

Référentiel métiers des activités de l'Informatique

Sommaire

1. Préambule	p. 3
2. Glossaire	p. 4
3. Nomenclature	p. 7
4. Tableau de correspondance « appellations courantes »	p. 8
5. Fiches emploi-type de la famille CONSEIL	p. 9
• Consultant en assistance à la maîtrise d'ouvrage	p. 9
• Consultant métier.....	p.11
• Urbaniste.....	p.13
• Architecte système d'information	p.15
• Architecte technique.....	p.17
• Consultant technique	p.19
6. Fiches emploi-type de la famille DEVELOPPEMENT DES AFFAIRES	p.21
• Commercial	p.21
• Consultant avant-vente	p.23
• Responsable commercial.....	p.25
• Responsable partenariats	p.27
• Chef de produits et offres	p.29
7. Fiches emploi-type de la famille ETUDES ET DEVELOPPEMENT	p.31
• Analyste fonctionnel.....	p.31
• Concepteur développeur.....	p.33
• Consultant progiciel	p.35
8. Fiches emploi-type de la famille MANAGEMENT ET GESTION DES ENGAGEMENTS	p.37
• Responsable des études.....	p.37
• Responsable des opérations	p.39
• Responsable production	p.41
• Responsable support	p.43
• Responsable technique.....	p.45
• Chargé des méthodes outils et qualité	p.47
• Responsable méthodes et outils.....	p.49
• Chef de projet	p.51
• Directeur de projet	p.53
• Manager de ressources	p.55
• Analyste test et validation.....	p.57
• Chef de projet test.....	p.59
• Consultant en processus de test	p.61
• Gestionnaire de contrats.....	p.63
• Gestionnaire de services	p.65
9. Fiches emploi-type de la famille PRODUCTION	p.67
• Chef de projet production	p.67
• Intégrateur d'exploitation	p.69
• Pilote d'exploitation	p.71
• Administrateur d'infrastructure.....	p.73
• Expert infrastructure.....	p.75
• Technicien d'infrastructure.....	p.77
• Support clients	p.79

Préambule

Ce référentiel a été élaboré par GT'M Ingénierie en vue de créer un outil répondant aux missions dévolues à l'Observatoire des Métiers et ne s'impose pas aux entreprises pour la définition de leurs emplois, leurs métiers et leurs organisations.

Méthode retenue

Le projet de référentiel métiers présenté ci-après se fonde sur le travail effectué par 15 réunions de travail avec des DRH et des représentants des services opérationnels d'entreprises du secteur de l'Informatique. La représentativité du secteur (en terme de taille et d'activité) semble assurée à travers les entreprises mobilisées dans la démarche. Une dynamique de travail itérative s'est donc mise en place entre les réunions, la diffusion des compte-rendus et les validations faites par les entreprises.

Les entreprises plus particulièrement impliquées sont :

- Abakus
- Accenture
- Ajilon IT Consulting
- Aneo
- Aragon ERH
- Axios Systems
- BMC Software
- British Telecom
- Cap Gemini
- Fédération CICF
- Cognitis
- CSC
- Devoteam
- ESR
- Eurilogic Nexeya
- Eurogiciel
- Generix Group
- Groupe Open
- Informatique CDC
- Laser
- Neocles Corporate
- Nextiraone
- Osiatis
- Prosodie
- Sage
- Sodifrance
- Sogeti France
- Solucom
- Sopra Group
- Talea
- Temapartners Group
- Valeur RH

Présentation du document de travail référentiel

Le référentiel est constitué

- d'une nomenclature
- de fiches pour chacun des emplois-types identifiés
- de plusieurs aires de mobilité, approfondissant certaines fiches emplois-types

La **nomenclature** est un répertoire structuré, en familles et sous-familles, de l'ensemble des emplois types existant dans le secteur d'activité de l'Informatique. Elle est présentée de façon graphique en page 7.

L'emploi type correspond à un regroupement de postes qui présentent des proximités de finalités, d'activités et de compétences suffisantes pour être étudiées et traitées de façon globale. Les fiches du référentiel permettent de décrire avec précision les activités et compétences mobilisées dans le cadre de chaque emploi type, ainsi que les conditions d'accès et les parcours possibles dans l'emploi.

Les **aires de mobilité** : l'OPIIEC a choisi de décrire 6 aires de mobilité, afin d'illustrer pour des emplois type clé les évolutions professionnelles possibles.

Glossaire

Nomenclature des métiers :

Répertoire regroupant les emplois types par sous familles et familles professionnelles. Les regroupements s'effectuent par proximité entre les activités et entre les compétences.

Famille d'emploi :

Espace professionnel à l'intérieur duquel se produit l'évolution professionnelle la plus probable à court / moyen terme (qu'elle soit constatée ou souhaitée).

C'est donc un ensemble d'emplois types au sein duquel la mobilité est possible dans le cadre d'une évolution professionnelle, de façon plus aisée que vers des métiers d'autres familles.

La famille d'emploi est indépendante de la structure et de l'organisation des entreprises.

Emploi-type :

Regroupement de postes qui présente des proximités de finalités, d'activités et de compétences suffisantes pour être étudiées et traitées de façon globale.

Espace d'évolution professionnelle dans lequel un salarié peut passer successivement d'un poste à un autre au moyen d'une mobilité naturelle.

L'emploi type est ce à quoi s'identifie le salarié (une raison d'être, des activités, des compétences).

Activités principales

Ensemble de tâches récurrentes et indissociables de l'emploi type

Activités secondaires

Ensemble de tâches périodiques, saisonnières ou récurrentes et représentant moins de temps que les activités principales

Savoir-faire :

Compétences spécifiques acquises dans le cadre de l'expérience et requises pour l'exercice de l'emploi-type. Les savoir-faire sont observables en situation de travail et évaluables.

Connaissances :

Ensemble de savoirs initiaux issus de la formation ou de l'expérience

Variabilité de l'emploi :

Une variabilité correspond à un ensemble d'activités et de compétences spécifiques en fonction de la taille des entreprises / des projets, de sa localisation et des missions confiées.

Parcours dans l'emploi :

Le parcours dans l'emploi permet de décrire l'évolution possible des activités dans le même emploi, généralement liée à la montée en compétence et à l'expérience acquise.

Aire de mobilité/ Passerelle :

L'aire de mobilité présente l'aire d'évolution professionnelle possible pour un emploi type donné : elle permet d'analyser et de décrire les emplois types de départ et d'arrivée, ainsi que les conditions de la mobilité, en termes de compétences à acquérir et d'évolution de l'environnement de travail (niveau d'interlocuteurs, élargissement de la responsabilité etc.)

Qualités requises :

Savoir-faire comportementaux transverses à tous les emploi-types. Quatre qualités requises sont identifiées dans tous les emploi- types de la branche : esprit d'entreprendre, orientation client, animation d'équipe, communication.

On définit chacune de ces qualités de façon générale, ainsi que les niveaux de maîtrise qui y sont associés.

Esprit d'entreprendre/ esprit d'initiative : développer son autonomie et sa capacité à prendre des initiatives en prenant les décisions - ou en favorisant les prises de décisions - qui permettent de faire avancer.

Niveau 1 Apprentissage Exécution simple	Niveau 2 Maîtrise Exécution complexe	Niveau 3 Expertise Transmission de savoir faire
<ul style="list-style-type: none">Comprendre et réaliser les missions définies dans son poste.Traiter les cas particuliers avec l'aide de sa hiérarchie.Prendre des initiatives sur des tâches ponctuelles simples dans son poste, ou identifier un problème et en référer spontanément à la bonne personne afin de faire prendre la décision.	<ul style="list-style-type: none">Réaliser les missions de son poste de façon autonome, en prenant les décisions nécessaires dans son périmètre de responsabilité.Proposer une ou plusieurs solutions au-delà de son périmètre permettant de faciliter la prise de décision.	<ul style="list-style-type: none">Assurer la réussite des missions dans son périmètre de responsabilité et l'implication des équipesFaciliter / encourager / créer les conditions de prise d'autonomie et d'initiative par son entourageSavoir prendre les décisions délicates / difficiles / "impopulaires » et les assumer.

Orientation client : développer l'écoute, la compréhension de la demande (disponibilité et prise en compte de l'interlocuteur) et le respect des engagements, en vue d'assurer l'adéquation de la réponse et la qualité de la prestation, dans le souci permanent de la satisfaction client (interne ou externe).

Niveau 1 Apprentissage Exécution simple	Niveau 2 Maîtrise Exécution complexe	Niveau 3 Expertise Transmission de savoir faire
<ul style="list-style-type: none">Confirmer immédiatement au client la prise en compte de sa demande.Apporter une réponse prédéfinie, avec courtoisie. (ex.répondre au téléphone avec courtoisie en l'absence d'un membre de son équipe et transmettre la demande)Être capable de présenter rapidement, sur demande du client, l'entreprise/le cabinet et ses domaines d'activité.	<ul style="list-style-type: none">Qualifier et analyser une demande complexe du clientProposer une solution, soit en faisant appel à ses compétences, soit en mobilisant un réseau interne (faire appel à la bonne personne, à la bonne équipe)Savoir créer un lien de nature à renforcer la relation client.	<ul style="list-style-type: none">Repérer et anticiper le besoin d'un client; le conseiller et l'aider à exprimer ses besoins et à formuler sa demande .Proposer un plan d'action et créer des prestations adaptéesDévelopper un partenariat avec le client, et faire vivre la relation (résoudre les conflits, saisir les nouveaux besoins non exprimés...)

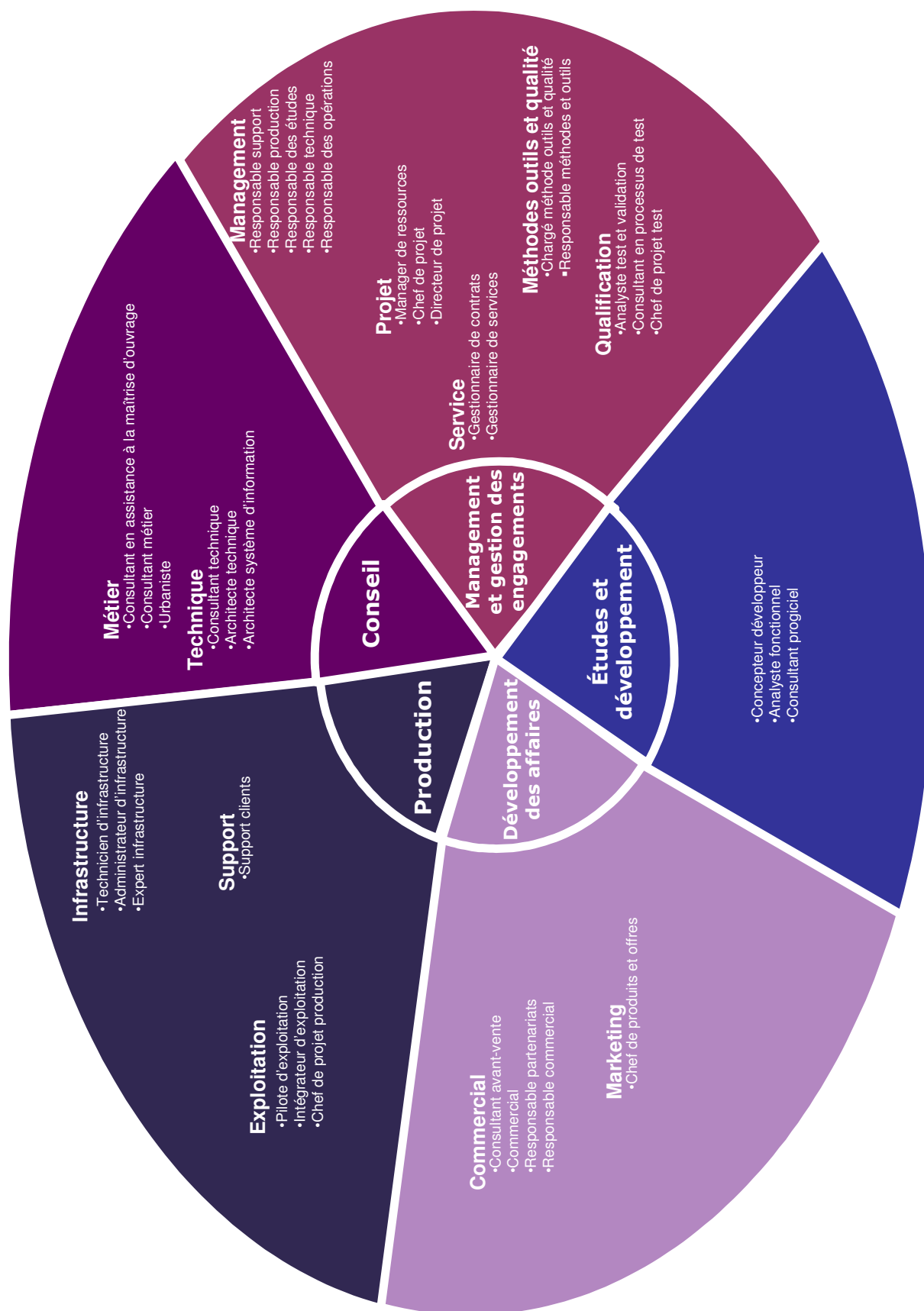
Animation d'équipe : fédérer, animer et motiver les hommes autour d'objectifs et/ou de projets

Niveau 1 Apprentissage Exécution simple	Niveau 2 Maîtrise Exécution complexe	Niveau 3 Expertise Transmission de savoir faire
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expliquer, fixer et suivre des objectifs différenciés et adaptés à chacun, au sein d'une équipe réduite ▪ Se rendre disponible et aller au devant des collaborateurs ▪ Créer les conditions favorables pour assurer la cohérence de l'équipe ▪ Construire des relations de proximité avec et entre les membres de l'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formaliser ses délégations, favoriser l'initiative individuelle et recueillir les avis de ses collaborateurs ▪ Donner du sens aux actions pour mobiliser les collaborateurs sur les objectifs ▪ Créer régulièrement des occasions de partage collectif et individuel sur l'activité ▪ Arbitrer les conflits et rappeler les règles 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser des modes de travail et de communication pour fédérer des équipes transverses ou en réseau ▪ Optimiser la répartition des ressources et la mise en œuvre des coopérations entre plusieurs équipes ▪ Favoriser les synergies et susciter l'adhésion d'acteurs ayant des logiques/priorités différentes ▪ Piloter les résultats collectifs et valoriser les contributions aux enjeux stratégiques

Communication : créer un climat favorable de coopération par une attitude d'écoute et d'ouverture aux idées / avis des autres, partager l'information et son savoir-faire en vue de favoriser la réalisation des missions et l'atteinte des objectifs communs.

Niveau 1 Apprentissage Exécution simple	Niveau 2 Maîtrise Exécution complexe	Niveau 3 Expertise Transmission de savoir faire
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser ses missions en prenant en compte les contraintes connues de son interlocuteur et/ou son équipe/service. ▪ Informer de la réalisation de ses missions, faire des points d'avancement réguliers ▪ Connaître les missions sur lesquelles interviennent les autres membres de son équipe/interlocuteurs, poser des questions. ▪ Participer à la capitalisation en formalisant quelques éléments de la mission 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Échanger des informations / points de vue et prendre en compte les idées des autres ▪ Proposer son aide et son savoir-faire suite à une sollicitation ou spontanément ▪ Se tenir informé des missions de chacun ▪ Participer à une mission faisant appel à diverses collaborations: entre services, entre équipes ou avec différentes équipes extérieures ▪ Participer activement à la capitalisation des missions en retranscrivant ses expériences et les bonnes pratiques 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordonner des missions auprès d'interlocuteurs variés, nécessitant la mise en commun d'informations et rechercher/solliciter les idées des autres. ▪ Formaliser et transmettre son expertise pour la rendre accessible et exploitable par d'autres personnes. ▪ Assembler les différentes expertises pour favoriser la coopération et l'échange entre tous les interlocuteurs (internes et/ou externes). ▪ Capitaliser en exploitant les expériences et faire appliquer les bonnes pratiques.

