

## Objectif

Contribuer à l'essor d'une organisation dynamique de première classe où mon expérience et mon leadership seront utilisés à bon escient pour surpasser les objectifs d'affaires, mener à bien des projets complexes ou faire en sorte que l'exploitation TI soit opérationnellement efficace.

## Profil

Gestionnaire de Projets ou de Programme d'envergure en Infrastructure ou d'Exploitation TI complètement bilingue ayant fait mes preuves dans plusieurs secteurs de l'industrie et dans plusieurs contextes d'affaires et de gestion des TI (impartie ou non, ressources de projet dédiées ou provenant de l'exploitation, consultants ou employés, etc.).

Dynamique entrepreneur, je prends à coeur l'atteinte de résultats et l'amélioration continue prend une place très importante dans mon approche. Excellent communicateur, je sais rallier les ressources avec qui je travaille, ainsi que mes supérieurs, autour d'objectifs communs.

## Expérience

### **EXPERT ITSM, PROJET « PERFORM » - INTACT ASSURANCES; MONTRÉAL – 2014-08 - PRÉSENT**

Après avoir passé plus de six (6) mois à améliorer plusieurs des processus opérationnels et plusieurs efforts de vente interne, l'équipe ITSM a finalement pu justifier le démarrage d'un programme de transformation qui s'étalera jusqu'à la fin 2015.

Ce programme vise tout d'abord à clarifier les rôles et responsabilités, rendre les processus plus efficaces, simplifier les outils de gestion mais surtout implanter la notion d'imputabilité au sein de l'organisation à travers l'implantation d'une gouvernance plus forte et mieux définie.

### **CONSEILLER SENIOR ITSM - INTACT ASSURANCES; MONTRÉAL – 2013-12 - 2014-07**

Dans un contexte où des changements structurels importants sont considérés pour l'amélioration de l'efficacité d'Intact, les équipes de support opérationnel et de développement devaient améliorer leurs façons de faire en ce qui a trait à leur gestion de problèmes, d'incidents et des changements.

De plus, les méthodes de livraison de projets ont dû être revues de sorte que l'intégration de nouveaux services puisse être supportée par les équipes opérationnelles (d'infrastructure ou de développement) selon des besoins mieux définis.

 **CHEF DE PROJET « CONSO », GROUPE TECHNOLOGIQUE DESJARDINS; MONTRÉAL – 2013-02 - 2013-10**

Dans la poursuite du programme de transformation et selon les barèmes établis lors de la création de GTD, Desjardins a suscité l'aide d'un partenaire externe (CGI) pour migrer approximativement 3 000 serveurs vers les 2 CTIs (centres de traitement informatique) standard. Les serveurs, étant localisés dans 17 autres salles du Québec et de l'Ontario, devaient être migrés par les spécialistes de CGI en minimisant les efforts de la part des équipes d'Exploitation de Desjardins.

Dans ce modèle de livraison, CGI devait agir comme maître d'œuvre et l'équipe de projet Desjardins devait s'assurer que les migrations étaient effectuées en respect des normes de qualité et technologiques de GTD.

 **DIRECTEUR DE LIVRAISON DE SERVICES (POUR DESJARDINS), IBM; MONTRÉAL – 2011-03 - 2013-01**

Suite au Programme de Transformation Desjardins (transition des services de CGI vers IBM), j'ai pris en charge l'établissement des processus opérationnels (gestion des changements, incidents, problèmes et demandes de service) et des points de contrôle de gestion entre IBM et Desjardins. J'ai aussi participé activement au suivi de l'ensemble des demandes de services de Desjardins à IBM et défini les règles de qualification des projets.

J'ai agi en tant que coach pour plusieurs des gestionnaires de projet IBM lorsqu'il était question de répondre aux besoins de Desjardins et géré leurs plaintes, le cas échéant, auprès des autorités compétentes chez IBM.

Dans un deuxième volet, il m'a fallu gérer les changements opérationnels et interfacer avec les différents projets de sorte de ne pas mettre à risque les environnements en production de Desjardins. Au sein d'une équipe réduite, il nous fallait nous assurer que le volume constamment grandissant de changements pour l'environnement de Desjardins soient livrés en temps et soient documentés correctement. Lorsque ceux-ci causaient des impacts, je gérais les enjeux avec les équipes de Desjardins et d'IBM.

