, traitement de texte, feuille de calcul, présentation, logiciel pour ordinateur personnel et serveur. • Assistant numérique personnel (PDA) ou agenda électronique. • Appareils de communication (appareils d'identification par radiofréquence, IRF, voix par le protocole Internet, VoIP, etc.).
Compétences exigées :	(Connaissances, habiletés, qualités personnelles)
Connaissances	Le gestionnaire de services informatiques doit avoir une connaissance approfondie des procédés et des pratiques exemplaires de la chaîne d'approvisionnement, du matériel informatique et des logiciels, de l'électronique, des télécommunications, de l'administration et de la gestion ainsi que du service à la clientèle, de la production et des procédés de chaîne d'approvisionnement. Il doit également connaître l'anglais (ou d'autres langues, le cas échéant), les aspects légaux, la gestion de projet, les ressources humaines, l'économie et la

***Remarque — les normes professionnelles s'appliquent aussi aux titres d'emploi suivants : professionnels en informatique, ingénieurs informaticiens, programmeurs et développeurs de médias interactifs, cadre supérieur — finance, professionnels en communication et autres services administratifs, analystes en informatique et administrateurs de base de données, analystes et consultants en systèmes d'information, techniciens de réseaux informatiques, ingénieurs et concepteurs informaticiens, etc.**

	comptabilité.
Compétences	Le gestionnaire de services informatiques doit posséder les compétences suivantes : capacité de négocier et de persuader, compréhension de texte, écoute active, pensée critique, résolution de problèmes complexes, rédaction, coordination, capacité de s'exprimer, bon jugement et prise de décision, intérêt social, souci du service à la clientèle, capacités analytiques, financières et en communication, gestion du temps.
Qualités personnelles	(Aptitudes, valeurs professionnelles, façons de travailler)
Aptitudes	Les aptitudes suivantes sont importantes pour la fonction de gestionnaire de systèmes informatiques : adaptation, souplesse, raisonnement inductif et déductif, classement de l'information et établissement de priorités, expression orale et compréhension, sensibilité aux problèmes, compréhension et de texte et rédaction, classement de l'information, clarté d'élocution et compréhension orale.
Valeurs professionnelles	Pour réussir dans cette profession, il faut : <ul style="list-style-type: none"> • diriger par l'exemple et pratiquer la gestion solidaire; • rechercher l'avis des autres et en tenir compte; • habiliter les employés à travailler de façon autonome; • encourager les employés à utiliser leurs meilleures aptitudes et valoriser la réussite et les réalisations.
Façons de travailler	Le gestionnaire de systèmes informatiques doit travailler de la façon suivante : démontrer des qualités de chef, d'intégrité, de pensée analytique, de fiabilité, porter attention aux détails, coopérer, être persévérant, maître de soi et avoir l'esprit d'initiative et d'innovation, s'intéresser aux autres, être souple et savoir s'adapter.
Profil de compétences essentielles :	Les compétences essentielles sont les compétences nécessaires pour vivre, apprendre et travailler. Elles sont à la base de l'apprentissage de toutes les autres compétences et permettent aux gens d'évoluer avec leur emploi et de s'adapter aux changements du milieu de travail. Pour obtenir davantage de renseignements sur les profils de compétences essentielles, veuillez visiter le site Web de RHDCC : http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/index.shtml Le projet de recherche sur les compétences essentielles de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) a établi des profils pour les professions qui exigent tout au plus un diplôme d'études secondaires ou une formation sur place.

***Remarque — les normes professionnelles s'appliquent aussi aux titres d'emploi suivants : professionnels en informatique, ingénieurs informaticiens, programmeurs et développeurs de médias interactifs, cadre supérieur — finance, professionnels en communication et autres services administratifs, analystes en informatique et administrateurs de base de données, analystes et consultants en systèmes d'information, techniciens de réseaux informatiques, ingénieurs et concepteurs informaticiens, etc.**

	<p>C'est pourquoi RHDCO n'a encore créé aucun profil de compétences essentielles pour la fonction de gestionnaire de services informatiques.</p> <p>La section suivante comporte des renseignements sur les compétences essentielles définies dans les normes professionnelles existantes et classées selon les neuf catégories de compétences essentielles. Le contenu de cette section n'a cependant pas de lien avec le projet de recherches sur les compétences essentielles de RHDCO.</p>
Lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Lire des textes écrits dans des médias imprimés ou non, des notes, lettres, notes de service, courriels, manuels, caractéristiques techniques, livres, rapports, fiches, tableaux, graphiques, etc. • Être capable de lire et d'interpréter des textes denses et complexes, des revues spécialisées, des infolettres et des périodiques, des états de compte et des états financiers, des termes commerciaux et des normes internationales.
Utilisation de documents	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents produits ou utilisés peuvent comporter des : graphiques, tableaux, listes, tables, schémas, dessins, horaires, étiquettes, panneaux avertisseurs ou de direction, etc., publiés dans des médias imprimés ou non. • Capacité de lire des documents simples à complexes pouvant exiger un niveau d'inférence considérable. • Capacité de lire, interpréter, rédiger, remplir ou produire des documents. • Être capable de créer et d'obtenir de l'information dans des tables de données, des planificateurs, des diagrammes, des schémas, etc. • Une connaissance spécialisée du contenu des documents est parfois nécessaire; de nombreux textes informatifs provenant de sources multiples sont synthétisés, la qualité de l'information doit parfois être vérifiée pour s'assurer de l'exactitude et éviter les omissions.
Rédaction	<ul style="list-style-type: none"> • Écrire sur des sujets variés : politiques d'entreprise, réponses aux plaintes, estimations, propositions, ententes contractuelles, évaluations du personnel, réponses aux demandes des clients. • Rédiger des rapports pour le personnel, la haute direction, le conseil d'administration. Les rapports au conseil d'administration peuvent contenir par exemple, une évaluation mensuelle ou une analyse de situation et des recommandations.