Nomenclature des emplois



Appellations courantes

Table de correspondance avec le référentiel des emploi-types

2 choix d'entrée :

Appellation	Emploi-type	Sous-famille	Famille	Page
Administrateur systèmes et réseaux	Administrateur d'infrastructure	Infrastructure	Production	73
Analyste d'exploitation	Intégrateur d'exploitation	Exploitation	Production	69
Architecte système d'information	Architecte système d'information	Technique	Conseil	15
Architecte technique	Architecte technique	Technique	Conseil	17
Chef de marché / produits	Chef de produits et offres		Développement des affaires	29
Chef de projet maîtrise d'ouvrage	Consultant en assistance à la maîtrise d'ouvrage	Métier	Conseil	9
Chef de projet test	Chef de projet test	Qualification	Management et gestion des engagements	59
Consultant en qualification logicielle	Consultant en processus de test	Qualification	Management et gestion des engagements	61
Consultant ERP	Consultant progiciel		Etudes et développement	35
Consultant fonctionnel	Analyste fonctionnel		Etudes et développement	31
Consultant maîtrise d'ouvrage	Consultant métier	Métier	Conseil	11
Directeur commercial	Responsable commercial	Commercial	Développement des affaires	21
Directeur de programme	Directeur de projet	Projet	Management et gestion des engagements	53
Directeur des études	Responsable des études	Management	Management et gestion des engagements	37
Directeur de production	Responsable de production	Management	Management et gestion des engagements	41
Directeur des partenariats	Responsable des partenariats	Commercial	Développement des affaires	27
Directeur du support	Responsable support	Management	Management et gestion des engagements	43
Directeur technique	Responsable technique	Management	Management et gestion des engagements	45
Expert technique	Consultant technique	Technique	Conseil	19
Ingénieur avant-vente	Consultant avant-vente	Commercial	Développement des affaires	23
Ingénieur d'affaires	Commercial	Commercial	Développement des affaires	21
Ingénieur de production	Chef de projet production	Exploitation	Production	67
Ingénieur développement	Concepteur développeur		Etudes et développement	33
Ingénieur méthodes outils et qualité	Chargé méthode outils et qualité	Méthodes outils et qualité	Management et gestion des engagements	47
Ingénieur systèmes et réseaux	Expert infrastructure	Infrastructure	Production	75
Ingénieur test	Analyste test et validation	Qualification	Management et gestion des engagements	57
Manager de projet	Chef de projet	Projet	Management et gestion des engagements	51
Manager de ressources	Manager de ressources	Projet	Management et gestion des engagements	55
Propriétaire de services	Gestionnaire de services	Service	Management et gestion des engagements	65
Responsable centre de production de services	Responsable des opérations	Management	Management et gestion des engagements	39
Responsable méthodes et outils	Responsable méthodes et outils	Méthodes outils et qualité	Management et gestion des engagements	49
Responsable opérationnel de comptes	Gestionnaire de contrats	Service	Management et gestion des engagements	63
Support technique	Support clients	Support	Production	79
Technicien systèmes et réseaux	Technicien d'infrastructure	Infrastructure	Production	77
Technicien pilote d'exploitation	Pilote d'exploitation	Exploitation	Production	71
Urbaniste	Urbaniste	Métier	Conseil	13

Emploi Type : Consultant en assistance à la maîtrise d'ouvrage

Autres appellations

Appellations courantes :

- Chef de projet maîtrise d'ouvrage
- Chef de projet utilisateur
- Assistant à la maîtrise d'ouvrage

Activités principales

- ◆ Assister la maîtrise d'ouvrage notamment dans la définition de l'objectif du projet
- ◆ Définir et concevoir le projet
- ◆ Participer à la sélection de solutions adéquates
- ◆ Suivre et vérifier l'avancement du projet et le respect du cahier des charges
- ◆ Participer à la définition du plan de recettes
- ◆ Participer à la livraison du projet et en garantir la conformité
- ◆ Communiquer sur l'avancée du projet
- ◆ Animer une équipe d'utilisateurs
- ◆ Peut être amené à participer à l'analyse d'impacts sur l'organisation et les processus de travail

Activités spécifiques

- ◆ Accompagner la conduite du changement
- ◆ Définir des actions de formation utilisateur

Description synthétique

Le consultant en assistance à la maîtrise d'ouvrage aide la maîtrise d'ouvrage dans l'expression du besoin, la réalisation de l'étude préalable et l'analyse d'opportunité. Il la conseille dans la relecture du cahier des charges et son dépouillement. Il a un rôle de médiateur entre la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'oeuvre.

Savoir-faire

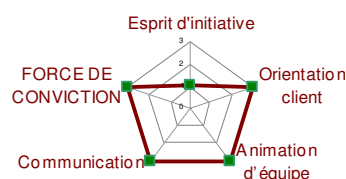
- ◆ Aide à l'expression des besoins
- ◆ Rédaction de cahier des charges
- ◆ Analyse des réponses et aide au choix des solutions techniques
- ◆ Vérification de la conformité des contrats
- ◆ Réalisation d'étude préalable
- ◆ Réalisation d'étude d'opportunité et de faisabilité
- ◆ Pilotage d'un projet (en milieu non hiérarchique et inter-culturel)
- ◆ Réalisation d'études fonctionnelles avec des outils de spécifications

Connaissances

- ◆ Connaissances techniques
- ◆ Connaissance du marché (acteurs, produits, offres, prix...)
- ◆ Connaissance d'un domaine fonctionnel
- ◆ Méthodes de conception des systèmes d'information
- ◆ Méthodes, normes et outils de développement
- ◆ Outils d'accompagnement du changement
- ◆ Assurance qualité

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Les interventions du consultant en assistance à la maîtrise d'ouvrage seront différentes en fonction de la taille du projet. Selon son niveau d'expérience, il participe à tous les segments du projet ou à certains d'entre eux (étude d'opportunité, recette...).

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : Tous les partenaires du projet (client, éditeur, sous-traitant, MOE...).
- ◆ Internes : MOE

2. Lieu(x) de travail

Son activité se déroule sur le site du client.

Pré requis d'accès à l'emploi

Cet emploi-type est accessible à des personnes de niveau Bac+5 ou justifiant d'une expérience significative de 10 à 15 ans.

Formations

Principales formations

- ◆ Ecole d'ingénieurs
- ◆ Ecole de commerce
- ◆ Formations universitaires

Certifications :

- ◆ Pas de certification exigée

Parcours dans l'emploi

En débutant, le consultant en assistance à la maîtrise d'ouvrage intervient sur certaines étapes du projet pour lui permettre de gagner en expertise et ensuite couvrir tous les segments du projet.

Passerelles

Origines possibles

Chef de projet

Analyste fonctionnel

Concepteur développeur

Chef de projet test

Consultant métier

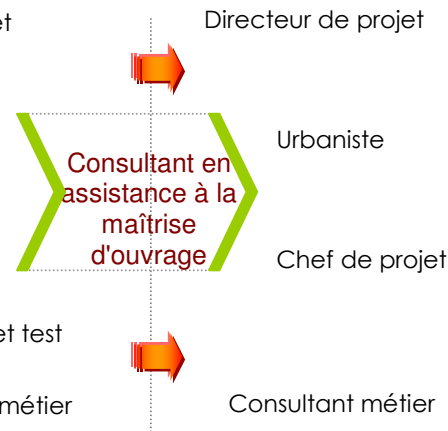
Évolutions possibles

Directeur de projet

Urbaniste

Chef de projet

Consultant métier



Code(s) ROME

- ◆ M1806

Emploi Type : Consultant métier

Autres appellations

Appellations courantes :

- Consultant Maîtrise d'Ouvrage (Maître d'Ouvrage)
- Expert Métier
- Consultant Expert Métier
- Consultant fonctionnel

Appellations en Anglais :

- Business consultant

Activités principales

- ◆ Modéliser les processus Métiers (cartographie, flux ...)
- ◆ Analyser et définir les périmètres fonctionnels
- ◆ Recueillir, identifier et analyser les besoins
- ◆ Animer des comités métiers
- ◆ Aider le client à l'expression des besoins
- ◆ Rédiger les spécifications fonctionnelles
- ◆ Communiquer avec le maître d'oeuvre et suivre les équipes projets
- ◆ Contrôler le recettage
- ◆ Rédiger le cahier des charges
- ◆ Piloter le projet

Activités spécifiques

- ◆ Définir le système d'information cible
- ◆ Faire de la conduite du changement
- ◆ Former les utilisateurs

Description synthétique

Le consultant métier aide le client dans l'expression du besoin, la réalisation de l'étude préalable et l'analyse d'opportunité. Il rédige le cahier des charges, conçoit la solution fonctionnelle, conduit le projet, coordonne les différents acteurs et anime les réunions. Il valide la production de la maîtrise d'oeuvre et il est le support auprès des utilisateurs.

Savoir-faire

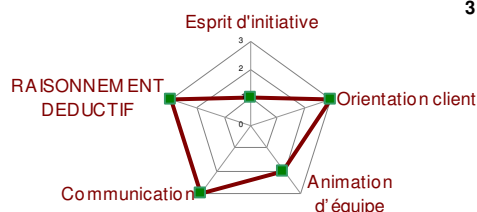
- ◆ Analyse l'expression des besoins
- ◆ Rédaction de cahier des charges
- ◆ Rédaction des spécifications fonctionnelles
- ◆ Réalisation d'une étude préalable
- ◆ Réalisation d'étude d'opportunité et de faisabilité
- ◆ Gestion de projet

Connaissances

- ◆ Connaissances générales en informatique
- ◆ Connaissances fines d'un ou plusieurs environnements métiers
- ◆ Progiciels et applications d'un ou plusieurs métiers

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Ce rôle peut être pris en charge par le consultant en assistance à la maîtrise d'ouvrage en fonction de la taille du projet.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes :
- ◆ Internes : Direction de projet, DSI, directions métiers, MOE

2. Lieu(x) de travail

De nombreux déplacements sont à prévoir dans l'exercice de cet emploi.

Pré requis d'accès à l'emploi

Il est indispensable de bien connaître au moins un univers fonctionnel, ou d'avoir une expérience dans un autre secteur d'activité que l'informatique d'environ 7 à 10 ans.

Formations

Principales formations

- ◆ Formations universitaires, Grandes Ecoles Informatique, Gestion...
- ◆ Ecoles de Commerce

Certifications :

- ◆ Pas de certification exigée

Parcours dans l'emploi

Après plusieurs années, le consultant métier acquiert une expérience de plus en plus pointue dans un domaine fonctionnel en particulier.

Passerelles

Origines possibles

Responsable méthodes et outils

Analyste fonctionnel

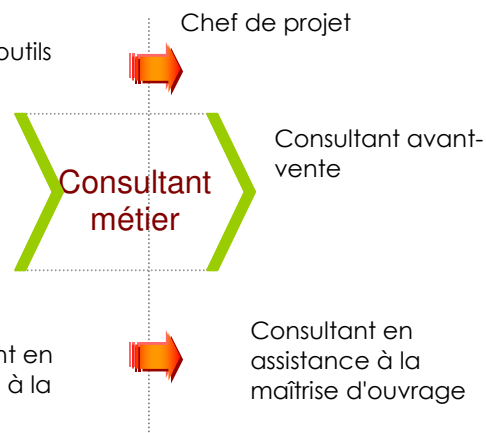
Consultant en assistance à la maîtrise d'ouvrage

Évolutions possibles

Chef de projet

Consultant avant-vente

Consultant en assistance à la maîtrise d'ouvrage



Code(s) ROME

- ◆ M1806

Emploi Type : Urbaniste

Activités principales

- ◆ Réaliser la conception stratégique du système d'information
- ◆ Piloter l'urbanisation du SI
- ◆ Concevoir et mettre en place les règles de gouvernance du système d'information en relation avec l'architecte système d'information
- ◆ Etre le garant de l'analyse des processus métiers, des flux et de la réalisation de la cartographie

Activités spécifiques

- ◆ Assister aux phases d'avant-vente et de suivi
- ◆ Participer au coaching et à la formation des nouveaux urbanistes

Description synthétique

L'urbaniste propose la vision à long terme du système d'information et assure la cohérence des choix dans le temps. Il construit et gère à partir de la stratégie de l'entreprise la cartographie métiers et fonctionnelle.

Savoir-faire

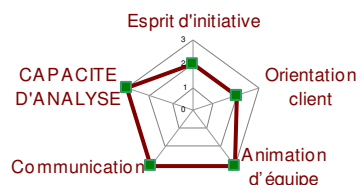
- ◆ Rédaction des règles d'urbanisme et de gouvernance du système d'information
- ◆ Définition du plan d'urbanisation
- ◆ Mise en place des règles de gouvernance du système d'information
- ◆ Application des stratégies métiers
- ◆ Définition des axes stratégiques du système d'information
- ◆ Gestion de projet

Connaissances

- ◆ Calculs du ROI / TCO (Return on investment / Total cost ownership)
- ◆ Modélisation des organisations et processus
- ◆ Méthodologies de cartographie
- ◆ Bonnes connaissances générales informatiques

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Les changements dans l'entreprise (fusions, acquisitions, réorganisation, diversification de l'offre commerciale...) impacteront et complexifieront le système d'information et donc l'intervention de l'urbaniste.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : clients
- ◆ Internes : directions métiers, métiers supports, équipe technique

2. Lieu(x) de travail

Il est plutôt sédentaire.

Pré requis d'accès à l'emploi

Il a 10 à 15 ans d'expérience sur des projets d'envergures orientés métiers ou projets (avec une forte expertise métier)

Formations

Principales formations

- ◆ Peu importe la formation initiale. L'expérience définie en pré-requis est indispensable

Certifications :

- ◆ Pas de certification exigée

Parcours dans l'emploi

Un urbaniste qui débute dans l'emploi commencera par la réalisation de cartographie. Puis, plus il aura de l'expérience, plus il prendra à sa charge les autres activités attendues d'un urbaniste (conseil, stratégie, gouvernance)

Passerelles

Origines possibles

Métiers transverses

Directeur de projet

Consultant métier

Architecte système d'information

Évolutions possibles

Management

Métiers transverses

Code(s) ROME

- ◆ M1806

Emploi Type : Architecte système d'information

Autres appellations

Appellations en Anglais :

- Applications architect

Activités principales

- ◆ Concevoir et réaliser l'architecture applicative du système d'information
- ◆ Réaliser la cartographie applicative du système d'information
- ◆ Etudier les solutions à mettre en œuvre
- ◆ Intervenir sur des missions de conseil (revues d'architecture, dossiers d'études comparatives...)
- ◆ Coordonner et manager techniquement le projet d'architecture
- ◆ Assister aux phases d'avant-vente
- ◆ Participer aux règles de gouvernance du système d'information en relation avec les méthodologies qui les portent
- ◆ Animer le réseau des architectes
- ◆ Communiquer les règles de gouvernance

Activités spécifiques

- ◆ Réaliser des formations
- ◆ Gérer des projets

Description synthétique

L'architecte système d'information assure la cohérence de l'implémentation des processus métiers et briques fonctionnelles dans l'architecture applicative puis définit les orientations techniques en anticipant les évolutions.

Savoir-faire

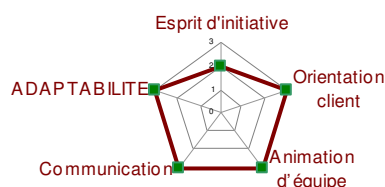
- ◆ Conception des cartographies fonctionnelles et applicatives
- ◆ Elaboration des scénarios et/ou des prototypes techniques
- ◆ Conception et rédaction d'un plan d'intégration
- ◆ Rédaction des documents techniques
- ◆ Conduite de projet
- ◆ Management d'équipe
- ◆ Animation de réunion

Connaissances

- ◆ Méthodes de conception
- ◆ Maîtrise des NTIC
- ◆ Environnement d'exploitation
- ◆ Expertises architecturales et fonctionnelles
- ◆ Modélisation de processus métiers

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Dans une petite entreprise, il pourra avoir d'autres responsabilités que celles de l'Architecte système d'information.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : clients, partenaires, fournisseurs
- ◆ Internes : urbaniste, consultant technique, architecte technique, chef de projet

2. Lieu(x) de travail

Il est plutôt sédentaire.

Pré requis d'accès à l'emploi

Il a 7 à 10 ans d'expérience dans le monde du conseil ou du développement en système d'information, à superviser ou à participer aux phases d'architecture ou d'intégration de plusieurs grands projets, et dispose d'un niveau Bac+5 (ou expérience équivalente).

Formations

Principales formations

- ◆ Ecoles d'ingénieurs ou formations universitaires Informatique

Certifications :

- ◆ TOGAF

Parcours dans l'emploi

L'expérience lui permettra de prendre en charge des architectures de plus en plus complexes (critique pour l'entreprise).

Passerelles

Origines possibles

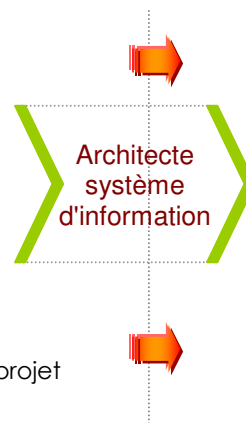
Consultant technique

Architecte technique

Chef de projet

Évolutions possibles

Urbaniste



Code(s) ROME

- ◆ M1806

Emploi Type : Architecte technique

Autres appellations

Appellations courantes :

- Architecte
- Urbaniste technique

Appellations en Anglais :

- Technical architect

Activités principales

- ◆ Analyser les besoins en liaison avec les architectes systèmes d'information
- ◆ Analyser l'impact des nouvelles solutions dans le système d'information
- ◆ Préconiser des choix techniques en s'engageant sur un fonctionnement en service régulier
- ◆ Concevoir et valider l'architecture technique du système d'information
- ◆ Participer à l'intégration du projet
- ◆ Assurer le support aux projets
- ◆ Faire de la veille technologique
- ◆ Participer aux actions d'avant-vente

Activités spécifiques

- ◆ Réaliser des formations
- ◆ Assurer l'encadrement de l'équipe technique
- ◆ Conduire les propositions commerciales sur les aspects techniques
- ◆ Gérer un projet

Description synthétique

Il a en charge la définition de l'architecture technique du système d'information, en veillant à la cohésion entre les aspects matériels, applicatifs, systèmes d'exploitation, réseaux...

Savoir-faire

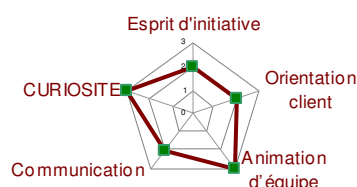
- ◆ Conception d'une architecture technique
- ◆ Mise en œuvre de la politique de sécurité et de performance
- ◆ Réalisation d'une étude technique des différents scénarios d'architecture retenus
- ◆ Participation au maquetage de la solution
- ◆ Définition des conditions et des procédures d'intégration technique
- ◆ Préparation de l'industrialisation du développement
- ◆ Audit des performances d'une architecture
- ◆ Gestion de projet

Connaissances

- ◆ Expertise technique (système, bases de données, réseaux, sécurité, performance...)
- ◆ Expertise sur les nouvelles technologies
- ◆ Méthode de développement et d'intégration
- ◆ Maîtrise des risques

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Emploi type : Architecte technique

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

L'emploi pourra varier en fonction de l'expertise technique maîtrisée.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : prestataires
- ◆ Internes : architecte système d'information

2. Lieu(x) de travail

Il est plutôt sédentaire.