 **DIRECTEUR DE PROJET « HIPPO », BANQUE LAURENTIENNE DU CANADA; MONTRÉAL – 2012-04 - 2012-07**

Dans un contexte de renégociations contractuelles avec les principaux impartiteurs des services et infrastructures TI de la Banque, mon rôle consistait à m'assurer que les projets respectaient les processus établis. Je veillais également à ce que les équipes d'exploitation reçoivent des infrastructures documentées comme il se doit et qu'elles s'affairent à rencontrer les objectifs de niveaux de service établis par la Banque.

 **Desjardins COORDONNATEUR DE TRANSITION « MAINFRAME », DESJARDINS; MONTRÉAL – 2010-08 - 2011-03**

Dans le cadre du Programme de Transformation Desjardins dont l'objectif était, entre autres, de transitionner la gestion des infrastructures de CGI vers IBM, j'ai été temporairement responsable du volet assurance-qualité (incluant la continuité des affaires et la relève informatique) pour tous les projets du Programme.

On m'a ensuite demandé de me charger de la planification détaillée (et de la coordination) des mises en production des treize (13) instances z/OS de Desjardins. Cette transition à haut risque d'environnements critiques fut complétée sans impact en moins de six (6) mois.


 **Desjardins CONSEILLER CONTINUITÉ AFFAIRES / RELÈVE INFORMATIQUE, DESJARDINS; MONTRÉAL – 2010-02 - 2010-07**

Mon rôle consistait à préserver les engagements en termes de continuité des affaires et relève informatique pour les entités du Mouvement Desjardins. Dans le contexte de la restructuration du Mouvement, il était essentiel de s'arrimer avec les lignes d'affaires jusqu'alors indépendantes pour intégrer leurs plans de continuité des affaires (PCA) et de relève informatique (PRI) au sein de ceux de l'ancienne FCDQ (Fédération des Caisses Desjardins du Québec).

 **DBsoft DIRECTEUR DES OPÉRATIONS, DBSOFT; MONTRÉAL – 2009-04 - 2010-02**

Au sein de cette petite entreprise, je devais m'assurer que les DBAs et développeurs à l'emploi de DBsoft étaient affairés à la gestion des environnements de nos clients en priorité. DBsoft ayant développé un produit qui surveille les environnements de bases de données MSSQL et Oracle de ses clients, les ressources devaient maintenir cet outil et le mettre à niveau. Aucun budget n'a été sous ma responsabilité (propriétaire unique).

 **Domtar CHEF PRINCIPAL - OPÉRATIONS TI, DOMTAR; MONTRÉAL – 2006-12 - 2009-01**

 Domtar venait tout juste de signer une entente par laquelle la division papiers fins de Weyerhaeuser fut rapatriée au sein d'un nouveau Domtar. Les gestionnaires TI en place participaient à la planification des travaux à venir et n'avaient plus suffisamment de temps pour convenablement gérer leurs équipes. J'ai donc été appelé pour remplacer l'un d'eux.

Peu après, un autre gestionnaire ayant quitté, on m'a demandé de prendre en charge ses responsabilités en plus de celles que j'avais déjà. J'avais le mandat de m'assurer que les opérations TI étaient préservées pendant la fusion majeure des opérations informatiques avec la portion papiers fins de Weyerhaeuser (18 mois).

Pendant cette période, j'ai supervisé plusieurs projets :

- Remplacement des imprimantes à haut volume (avec Xerox);
- Implantation de la suite ITSM Remedy en remplacement de l'outil de billetterie Magic (avec KoanIT);
- Déploiement de la nouvelle téléphonie IP Avaya (avec Bell);
- Transformation des processus de ITILv2 à ITILv3 (avec Nexio).

 **DIRECTEUR TECHNOLOGIES, CANOË (QUEBECOR MEDIA); MONTRÉAL – 2006-03 - 2006-12**

Dans le contexte où Quebecor visait à consolider l'ensemble de ses services (convergence), on m'avait demandé de gérer l'équipe Infrastructures et de faire le pont avec l'équipe Développement. Rapidement, une restructuration s'est opérée visant à faire converger davantage les TI.

 **CONSEILLER PRINCIPAL & CONSEILLER DE DIRECTION, CGI; MONTRÉAL – 2003-02 - 2006-03**

J'ai été embauché pour gérer la transition de la plus importante infrastructure SAP en Amérique du Nord à partir des installations de EDS à Ottawa vers celles de CGI à Montréal. L'ensemble des services fut transitionné en respectant budget et échéancier sans causer d'impacts.

Suite à l'obtention du contrat d'impartition des infrastructures et de l'évolution des services de la Direction des Registres et Certificats (Ministère de la Justice du Québec), j'ai été appelé à mettre en place une équipe de gestion des infrastructures qui assurerait le fonctionnement du RDPRM en collaboration avec l'équipe de développement.

