

**LUC LAPORTE**

**15, rue Boismou  
Laval, Québec  
H7H 2C6**

**Tél.: (450) 628-4159**

**Cell : (514) 995-2866**

**E-mail :gestion.ti@videotron.ca**

**Web : <http://pages.videotron.com/labo/main.htm>**

**Informations Personnelles**

Langues : Français - Anglais

**Plan de carrière :**

- En temps que professionnel en gestion des services informatiques, participer activement à la croissance dynamique d'une entreprise et par les meilleures méthodologies de gestion obtenir une qualité et une stabilité hors paire des solutions, des services et des infrastructures informatiques utilisées.

**Principales forces :**

- Excellent esprit d'analyse et de synthèse.
- Habileté pour la communication et aptitude à travailler en collaboration avec une équipe multidisciplinaire.
- Leadership productif : capacité à encadrer et à motiver efficacement une équipe.
- Détermination, esprit d'initiative et enthousiasme face aux nouveaux défis.
- Intégrité et professionnalisme.

## Curriculum Vitae

### Historique d'Emplois

Téléfilm Canada

Juin 2010 à Juin 2011 – Contractuel

- **Directeur, Exploitation des TI et Ressources Matérielles**

**Responsabilités:** Dans le cadre d'un mandat de restructuration organisationnelle, prendre l'intérim de la direction du service des ressources matérielles ainsi que de la Direction de l'exploitation et de l'opérationnalisation des TI.

Conseiller la haute direction sur leurs processus et vision de leur restructuration organisationnelle de l'ensemble du service TI et plus particulièrement l'exploitation et les opérations.  
Promouvoir et procéder à des changements de vision et des méthodologies de travail à l'intérieur de ces équipes afin qu'ils puissent passer d'une gestion réactive à une gestion proactive.  
Gérer, revoir et optimiser l'utilisation des l'ensemble des équipements et services sous ma responsabilité qui inclus aussi bien les cuisines, les réceptions, les salles de conférences, systèmes de sécurité, etc..., que les environnements technologiques de pointe et centres de traitements (Data Center).

**Réalisations:** Planification et mise en place des processus et procédures ainsi que d'un nouveau système de gestion des Incidents, Problèmes et Requêtes de services basé sur les normes ITIL.  
Élaboration et mise en place de SLA et de métriques de gestion.  
Mise en place d'une gestion des actifs et d'une CMDB.  
Restructuration complète de la salle informatique et de son contenu. 400% de gain d'espace et d'efficacité.  
Finaliser les projets de virtualisation des serveurs, de la restructuration des sauvegardes, de l'implantation du SAN et de la voute de données.  
Migration et mise à jour du système de traitements (Jobs Batch).  
Planifier et exécuter le test de relève annuel. Gain de 30% du temps de récupération des systèmes critiques.  
Revoir toutes les ententes de services externes et des licences, ainsi par l'implantation de meilleurs suivis financiers des frais récurant, j'ai obtenus des économies de plus de 20%.  
Revoir et mettre à jour plusieurs politiques, procédures et la documentation qui s'y rattache : Ex : Gestion et politiques des mots de passe, Gestion et politiques des accès.

## Curriculum Vitae

### Historique d'Emplois

Caisse de dépôt du Québec

Octobre 2007 à Mars 2010 – Contractuel

- **Expert en gestion des TI / Volet exploitation et opération**

À titre d'expert en gestion des TI, appuyer la Vice-présidence des TI afin d'assurer, de valider et de confirmer et ce, dès la rédaction de l'énoncé des besoins, l'évolution cohérente des réalisations jusqu'à la livraison finale.

Contôler au niveau quotidien l'ensemble de l'exploitation et des opérations TI.

**Responsabilités:** En s'appuyant sur l'expérience, les meilleures pratiques et normes reconnues de gestion **ITIL, COBIT, MOF, CMMi, Cobit, BS15000, Prince 2, PMBok, ICCA5970, ISO 17799, SOX, C-198** et **Bâle II**, enadrer le volet exploitation et opérationnalisation des TI dans le cadre de l'élaboration des solutions en conformité avec l'architecture technologique cible de la Caisse.