Pré requis d'accès à l'emploi

7 à 10 ans d'expérience dans le monde de la technique (administration, intégration, études et développement...) sont nécessaires.

Formations

Principales formations

- ◆ CQP Architecte technique

Certifications :

- ◆ Pas de certification exigée

Parcours dans l'emploi

L'architecte technique dispose d'une expertise sur une technologie particulière et d'un bon niveau de connaissance. Il est donc essentiel pour lui de communiquer et de travailler avec d'autres architectes techniques ayant d'autres domaines d'expertise que lui de manière à partager et capitaliser.

Passerelles

Origines possibles

Expert infrastructure

Consultant progiciel

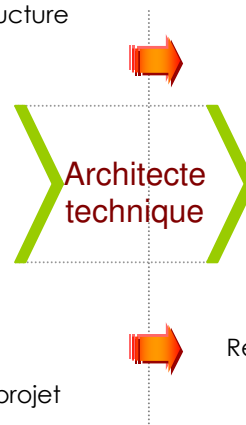
Consultant technique

Chef de projet

Évolutions possibles

Architecte système d'information

Responsable technique



Code(s) ROME

- ◆ M1802

Emploi Type : Consultant technique

Autres appellations

Appellations courantes :

- Expert technique
- Expert en technologie

Appellations en Anglais :

- Technical consultant

Activités principales

- ◆ Appréhender et définir les besoins du client
- ◆ Recommander et définir l'architecture technique en cohérence avec la stratégie du client
- ◆ Etre support durant les phases de développement, de test et de mise en place opérationnelle du client
- ◆ Animer des groupes de travail et servir de support aux différentes équipes impliquées dans le projet
- ◆ Apporter une expertise technique sur les projets auxquels il est associé
- ◆ Assurer une veille technologique sur son domaine de compétence

Activités spécifiques

- ◆ Gérer un projet
- ◆ Mettre en place la politique de sécurité
- ◆ Participer à l'élaboration des propositions commerciales et aux phases d'avant-vente
- ◆ Préparer l'industrialisation du développement
- ◆ Réaliser des formations

Description synthétique

Le consultant technique conseille, analyse et met en oeuvre la solution retenue par le client dans le cadre de projets complexes.

Savoir-faire

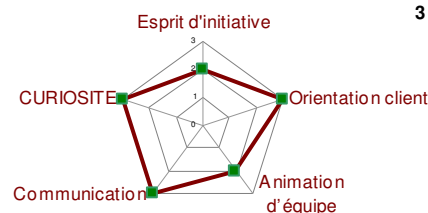
- ◆ Compréhension du besoin client
- ◆ Conception et modélisation d'une architecture technique particulière
- ◆ Mise en place des audits, réalisation des études et du conseil des problématiques techniques liées à son domaine d'expertise
- ◆ Conseil pour permettre l'optimisation de l'utilisation des outils et système en place
- ◆ Assistance à la maîtrise d'ouvrage sur les questions techniques
- ◆ Définition des spécifications techniques d'un projet
- ◆ Rédaction de cahiers des charges techniques pour le maître d'oeuvre

Connaissances

- ◆ Méthodes, normes et outils de conception et de développement
- ◆ Techniques de conduite de projet
- ◆ Architecture technique (matériel, système et réseau)
- ◆ Expertise d'une ou plusieurs technologies

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Emploi type : Consultant technique

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

L'emploi pourra varier en fonction du degré et du domaine d'expertise du consultant.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : MOA, MOE
- ◆ Internes : Equipe technique

2. Lieu(x) de travail

Des déplacements chez les clients sont à prévoir.

Pré requis d'accès à l'emploi

Plusieurs années d'expérience dans le monde technique sont nécessaires.

Formations

Principales formations

- ◆ BTS ou DUT Informatique
- ◆ Licence professionnelle Informatique
- ◆ Ecoles d'ingénieurs, formations universitaires Informatique

Certifications :

- ◆ Pas de certification exigée

Parcours dans l'emploi

Le consultant technique intervient sur des projets de plus en plus complexes, soit de part leur :

- ◆ criticité client, interne,
- ◆ taille,
- ◆ budget,
- ◆ complexité fonctionnelle ou technique,
- ◆ localisation géographique (multiculturel, multi-sites, international, off shore).

Passerelles

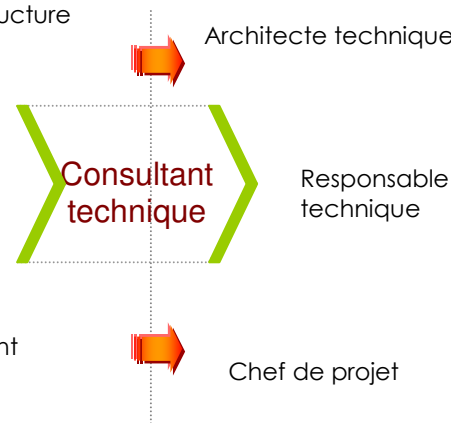
Origines possibles

Expert infrastructure

Évolutions possibles

Architecte technique

Concepteur développeur



Consultant progiciel

Chef de projet

Code(s) ROME

- ◆ M1802

Emploi Type : Commercial

Autres appellations

Appellations courantes :

- Ingénieur d'affaires
- Responsable de compte
- Chargé d'affaires
- Commercial sédentaire
- Commercial terrain

Appellations en Anglais :

- Sales representative

Activités principales

- ◆ Gérer un portefeuille de clients
- ◆ Analyser et comprendre les problèmes ou les besoins des clients et leur proposer une solution adaptée à une demande ou une problématique client
- ◆ Promouvoir l'offre de services ou de produits dont il a la charge
- ◆ Développer l'activité auprès de prospects
- ◆ Rendre compte de son activité commerciale

Activités spécifiques

- ◆ Participer aux actions de mailing
- ◆ Participer au suivi des collaborateurs chez les clients
- ◆ Participer à des salons

Description synthétique

Il réalise, voire dépasse, les objectifs commerciaux (quantitatifs et qualitatifs) qui lui sont fixés en répondant aux besoins des clients et prospects, sur un secteur déterminé et dans le respect de la stratégie commerciale de l'entreprise.

Savoir-faire

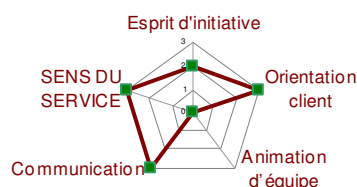
- ◆ Prospection et fidélisation de nouveaux clients potentiels
- ◆ Elaboration d'une proposition commerciale en conformité avec la politique commerciale
- ◆ Participation à l'élaboration de la proposition technique
- ◆ Conclusion de vente (négociation)
- ◆ Suivi de l'avancement des projets

Connaissances

- ◆ Techniques de vente
- ◆ Techniques de négociation
- ◆ Connaissances des produits et/ou services de l'entreprise
- ◆ Connaissances générales du secteur informatique et du métier associé

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Emploi type : Commercial

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Le commercial peut exercer son activité sur le terrain, en face à face ou par téléphone. Il peut être en contact direct avec l'utilisateur ou avoir à faire à des intermédiaires.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client (directs/indirects), partenaires (techniques/commerciaux)
- ◆ Internes : support au business (contrôle de gestion, ressources humaines, juridique, marketing...) services techniques

2. Lieu(x) de travail

Il peut être sédentaire ou très mobile.

Pré requis d'accès à l'emploi

Le commercial peut débiter sur ce type d'emploi sans expérience significative. Toutefois la complexité d'une offre ou d'un environnement technologique peut entraîner la recherche de profil plus expérimenté.

Formations

Principales formations

- ◆ Bac Sciences et Techniques de Gestion option Mercatique
- ◆ BTS ou DUT Techniques commerciales
- ◆ Ecoles de Commerce
- ◆ Ecoles d'ingénieur option ingénieur d'affaires

Certifications :

- ◆ Pas de certification exigée

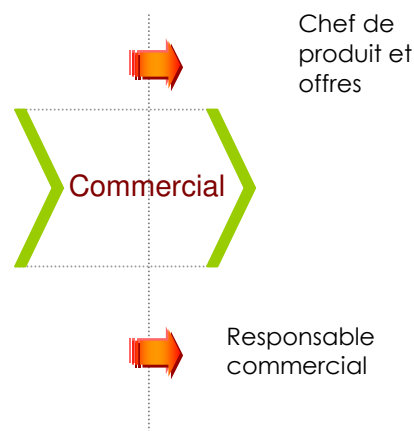
Parcours dans l'emploi

Un commercial expérimenté peut avoir un spectre plus large dans les activités annexes qui lui sont confiées. Les commerciaux les plus expérimentés peuvent se voir confier la responsabilité d'un ou plusieurs comptes clients considérés comme stratégiques pour l'entreprise.

Passerelles

Origines possibles

Évolutions possibles



Code(s) ROME

- ◆ D1407

Emploi Type : Consultant avant-vente

Autres appellations

Appellations courantes :

- Ingénieur avant-vente
- Ingénieur technico-commercial

Appellations en Anglais :

- Pre-sales consultant
- Pre-sales support
- Pre-sales engineer

Activités principales

- ◆ Analyser les besoins du prospect et proposer la solution la mieux adaptée
- ◆ Soutenir, démontrer, argumenter l'offre et ses choix devant le client
- ◆ Contribuer à identifier les critères de faisabilité et de rentabilité
- ◆ Assister le commercial lors des différentes phases de vente
- ◆ Contribuer à l'élaboration de propositions techniques
- ◆ Maquetter la solution technologique

Activités spécifiques

- ◆ Prospecter de nouveaux acheteurs
- ◆ Participer à des salons professionnels et des conférences
- ◆ Participer à la mise en œuvre de la solution
- ◆ Superviser le démarrage de la réalisation du projet et suivre le développement
- ◆ Contribuer aux spécifications des évolutions produits
- ◆ Assurer une veille technologique et économique

Description synthétique

Le consultant avant-vente fournit un appui technique aux commerciaux pour les aider lors des différentes phases du process de vente.

Savoir-faire

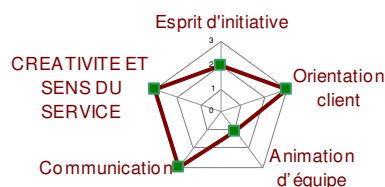
- ◆ Réalisation des études techniques
- ◆ Rédaction du cahier des charges
- ◆ Personnalisation de produits
- ◆ Réponses à des appels d'offres
- ◆ Négociation commerciale

Connaissances

- ◆ Culture économique
- ◆ Connaissances techniques
- ◆ Les acteurs et produits du marché

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Emploi type : Consultant avant-vente

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

L'activité du consultant avant-vente dépend du degré de complexité du projet traité. Il peut être plutôt généraliste ou spécialisé sur des sujets très pointus. Les projets de taille importante peuvent être gérés en mode projet avec la constitution d'une équipe de plusieurs consultants avant-vente travaillant chacun sur une partie spécifique de la solution.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : clients, fournisseurs, partenaires, utilisateurs
- ◆ Internes : chef de projet, commercial, marketing, recherche et développement

2. Lieu(x) de travail

Il doit être mobile et effectuer des déplacements chez les clients.

Pré requis d'accès à l'emploi

Il dispose d'une expérience technique, quelque soit son niveau de qualification, pour exercer cet emploi.

Formations

Principales formations

- ◆ Ecoles d'ingénieurs, grandes écoles ou formations universitaires Informatique

Certifications :

- ◆ Pas de certification exigée

Parcours dans l'emploi

- ◆ L'expérience lui permet de prendre en charge des projets de plus en plus complexes (criticité, technique, CA).

Passerelles

Origines possibles

Sous-famille : Etudes et développement

Sous-famille : Infrastructure

Famille : Conseil

Chef de projet

Responsable commercial

Évolutions possibles

Responsable partenariats

Chef de projet

Directeur de projet

Commercial

Marketing



Code(s) ROME

- ◆ H1102

Emploi Type : Responsable commercial

Autres appellations

Appellations courantes :

- Directeur commercial

Appellations en Anglais :

- Sales manager

Activités principales

- ◆ Participer à la définition de la politique commerciale de l'entreprise, à partir de la stratégie de l'entreprise
- ◆ Fixer les objectifs et les axes prioritaires
- ◆ Diriger et accompagner l'équipe commerciale
- ◆ Promouvoir l'image et la notoriété de l'entreprise
- ◆ Participer à la négociation sur certains comptes stratégiques
- ◆ Etre attentif aux évolutions du marché et aux offres de la concurrence afin d'adapter en permanence les offres de l'entreprise
- ◆ Reporter à la Direction

Activités spécifiques

- ◆ Recruter et former l'équipe commerciale
- ◆ Assurer l'interface avec les autres services de l'entreprise

Description synthétique

Il est le garant du chiffre d'affaires et de la marge commerciale sur le périmètre qui lui est alloué. Il peut participer à la définition de la stratégie commerciale et a la responsabilité de la conduire. Il fixe les objectifs et les axes prioritaires des actions commerciales.

Savoir-faire

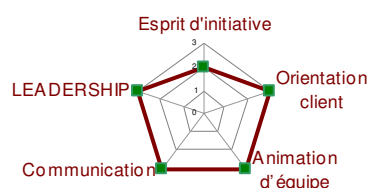
- ◆ Conduite de la politique commerciale
- ◆ Animation et développement d'une équipe commerciale (pilotage de la performance)
- ◆ Définition des objectifs commerciaux (définition, moyens, plan d'action...)
- ◆ Animation de réunion

Connaissances

- ◆ Techniques commerciales et de négociation de haut niveau
- ◆ Management

Qualités requises

Niveaux :
1 : Assez important
2 : Important
3 : très importants



Emploi type : Responsable commercial

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Selon la taille de l'entreprise, il prendra plus ou moins à sa charge le développement et le suivi de clients.

◆ Sectoriel

La complexité de son activité sera impactée par le niveau concurrentiel du marché dans lequel il se trouve.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client (directs/indirects), partenaires (techniques/commerciaux), contacts institutionnels
- ◆ Internes : support au business (contrôle de gestion, ressources humaines, juridique, marketing...) services techniques

2. Lieu(x) de travail

Il est très mobile, il faut prévoir de nombreux déplacements

Pré requis d'accès à l'emploi

Cette fonction s'adresse à un profil de candidat expérimenté.

Formations

Principales formations

- ◆ Formations commerciales associées à une grande expérience

Certifications :

- ◆ Pas de certification exigée

Parcours dans l'emploi

L'expérience acquise dans cet emploi le conduira plus ou moins vite à participer à la définition de la stratégie commerciale.

Passerelles

Origines possibles

Commercial

Responsable partenariats

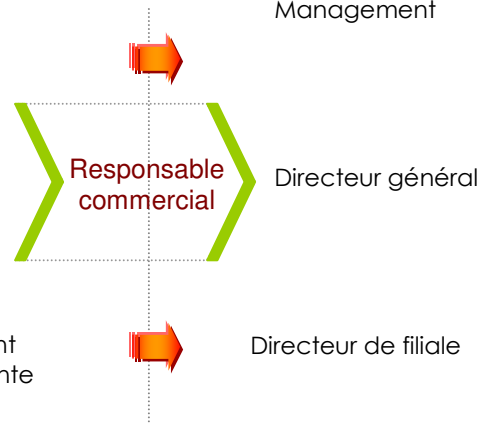
Consultant avant-vente

Évolutions possibles

Management

Directeur général

Directeur de filiale



Code(s) ROME

- ◆ D1407

Emploi Type : Responsable partenariats

Autres appellations

Appellations courantes :

- Directeur des partenariats
- Alliance manager
- Responsable des ventes indirectes
- Responsables des alliances stratégiques

Appellations en Anglais :

- Partner manager
- Development & partnership manager
- Strategic partnership manager

Activités principales

- ◆ Assurer une veille afin d'identifier tous les partenaires potentiels
- ◆ Cibler, identifier et prospector les partenaires potentiels
- ◆ Animer un réseau de partenaires
- ◆ Négocier et signer des accords de partenariats
- ◆ Définir la stratégie, le contenu et les axes des programmes de partenariats
- ◆ Assurer la mise en place des accords et suivre leur évolution dans un Business Plan Partenaires
- ◆ Analyser les résultats pour évaluer les performances et la rentabilité de chaque accord
- ◆ Recruter et animer un réseau de revendeurs
- ◆ Mettre en place des programmes partenaires afin de les convaincre et les engager

Activités spécifiques

- ◆ Participer au développement des outils pour assurer une interface commerciale avec les sites partenaires
- ◆ Recruter et animer une équipe de collaborateurs dédiés au suivi des partenaires

Description synthétique

Le responsable partenariats analyse le marché, recherche et identifie les partenariats potentiels. Il crée, développe et gère des programmes de partenariats, d'affiliation. Il développe des plans d'action afin de gérer et accroître les partenariats existants. Il est garant du chiffre d'affaires et de la marge commerciale développés par son réseau de partenaires.