***Remarque — les normes professionnelles s'appliquent aussi aux titres d'emploi suivants : professionnels en informatique, ingénieurs informaticiens, programmeurs et développeurs de médias interactifs, cadre supérieur — finance, professionnels en communication et autres services administratifs, analystes en informatique et administrateurs de base de données, analystes et consultants en systèmes d'information, techniciens de réseaux informatiques, ingénieurs et concepteurs informaticiens, etc.**

Notions de calcul	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les mathématiques du domaine monétaire et financier. • Utiliser les mathématiques pour façonner des horaires, établir des budgets et effectuer des opérations comptables. • Utiliser les mathématiques pour prendre des mesures et effectuer des calculs. • Utiliser les mathématiques d'analyses des données numériques; • Faire des estimations numériques.
Communication verbale	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir des directives et des instructions concises et claires au personnel et aux autres services. • Communiquer avec des clients, le personnel et des collègues en utilisant divers médias et outils de communication. • Échanger des renseignements avec d'autres superviseurs et avec la haute direction. • Réaliser des entretiens d'embauche avec des candidats potentiels pendant les processus de recrutement. • Diriger des réunions du personnel et donner des exposés.
Capacité de raisonnement	(Résolution de problèmes, prise de décisions, planification et organisation du travail, utilisation particulière de la mémoire, recherche de renseignements)
Résolution de problèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité de répondre aux plaintes des clients et des membres du personnel, et d'y remédier. • Habileté à penser et à réagir rapidement et à modifier le calendrier et les plans d'activités pour réagir aux imprévus. • Capacité et désir de rechercher et d'inclure les idées des autres afin de mettre au point des solutions issues de la collaboration. • Déterminer les facteurs causant des problèmes imprévus aux ordinateurs et aux opérations des systèmes d'information en utilisant les méthodes appropriées de résolution de problèmes et d'investigation.
Prise de décisions	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre des décisions dans un milieu de travail changeant en tenant compte du marché et de l'environnement économique, social et politique. • Prendre des décisions qui sont en harmonie avec la stratégie d'entreprise. • Sélectionner des fournisseurs de service et des vendeurs d'ordinateurs et de systèmes d'information. • Prendre des décisions à l'égard des besoins de dotation.

***Remarque — les normes professionnelles s'appliquent aussi aux titres d'emploi suivants : professionnels en informatique, ingénieurs informaticiens, programmeurs et développeurs de médias interactifs, cadre supérieur — finance, professionnels en communication et autres services administratifs, analystes en informatique et administrateurs de base de données, analystes et consultants en systèmes d'information, techniciens de réseaux informatiques, ingénieurs et concepteurs informaticiens, etc.**

	<ul style="list-style-type: none"> • Attribuer des tâches particulières aux employés et à d'autres personnes, comme des contractants ou des sous-traitants. • Établir des paramètres applicables à la négociation des modalités de contrat. • Prendre des décisions relativement aux suggestions de changement (stratégie d'entreprise, politiques et procédures, etc.)
Planification et organisation du travail	Les gestionnaires de systèmes informatiques collaborent lorsqu'ils prennent des décisions relatives aux priorités organisationnelles. Ils doivent effectuer des rectifications en raison d'interruptions fréquentes et de priorités changeantes.
Utilisation particulière de la mémoire	Les gestionnaires de systèmes informatiques doivent se souvenir des politiques de l'organisation, des renseignements sur les clients et les employés, des priorités organisationnelles, de l'informatique et des systèmes d'information, des lois et règlements sur la protection de la vie privée et sur la sécurité ainsi que des lois et règlements applicables à la chaîne d'approvisionnement.
Recherche de renseignements	<ul style="list-style-type: none"> • Obtenir de l'information sur les ordinateurs et la conception des systèmes d'information, et sur les exigences de rendement. • Trouver de l'information en vue de l'établissement de budgets. • Reconnaître les occasions d'améliorer l'efficacité par des enquêtes auprès des clients, des groupes de discussion, des données sur les ventes et les commentaires des clients.
Travail en équipe	Les gestionnaires de systèmes informatiques dirigent des équipes et travaillent souvent au sein d'une équipe plus grande (équipes montées pour déterminer les besoins d'entreprise et les exigences relatives aux systèmes, équipes internationales de TI, etc.). Ils encouragent et soutiennent les membres de l'équipe et les aident à atteindre leurs objectifs de travail personnels et ceux de l'équipe, et démontrent leur gratitude une fois que les objectifs sont atteints. Ils doivent être capables d'établir des relations dans l'organisation et à l'extérieur, et de gérer une main-d'œuvre multiculturelle et diversifiée.
Apprentissage continu	Il est possible d'enrichir ses connaissances dans le cadre des activités habituelles de travail, par la lecture ou d'autres formes d'autoapprentissage, ou encore par des cours suivis à l'extérieur. L'apprentissage continu s'acquiert en s'associant à des organisations professionnelles, en participant à des séminaires, en suivant des cours structurés, en assistant à des conférences et à des salons commerciaux. Il est aussi possible d'améliorer ses compétences en assistant à des congrès donnés par des associations de l'industrie et