Encadrer et conseiller les spécialistes lors de l'élaboration des solutions technologiques

Encadrer et collaborer avec les chargés de projets dans l'élaboration de stratégies de réalisation ainsi que dans la mise en place des solutions.

Assurer la cohérence dans la réalisation des projets déployant différentes composantes dans le contexte d'un programme de refonte technologique

Apporter un support conseil au niveau de la vigie technologique et des meilleures pratiques de gestion de l'industrie dans l'exploitation et de l'opérationnalisation des solutions technologiques

Responsable de l'assurance de qualité des biens livrables, produits et services des divers projets en plus des opérations quotidiennes.

Suivre et valider la facturation des produits et services TI

**Réalisations:** Diminution de 33% des coûts d'exploitation.

Diminution de 20% du coût relié à l'utilisation des produits.

Mise en place des normes d'aménagement du contenu des salles informatiques.

Création et publication de plusieurs manuels, guides et mise en place de processus:

1. Processus de contrôle de qualité du volet Opération et Exploitation
2. Stratégies et plan de tests
3. Stratégies de mises en production
4. Guide de rédaction et d'élaboration des frais récurrents et bénéfiques
5. Guide des procédures, normes et étapes de mises en production
6. Guide à la rédaction des procédures d'opération
7. Guide à la rédaction des procédures d'exploitation
8. Guide des indicateurs de performance et métriques de surveillance
9. Guide à la Gestion de la capacité et la performance
10. Guide sur la norme de vérification ICCA 5970
11. Gestion des traitements en lots Architecture, Fonctions et Processus
12. Processus de contrôle des coûts récurrents
13. Guide à la rédaction du contenu d'une relève opérationnelle

## Curriculum Vitae

### Historique d'Emplois

*La Fédération des Caisses Desjardins*

**Mai 2007 à Octobre 2007 – Contractuel**

- **Conseiller en gestion des TI / expert en gestion de la capacité**

À titre d'expert en gestion et d'exploitation des TI, analyser les besoins pour une solution de gestion de la performance et de prévision de capacité pour les plates-formes technologiques des caisses Desjardins.

**Responsabilités:** Analyser les méthodes de surveillance des plateformes technologiques ainsi que les méthodes d'exploitation de ces dernières par les impartiteurs (CGI/Bell).  
Mettre en place un processus de gestion de la capacité.  
Former les spécialistes informatiques sur la pratique de la gestion de la capacité.

**Réalisations:** Création d'un processus, des règles et des procédures opérationnelles du service pour un contrôle de la gestion de la capacité et de la performance en relation avec les meilleures pratiques d'**ITIL**.  
Création et publication d'un guide de Gestion de la capacité.

Former une ressource, employée permanente de la Fédération des Caisses Desjardins, pour occuper le rôle de gestionnaire du processus de Gestion de la capacité.

*Rogers communications*

**Mars 2007 à Mai 2007 – Contractuel**

- **Conseiller en standardisation des postes de centres d'appels**

Suite à l'acquisition de Microcell (FIDO), Rogers à entrepris l'intégration des environnements technologiques Microcell à leur infrastructure. Dans le cadre de ce projet, j'ai été mandaté, à titre d'expert en exploitation de centre de services et de supports, pour préparer et superviser l'homogénéisation de tous les postes et stations de travaux des centres d'appels de Microcell aux normes de Rogers.

**Responsabilités:** Établir et faire appliquer les règles, normes et procédures d'exploitation et d'homogénéisation.  
Gestion de 2 employés et 40 contractuels sur un horaire de 7 jours.

**Réalisations:** Optimisation de l'utilisation des ressources. Gain de 40% en temps / hommes.  
Intégration et homogénéisation de 2500 postes en moins de 6 semaines en incluant tous les tests de validation post implantation sans un seul impact ou perte de productivité aux opérations courantes.

## Curriculum Vitae

### Historique d'Emplois

La Banque Laurentienne

Octobre 2005 à Août 2006 – *Contractuel*

- **Conseiller en opérations / exploitation** – *Contractuel*

Dans le cadre d'un projet de rehaussement et de modernisation de l'infrastructure informatique de la Banque Laurentienne, agir en temps que conseiller en opérations et exploitation pour la direction des TI, pour la direction du service de l'immobilier ainsi que faire office de responsable en chef des migrations et de toutes les implantations d'infrastructure des TI.