Savoir-faire

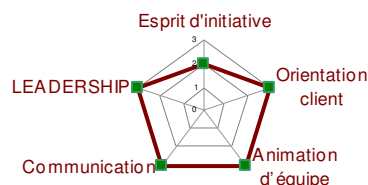
- ◆ Stratégique et opérationnel
- ◆ Négociation d'accords complexes
- ◆ Mise en place de tableaux de bord
- ◆ Prospection et fidélisation de nouveaux partenaires
- ◆ Animation d'un réseau de partenaires
- ◆ Management

Connaissances

- ◆ Culture marketing
- ◆ Techniques commerciale et de négociation
- ◆ Conduite de réunion
- ◆ Connaissances des produits et/ou services de l'entreprise

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Emploi type : Responsable partenariats

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Selon la taille de l'entreprise, son périmètre d'actions peut couvrir tous les partenariats ou seulement ceux d'un domaine de compétences spécifique.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : direction générale des partenaires, presse (communication autour des partenariats)
- ◆ Internes : responsable marketing, responsable commercial, direction générale

2. Lieu(x) de travail

Il s'agit soit d'une fonction à part entière soit d'une activité à temps partiel, intégrée à une fonction commerciale, de développement, de chef de produits et offres.

Pré requis d'accès à l'emploi

Il est préférable que le responsable partenariats ait exercé une fonction dans la vente directe auparavant. Ce type d'emploi s'adresse à des personnes expérimentées, de niveau Bac+4/5.

Formations

Principales formations

- ◆ Ecoles supérieures de commerce ou formations universitaires

Certifications :

- ◆ Possibilité d'acquérir des certifications "Gestion des partenariats dans certaines grandes écoles (Ex: Insead, Essec...) ou auprès de certaines associations professionnelles (Ex : ASAP).

Parcours dans l'emploi

- ◆ Pas de spécificité

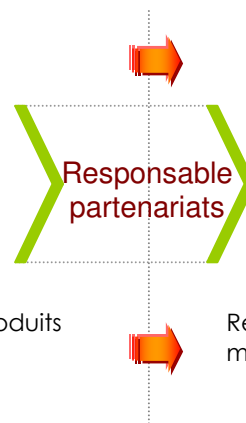
Passerelles

Origines possibles

Commercial

Évolutions possibles

Responsable commercial



Chef de produits et offres

Responsable marketing

Code(s) ROME

- ◆ D1407

Emploi Type : Chef de produits et offres

Autres appellations

Appellations courantes :

- Chef de marché / produits

Appellations en Anglais :

- Product manager

Activités principales

- ◆ Piloter ou réaliser des études nécessaires à l'évolution ou au renouvellement des produits (analyse des besoins, étude comparative...) en ayant une vision prospective
- ◆ Organiser et animer des groupes de réflexions
- ◆ Définir une offre de produits ou de services
- ◆ Identifier et détecter des produits partenaires ou des compétences complémentaires
- ◆ Suivre l'évolution des ventes pour modifier la stratégie produit
- ◆ Manager et animer l'équipe produit
- ◆ Gérer un budget
- ◆ Participer à l'élaboration de la stratégie commerciale
- ◆ Participer et suivre l'évolution des ventes pour modifier la stratégie produit
- ◆ Faire de la veille technologique et produits

Activités spécifiques

- ◆ Apporter un support technique et commercial à l'équipe commerciale et marketing
- ◆ Réaliser des formations autour de l'offre

Description synthétique

Le chef de produits et offres étudie le marché, les attentes des clients, les concurrents, les produits existants... pour définir les produits de l'entreprise de leur conception à leur commercialisation. Son objectif est de dynamiser et de rentabiliser l'offre de l'entreprise. Il doit pour cela étudier l'opportunité de lancer de nouveaux produits ou d'adapter des produits existants.

Savoir-faire

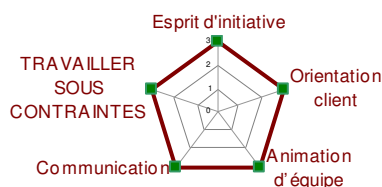
- ◆ Etude de faisabilité technique et économique du lancement d'un nouveau produit
- ◆ Etude comparative, étude de marché, étude prospective
- ◆ Conception des outils d'aide à la vente
- ◆ Mise en place des actions marketing
- ◆ Analyse des informations sur les produits, le marché, la concurrence, les clients...
- ◆ Chiffrer le coût du développement de son produit
- ◆ Gestion de projet
- ◆ Management et animation d'équipe
- ◆ Capacités d'organisation
- ◆ Capacités de négociation

Connaissances

- ◆ Démarche qualité
- ◆ Environnement technique
- ◆ Connaissances du marché (clients, partenaires, concurrents...)
- ◆ Techniques marketing
- ◆ Domaine(s) fonctionnel(s)

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Emploi type : Chef de produits et offres

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Selon les entreprises, le chef de produits et offres peut être spécialisé produit ou marché ou les deux. Dans certains cas, il devra pratiquer les langues étrangères.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : clients, partenaires
- ◆ Internes : recherche et développement, service marketing, service commercial, comité de direction

2. Lieu(x) de travail

Le chef de produits et offres est plutôt sédentaire mais il peut être amené à effectuer quelques déplacements.

Pré requis d'accès à l'emploi

Ce poste s'adresse à des diplômés de niveau Bac+4 à Bac+5 ayant 10 à 15 ans d'expérience en marketing ou recherche et développement ou consulting... Il a donc développé des compétences en mode projet qui lui permettent d'acquérir un excellent savoir-faire dans de nombreux domaines selon son parcours.

Formations

Principales formations

- ◆ Formations universitaires ou écoles d'ingénieurs Informatique ou dans un domaine fonctionnel (Finance, Ressources Humaines, Transport...)

Certifications :

- ◆ Pas de certification exigée

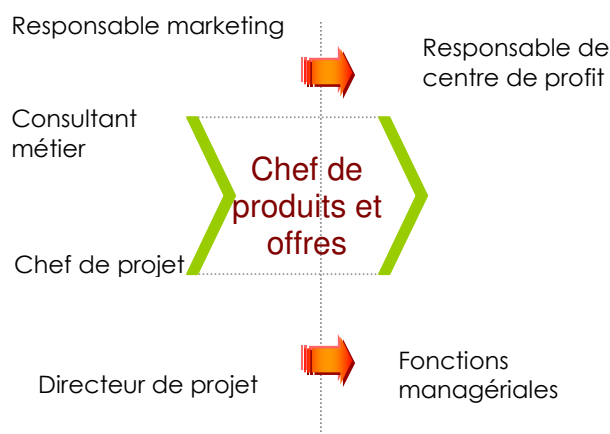
Parcours dans l'emploi

- ◆ Il sera prioritairement confié au chef de produits et offres expérimenté des produits dont les enjeux sont importants.
- ◆ Un chef de produits et offres expérimenté pourra prendre en charge plusieurs produits.

Passerelles

Origines possibles

Évolutions possibles



Code(s) ROME

- ◆ M1703

Emploi Type : Analyste fonctionnel

Autres appellations

Appellations courantes :

- Consultant fonctionnel
- Consultant en système d'information
- Chargé d'études en organisation et informatique

Appellations en Anglais :

- Business Analyst

Activités principales

- ◆ Assurer la responsabilité d'un ou plusieurs processus fonctionnels en terme d'analyse
- ◆ Analyser et modéliser des besoins utilisateurs métier
- ◆ Définir les spécifications fonctionnelles détaillées
- ◆ Réaliser le cahier des charges fonctionnel
- ◆ Définir les tests associés à ces phases
- ◆ Participer à la mise en œuvre du projet
- ◆ Participer à la qualification de la solution
- ◆ Etre le référent pour l'équipe projet sur les aspects fonctionnels

Activités spécifiques

- ◆ Concevoir et animer les formations utilisateurs

Description synthétique

La mission d'un analyste fonctionnel consiste à concevoir fonctionnellement une application. Pour cela, il doit analyser les besoins des utilisateurs et les formaliser avant de proposer les solutions les mieux adaptées.

Savoir-faire

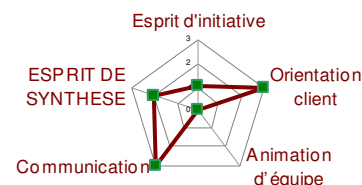
- ◆ Conception et modélisation de l'architecture fonctionnelle d'une application
- ◆ Conception et animation d'ateliers d'expression des besoins des utilisateurs
- ◆ Réalisation d'interviews utilisateurs
- ◆ Rédaction de guides utilisateur et de guides métier
- ◆ Préparation et conduite de réunion

Connaissances

- ◆ Méthodes, normes et outils de conception
- ◆ Techniques d'organisation
- ◆ Connaissances d'un ou plusieurs univers fonctionnels
- ◆ Méthodes pour conduire et suivre les recettes fonctionnelles d'une application
- ◆ Maquettage d'applications ou de systèmes d'information

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Emploi type : Analyste fonctionnel

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

La taille du projet pourra impacter l'emploi d'analyste fonctionnel en complexifiant son intervention.

◆ Sectoriel

En fonction du secteur dans lequel a lieu le projet, la compétence fonctionnelle sera différente.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : utilisateur, client
- ◆ Internes : concepteur développeur, chef de projet

2. Lieu(x) de travail

- ◆ Il effectue de nombreux déplacements chez les clients.

Pré requis d'accès à l'emploi

Il est indispensable de bien connaître au moins un univers fonctionnel, ou d'avoir une expérience dans un autre secteur d'activité que l'informatique.

Formations

Principales formations

- ◆ Ecoles d'ingénieurs ou formations universitaires Informatique ou dans un domaine fonctionnel (Finance, Ressources Humaines, Transport...)

Certifications :

- ◆ Pas de certification exigée

Parcours dans l'emploi

- ◆ L'analyste fonctionnel s'appuie sur une forte connaissance métier. Ce type d'emploi est souvent associé à un passage dans un parcours professionnel.

Passerelles

Origines possibles

Concepteur développeur

Support clients

Évolutions possibles

Chef de projet

Consultant avant-vente

Consultant en assistance à la maîtrise d'ouvrage

Consultant métier

Analyste test et validation

Code(s) ROME

- ◆ M1806

Emploi Type : Concepteur développeur

Autres appellations

Appellations courantes :

- Ingénieur développement
- Ingénieur d'étude
- Analyste-programmeur
- Analyste réalisateur

Appellations en Anglais :

- Lead developer
- Programmer

Activités principales

- ◆ Participer à l'analyse détaillée en fonction de l'étude des besoins des utilisateurs et de l'analyse fonctionnelle
- ◆ Concevoir l'application et les tests
- ◆ Réaliser la documentation associée
- ◆ Implémenter la solution avec les technologies retenues
- ◆ Dérouler les tests
- ◆ Gérer la maintenance corrective et évolutive de l'application

Activités spécifiques

- ◆ Former des utilisateurs
- ◆ Participer à la mise en production
- ◆ Accompagner pendant la recette
- ◆ Assurer le support client

Description synthétique

En fonction de l'analyse des besoins des utilisateurs et de l'étude fonctionnelle, le développeur va participer à la réalisation de la phase de spécification détaillée, et implémenter la solution avec les technologies retenues, tout en respectant délais et normes de qualité définis.

Savoir-faire

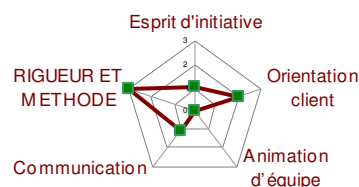
- ◆ Modélisation des caractéristiques d'une application
- ◆ Rédaction des spécifications détaillées
- ◆ Développement et tests dans le langage retenu
- ◆ Réalisation du prototypage
- ◆ Rédaction de la documentation technique
- ◆ Elaboration des jeux d'essais
- ◆ Packaging et fourniture d'une application

Connaissances

- ◆ Méthodes et techniques de programmation
- ◆ Outils de développement
- ◆ Langages de programmation
- ◆ Un ou plusieurs systèmes d'exploitation
- ◆ Méthode de spécification et de conception
- ◆ Outil de maquettage

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

La taille et la complexité des projets vont impacter l'emploi du concepteur développeur. Dans une petite structure, un concepteur développeur expérimenté peut être amené à traiter des aspects d'architecture.

◆ Sectoriel

Le périmètre technologique, plus ou moins important d'un projet, donne une envergure différente à l'emploi. Certains projets peuvent favoriser une proximité de contact avec le client, alors que d'autres n'impliqueront aucun contact avec le client.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client
- ◆ Internes : chef de projet

2. Lieu(x) de travail

L'emploi de concepteur développeur peut être réalisé sur le site du client ou sur le site du prestataire.

Pré requis d'accès à l'emploi

Cet emploi est accessible à des débutants, les recrutements se font généralement sur des niveaux pouvant varier de Bac+2 à Bac+5.

Formations

Principales formations

- ◆ BTS ou DUT Informatique
- ◆ Licence professionnelle Informatique
- ◆ CQP Développeur Nouvelles Technologies
- ◆ Ecoles d'ingénieurs Informatique
- ◆ Formations universitaires Informatique

Certifications :

- ◆ Pas de certification exigée

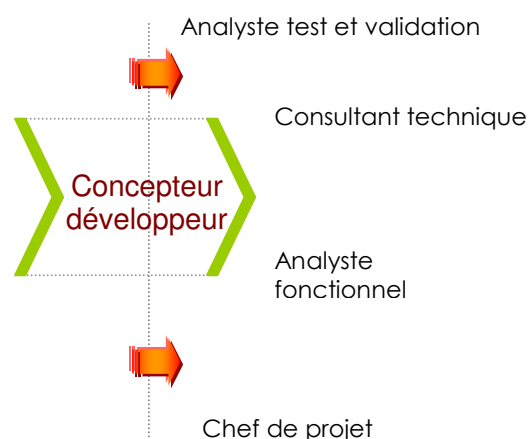
Parcours dans l'emploi

- ◆ L'expertise technique attendue sera différente entre un débutant et un concepteur développeur confirmé. Les activités de conception et de spécification ne sont pas toujours confiées à un concepteur développeur peu expérimenté.

Passerelles

Origines possibles

Évolutions possibles



Code(s) ROME

- ◆ M1805

Emploi Type : Consultant progiciel

Autres appellations

Appellations courantes :

- Consultant ERP
- Consultant produit
- Ingénieur progiciel / Ingénieur intégration

Activités principales

- ◆ Elaborer les spécifications fonctionnelles
- ◆ Réaliser l'analyse d'écart
- ◆ Etre l'interface sur la partie fonctionnelle entre la MOE et la MOA
- ◆ Assurer des phases de maquettage et de prototypage
- ◆ Prendre en charge une partie des travaux de recette
- ◆ Participer à des missions d'expertise produit auprès de la MOA
- ◆ Réaliser les développements et le paramétrage et assurer l'intégration
- ◆ Prendre en charge une partie de la qualification fonctionnelle
- ◆ Maîtriser les livrables des sous traitants
- ◆ Proposer des alternatives standards aux développements spécifiques
- ◆ Etre l'intermédiaire avec l'éditeur

Activités spécifiques

- ◆ Former des utilisateurs au produit

Description synthétique

Après avoir participé aux travaux d'analyse avec la maîtrise d'ouvrage, il développe les nouvelles fonctionnalités, paramètre le progiciel et contribue à son intégration.

Savoir-faire

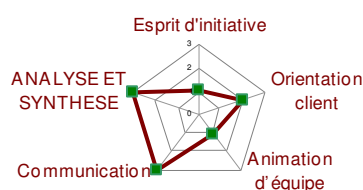
- ◆ Participation à la rédaction du cahier des charges
- ◆ Conception et modélisation de l'architecture fonctionnelle
- ◆ Conception et mise en œuvre des tests fonctionnels
- ◆ Animation de réunions

Connaissances

- ◆ Méthodes d'analyse et de qualification
- ◆ Composant ou module produit (au moins 1)
- ◆ Domaine fonctionnel (au moins 1)
- ◆ Culture technique et aptitudes fonctionnelles
- ◆ Capacité à convaincre

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Emploi type : Consultant progiciel

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

La taille et la complexité des composants du progiciel vont impacter l'emploi et le rendre plus ou moins vaste.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client
- ◆ Internes : chef de projet

2. Lieu(x) de travail

L'emploi peut être réalisé sur le site du client ou sur le site du prestataire.

Pré requis d'accès à l'emploi

Il a une expérience dans un domaine fonctionnel ou une bonne connaissance d'un applicatif du marché.

Formations

Principales formations

- ◆ Ecole d'ingénieurs Informatique
- ◆ Formations universitaires Informatique

Certifications :

- ◆ Pas de certification exigée

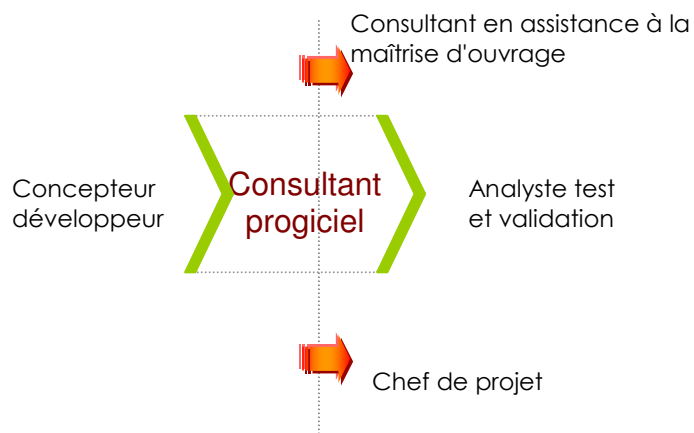
Parcours dans l'emploi

Au démarrage, et selon l'expérience d'origine, il peut être amené à ne prendre en charge que les activités de paramétrage et de tests, puis petit à petit s'impliquer dans les phases de conception.

