



**Canadian
Administrator of
VRS (CAV), Inc.**

**Administrateur
canadien du
SRV (ACS), inc.**

Organisation : Administrateur canadien des services de relais vidéo (ACS) inc.
Titre du poste : Directeur ou Directrice de la stratégie digitale
Rend compte à : Directrice générale
Lieu : Ottawa ou à distance

L'ACCÈS C'EST L'OPPORTUNITÉ

L'**ACS** est une société de services de télécommunications créée et réglementée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Fondée en 2015, l'ACS a conçu, construit et mis en œuvre avec succès un service de relais vidéo (SRV) unique et innovant à l'échelle nationale, disponible à la fois en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ). Le SRV est ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par année, et il est gratuit pour les utilisateurs. Le service utilise une plateforme IP spécialisée pour se connecter à plus de 325 interprètes en langue des signes avec des Canadiens qui communiquent en langue des signes. Il leur offre ainsi la possibilité de passer et de recevoir des appels téléphoniques de la part d'utilisateurs non sourds. L'accès au téléphone par le biais du SRV permet d'établir des connexions et d'accroître les possibilités, améliorant ainsi la qualité de vie des Canadiens qui communiquent principalement en langue des signes. Depuis son lancement en 2016, SRV Canada a connecté plus de 3,5 millions d'appels.

L'ACS est une société à but non lucratif dont les opérations annuelles sont financées par un mandat du CRTC des fournisseurs de services téléphoniques du Canada et est financée par le Fonds de contribution national (FCN).

Ce rôle unique et passionnant offre l'opportunité au Directeur ou à la Directrice de la stratégie digitale de diriger l'ensemble de l'organisation de l'ACS dans son évolution numérique par le biais de stratégies et d'initiatives bien conçues afin de fournir les services de SRV essentiels optimaux, fiables et sécurisés pour les Canadiens.

LE RÔLE

Le Directeur ou la Directrice de la stratégie digitale dirigera la vision stratégique et technologique qui permettra à l'entreprise d'aligner les objectifs commerciaux sur les attentes des clients, d'identifier les opportunités de croissance et de stimuler l'innovation. Il ou elle sera responsable de la transformation numérique de SRV Canada qui améliorera l'expérience des clients, des employés et des interprètes vidéo d'une manière sécurisée et à haute disponibilité. Il ou elle collaborera avec l'équipe de l'ACS pour intégrer les technologies numériques dans les processus de l'organisation et améliorer l'efficacité opérationnelle dans un cadre de gestion des risques de l'entreprise.

Le Directeur ou la Directrice de la stratégie digitale élaborera et mettra en œuvre une stratégie numérique globale, en obtenant le soutien de diverses parties prenantes. En tirant parti de l'analyse des données et d'une analyse responsable par intelligence artificielle, il ou elle contribuera à créer des expériences personnalisées et veillera à ce que chaque interaction numérique soit conçue pour ravir les clients. En outre, le Directeur ou la Directrice de la stratégie digitale donnera la priorité aux partenariats avec les employés et les écosystèmes et favorisera une collaboration transparente dans les effectifs



**Canadian
Administrator of
VRS (CAV), Inc.**

**Administrateur
canadien du
SRV (ACS), inc.**

hybrides grâce à des technologies collaboratives et en cultivant la maîtrise du numérique parmi les employés. Il ou elle sera responsable des objectifs généraux suivants :

- Favoriser l'innovation numérique et servir d'agent de changement dans l'ensemble de l'organisation de l'ACS.
- Intégrer les principes de sécurité dès la conception et instiller l'impératif d'opérations sécurisées dans l'ensemble de l'ACS.
- Assurer la collaboration, le partage des connaissances et des meilleures pratiques numériques entre les collègues, les fournisseurs, les interprètes vidéo et les clients de SRV afin de contribuer à la mise en place d'un système robuste et sécurisé d'interprétation vidéo.
- Mesurer le retour sur investissement des projets numériques et de la plateforme SRV ; ajuster les approches si nécessaire pour s'assurer que l'ACS investit dans les outils et les ressources appropriés.