Le projet est de remplacer plus de 4000 postes, de 300 serveurs, 500 imprimantes et l'implantation de SAN, d'une nouvelle solution de sauvegarde et du rehaussement et du renforcement de tous les liens de communication réseaux.

**Responsabilités:** Analyser les prévisions budgétaires, les relations et les coûts rattachés aux divers contrats d'impartition et d'acquisition de biens et services pour émettre des recommandations sur les opérations du service TI de la Banque.  
Rédaction des appels d'offres majeures pour contrats de service et d'acquisition autant pour le projet que pour le service TI tout entier.  
Analyser les soumissions des fournisseurs et négocier les contrats d'acquisition ou de service qui en découle.  
Faire l'audit de toutes les infrastructures TI de la Banque autant dans les 160 succursales et les bureaux corporatifs que dans les centres de traitement (Data Center) et Call Center.  
En temps que spécialiste en infrastructure, rédiger et faire appliquer les normes d'installation des équipements informatiques dans les succursales et dans les centres de traitement.  
Écrire et faire appliquer toutes les normes de gestion des salles des serveurs et ce, au niveau électrique, au niveau des aménagements ainsi qu'au niveau des câblages et de la climatisation.  
Participer au rehaussement et renforcement des tous les liens réseaux des 160 succursales et des centres de données.  
Superviser et coordonner les techniciens et fournisseurs externes lors des implantations.  
Coordonner et participer activement à toutes les implantations dans les Datacenter et dans toutes les succursales.

**Réalisations:** Par la négociation de nouveaux contrats, j'ai fait diminuer de 30 % des coûts d'acquisition des équipements informatiques pour 2006 et 2007. Économie de plus de 5 Millions pour la Banque.  
Restructurer et stabiliser les installations des salles informatiques (Alimentation électrique, climatisation, infrastructure des réseaux et installations des cabinets et des leurs contenus).  
Planifier et rédiger les normes d'installations et de déploiements des tous les futurs équipements.  
Implanter tous les nouveaux équipements tels les serveurs, les SAN, les liens de communication et des cabinets.

## Curriculum Vitae

### Historique d'Emplois

*Le groupe Forzani Ltée*

**Mai 2004 à Juillet 2005**

- **Gestionnaire du centre de service technique et opérationnel**

**Responsabilités:** Responsable du service de support technique et opérationnel ainsi que des déploiements pour la division Franchise du Groupe Forzani dans un environnement de plus de 250 serveurs et 183 magasins en WAN TCP-IP d'un océan à l'autre.

Établir et faire appliquer les règles, normes et procédures.

Rédaction des appels d'offre pour contrats de service sur les caisses et serveurs à travers le Canada. Relation avec les fournisseurs externes. Négociation des prix et des ententes de services.

Responsable des normes d'implantation des infrastructures TI des succursales.

Gestion des infrastructures des salles informatiques et de la relève :

Alimentation électrique, thermométrie, volumétrie, hydrométrie et aménagement des cabinets, installation du câblage et installation de tous les équipements TI.

Rédiger et faire appliquer les règles, normes et procédures.

Superviser et coordonner les techniciens et fournisseurs externes lors des implantations.

Gestion des employés et des fournisseurs sur un horaire de 24 heures / 7 jours.

**Réalisations:** Optimisation du service de 35% en implantant une meilleure gestion des appels de service entrants, de leurs résolutions ainsi qu'une meilleure gestion des ressources humaines.

Implantation d'une meilleure Gestion des Incidents **ITIL**.

Passer d'une méthode des gestions réactive au problème à une gestion proactive.

Création d'un processus, des règles et des procédures opérationnelles du service pour un contrôle de la gestion de la capacité et de la performance en relation avec les meilleures pratiques d'ITIL.

Implantation d'un nouveau système de gestion commerciale dans tous les magasins franchisés au Canada.

Planification et mise en place des processus et procédures ainsi que d'un nouveau système de gestion des Incidents, Problèmes et Requêtes de services basé sur les normes ITIL.