Passerelles

Origines possibles

Évolutions possibles



Code(s) ROME

- ◆ M1805

Autres appellations

Appellations courantes :

- Responsable groupe développement
- Responsable d'agence

Activités principales

- ◆ Superviser et coordonner les projets informatiques de leur conception à leur mise en exploitation
- ◆ Déterminer les moyens matériels et financiers alloués aux projets
- ◆ Diriger les équipes de chefs ou de directeurs de projets afin de rendre compte de l'organisation
- ◆ Assurer le dialogue avec les services et/ou clients afin de répondre aux besoins des directions fonctionnelles
- ◆ Négocier avec les sous-traitants
- ◆ Veiller au respect de la qualité et des processus qualité
- ◆ Suivre les évolutions conceptuelles et logicielles des techniques informatiques, pour en proposer les intégrations dans les systèmes d'information
- ◆ Faire évoluer les collaborateurs sous sa responsabilité hiérarchique

Activités spécifiques

- ◆ Participer à l'identification des nouveaux besoins du marché, pour concevoir de nouveaux produits, de nouveaux services
- ◆ Elaborer les plans qualité
- ◆ Participer aux recrutements
- ◆ Participer à la phase commerciale d'avant-vente sur les aspects études techniques et économiques

Description synthétique

Le responsable des études coordonne les projets informatiques, qu'il s'agisse de développement ou d'intégration, en s'appuyant sur une équipe d'informaticiens d'études et de managers.

Savoir-faire

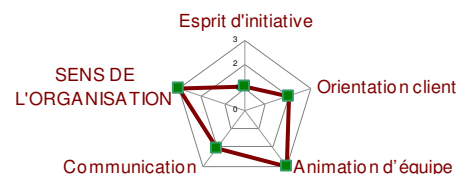
- ◆ Définition de la stratégie informatique liée à la conception, à la réalisation et à l'intégration de logiciels
- ◆ Définition d'un schéma directeur
- ◆ Conduite de projet
- ◆ Optimisation et gestion des budgets
- ◆ Définition des orientations techniques (méthodes, outils, qualité...)
- ◆ Pilotage d'un groupe

Connaissances

- ◆ Connaissances architecturale et fonctionnelle des systèmes d'information
- ◆ Connaissances des méthodes, normes et outils de développement
- ◆ Techniques de négociation
- ◆ Connaissances juridiques et financières

Qualités requises

Niveaux :
1 : Assez important
2 : Important
3 : très importants



Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Dans une petite entreprise, le responsable des études doit maîtriser son environnement technique pour une collaboration en proximité avec l'équipe technique. Dans une structure de plus grande taille, il devra être en capacité d'aborder toutes sortes de technologies sans avoir forcément à les mettre en oeuvre.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client, sous-traitant, éditeur...
- ◆ Internes : les directions fonctionnelles, les équipes supports (contrôle de gestion, ressources humaines...), la direction technique

2. Lieu(x) de travail

Il se déplace beaucoup chez les clients.

Pré requis d'accès à l'emploi

Cet emploi-type est destiné à des personnes ayant une longue expérience dans les métiers du Conseil ou des Etudes, ou une expérience significative en tant qu'architecte technique ou directeur de projet.

Formations

Principales formations

- ◆ Ecoles d'ingénieurs ou formations universitaires en Informatique

Certifications :

- ◆ Project Management Professionnal (PMP) du Project Management Institute (PMI)

Parcours dans l'emploi

- ◆ Pas de spécificité

Passerelles

Origines possibles

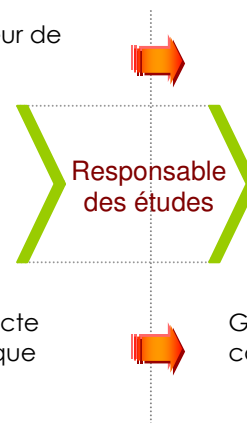
Directeur de projet

Architecte technique

Évolutions possibles

Responsable des opérations

Gestionnaire de contrats



Code(s) ROME

- ◆ M1803

Emploi Type : Responsable des opérations

Autres appellations

Appellations courantes :

- Responsable centre production de services

Appellations en Anglais :

- Service Delivery Manager

Activités principales

- ◆ Assurer la maîtrise d'œuvre des prestations dans le respect des engagements contractuels de service et des niveaux de marges convenus
- ◆ Assurer la gestion de la relation client
- ◆ Négocier et contractualiser les modifications ou extensions de service
- ◆ Mettre en place des tableaux de reporting internes et externes
- ◆ Préparer et animer les comités de pilotage avec le client
- ◆ Préparer et animer les comités stratégiques concernant les évolutions
- ◆ Gérer les activités associées à l'exécution des prestations de service
- ◆ Gérer un budget
- ◆ Manager les moyens
- ◆ Gérer des risques opérationnels
- ◆ Qualifier et valider des affaires

Activités spécifiques

- ◆ Valider les propositions techniques et veiller à l'équilibre budgétaire
- ◆ Participer à l'élaboration des contrats et des conventions de service

Description synthétique

Le responsable des opérations est responsable du pilotage d'un ou plusieurs contrats stratégiques, tant par le respect des engagements que par la gestion financière de ce ou ces contrats

Savoir-faire

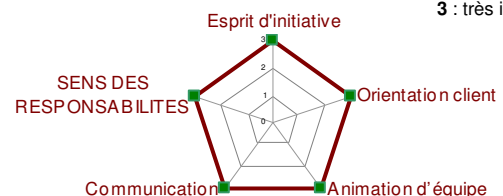
- ◆ Détection et analyse des nouveaux besoins client
- ◆ Management et animation d'équipe et de ressources
- ◆ Gestion de crise
- ◆ Cartographie des risques
- ◆ Capacité à déléguer
- ◆ Gestion de la sécurité
- ◆ Gestion de projet

Connaissances

- ◆ Connaissance des technologies et standards
- ◆ Organisation de l'entreprise et des processus métiers
- ◆ Culture informatique et commerciale
- ◆ Droit du travail
- ◆ Processus de validation et qualification des affaires

Qualités requises

Niveaux :
1 : Assez important
2 : Important
3 : très importants



Emploi type : Responsable des opérations

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

L'emploi de responsable des opérations peut varier selon le périmètre de responsabilité et les moyens à gérer.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client, prestataire
- ◆ Internes : direction commerciale, gestionnaire de contrats, recherche et développement, famille production, gestionnaire de services

2. Lieu(x) de travail

Il est plutôt sédentaire, mais peut être amené à se déplacer chez des clients dans le cadre de réunions de suivi.

Pré requis d'accès à l'emploi

Il dispose d'une expérience réussie et confirmée dans différents emplois informatiques. Son passé professionnel l'a conduit également à avoir des expériences en management.

Formations

Principales formations

- ◆ Ecoles d'ingénieurs
- ◆ Formations universitaires

Certifications :

- ◆ ITIL - Service Manager
- ◆ COBIT

Parcours dans l'emploi

- ◆ Plus il aura d'expérience, plus il pourra avoir à sa charge plusieurs contrats stratégiques à gérer.
- ◆ L'expérience l'amènera à gérer des opérations de plus en plus critiques et complexes.

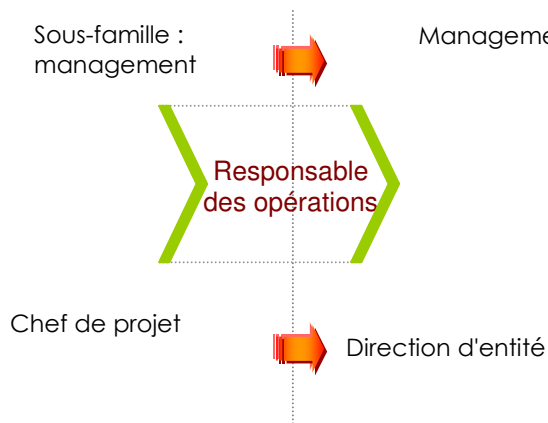
Passerelles

Origines possibles

Sous-famille :
management

Évolutions possibles

Management



Code(s) ROME

- ◆ M1803

Emploi Type : Responsable production

Autres appellations

Appellations en Anglais :

- Production Manager

Activités principales

- ◆ Superviser et manager l'ensemble de la production informatique dans son domaine d'activité
- ◆ Coordonner la réalisation de traitements informatiques dans les meilleures conditions de qualité, de délais et de coûts
- ◆ Améliorer la productivité
- ◆ Organiser les ressources techniques et humaines du service de production
- ◆ Veiller à la fiabilité du système et à la sécurité des données
- ◆ Superviser la maintenance des matériels et logiciels d'exploitation
- ◆ Optimiser les ressources informatiques
- ◆ Manager les ressources humaines
- ◆ Définir les éléments constituant le référentiel de production
- ◆ Elaborer des budgets
- ◆ Garantir le maintien en conditions opérationnelles
- ◆ Piloter les changements dans son domaine d'activité

Activités spécifiques

- ◆ Faire faire de la veille technologique

Description synthétique

Le responsable de production pilote l'ensemble des opérations et des moyens de production dont il a la charge.

Savoir-faire

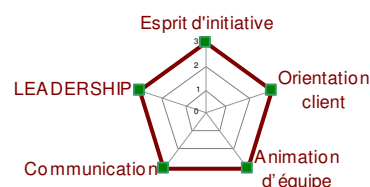
- ◆ Organisation et planification de l'ensemble de la production informatique (exploitation, support et assistance aux utilisateurs, projets)
- ◆ Mise en place des tableaux de bord de gestion
- ◆ Négociation avec les fournisseurs
- ◆ Industrialisation de la production
- ◆ Estimation des risques techniques
- ◆ Elaboration de propositions d'optimisation technique et financière
- ◆ Management de l'équipe production

Connaissances

- ◆ Connaissances architecturale et fonctionnelle du système d'information
- ◆ Connaissances technique et fonctionnelle du patrimoine applicatif
- ◆ Environnement d'exploitation
- ◆ Normes et procédures de sécurité
- ◆ Méthodes de management d'équipe
- ◆ Méthodes d'analyse des risques
- ◆ Démarche qualité
- ◆ Notions juridiques

Qualités requises

Niveaux :
1 : Assez important
2 : Important
3 : très importants



Emploi type : Responsable production

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Les activités du responsable de production pourront varier selon la taille de l'entreprise et l'environnement technologique.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client, fournisseur, éditeur, constructeur
- ◆ Internes : production, études

2. Lieu(x) de travail

- ◆ Il se déplace beaucoup chez les clients.

Pré requis d'accès à l'emploi

Cet emploi est accessible à des personnes ayant une expérience de la production.

Formations

Principales formations

- ◆ Formations universitaires Informatique à partir d'un niveau Bac+4
- ◆ Ecoles d'ingénieurs

Certifications :

- ◆ ITIL

Parcours dans l'emploi

- ◆ Pas de spécificité

Passerelles

Origines possibles

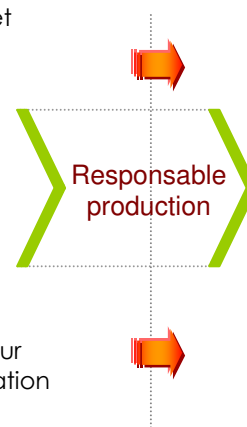
Chef de projet production

Architecte technique

Intégrateur d'exploitation

Évolutions possibles

Directeur de projet



Code(s) ROME

- ◆ M1803

Autres appellations

Appellations courantes :

- Superviseur Hotline

Activités principales

- ◆ Manager et animer un groupe de support technique
- ◆ Analyser la qualité de services rendus aux utilisateurs
- ◆ Définir des procédures pour mettre en place le processus d'assistance
- ◆ Coordonner des projets d'assistance
- ◆ Aider à identifier et analyser des incidents/dysfonctionnements décrits par des utilisateurs
- ◆ Mettre en place des outils de reporting
- ◆ Optimiser les procédures d'assistance
- ◆ Collecter les informations permettant de faire évoluer l'environnement technologique ou les fonctionnalités logicielles
- ◆ Veiller à une bonne utilisation des bases de connaissances

Activités spécifiques

- ◆ Former sur les aspects techniques et relationnels les membres de son équipe

Description synthétique

Le responsable support anime une équipe de support technique et veille à la qualité de service apportée aux utilisateurs. Pour parvenir à cet objectif, il analyse les résultats obtenus et optimise les procédures d'assistance.

Savoir-faire

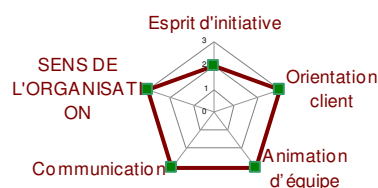
- ◆ Diagnostic de pannes ou d'anomalies
- ◆ Analyse des dysfonctionnements
- ◆ Rédaction de procédures
- ◆ Management d'équipes
- ◆ Conduite de projet

Connaissances

- ◆ Méthodes de diagnostic
- ◆ Gestion des engagements
- ◆ Techniques de prise d'appels
- ◆ Outils de gestion des incidents

Qualités requises

Niveaux :
1 : Assez important
2 : Important
3 : très importants



Emploi type : Responsable support

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Le rôle du responsable support sera plus complexe selon la taille de l'entreprise.

Il devra être davantage force de proposition dans une petite structure où les procédures sont moins formalisées.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client
- ◆ Internes : support clients, production, études et développement et développement des affaires

2. Lieu(x) de travail

Il peut intervenir en interne, sur le site de plusieurs clients (itinérants), ou sur le site d'un unique client.

Pré requis d'accès à l'emploi

Le responsable support a une expérience technique et/ou managériale. Le niveau de formation requis est à partir d'un Bac+2 à moins qu'il puisse justifier d'une expérience équivalente.

Formations

Principales formations

- ◆ BTS Informatique de gestion : administration des réseaux locaux
- ◆ DUT Informatique

Certifications :

- ◆ ITIL

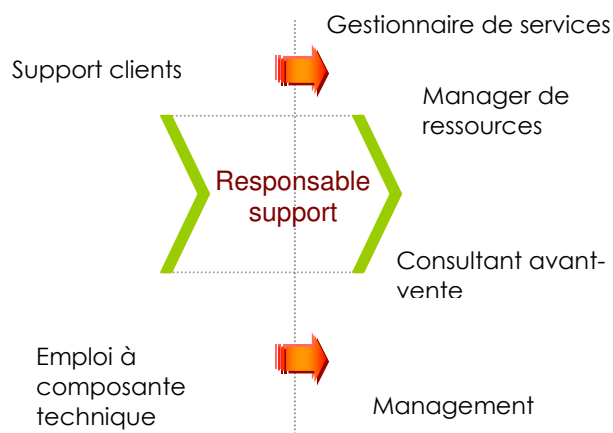
Parcours dans l'emploi

- ◆ Pas de spécificité

Passerelles

Origines possibles

Évolutions possibles



Code(s) ROME

- ◆ M1803

Autres appellations

Appellations courantes :

- Directeur technique

Activités principales

- ◆ Encadrer et animer une équipe de consultants techniques
- ◆ Gérer les relations avec les partenaires
- ◆ Garantir la fiabilité, la performance et l'évolution du système d'information
- ◆ Garantir l'intégration et l'encadrement technique des projets
- ◆ Superviser les activités de conseil
- ◆ Conseiller et coordonner la production et le développement technique de l'entreprise
- ◆ Définir et suivre le budget

Activités spécifiques

- ◆ Concevoir les offres de service
- ◆ Conseiller les équipes projets

Description synthétique

Le responsable technique est chargé de manager l'ensemble de l'activité technique de l'entreprise. Sa mission se partagera souvent entre avant-vente, développement et après-vente.

Savoir-faire

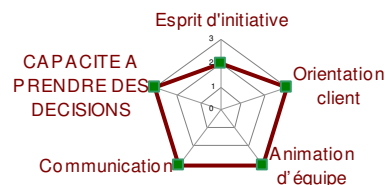
- ◆ Management, organisation, planification et contrôle des activités d'une équipe de consultants techniques
- ◆ Organisation et animation des réunions liées à l'évolution technique
- ◆ Supervision des projets techniques
- ◆ Contrôle des procédures et des documents de synthèse
- ◆ Garantie du respect des procédures et des méthodes d'assurance qualité
- ◆ Supervision du suivi et de la mise en oeuvre des procédures d'achat

Connaissances

- ◆ Techniques de négociation
- ◆ Compétences techniques (système, bases de données, réseaux, sécurité, performance...)
- ◆ Finance d'entreprise

Qualités requises

Niveaux :
1 : Assez important
2 : Important
3 : très importants



Emploi type : Responsable technique

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Dans une petite structure, les activités du responsable technique pourront être effectuées par d'autres profils comme le chef de projet.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : direction des systèmes d'information
- ◆ Internes : équipe technique, métiers supports (DAF, DRH), commercial

2. Lieu(x) de travail

- ◆ Il est plutôt sédentaire.

Pré requis d'accès à l'emploi

Le responsable technique est diplômé Bac+5 ou équivalent et a environ 10 années d'expérience comme consultant technique tout en ayant exercé une activité de management.

Formations

Principales formations

- ◆ Ecoles d'ingénieurs ou formations universitaires Informatique

Certifications :

- ◆ Pas de certification exigée

Parcours dans l'emploi

La taille des équipes managées varieront selon son expérience à ce type d'emploi. Selon son parcours d'origine, il peut être l'expert d'un environnement technique spécifique ou au contraire donner une dimension plus orientée management à l'emploi.

