Direction des ressources informationnelles Lanaudière – Laurentides – Laval

Gestion des ententes et définition des catalogues et niveaux de service

Directeur des ressources informationnelles Lanaudière – Laurentides – Laval
Marc Beaudet

Soutien administratif
Amélie Desrochers

Amélioration Continue
- Optimisation des processus internes
- Reddition aux établissements
- Plan de formation interne (suivi)
- Satisfaction clientèle
- Gestion des plaintes

Chef de service
Solutions d'affaires
Daniel Malo

Intranet / Web / Collaboratif
- Maintien, support et évolution plateformes Typo3 et SharePoint

Développement applicatifs personnalisés
- Développement, maintien et évolution applicatifs .NET et Apex

Intelligence d'affaires
- Infrastructure informationnelle centralisée (entrepôt)
- Intégration, consolidation des domaines d'affaires
- Conception d'outil de gestion (stratégique, tactique, opérationnel)
- Conception tableau de bord / comptoir libre-service

Vente de services (partenaires du réseau)
- Production d'informations de gestion
- Développement, maintien, évolution d'applicatifs
- Maintien et évolution de plateformes informationnelles

Direction adjointe
Bureau de Projets et Systèmes d'information
DABPSI
Guy Germain

Soutien administratif
Vacant

Coordonnateur
Systèmes d'information
(Développement et Continuité)
Paul Landry

Chef de Service
Gestion de Projets
Vacant

Bureau de projets
- Cadre de gestion
- Gestion de la demande
- Portefeuille de projets
- Indicateurs et TBG
- PGRI
- Reddition
- Salle de pilotage

Services administratifs
- Inventaire des actifs et gestion des entrepôts (manutention)
- Gestion des licences et contrats de service
- Requêtes d'achats / Factures
- Reddition de comptes (EGI, MSSS, Attentes signifiées)
- Suivi financier des enveloppes (MAI, dépenses capitalisables, budget d'opération)

Chef de Service
SI cliniques et clinico-administratifs
Josée Pouliot

S.I. cliniques et clinico-administratifs
- Rehaussement
- Déploiement
- Soutien 3e niveau
- Évaluation :
  - Besoins d'affaires
  - Études d'opportunités
- Mise à jour Portefeuille
- Mise à jour PGRI
- Documentation

Chef de Service
Intégration et développement
Charbel Roumi

Intégration et développement
- Architecture informationnelle
- Soutien 2e et 3e niveaux
- Orientations / Normes
- Intégration des systèmes
- Développement REPERE
- Documentation

Chef de Service
Projets TI et SI administratifs et communs
Martin Rochon

S.I. administratifs et communs
- Rehaussement
- Déploiement
- Soutien 3e niveau
- Évaluation :
  - Besoins d'affaires
  - Études d'opportunités
- Mise à jour Portefeuille
- Mise à jour PGRI
- Documentation

Projets TI
- Coordination des projets :
  - Volet TI des projets SI
  - Projets TI
- Évaluation Plan fonctionnel et technique (PFT) / PCEM
- Mise à jour Portefeuille
- Mise à jour PGRI
- Documentation

Sécurité Informatique
Vacant
- Volet technique - Sécurité des infrastructures technologiques
- Intégration, promotion et harmonisation de la qualité de la gestion des risques
- Mise en place du CGSI et des règles particulières (volet RI)

Direction adjointe
Infrastructures, Architecture TI et Télécommunications
DAIAT
Éric Morin

Soutien administratif
Josée Beaudin

Chef de Service
Infrastructures Serveurs
Serge Dufour par intérim

Chef de Service
Télécommunications
Marc Clément

Chef de Service
Services TI
Marc-Antoine DeBlois

Équipe d'architecture

Infrastructures serveurs
- Architecture technologique
  - Vigie technologique
  - Normes, standards et orientations
  - Évolution, capacité
- Soutien 2e et 3e niveaux :
  - Incidents / DS / Projets TI
- Gestion :
  - Serveurs (physique et virtuels)
  - Stockage (SAN)
  - Sauvegardes
  - Grappe de serveur
  - SGBD
  - Environnements de Virtualisation
  - Salles d'équipement
  - Haute disponibilité
  - Systèmes d'exploitation serveur
  - Documentation

Infrastructures Télécom
- Architecture technologique
  - Vigie technologique
  - Normes, standards et orientations
  - Évolution, capacité
- Soutien 2e et 3e niveaux :
  - Incidents / DS / Projets TI
- Gestion :
  - Connectivité réseau
  - Téléphonie IP
  - Pare-feu, proxy, NAC
  - Câblage informatique
  - Protocoles réseau de bas niveau (routage, DNS, DHCP, etc.)
  - Commutateurs centraux
  - Systèmes PBX
  - Serveurs d'applications réseaux
  - Documentation

Services TI
- Architecture technologique
  - Vigie technologique
  - Normes, standards et orientations
  - Évolution, capacité
- Soutien 2e et 3e niveaux :
  - Incidents / DS / Projets TI
- Gestion
  - AD - GPO
  - SCCM - Packaging
  - Messagerie
  - Antivirus
  - WSUS
  - VDI – BVI
  - Maintien de l'intégrité des environnements utilisateurs
  - Serveurs d'impressions
  - Serveurs de fichiers – DFS
  - Homologation des profils utilisateurs (image de base vs besoins)
  - Documentation utilisateur
  - Revue de problèmes (porteur)
  - Documentation

Infrastructures opérationnelles

Cons.-cadre par intérim
Groupe diagnostic et gestion des incidents
Ysabelle Richer

Direction adjointe
Opérations et Expérience client
DAOEC
Annie Hogue

Soutien administratif
Vacant

Chef de Service
Proximité Lanaudière et gestion de la qualité
Martin Bordeleau

Chef de Service
Proximité Laurentides et gestion de la qualité
Yves Villeneuve

Chef de Service
Proximité Laval, gestion de la qualité et services auxiliaires
Vacant

Chef de Service
Centre de services
Jonathan Rivard

Chef de Secteur
Relations clients
Stéphane Legault

Proximité et gestion de la qualité
- Continuité
  - PC
  - UPS
  - Audiovisuel
- Profils Citrix / VDI
- Profils utilisateurs
- Image
- Uniformisation du matériel
  - PC / Écran
  - UPS
  - Audiovisuel
  - Imprimante
  - Appels d'offres
  - Documentation
  - Catalogue de service
  - Formation
- Suivi budgétaire - MAI
- Déplacement
- Déménagement
- Projet immobilier
- Inventaire
- Câblage
- Voûte backup
- Réparation
- Support visioconférence
- Support audiovisuel

Services auxiliaires
- Prise d'appels téléphoniques
- Gestion demande d'incident niveau 0
- Gestion demandes de service :
  - Redirection vers portail des incidents non urgents ou des demandes de service
  - Classification des demandes
  - Communiqués à la clientèle
- Gestion comptes AD
  - Création de compte
  - Gestion mots de passe
- Gestion appareils téléphoniques
  - Boites vocales
  - Codes interurbains
  - Ponts conférences téléphoniques
  - Cellulaires / ANP / paget
- Téléaccès
- Réservation salles visioconférence
- Gestion calendrier de garde (Info-Page)

- Gestion d'incident niveau 1
- Gestion demandes de services
- Débordement des services auxiliaires