## Curriculum Vitae

### Historique d'Emplois

*Société des Alcools du Québec*

**Mai 2002 à Octobre 2003**

- **Président du comité consultatif des TI et responsable des infrastructures des salles informatiques ainsi que de la Vigie et Contrôle des infrastructures**

**Responsabilités:** Présider le comité consultatif chargé d'évaluer le risque et l'impact de ces changements pour un environnement technologique de plus de 800 serveurs dans la salle principale et 450 différents sites.  
Gestion des infrastructures des salles informatiques : Alimentation électrique, thermométrie, volumétrie, hydrométrie et aménagement des cabinets, installation du câblage et installation de tous les équipements TI.  
Rédiger et faire appliquer les règles, normes et procédures.

**Réalisations:** Création des règles et des procédures opérationnelles du service du Contrôle des Changements Technologiques en relation avec les meilleures pratiques d'**ITIL** ainsi que de leurs mises en application "Change Management".  
Création et publication d'un guide de gestion de projet et d'implantation de solution technologique dans une grande entreprise.  
Création de la nouvelle salle informatique de la SAQ et déménagement de tous les équipements.  
Création des règles et procédures opérationnelles interne et externe en relation avec les meilleures pratiques d'**ITIL** pour le service de la Mise en Production "Release Management".  
Création des règles, normes et procédures opérationnelles pour la gestion et l'administration des salles informatiques.  
Restructuration de toutes les implantations de câblages réseaux.  
Création d'un processus, des règles et des procédures opérationnelles du service pour un contrôle de la gestion de la capacité et de la performance en relation avec les meilleures pratiques d'**ITIL**.  
Implanter au Call-center les normes **ITIL** pour la gestion des incidents et des problèmes.

*Cégep Montmorency*

**Décembre 2001 à Mai 2002 – Contractuel**

- **Professeur en gestion de projets et d'implantations de sites Internet transactionnels**

**Responsabilité :** Enseigner la programmation et la gestion de projets d'implantations de solutions de commerce électronique et de solution Internet.

## Curriculum Vitae

### Historique d'Emplois

*EauZone Parfum Inc.*

**Mars 2001 à Septembre 2001 – Contractuel**

- **Directeur des Opérations**

Dans le cadre d'une restructuration majeure dû à l'augmentation massive de la production et de la croissance de l'entreprise, agir en temps que conseiller et directeur des opérations.

**Responsabilité :** Optimiser la production et le contrôle du QA/QC.

Mettre en place de meilleure méthode de gestion et de travail.

Rédaction des appels d'offres pour les outils de gestion ainsi que des équipements de production. Suivis avec les fournisseurs.

Superviser et coordonner les employés de production.

Création des procédures et optimisation de la production.

Implantation d'un système informatisé de gestion de la production manufacturière (Gestion des coûts, des lots, des inventaires et des finances.)

Augmentation substantielle de l'esprit d'équipe chez les employées, amélioration des relations des employées avec la direction.

Gestion des appels de services et des relations avec les clients.

Gestion de la capacité et de la performance de la production

**Réalisations :** Création des procédures et optimisation de la production.

Implantation d'un système informatisé de gestion de la production manufacturière (Gestion des coûts, des lots, des inventaires et des finances.)

Augmentation substantielle de l'esprit d'équipe chez les employées, amélioration des relations des employées avec la direction.

## Curriculum Vitae

### Historique d'Emplois

*Iclassified Inc.*

**Mai 2000 à Janvier 2001 – Contractuel**

- **Directeur des technologies de l'information**

A la demande des actionnaires, redresser l'entreprise et voir à ce que l'équipe de développement livre les logiciels dans les temps et les coûts.

**Responsabilité :** Membre du comité exécutif. Responsable de la gestion des opérations quotidiennes et des projets dans une entreprise de développement et de commercialisation de services informatiques de gestion des appels. Responsable de la recherche et développement des produits en téléphonie, **IVR**, Internet et commerce électronique. Superviser et coordonner les programmeurs, les techniciens et fournisseurs externes pour la livraison des produits. Responsable du centre d'appels et du système d'appel de tous nos services. Fournir des KPIs pour les actionnaires

**Réalisations :** Création et mise en place du logiciel "iJobs"; le premier logiciel de réseau vocal pour la recherche d'emplois ou la recherche d'employés accessible 24 heures sur 24 par téléphones terrestres, mobiles ou Internet. Ce service est le fer de lance de l'entreprise.  
Implantation de la technologie TTS (Text-to-speech).