Passerelles

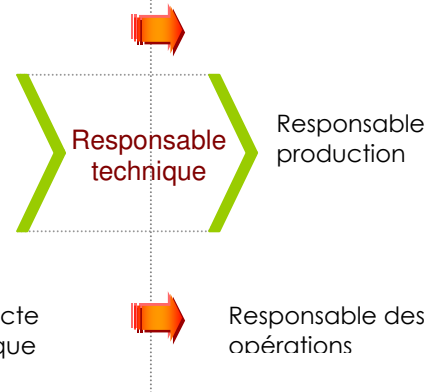
Origines possibles

Consultant technique

Évolutions possibles

Responsable des études

Directeur de projet



Code(s) ROME

- ◆ M1802

Emploi Type : Chargé des méthodes outils et qualité

Version : 4

Autres appellations

Appellations courantes :

- Ingénieur méthodes outils et qualité
- Ingénieur méthodes informatiques
- Responsable qualité
- Expert en méthodes et qualité

Appellations en Anglais :

- Quality assurance engineer

Activités principales

- ◆ Définir et gérer les méthodes et les normes que l'entreprise utilise
- ◆ Mettre en place des procédures qualités intégrées au guide méthodologique
- ◆ Faire le choix des outils de qualité de développement
- ◆ Faire le choix des outils d'assurance qualité
- ◆ Définir et gérer les référentiels de développement
- ◆ Mettre en place une stratégie de certification et de tests
- ◆ Suivre le respect des procédures dans chaque projet

Activités spécifiques

- ◆ Participer à la formation qualité et méthode de ses collègues

Description synthétique

Il définit et met en place les procédures qualité et les méthodes à utiliser. Il s'assure qu'elles sont respectées. Son expertise sur le sujet lui permet d'informer et de convaincre de l'intérêt et de l'utilité de ses choix en matière de qualité et de méthodes.

Savoir-faire

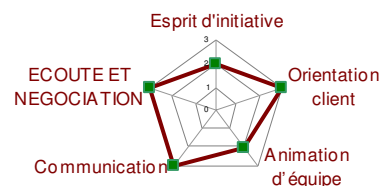
- ◆ Définir les plans de développement dans le respect des règles méthodologiques retenues
- ◆ Définir les plans de test
- ◆ Définir les plans de qualité
- ◆ Conduite de projet

Connaissances

- ◆ Maîtrise des processus d'assurance qualité
- ◆ Méthodes, normes et outils de développement
- ◆ Connaissances des environnements de développement et d'exploitation
- ◆ Connaissances fonctionnelles et architecturales du système d'information
- ◆ Ingénierie du test

Qualités requises

Niveaux :
1 : Assez important
2 : Important
3 : très importants



Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Il peut être selon le type d'organisation directement rattaché à la Direction Générale.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : prestataires, utilisateurs
- ◆ Internes : recherche et développement

2. Lieu(x) de travail

Il est souvent amené à intervenir sur le lieu où se déroule le projet.

Pré requis d'accès à l'emploi

L'emploi est accessible a des personnes expérimentées dans un parcours technique d'environ 5 à 10 ans. Il a une bonne connaissance des méthodologies existantes.

Formations

Principales formations

- ◆ BTS ou DUT Informatique
- ◆ Ecoles d'ingénieurs et formations universitaires Informatique avec une spécialisation testing

Certifications :

- ◆ Pas de certification exigée

Parcours dans l'emploi

Plus il aura d'expérience et plus il pourra être amené à prendre en charge une équipe en terme de management

Passerelles

Origines possibles

Analyste test et validation

Chef de projet test

Concepteur/développeur

Analyste fonctionnel

Consultant progiciel

Évolutions possibles

Consultant en processus de test

Sous-famille : Service

Sous-famille : projet

Chef de projet test

Responsable méthodes et outils

Code(s) ROME

- ◆ M1802

Emploi Type : Responsable méthodes et outils

Version : 4

Autres appellations

Appellations en Anglais :

- Efficiency manager

Activités principales

- ◆ Mettre en œuvre la méthodologie adoptée par le projet.
- ◆ Déployer les outils de suivi adoptés pour le projet
- ◆ Définir et mettre en place les process de suivi de la qualité sur le projet
- ◆ Etre connecté avec un réseau de compétence de gestion de projet : s'en servir et l'alimenter
- ◆ Générer le reporting et le suivi du projet
- ◆ Supporter le chef de projet sur l'analyse de ces reportings

Activités spécifiques

- ◆ S'assurer de la cohérence des méthodologies et outils avec les acteurs en interface avec le projet (clients ; fournisseurs mais aussi cotraitants, services de supports internes à l'entreprise...)
- ◆ Participer, en représentant le projet, aux audits internes et externes pouvant être effectués sur le volet production
- ◆ Mener les analyses de risques et alertes

Description synthétique

Il est chargé d'industrialiser et de définir les process de pilotage des projets. Il le fait en s'appuyant sur des méthodologies, des outils et un réseau de compétence associé. Il est, en particulier, en charge de générer le suivi et le reporting du projet et est le responsable de la fiabilité de ce suivi. Il déroule également les process projet permettant de garantir la qualité de la production.

Savoir-faire

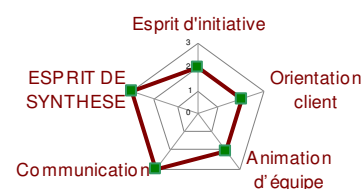
- ◆ Initialisation d'un projet dans son ensemble en sachant reprendre les assets des phases d'avant-vente
- ◆ Savoir faire adhérer l'équipe aux processus de suivi et aux usages des outils
- ◆ Participation à la cohésion de l'équipe
- ◆ Mise en place de tous les indicateurs nécessaires au suivi et à la gestion de projets
- ◆ Définition et suivi d'un budget prévisionnel
- ◆ Définition et suivi un planning de réalisation
- ◆ Reporting
- ◆ Conduite de projet

Connaissances

- ◆ Outils de suivi et de pilotage de projet
- ◆ Techniques de gestion des risques
- ◆ Démarche qualité
- ◆ Méthodologies de production des projets informatiques
- ◆ Techniques et méthodes associées à chaque phase de projet (analyse causale...)
- ◆ Organisation de l'entreprise dans laquelle se déroule le projet

Qualités requises

Niveaux :
1 : Assez important
2 : Important
3 : très importants



Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

La taille et la complexité des projets vont impacter l'emploi. Dans une petite structure, le chef de projet ou le directeur de projet prendra les responsabilités du responsable méthodes et outils.

Plus le projet est grand, plus le rôle est indispensable ; néanmoins, ces activités peuvent être conçues comme un service rendu par une structure externe au projet.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client, fournisseur
- ◆ Internes : chef de projet, direction de la qualité, AMOE, AMOA

2. Lieu(x) de travail

Il est plutôt sédentaire.

Pré requis d'accès à l'emploi

Il a acquis une expérience d'au moins 4 ans plutôt en tant que responsable de projet.

Formations

Principales formations

- ◆ Ecoles d'ingénieurs ou formation universitaires...

Certifications :

- ◆ ICEC (International Cost Engineering Council)

Parcours dans l'emploi

Il pourra évoluer dans deux directions au sein de sa famille : soit apporter un service, un support à des projets de plus en plus gros ou de plus en plus complexes, soit prendre un rôle vu du client d'adjoint au chef de projet.

Passerelles

Origines possibles

Consultant en processus de test

Évolutions possibles

Directeur de projet

Chef de projet



Responsable méthodes et outils

Chargé des méthodes outils et qualité

Consultant métier

Code(s) ROME

- ◆ M1802

Emploi Type : Chef de projet

Version : 4

Autres appellations

Appellations courantes :

- Manager de projet

Appellations en Anglais :

- Project leader
- Project manager

Activités principales

- ◆ Prendre en charge le projet du cahier des charges à la recette utilisateur et son déploiement
- ◆ Suivre la conception du projet (besoin client, spécification fonctionnelle, lotissements, livrables, critères de réception...)
- ◆ Piloter le projet en constituant, organisant, coordonnant et animant l'équipe projet selon le cahier des charges (demande du client, budget, délais...)
- ◆ Livrer le projet au niveau de qualité attendu par le client
- ◆ Assurer la rentabilité du projet
- ◆ Assurer le suivi auprès des clients

Activités spécifiques

- ◆ Négocier des prestations avec des fournisseurs
- ◆ Participer à l'élaboration des réponses aux appels d'offres
- ◆ Evaluer et faire progresser les professionnels travaillant sur son projet
- ◆ Relire et assimiler les niveaux d'engagements traduits par le contrat

Description synthétique

Le chef de projet organise et conduit le projet de bout en bout. Il assume la responsabilité des différentes phases, depuis la traduction des besoins utilisateurs en spécifications fonctionnelles et techniques, jusqu'à la recette utilisateur, voire la mise en production.

Savoir-faire

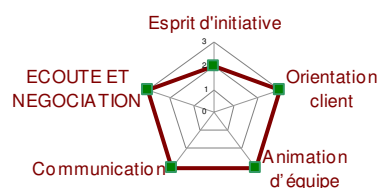
- ◆ Analyse des besoins
- ◆ Gestion de projet
- ◆ Animation de réunions et capacités de rédaction
- ◆ Gestion du stress
- ◆ Evaluation des membres de l'équipe (savoir définir des objectifs et les suivre)
- ◆ Animation et motivation d'une équipe

Connaissances

- ◆ Techniques de gestion des risques
- ◆ Méthodes, normes et outils de développement
- ◆ Maîtriser les techniques et les méthodes de programmation
- ◆ Outils de spécifications et de maquettage
- ◆ Normes et procédures de sécurité informatique
- ◆ Démarche qualité
- ◆ Domaine fonctionnel
- ◆ Architectures techniques
- ◆ Notions juridiques

Qualités requises

Niveaux :
1 : Assez important
2 : Important
3 : très importants



Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

La taille et la complexité des projets vont impacter l'emploi de chef de projet. Dans une petite structure, le chef de projet participe parfois à la réalisation du projet, ou au moins aux phases de spécifications et d'intégration.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client, utilisateur, fournisseur, cotraitant, partenaire...
- ◆ Internes : concepteur développeur, management, fonctions supports...

2. Lieu(x) de travail

Il effectue de nombreux déplacements chez les clients.

Pré requis d'accès à l'emploi

Le chef de projet a acquis une expérience d'au moins 5 ans plutôt dans les métiers du développement ou du conseil.

Formations

Principales formations

- ◆ Ecoles d'ingénieurs ou formations universitaires Informatique

Certifications :

- ◆ Project Management Professionnal (PMP) du Project Management Institute (PMI)
- ◆ International Project Management Association (IPMA)

Parcours dans l'emploi

Le chef de projet gère des projets de plus en plus complexes, soit de part leur :

- ◆ criticité client, interne,
- ◆ taille,
- ◆ budget,
- ◆ complexité fonctionnelle ou technique,
- ◆ localisation géographique (multiculturel, multi-sites, international, off shore).

Passerelles

Origines possibles

Concepteur développeur
Consultant technique /
Consultant métier
Consultant progiciel

Évolutions possibles

Directeur de projet

Responsable des opérations

Consultant en assistance à la maîtrise d'ouvrage

Consultant en assistance à la maîtrise d'ouvrage

Analyste fonctionnel

Responsable méthodes et outils



Code(s) ROME

- ◆ M1803

Autres appellations

Appellations courantes :

- Directeur de programme
- Responsable projet

Appellations en Anglais :

- Project Manager
- Program Manager
- Engagment manager

Activités principales

- ◆ Assurer le pilotage d'un ou plusieurs projets (coût, délai, qualité et risques)
- ◆ Comprendre, recueillir et analyser les besoins des clients
- ◆ Superviser la conception et la réalisation de projets
- ◆ Négocier et rédiger les documents contractuels
- ◆ Conseiller et assister les chefs de projets
- ◆ Participer aux recrutements de l'équipe
- ◆ Evaluer et faire progresser les collaborateurs travaillant sur les projets
- ◆ Arbitrer les affectations entre les différents projets
- ◆ Déployer la stratégie industrielle de l'entreprise sur les projets

Activités spécifiques

- ◆ Participer à l'action commerciale
- ◆ Participer à la création et au développement de nouvelles offres de services et à leur promotion

Description synthétique

Un directeur de projet est capable de piloter un ou plusieurs projets, de la phase de négociation préalable à la signature du contrat jusqu'à l'achèvement du projet en passant par le choix des ressources, le management d'une ou de plusieurs équipes de développement, la mise en place de procédures destinées à respecter le budget, les délais et la qualité. Son activité a également pour effet sur la société de faire croître le niveau de compétences dans les domaines de ses projets.

Savoir-faire

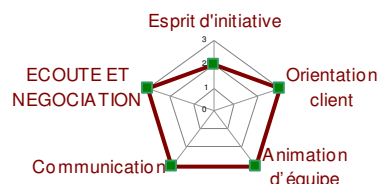
- ◆ Pilotage et management de plusieurs projets
- ◆ Définition et suivi d'un budget prévisionnel
- ◆ Animation de réunions ou de comités de pilotage
- ◆ Pilotage des réponses aux appels d'offres
- ◆ Gestion de la relation client au bon niveau décisionnel
- ◆ Prise en charge de de la relation avec les fournisseurs
- ◆ Gestion du stress
- ◆ Compréhension des enjeux liés au cahier des charges
- ◆ Capacité à déléguer

Connaissances

- ◆ Méthodes, outils et normes de conception et de développement
- ◆ Architecture et fonctions du système d'information
- ◆ Démarche qualité et de stratégie industrielle
- ◆ Gestion des risques

Qualités requises

Niveaux :
1 : Assez important
2 : Important
3 : très importants



Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

La taille et la complexité des projets vont impacter l'emploi de directeur de projet. Dans une petite structure, il participe parfois à la réalisation du projet, ou au moins aux phases de spécifications et d'intégration. En fonction de la taille du projet, il pourra être amené à ne piloter qu'un seul projet.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client, utilisateur, fournisseur, cotraitant, partenaire
- ◆ Internes : chef de projet, concepteur développeur, architecte, management et fonctions supports

2. Lieu(x) de travail

Il effectue de nombreux déplacements chez les clients.

Pré requis d'accès à l'emploi

L'emploi-type de directeur de projet est accessible après 5 à 10 ans d'expérience dans la conduite de projet.

Formations

Principales formations

- ◆ Ecoles d'ingénieurs, formations universitaires...

Certifications :

- ◆ Project Management Professionnal (PMP) du Project Management Institute (PMI)
- ◆ International Project Management Association (IPMA)

Parcours dans l'emploi

Le directeur de projet gère des projets de plus en plus complexes, soit de part leur :

- ◆ criticité client, interne,
- ◆ taille,
- ◆ complexité fonctionnelle ou technique,
- ◆ localisation géographique (multiculturel).

Passerelles

Origines possibles

Évolutions possibles

Chef de projet

Responsable des études



Responsable méthodes et outils

Toutes fonctions de responsabilités

Code(s) ROME

- ◆ M1803

Emploi Type : Manager de ressources

Version : 4

Autres appellations

Appellations en Anglais :

- Ressource manager

Activités principales

- ◆ Gérer les ressources humaines
- ◆ Evaluer et faire évoluer les compétences des collaborateurs de son équipe en fonction de leurs potentialités et des besoins des projets à venir
- ◆ Assurer la formation de l'équipe
- ◆ Recruter des collaborateurs
- ◆ Proposer les ressources adéquates au chef de projet et au directeur de projet
- ◆ Se connecter aux réseaux transverses de compétence et inscrire les collaborateurs dans les communautés
- ◆ Optimiser les affectations des collaborateurs et avertir le management des besoins prévisionnels forts, ainsi que des baisses de charges

Activités spécifiques

Description synthétique

Le manager de ressources est chargé d'affecter les ressources humaines dont il a la responsabilité, sur des projets de l'entreprise. Il doit aussi bien, connaître les compétences de ses collaborateurs, que les besoins nécessaires à la réalisation du projet.

Savoir-faire

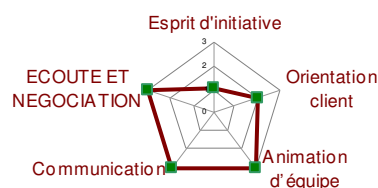
- ◆ Définition des objectifs individuels et collectifs
- ◆ Management d'une équipe
- ◆ Planification de l'activité des collaborateurs
- ◆ Sélection des ressources humaines en fonction des compétences et des besoins du projet
- ◆ Estimation des coûts des ressources humaines affectées aux projets
- ◆ Définition des programmes de formation pour développer les compétences de son équipe
- ◆ Conduite d'entretiens d'embauche ou d'évolution de carrière
- ◆ Anticipation des besoins à venir pour les nouveaux projets en respectant les contraintes budgétaires

Connaissances

- ◆ Connaissances techniques / métiers
- ◆ Techniques de coaching
- ◆ Techniques de gestion des ressources humaines

Qualités requises

Niveaux :
1 : Assez important
2 : Important
3 : très importants



Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Le rôle peut être conçu comme une fonction support fournie au projet, sauf pour les très gros projets. Les responsabilités du manager de ressources peuvent être réparties sur d'autres emplois dans l'entreprise.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes :
- ◆ Internes : équipe projet, chef de projet, directeur de projet, management, Ressources Humaines

2. Lieu(x) de travail

Son lieu de travail se situe dans l'entreprise qui l'emploi, toutefois il se déplace chez les clients pour rencontrer les collaborateurs.

Pré requis d'accès à l'emploi

Le manager de ressources a travaillé opérationnellement sur des projets, éventuellement en tant que chef de projet.

Formations

Principales formations

- ◆ Ecoles d'ingénieurs ou formations universitaires...