Par la suite, on m'a demandé de joindre l'équipe multi-clients où j'ai eu l'opportunité de contribuer à une initiative qui visait à définir les coûts d'exploitation reliés à la gestion d'infrastructures centralisées de stockage et d'environnements UNIX. Au cours de cette même période, j'ai élaboré et géré un RFI (*Request for Information / Demande d'Informations*) visant à remplacer l'infrastructure de stockage multi-clients.

J'ai par la suite été rappelé dans l'équipe du bureau de projets afin de prêter main-forte à l'équipe de projet dans la transition des services de John Hancock.

 **DIRECTEUR - PRATIQUE CONSEIL CONTINUITÉ DES AFFAIRES, NEXXLINK; MONTRÉAL – 2001-09 - 2003-02**

Nexxlink (subséquentement acquis par Bell - Solutions d'Affaires) était un revendeur matériel pendant longtemps et mon objectif était de compléter l'offre de services-conseil que Nexxlink avait déjà chez sa base de clients existante.

 **GESTIONNAIRE DE PROJETS « AIRINTEG », ISM (IBM SERVICES MONDIAUX); MONTRÉAL – 2000-06 - 2001-09**

Mon rôle dans ce programme était de migrer les infrastructures et les services de télécommunication pour toutes les agences de ventes (GSAs) et les terminaux répartis sur le globe (partout sauf le Canada et les États-Unis) de Canadian Airlines vers des infrastructures Air Canada. J'ai aussi été impliqué temporairement dans certaines transitions et déménagements (PeopleSoft + Sunlife Building).

 **CHEF D'ÉQUIPE, 3-SOFT; BROSSARD – 1997-05 - 2000-03**

Dans les premiers quatorze (14) mois de mon arrivée, j'ai complété une certification MCSE. De par mon bagage technique couvrant plusieurs autres technologies, j'étais souvent utilisé dans des projets d'intégration. Neuf (9) mois avant la fermeture des services techniques, j'ai été appelé à démarrer une succursale de 3-SOFT à Québec.

 **SPÉCIALISTE EN INTÉGRATION DE SYSTÈMES, GE CAPITAL; ST-LAURENT – 1996-07 - 1997-05**

Ayant des connaissances techniques diversifiées (SunOS/Solaris, AIX, HP-UX, OSF/1, Novell NetWare 3.x/4.x, OS/2 2.x/3.x), j'étais appelé à déployer des solutions techniques chez différents clients.



**ADMINISTRATEUR DE SYSTÈMES, BANQUE DE MONTRÉAL; MONTRÉAL – 1994-08 - 1996-07**

J'ai été référé à ce poste par mon précédent employeur. J'ai administré les systèmes de la Trésorerie de la Banque de Montréal. Rapidement, j'ai pris plus de responsabilités dans d'autres champs d'expertise - en commençant par UNIX (SunOS), j'ai participé dans l'implantation du NDS à la Banque et j'ai déployé une infrastructure OS/2 qui était à l'origine connu sous le nom de système TéléBanking.



**GESTIONNAIRE DES SYSTÈMES, MONT NEWS PRINTING (2882701 CANADA INC.) – 1993-10 - 1994-08**

L'objectif de ce « projet » était au départ de construire un tout nouveau système qui pourrait imprimer un journal de façon électronique. J'ai agi à titre d'architecte, d'administrateur des systèmes et d'adjoint au contrôle de la production automatisée.

Après six (6) mois, nous avons appris que cette entreprise était nulle autre que Quebecor, à l'époque gérée par Pierre Péladeau.

**AÉROPORTS DE MONTRÉAL; MONTRÉAL, MIRABEL & DORVAL – 1993-09 - 1993-10**

**LOGIBEC; ÎLE-DES-SOEURS – 1993-04 - 1993-07**

## Études

CEGEP de Chicoutimi – Diplôme d'Études Collégiales en Informatique, 1991

Université du Québec à Chicoutimi (1990) et École Polytechnique de Montréal (1990)  
Baccalauréat au Génie Informatique (non-complété)

## Certifications

ITIL Foundation 2011, 2014

Effective Business Management, 2007

PMBOK (auto-formation - non certifié)

## Distinctions

Meilleur gestionnaire TI, 2008

Meilleure recrue, 2000

Employé de l'année / Club du président, 1999

Recrue de l'année, 1997

## Autres activités

Responsable du triage de la Guignolée - Vallée du Richelieu, 2008 - 2012