## Curriculum Vitae

### Historique d'Emplois

*Imprimeries Québecor Inc.*

**Juin 1998 à Novembre 1999**

- **Responsable des technologies de l'information.**

**Responsabilité :** Voir à la gestion administrative et technique des opérations informatiques du bureau chef d'Imprimeries Québecor.  
Supervision de nos systèmes financiers de nos divisions à travers le monde.  
Superviser et coordonner les techniciens et fournisseurs externes.  
Rédaction des appels d'offres, suivis avec les fournisseurs, négociation des prix et des ententes de services.  
Responsable des infrastructures TI de l'entreprise et du Data Center.  
Responsable du centre de réception des appels de services et de support pour la division financière.

**Réalisations :** Création d'un département informatique pour les systèmes financier.  
Organiser la structure informatique du bureau de Suisse.  
Implantation du nouveau logiciel de trésorerie XRT ainsi que du système EDI qui s'y rattache.  
Optimisation de l'utilisation des logiciels de gestion financière de différentes sources pour qu'ils puissent partager les mêmes données (Hyperion Enterprise et Pillar, FRX, Interplex, Platinum SQL et XRT).  
Création de la salle informatique.  
Mise en place d'un progiciel de contrôle de la capacité et de la performance des infrastructures

*LAB Recherche Pharmaceutique International Inc.*

**Juin 1996 à Juin 1998**

- **Responsable des technologies de l'information.**

**Responsabilité :** Voir à la gestion administrative et technique des opérations informatiques.  
Superviser et coordonner les employés et fournisseurs externes.  
Responsable des infrastructures TI de l'entreprise et du Data Center.  
Responsable du centre de réception des appels de services.

**Réalisations :** Diminution de 40 % des coûts d'opérations du département.  
Création d'un système informatique de contrôle des lots cliniques et des inventaires.  
Création du réseau analytique Milénium/Oracle chez LAB et l'ai intégré au système global de gestion LIM.  
Validation des équipements informatiques selon les normes du FDA et Santé Canada.  
Implantation de procédures normalisées d'exploitation et utilisation des équipements et logicielles informatiques.  
Implantation d'un système d'archivage des données pharmaceutiques.  
Création de la salle informatique  
Mise en place d'un processus de Gestion de la capacité et de la performance des infrastructures

## Curriculum Vitae

### Historique d'Emplois

Groupe Pacific Direct

Mai 1993 à Mai 1996

- **Directeur des opérations techniques**

**Responsabilité :** Voir à la gestion administrative et technique des opérations des compagnies et du centre de services et de deux centres d'appels.

Superviser et coordonner une équipe de 52 employés.

Responsable des infrastructures TI de l'entreprise et du Data Center.

Responsable du marketing de l'entreprise. (Publicité, développement de marché et alliance stratégique.) et responsable du service technique.

Répondre aux appels d'offres, études de marché.

**Réalisations :** **Création du premier distributeur de service Internet commercial au Québec**

Création des premiers sites de commerce électronique au Québec.

Création de la salle informatique

Mise en place d'un processus de Gestion de la capacité et de la performance des infrastructures.

Implantation du premier service au Québec de support téléphonique 24/7 pour des clients de service Internet.

Logistique P.C.

Juin 1986 à Mai 1993

- **Directeur technique.**

**Responsabilité :** Voir à la gestion administrative et technique des opérations informatiques de la compagnie et du centre d'appels et avoir la responsabilité du service technique et de l'équipe d'installateurs de logiciels et liens par modem chez les clients.

Responsable des infrastructures TI de l'entreprise.

Superviser et coordonner les techniciens du service.

Responsable des normes d'installation techniques chez nos clients.

Responsable du centre de support téléphonique 24/7 pour nos clients.

## Curriculum Vitae

### Formation académique

#### *UNIVERSITAIRE*

##### **1992 - Administration.**

Université de Montréal, Montréal, Québec.