Certifications :

- ◆ Pas de certification exigée

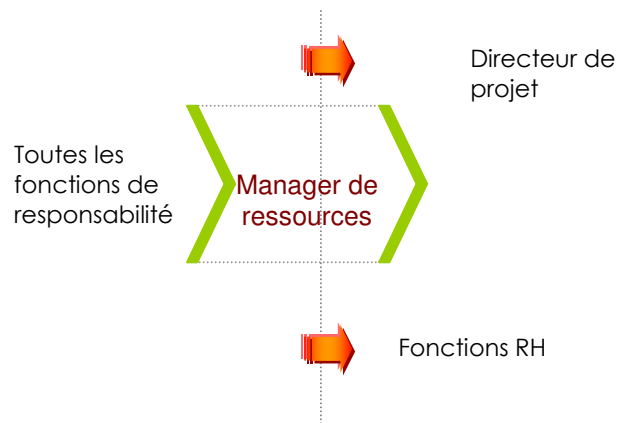
Parcours dans l'emploi

Le manager de ressources apporte un service à des projets de plus en plus complexes.

Passerelles

Origines possibles

Évolutions possibles



Code(s) ROME

- ◆ Non pertinent

Emploi Type : Analyste test et validation

Autres appellations

Appellations courantes :

- Ingénieur test
- Intégrateur/testeur
- Ingénieur test et validation
- Ingénieur qualité/intégration logiciel
- Ingénieur test fonctionnel
- Recetteur fonctionnel
- Testeur

Appellations en Anglais :

- Software test engineer
- Test analyst

Activités principales

- ◆ Analyser et évaluer les exigences utilisateurs, les spécifications et les modules
- ◆ Participer à la stratégie et à la conception des tests
- ◆ Réceptionner les environnements de tests
- ◆ Elaborer et mettre en place les outils de tests
- ◆ Créer les données de tests, écrire les procédures
- ◆ Exécuter les cas de tests, soit manuellement, soit en utilisant des outils d'exécution de tests
- ◆ Consigner les résultats de l'exécution des tests
- ◆ Participer à l'écriture du rapport de synthèse
- ◆ Suivre les anomalies

Activités spécifiques

- ◆ Rédiger des plans de test et des scripts ou automates de tests
- ◆ Mettre à jour les référentiels de tests
- ◆ Proposer et mettre en oeuvre les actions qualité, préventives ou correctives
- ◆ Réaliser la revue de tests

Description synthétique

L'analyste test et validation réalise les scénarios de tests et consigne les résultats en utilisant ses compétences de développement, d'intégration et des plateformes et outils de tests. Il s'assure qu'une application correspond au cahier des charges, qu'elle ne détériore pas le système d'information, qu'elle est utilisable sur tous types de matériels et dans tous les cas d'utilisation.

Savoir-faire

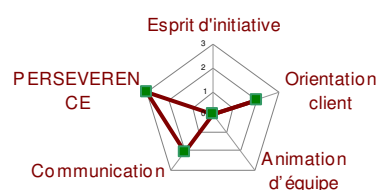
- ◆ Définition des caractéristiques de la qualité des logiciels et le rôle des tests
- ◆ Maîtrise des différentes techniques de test
- ◆ Définition et mise en oeuvre des scénarios de test
- ◆ Réalisation de rapport d'avancement
- ◆ Estimation et planification des tests
- ◆ Ecriture des scripts de test

Connaissances

- ◆ Outils de test
- ◆ Problématique et les enjeux des tests
- ◆ Métriques associées au logiciel et au test du logiciel
- ◆ Acteurs du marché et les familles d'outils proposés
- ◆ Modèles d'évaluation et d'évolution des processus
- ◆ Méthodes et normes qualité
- ◆ Connaissances d'un ou plusieurs domaines fonctionnels

Qualités requises

Niveaux :
1 : Assez important
2 : Important
3 : très importants



Emploi type : Analyste test et validation

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

L'emploi peut s'exercer dans des sociétés spécialisées dans la prestation de recettage

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : utilisateur
- ◆ Internes : concepteur développeur, support clients, chef de projet test

2. Lieu(x) de travail

Le lieu de travail peut être au sein de la société qui l'emploi ou chez le client selon les projets.

Pré requis d'accès à l'emploi

Il est indispensable pour devenir analyste test et validation d'avoir une expérience de l'un des emplois de la famille Etudes et Développement ou de suivre une formation spécifique au testing d'un niveau Bac+2, voire plus.

Formations

Principales formations

- ◆ BTS, DUT, DEUST, Licence pro, Master pro, Ecole d'ingénieurs Informatique
- ◆ CNAM « Analyst Testing »

Certifications :

- ◆ CFTL/ISTQB

Parcours dans l'emploi

- ◆ Pas de spécificité

Passerelles

Origines possibles

Concepteur développeur

Analyste fonctionnel

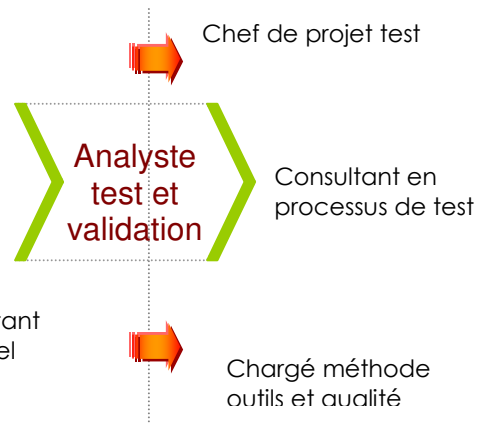
Consultant progiciel

Évolutions possibles

Chef de projet test

Consultant en processus de test

Chargé méthode outils et audité



Code(s) ROME

- ◆ M1805

Emploi Type : Chef de projet test

Autres appellations

Appellations en Anglais :

- Software test project manager

Activités principales

- ◆ Etablir ou réviser une stratégie de tests pour le projet
- ◆ Estimer les charges et planifier les tests
- ◆ Conduire un projet de test
- ◆ Gérer le budget et le planning
- ◆ Suivre et contrôler l'implémentation et le déroulement des tests
- ◆ Organiser et effectuer les revues de projet et déterminer si les objectifs ont été atteints
- ◆ Évaluer et améliorer les processus
- ◆ Evaluer la qualité du produit et clôturer l'opération de tests
- ◆ Effectuer un bilan de capitalisation
- ◆ Manager l'équipe de tests en respectant les engagements (coût, délais, qualité)
- ◆ Coordonner les relations avec les différents intervenants

Activités spécifiques

- ◆ Qualifier ou homologuer des logiciels
- ◆ Participer à des projets techniques
- ◆ Accompagner la conduite du changement

Description synthétique

Le chef de projet test définit, organise et conduit les projets de tests en vue d'un objectif de qualité.

Savoir-faire

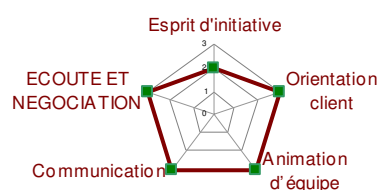
- ◆ Mise en place des outils de tests et des campagnes de tests
- ◆ Rédaction des plans de tests
- ◆ Définition des caractéristiques de la qualité des logiciels et du rôle des tests
- ◆ Organisation et animation des comités de suivi du projet
- ◆ Planification des tâches et gestion des ressources
- ◆ Rédaction et présentation des tableaux de bord (résultant de l'exécution des campagnes de tests)
- ◆ Conduite de projet

Connaissances

- ◆ Problématique et enjeux des tests
- ◆ Méthodologies et normes d'évaluation des produits
- ◆ Acteurs du marché
- ◆ Techniques de tests et outils associés
- ◆ Gestion des risques
- ◆ Aspects économiques et légaux des projets tests
- ◆ Connaissance d'un ou plusieurs domaines fonctionnels

Qualités requises

Niveaux :
1 : Assez important
2 : Important
3 : très importants



Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

L'emploi pourra être différent d'une entreprise à une autre selon que le chef de projet test fait les choix d'outillage et le recrutement de l'équipe. L'outillage du projet pourra également impacter l'emploi ainsi que la formalisation documentaire

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client, utilisateur, prestataire
- ◆ Internes : directeur de projet, MOA/MOE, analyste test et validation, chef de projet, direction générale, recherche et développement

2. Lieu(x) de travail

Le lieu de travail peut être au sein de la société qui l'emploie ou chez le client selon les projets.

Pré requis d'accès à l'emploi

L'emploi est accessible à des chefs de projet expérimentés de niveau Bac+4/5 ou équivalent, ou des analystes testeurs ayant suivi une formation spécifique.

Formations

Principales formations

- ◆ Ecoles d'ingénieurs, Master, MIAGE Informatique
- ◆ CNAM « le Métier de Chef de projet Tests Logiciels »

Certifications :

- ◆ CFTL/ISTQB

Parcours dans l'emploi

Le chef de projet test gère des projets de plus en plus complexes de part leur :

- ◆ criticité client,
- ◆ taille,
- ◆ complexité fonctionnelle et technique,
- ◆ localisation géographique (multiculturel, offshore...)

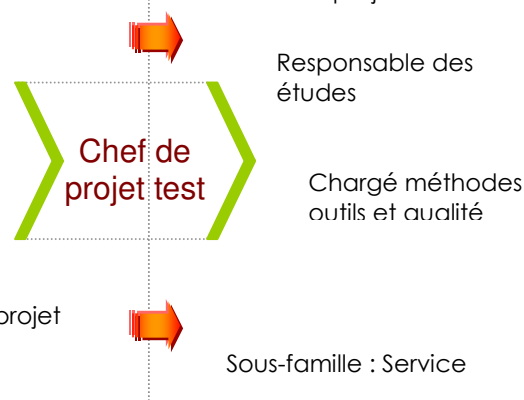
Passerelles

Origines possibles

Analyste test et validation

Évolutions possibles

Directeur de projet



Code(s) ROME

- ◆ M1805

Version : 4 **Emploi Type : Consultant en processus de test**

Autres appellations

Appellations courantes :

- Consultant en qualification logicielle
- Consultant expert en processus de tests
- Consultant en automatisation de tests
- Expert tests
- Consultant tests-support
- Consultant validation logiciels
- Consultant test et qualité

Appellations en Anglais :

- Software testing expert

Activités principales

- ◆ Apporter un support méthodologique aux opérationnels sur le processus et les techniques ou dans la conception et le suivi du testing dans un projet
- ◆ Aider au choix d'une plateforme de tests et accompagner son intégration dans une organisation ou un projet
- ◆ Evaluer la maturité de l'organisation du processus de tests et identifier ses possibilités d'améliorations
- ◆ Conseiller sur les stratégies de tests
- ◆ Accompagner une organisation dans la mise en œuvre d'un centre de test
- ◆ Participer à la définition et à la mise en œuvre d'un dispositif permettant d'évaluer la qualité du test et du produit
- ◆ Préconiser la mise en place d'indicateurs et tableaux de bord de test
- ◆ Réaliser des audits

Activités spécifiques

- ◆ Aider jusqu'à la mise en production (accompagnement du changement)

Description synthétique

Le consultant en processus de test conseille et accompagne dans la mise en place ou l'évolution des plateformes d'évaluations logicielles aussi bien les aspects méthodologiques que techniques et opérationnels. Il étudie et mène des actions d'évolutions et d'amélioration de ces plateformes.

Savoir-faire

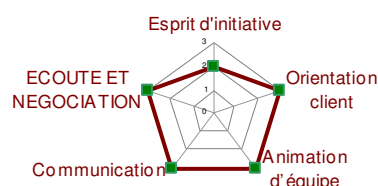
- ◆ Elaboration des stratégies de tests du logiciel
- ◆ Evaluation des outils et élaboration de préconisations
- ◆ Analyse des bilans de projet
- ◆ Mise en place d'une méthode de gestion des tests logiciels
- ◆ Rédaction de plans de qualification et de tests
- ◆ Définition des caractéristiques de la qualité des logiciels
- ◆ Maîtrise des coûts et des délais
- ◆ Accompagnement des collaborateurs

Connaissances

- ◆ Cycle de vie d'un SI et de son processus de fabrication
- ◆ Outils de gestion des exigences, de définition et de gestion de test
- ◆ Problématique et les enjeux des tests
- ◆ Modèles d'évaluation et d'évolution des processus
- ◆ Acteurs du marché
- ◆ Méthodes de génération automatique de tests
- ◆ Gestion et analyse des risques
- ◆ Connaissance d'un ou plusieurs domaines fonctionnels

Qualités requises

Niveaux :
1 : Assez important
2 : Important
3 : très importants



Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Les activités conduites par le consultant en processus de test sont liées aux projets auxquels il participe qui peuvent être très variées.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client
- ◆ Internes : directeur de projet, chef de projet, chef de projet test, MOA/MOE

2. Lieu(x) de travail

Le lieu de travail peut être au sein de la société qui l'emploie ou chez le client selon les projets.

Pré requis d'accès à l'emploi

L'emploi de consultant en processus de test repose sur une expérience d'environ 10 ans en ingénierie logicielle ou en testing qualité. Le niveau de formation requis est Bac+4/5 ou expérience équivalente.

Formations

Principales formations

- ◆ Ecoles d'ingénieurs, Master, Miage Informatique
- ◆ CNAM « le Métier de Consultant Tests logiciels »

Certifications :

- ◆ CFTL/ISTQB

Parcours dans l'emploi

Le consultant en processus de test intervient sur des projets de plus en plus complexes, soit de part leur :

- ◆ criticité,
- ◆ taille,
- ◆ budget,
- ◆ complexité fonctionnelle ou technique,
- ◆ localisation géographique (multiculturel, multi-sites, international, offshore...)

Passerelles

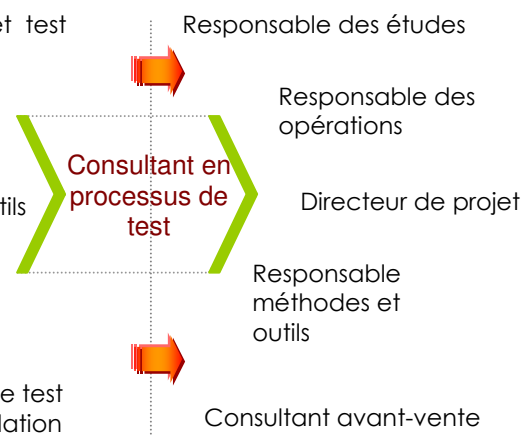
Origines possibles

Chef de projet test

Évolutions possibles

Responsable des études

Chargé méthodes outils et qualité



Analyste test et validation

Consultant avant-vente

Code(s) ROME

- ◆ Non pertinent

Emploi Type : Gestionnaire de contrats

Version : 4

Autres appellations

Appellations courantes :

- Responsable opérationnel de comptes

Appellations en Anglais :

- Service level manager

Activités principales

- ◆ Participer et s'engager dans l'élaboration du contrat de services
- ◆ Définir le contenu et les modalités de mise en oeuvre de services à travers les descriptifs des SLA et SLR
- ◆ Veiller à la prise en compte impactant le contrat de services tout au long de son cycle de vie
- ◆ Etre responsable de l'élaboration des plans de progrès et formuler les plans d'actions
- ◆ S'assurer de l'impact de tout changement sur le niveau de service, particulièrement sur les engagements de niveau de service et sur les accords opérationnels (interne et sous-traitance)
- ◆ Analyser et évaluer les résultats des indicateurs et proposer des plans d'action
- ◆ Assurer le reporting client
- ◆ Suivi budgétaire du contrat de services
- ◆ Piloter la contractualisation des contrats de sous-traitance
- ◆ Veiller à ce que le service soit rendu

Activités spécifiques

- ◆ Participer au cycle de vente
- ◆ Assurer la formation aux spécificités du métier
- ◆ Participer à l'identification des services créateurs de valeur

Description synthétique

Le gestionnaire de contrats assure le pilotage du contrat de services dont il a la responsabilité. Il définit les indicateurs et veille à garantir les niveaux de services contractualisés.

Savoir-faire

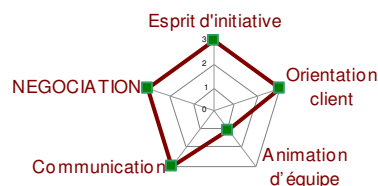
- ◆ Mise en œuvre des process de gestion du service
- ◆ Détection et analyse des nouveaux besoins client
- ◆ Rédaction du contrat de services
- ◆ Négociation avec l'ensemble des acteurs du contrat de service
- ◆ Animation et capacités à fédérer

Connaissances

- ◆ Compréhension du service contractualisé
- ◆ Connaissance en contrôle de gestion
- ◆ Mécanismes budgétaires
- ◆ Compréhension des enjeux business du client
- ◆ Solides connaissances techniques
- ◆ Les acteurs et produits du marché
- ◆ Méthodologie des grands standard internationaux
- ◆ Négociation en situation de conflit
- ◆ Gestion des situations de crise

Qualités requises

Niveaux :
1 : Assez important
2 : Important
3 : très importants



Emploi type : Gestionnaire de contrats

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

L'emploi de gestionnaire de contrats peut être différent selon les clients dont il a la charge et de par la criticité de leur business.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : clients, prestataires
- ◆ Internes : gestionnaire de service, responsable des opérations, architecte technique, concepteur développeur

2. Lieu(x) de travail

Il est plutôt sédentaire.

Pré requis d'accès à l'emploi

Il dispose de 5 à 10 ans d'expérience en informatique ou dans le contrôle de gestion.

Formations

Principales formations

- ◆ Formations supérieures, écoles d'ingénieurs, formations universitaire en Informatique ou en contrôle de gestion
- ◆ Ecole de commerce

Certifications :

- ◆ ITIL
- ◆ eSCM-SP

Parcours dans l'emploi

Un gestionnaire de contrats débutant interviendra sur les contrats les moins stratégiques de l'entreprise (chiffre d'affaires, difficulté, importance...).