***Remarque — les normes professionnelles s'appliquent aussi aux titres d'emploi suivants : professionnels en informatique, ingénieurs informaticiens, programmeurs et développeurs de médias interactifs, cadre supérieur — finance, professionnels en communication et autres services administratifs, analystes en informatique et administrateurs de base de données, analystes et consultants en systèmes d'information, techniciens de réseaux informatiques, ingénieurs et concepteurs informaticiens, etc.**

	en suivant des cours offerts par des maisons d'enseignement.
Renseignements supplémentaires	(Aspects physiques et attitudes)
Aspects physiques	Les gestionnaires de systèmes informatiques passent beaucoup de temps à faire du travail de bureau (assis pendant de longs moments, utilisation répétitive de l'ordinateur et du téléphone). Ils peuvent cependant avoir à se déplacer pour les besoins de leur fonction. Généralement, ils n'ont pas à soulever d'objets lourds ni à se pencher ou à se courber; mais tout dépend des besoins de l'organisation.
Attitudes	Les gestionnaires de systèmes informatiques doivent posséder des aptitudes interpersonnelles très fortes; ils doivent être persuasifs, avoir de l'empathie, être capables de gérer la pression, être créatifs, empressés, et porter attention aux détails. Ils doivent posséder des compétences en leadership et en gestion de personnel, et des compétences avancées en négociation et en résolution de conflit ainsi que des capacités d'organisation et de planification. L'adaptation et la souplesse sont des qualités importantes, car les gestionnaires de systèmes informatiques doivent travailler avec une main-d'œuvre multiculturelle.
Tendances touchant les compétences essentielles :	La capacité de parler plus d'une langue, la connaissance de la diversité des cultures internationales et la sensibilisation à leur égard sont considérées comme un besoin grandissant à l'heure de la mondialisation. De plus, la connaissance des possibilités et des avantages associés aux « TI vertes » (efficacité énergétique des serveurs, réduction de la consommation d'énergie due aux activités de TI, etc.) sera d'une importance grandissante au fur et à mesure que les entreprises commenceront à gérer leur empreinte environnementale tout en cherchant les occasions d'économie de coûts à court et à long terme.

**Gouvernement du Canada –
code CNP correspondant et
description**

0213 Gestionnaires de systèmes informatiques

Les gestionnaires de systèmes informatiques planifient, organisent, dirigent, contrôlent et évaluent les activités d'organisations qui analysent, conçoivent, mettent au point, mettent en exploitation, font fonctionner et administrent des logiciels informatiques et de télécommunications, des réseaux et des systèmes informatiques. Ils travaillent dans les secteurs public et privé.

***Remarque — les normes professionnelles s'appliquent aussi aux titres d'emploi suivants : professionnels en informatique, ingénieurs informaticiens, programmeurs et développeurs de médias interactifs, cadre supérieur — finance, professionnels en communication et autres services administratifs, analystes en informatique et administrateurs de base de données, analystes et consultants en systèmes d'information, techniciens de réseaux informatiques, ingénieurs et concepteurs informaticiens, etc.**

Gestion du document :				
Activité n°	Genre d'activité*	Remplace	Nom de la nouvelle version	Personne responsable
1.	Document créé	Sans objet	20 octobre 2010	M. Cheddi (CSA)
2.	Document modifié	20 octobre 2010	29 novembre 2010	M. Cheddi (CSA)
3.	Version définitive du document	29 novembre 2010	12 avril 2011	C. Sellar (CSA)

Genre d'activités* :

- ✓ Document créé
- ✓ Document modifié (corrections mineures et remaniement du texte)
- ✓ Document mis à jour (révision complète)
- ✓ Version définitive du document
- ✓ Document retiré

***Remarque — les normes professionnelles s'appliquent aussi aux titres d'emploi suivants : professionnels en informatique, ingénieurs informaticiens, programmeurs et développeurs de médias interactifs, cadre supérieur — finance, professionnels en communication et autres services administratifs, analystes en informatique et administrateurs de base de données, analystes et consultants en systèmes d'information, techniciens de réseaux informatiques, ingénieurs et concepteurs informaticiens, etc.**