#### *COLLEGIAL*

##### **1986 – Informatique.**

Cégep Ahuntsic, Montréal, Québec.

##### **1985 - Photographie**

Institut de Photographie Dawson, Montréal, Québec.

##### **1984 – Médecine Nucléaire.**

Cégep Ahuntsic, Montréal, Québec.

##### **1981 - Architecture**

Cégep St-Laurent, St-Laurent, Québec.

#### *SECONDAIRE*

##### **1978 – Electronique**

Lucien-Pagé, Montréal, Québec.

#### *CERTIFICATION*

##### **ITIL**

MICROSOFT SOFTWARE SPECIALIST

TCP/IP PROTOCOL EXPERT

MICROSOFT EXCHANGE ADMINISTRATOR

IBM OS2 WARP SERVER ENGINEER

IBM ANTI-VIRUS EXPERT

NOVELL NETWARE ADMINISTRATOR

IBM DB2 SERVER INTEGRATOR

APC PRODUCT EXPERT

SYMANTEC

3COM PARTNER

IBM BESTEAM MEMBER

LOTUS SOFTWARE SPECIALIST

IBM NETWORK SPECIALIST

# Curriculum Vitae

## Expertise Informatique

### Logiciels connus :

JD-Edward – OneWorld, WebMethod, GEAC, Murez, NOVELL, GROUPWISE, WINDOWS (2003, 2008, VISTA, XP, 2000, NT, 9X, 3.X), VMWARE, UNIX, AIX, IBM OS2, LINUX, BEOS, MAC-OS, BSD, SOLARIS, Novell, LOTUS NOTES, DOMINO, MS-OFFICE, SMART-SUITE, MQ-Series, ITCAM, WP-SUITE, WATERS MILLÉNIUM, HP-UV, HP CHEM-SERVER, AUTOCAD, CHEYENNE ARCSERVE, VERITAS BACK-UP EXEC, ACCPAC, TIVOLI, DB2, INFORMIX, MS-SQL, ORACLE, DELPHI, HYPERION ENTREPRISE ET PILLAR, PLATINUM SQL, FRX, INTEL LANDESK, INTERPLEX, XRT, UNIFACE, DYNA+, TERMINAL SERVER, CITRIX, METAFRAME, VOS, PARITY, RIP, PHOTOSHOP, MACROMEDIA, APACHE, FRONTPAGE, WinDss, Raymark, HEAT, C.Support, Remedy, SERVICE-CENTER, Arcsight, ETC...

### Ordinateurs connus :

Arcsight, IBM RS6000, S390, SUN, HP9000, AS-400, MAC, DELL, AIR, RISC, ETC...

### Équipements connus :

3COM, CISCO, ROUTER, SWITCH, HUB, RNIS-ISDN, BRI, FRAME-RELAY, KEY CARD, MERIDIEN, DIALOGIC, PIN-PAD, PDT, PLC, PIN-SMART, DSL, SAN, Guichet Automatique, IBM Série 4700 ETC...

### Autres connaissances:

MacroScope, ITIL, CMMi, Cobit, BS15000, Prince 2, PMBok, ICCA5970, ISO 17799, SOX, Bâle II, VOIP, BMP, TCP/IP, ATM, IPX/SPX, NFS, VPN, LAN, WAN, MAN, WAP, DLC, TTY, NETBEUI, NETBIOS, NETBT, NDS, ADS, PPP, PPTP, EIGRP, BGP, OSPF, NHRP, HSRP, RMON, ENCRYPTION, DNS, WINS, DHCP, RAID, ASP, HPFS, NTFS, SMTP, SNMP, SLIP, HTML, XML, JAVA, C, VB, VOS, POS, CRM, ERP, ASP, VB, C++, PASCAL, SmallTalk, Delphi, REXX, Assembleur, PHP, SQL, ACCESS, Active Directory, PDU, UPS, Cluster, TELNET, ETC.

### Expertise particulière :

Spécialiste en gestion d'aménagement de salles informatiques et spécialiste en câblages structurés de réseaux informatiques.

Normes : TIA/EIA-568, 570, 606A, 607A, 758A, 862 et ISO/IEC 11801