LES RESPONSABILITÉS

- Élaborer une stratégie numérique claire et convaincante pour l'avenir de l'ACS.
- Être un évangéliste, en se faisant le champion des technologies et des pratiques numériques afin d'engendrer un état d'esprit numérique du haut en bas de l'échelle.
- Formuler et garantir les initiatives numériques et le plan technologique et s'assurer qu'ils soient pleinement intégrés au processus de planification stratégique, y compris en ce qui concerne l'engagement des dirigeants et l'affectation des ressources.
- Tirer parti d'un état d'esprit entrepreneurial pour identifier les opportunités, évaluer les risques et prendre des décisions éclairées qui s'inscrivent dans la vision de l'ACS.
- Adopter une approche itérative, en recherchant continuellement le retour d'information des clients et en utilisant les données pour améliorer la plateforme.
- Travailler avec l'équipe de l'ACS pour générer des solutions innovantes et sûres, des solutions numériques pour les produits, les services, les processus, les expériences des clients/interprètes vidéo, le marketing et le modèle d'organisation, y compris l'identification de nouveaux outils (IA, numérique, gestion de la relation client) qui peuvent soutenir et améliorer les objectifs de l'ACS.
- Superviser le fournisseur de la plateforme de l'ACS et les autres fournisseurs pour assurer des livrables de haute qualité, y compris l'assurance qualité pour les processus de test avec le respect des délais du projet, identifier les domaines d'amélioration et veiller à ce que les exigences contractuelles soient respectées.
- Organiser des réunions de soutien régulières avec le fournisseur de la plateforme de l'ACS et les autres fournisseurs afin de favoriser la communication et d'instaurer un climat de confiance.
- Établir et suivre le budget annuel de développement en collaboration avec le directeur financier.
- Collaborer à l'élaboration et à l'exécution d'appels d'offres pour la plateforme SRV, si nécessaire.
- Préparer et présenter la performance opérationnelle de la plateforme au conseil d'administration de l'ACS sous la direction de la directrice générale.
- Contribuer à l'élaboration des rapports destinés au CRTC, au site Web de l'ACS ainsi qu'au rapport annuel de l'ACS.



Canadian
Administrator of
VRS (CAV), Inc.

Administrateur
canadien du
SRV (ACS), inc.

LE CANDIDAT OU LA CANDIDATE IDÉAL(E)

Expérience et qualifications :

- Maîtrise de l'anglais (la connaissance de l'ASL, du français ou de la LSQ est un atout).
- Au moins 10 ans d'expérience en gestion et en stratégie dans le domaine des technologies de l'information.
- 10 ans ou plus d'expérience pertinente démontrée dans l'architecture d'entreprise et l'architecture de systèmes/solutions.
- Solide expérience pertinente démontrée dans la supervision ou l'exploitation des opérations d'infrastructure informatique, y compris les opérations de sécurité informatique, et dans la conduite de l'amélioration continue des cadres de maturité en matière de cybersécurité et des cadres de meilleures pratiques en matière de gestion de l'information et d'informatique, tels que l'ITIL.
- Plus de 10 ans d'expérience dans l'intégration de la gestion des risques de la GI/TI dans les cadres de gestion des risques de l'entreprise, y compris la gestion des risques liés à la sécurité informatique ou à la cybersécurité.
- Solides connaissances techniques et compétences en matière de résolution de problèmes, avec la capacité de comprendre et de discuter des structures de données, des algorithmes et des technologies pertinentes. Il ou elle doit être capable de prendre des décisions éclairées concernant la sélection et la mise en œuvre des technologies appropriées.
- Leadership éprouvé pour des projets de transformation numérique réussis.
- Comprendre les processus opérationnels de base et les solutions techniques associées pour soutenir l'ACS.
- Un état d'esprit innovant et disruptif, constamment tourné vers l'avenir.
- Expérience de la gestion et de la direction d'une équipe technologique.
- Un style de travail collégial et d'excellentes compétences interpersonnelles sont requis dans les interactions avec les clients internes et externes.
- Maîtrise des éléments tactiques correspondants tels que les appels d'offres/contrats.
- Connaissance de base des lignes directrices sur l'accessibilité du Web.
- Bac ou maîtrise en systèmes d'information, en informatique ou dans un domaine connexe ; un MBA est un atout.
- Une expérience des technologies vidéo serait un atout.

Les candidats ou les candidates sourd(es) sont encouragés à postuler. L'ACS s'engage à favoriser un environnement de travail inclusif et accessible où chacun se sent valorisé et respecté. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation pour participer en tant que candidat ou candidate au processus d'embauche, veuillez faire part de vos besoins à Suzanne Laforest, directrice générale.

COORDONNÉES

Suzanne Laforest, directrice générale : ExecDirector@cav-acs.ca

À propos de l'ACS <https://srvcanadavrs.ca/fr/>