Passerelles

Origines possibles

Gestionnaire de services

Famille :
développement
des affaires

Famille :
Conseil

Évolutions possibles

Responsable des opérations

Gestions des
fournisseurs ou des
achats

Famille :
Développement
des affaires

Code(s) ROME

- ◆ M1803

Emploi Type : Gestionnaire de services

Version : 4

Autres appellations

Appellations courantes :

- Propriétaire de services

Appellations en Anglais :

- Service owner

Activités principales

- ◆ Garantir le bon fonctionnement du service
- ◆ Etre force de propositions pour les évolutions et l'amélioration du service
- ◆ Etre responsable de l'application des procédures en vigueur et participer à leur évolution
- ◆ Assurer la bonne vie du service que le client a acheté
- ◆ Assurer la responsabilité de la résolution des incidents (en cas de crise)
- ◆ Analyser les incidents sur le service et la pertinence des plans d'actions
- ◆ Réaliser l'interface avec le client et être l'interlocuteur technique privilégié du client et des acteurs du service

Activités spécifiques

- ◆ Participer à la vie du service et à sa promotion
- ◆ Produire des éléments de reporting sur le service

Description synthétique

Le gestionnaire de services est garant de la bonne fourniture de ce service et en charge de sa perpétuelle amélioration pendant toute la durée du contrat et suivant les termes de celui-ci

Savoir-faire

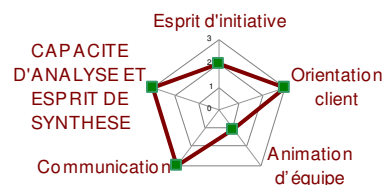
- ◆ Mise en oeuvre du contenu d'un contrat de services
- ◆ Présentation de documents clairs et attrayants
- ◆ Capacités d'intervention auprès des différents acteurs du service
- ◆ Capacités à restituer
- ◆ Force de proposition
- ◆ Savoir déléguer et contrôler

Connaissances

- ◆ Organisation de l'entreprise et des processus métiers
- ◆ Solides connaissances techniques
- ◆ Méthodologie des grands standards internationaux
- ◆ Procédures opérationnelles du client

Qualités requises

Niveaux :
1 : Assez important
2 : Important
3 : très importants



Emploi type : Gestionnaire de services

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

L'emploi peut être différent selon le périmètre du service dont il a la charge.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client, prestataire
- ◆ Internes : équipes de développement, gestionnaire de contrats, Famille Production

2. Lieu(x) de travail

Il est plutôt sédentaire.

Pré requis d'accès à l'emploi

Il a 5 à 10 ans d'expérience dans les fonctions de réalisation technique en production ou en études et développement. Il est également préférable qu'il ait pu exercer plusieurs rôles auparavant.

Formations

Principales formations

- ◆ Peu importe la formation initiale. L'expérience définit en pré-requis est indispensable.

Certifications :

- ◆ ITIL
- ◆ eSCM-SP

Parcours dans l'emploi

- ◆ Le gestionnaire de services expérimenté pourra être source de proposition pour faire évoluer le contrat de services.
- ◆ Avec l'expérience, le gestionnaire de services prendra en charge de plus en plus de services (différents ou chez des clients différents).

Passerelles

Origines possibles

Famille :
production

Famille : études
et
développement

Évolutions possibles

Gestionnaire de contrats

Famille conseil

Responsable des
opérations

Consultant avant-
vente

Sous-famille : méthodes
outils et qualité

Code(s) ROME

- ◆ Non pertinent

Emploi Type : Chef de projet production

Autres appellations

Appellations courantes :

- Ingénieur de production
- Responsable de déploiement logiciel
- Intégrateur de production

Appellations en Anglais :

- Integrator operating

Activités principales

- ◆ Participer à la rédaction du plan d'intégration en production
- ◆ Coordonner et manager de bout en bout de la chaîne d'intégration jusqu'en production
- ◆ Etre responsable des engagements pris dans le contrat de service
- ◆ Définir les évaluations de charges, délais et coûts
- ◆ Participer à l'information sur le projet d'intégration

Activités spécifiques

Description synthétique

Le chef de projet production est responsable de l'intégration jusqu'à la mise en production, aussi bien sur les aspects matériels, logiciels, et réseaux dans le respect des normes et standards édictés.

Savoir-faire

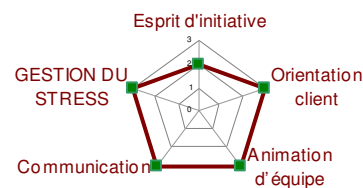
- ◆ Organisation et coordination de l'ensemble des travaux d'intégration en ayant une vision globale de la solution d'architecture proposée (matériel, logiciel, réseau, organisation...)
- ◆ Prise de recul sur l'architecture technique et applicative
- ◆ Evaluation des risques et de l'impact de la mise en production
- ◆ Coordination des ressources humaines
- ◆ Conduite de réunion
- ◆ Gestion de projet
- ◆ Polyvalent

Connaissances

- ◆ Plateforme technique support des applications
- ◆ Méthodes outils et normes d'exploitation
- ◆ Maîtrise de l'environnement de développement et de production
- ◆ Architecture technique du système d'information
- ◆ Organisation de l'entreprise

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Emploi type : Chef de projet production

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Le chef de projet production exerce son activité dans plusieurs environnements technologiques et applicatifs.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client
- ◆ Internes : pilotage et études

2. Lieu(x) de travail

- ◆ Il se déplace beaucoup chez les clients.

Pré requis d'accès à l'emploi

Les recrutements se font sur des profils issus de la production de niveau Bac+4 ou Bac+5.

Formations

Principales formations

- ◆ Ecoles d'ingénieurs ou formations universitaires Informatique

Certifications :

- ◆ ITIL

Parcours dans l'emploi

Le chef de projet production gère des projets de plus en plus complexes de part leur :

- ◆ criticité client, interne,
- ◆ taille,
- ◆ complexité fonctionnelle ou technique,
- ◆ localisation géographique (multiculturel).

Passerelles

Origines possibles

Intégrateur d'exploitation

Évolutions possibles

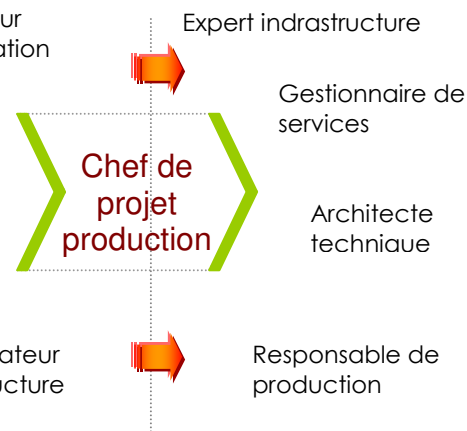
Expert infrastructure

Gestionnaire de services

Architecte technique

Administrateur d'infrastructure

Responsable de production



Code(s) ROME

- ◆ M1810

Emploi Type : Intégrateur d'exploitation

Autres appellations

Appellations courantes :

- Analyste d'exploitation
- Administrateur de production

Appellations en Anglais :

- Operational analyst

Activités principales

- ◆ Concevoir et réaliser des solutions optimales d'exploitation des applications et des flux
- ◆ Définir l'automatisation des process ou des chaînes de traitement
- ◆ Mettre en production des évolutions et des maintenances des applications et des chaînes de traitement
- ◆ Industrialiser la production des applications et assurer la compatibilité avec l'architecture de production
- ◆ Optimiser et automatiser le traitement des applications et des flux
- ◆ Rédiger les procédures d'exploitation
- ◆ Gérer les sauvegardes et les archivages de données
- ◆ Participer à l'analyse et résoudre les incidents non-procédurés
- ◆ Participer au respect de la mise en oeuvre des normes d'exploitation et des contrats de services

Activités spécifiques

Description synthétique

L'intégrateur d'exploitation assure la bonne exploitation du patrimoine applicatif de l'entreprise et participe au respect des contrats de services définis avec les utilisateurs.

Savoir-faire

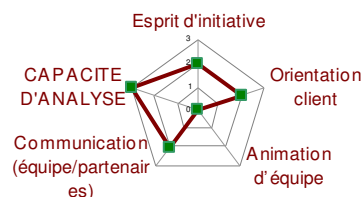
- ◆ Planification et ordonnancement des travaux d'exploitation
- ◆ Résolution d'incidents
- ◆ Mise à jour et optimisation des paramètres d'ordonnancement, de planification
- ◆ Réalisation des tests d'intégration
- ◆ Gestion des évolutions
- ◆ Réalisation de scripts

Connaissances

- ◆ Normes et procédures de sécurité
- ◆ Méthodes, normes et outils d'exploitation
- ◆ Connaissances technique et fonctionnelle des applications et des logiciels
- ◆ Connaissance des architectures techniques

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Emploi type : Intégrateur d'exploitation

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

L'intégrateur d'exploitation exerce son activité dans plusieurs environnements technologiques et applicatifs.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client
- ◆ Internes : pilotage et études

2. Lieu(x) de travail

Il travaille sur le site du client ou sur une plateforme multi-clients. Son lieu de travail est un site très sécurisé.

Pré requis d'accès à l'emploi

Une expérience d'environ 3 ans est exigée dans un environnement de production. Des débutants peuvent être intégrés s'ils sont accompagnés par des référents.

Formations

Principales formations

- ◆ BTS Informatique de gestion
- ◆ Licence professionnelle Gestion des systèmes d'information (Gsinfo) option analystes d'exploitation et des responsables d'exploitation systèmes réseaux et applications (APSRA)

Certifications :

- ◆ ITIL

Parcours dans l'emploi

L'intégrateur d'exploitation va devenir de plus en plus polyvalent. Il va apprendre à maîtriser la chaîne de production de bout en bout. Il acquiert une expérience qui augmente son périmètre technologique pour permettre à certains de devenir d'excellents experts.

Passerelles

Origines possibles

Pilote d'exploitation

Évolutions possibles

Chef de projet production



Concepteur développeur

Expert

Code(s) ROME

- ◆ M1810

Emploi Type : Pilote d'exploitation

Autres appellations

Appellations courantes :

- Technicien pilote d'exploitation
- Technicien d'exploitation

Appellations en Anglais :

- Operating technician
- Operator

Activités principales

- ◆ Effectuer toutes les opérations courantes nécessaires au démarrage et au bon fonctionnement des infrastructures informatiques selon les procédures
- ◆ Exécuter les actions et suivre les applications et les flux applicatifs conformément aux procédures du dossier d'exploitation
- ◆ Surveiller et contrôler le bon déroulement des opérations d'exploitation
- ◆ Détecter les incidents et mettre en oeuvre une résolution de premier niveau ou escalader conformément aux procédures définies au préalable
- ◆ Participer au respect du contrat de service

Activités spécifiques

- ◆ Elaborer et mettre à jour la documentation technique

Description synthétique

Le technicien pilote d'exploitation assure la surveillance de l'ensemble des ressources informatiques pour les maintenir en conditions opérationnelles.

Savoir-faire

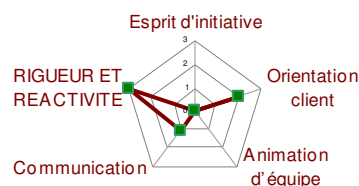
- ◆ Maintien en condition opérationnelle des infrastructures informatiques dans le respect des consignes et de la planification
- ◆ Supervision des infrastructures informatiques et du patrimoine applicatif
- ◆ Résolution ou escalade d'incidents selon les procédures fournies
- ◆ Supervision des serveurs et du patrimoine applicatif

Connaissances

- ◆ Systèmes et outils de la plateforme
- ◆ Normes et standards d'exploitation et de sécurité
- ◆ Systèmes et outils de supervision

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Emploi type : Pilote d'exploitation

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Le technicien pilote d'exploitation exerce son activité dans plusieurs environnements technologiques et applicatifs.

◆ Sectoriel

La disponibilité du service est souvent garantie 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et de ce fait le technicien pilote d'exploitation travaille très souvent en horaire décalé.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client (service informatique)
- ◆ Internes : intégrateur d'exploitation, fonctions supports informatiques

2. Lieu(x) de travail

Il travaille sur le site du client ou sur une plateforme multi-clients. Son lieu de travail est un site très sécurisé.

Pré requis d'accès à l'emploi

Cet emploi est accessible à des débutants.

Formations

Principales formations

- ◆ BTS Informatique de gestion

Certifications :

- ◆ ITIL

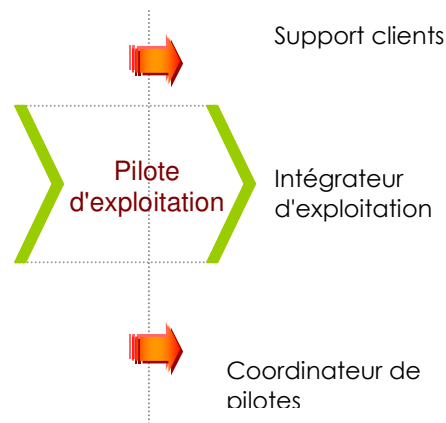
Parcours dans l'emploi

C'est un emploi de débutant. Le technicien pilote d'exploitation peut évoluer vers d'autres fonctions au pilotage.

Passerelles

Origines possibles

Évolutions possibles



Code(s) ROME

- ◆ M1810

Emploi Type : Administrateur d'infrastructure

Autres appellations

Appellations courantes :

- Administrateur système
- Administrateur réseau
- Administrateur de bases de données
- Administrateurs d'applications
- Administrateur de messagerie
- Administrateur sécurité

Activités principales

- ◆ Analyser la mise en production des ressources de l'informatique
- ◆ Elaborer et suivre les contrats de service avec les utilisateurs
- ◆ Mettre en production les ressources de l'informatique : installer, configurer les équipements informatiques
- ◆ Développer et mettre en œuvre des automatisations de procédures
- ◆ Maintenir les conditions générales de production et de service (résolution d'incidents sur son domaine technique)
- ◆ Administrer et optimiser les ressources de l'informatique
- ◆ Vérifier le bon fonctionnement avec les autres briques techniques et fonctionnelles

Activités spécifiques

- ◆ Proposer des scénarios d'évolution des infrastructures
- ◆ Apporter une vision technique dans le cadre du chiffrage d'un projet
- ◆ Participer au processus d'avant-vente
- ◆ Former des utilisateurs

Description synthétique

L'administrateur d'infrastructure a pour mission d'administrer les ressources nécessaires à la production attendue de son domaine (système, réseau, sécurité, bases de données, messagerie...) dans le respect des règles de l'art, des contrats passés avec les fournisseurs et des contrats de service.

Savoir-faire

- ◆ Administration des équipements informatiques de son périmètre d'intervention
- ◆ Mise en production et déploiement des ressources informatiques
- ◆ Garantie la continuité du service aux utilisateurs
- ◆ Ecriture de scripts d'automatisation

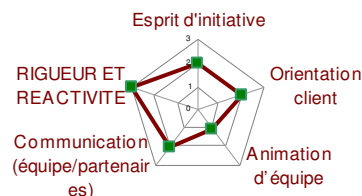
Connaissances

- ◆ Outils d'administration
- ◆ Normes et procédures de sécurité
- ◆ Connaissances logiciels et matériels
- ◆ Infrastructures informatiques selon son domaine d'intervention (système, réseau...)

Qualités requises

Niveaux :

- 1 : Assez important
- 2 : Important
- 3 : très importants



Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

L'administrateur d'infrastructure, selon l'organisation de la société qui l'emploie, intervient sur un ou plusieurs domaines techniques : système, réseau, sécurité, télécom, base de données...L'emploi pourra être différent si l'entreprise a mis en place une démarche qualité de service et selon les outils d'administration qu'elle choisit d'utiliser.

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : clients, fournisseurs, partenaires, utilisateurs
- ◆ Internes : équipe informatique

2. Lieu(x) de travail

L'administrateur d'infrastructure peut travailler sur le site de l'entreprise qui l'emploie ou sur le site d'un client.

Pré requis d'accès à l'emploi

Les recrutements se font à des niveaux Bac+2 à Bac+4 ou expérience équivalente.

Formations

Principales formations

- ◆ BTS Informatique de gestion
- ◆ DUT Informatique
- ◆ Licence professionnelle Informatique
- ◆ CQP Administrateur de réseaux d'entreprise
- ◆ CQP Administrateur systèmes
- ◆ CQP Administrateur de bases de données

Certifications :

- ◆ Certifications éditeurs et/ou constructeurs

Parcours dans l'emploi

Plus il aura d'expérience, plus il sera amené à participer à des projets et interviendra moins sur les activités liées à la garantie de continuité de service

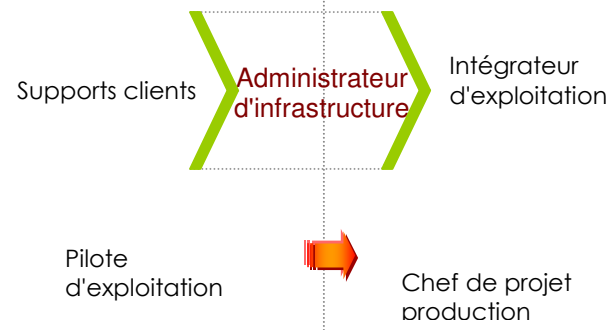
Passerelles

Origines possibles

Technicien d'infrastructure

Évolutions possibles

Expert infrastructure



Code(s) ROME

- ◆ M1801

Emploi Type : Expert infrastructure

Autres appellations

Appellations courantes :

- Ingénieur système
- Ingénieur réseau
- Ingénieur déploiement
- Ingénieur sécurité
- Ingénieur bases de données
- Ingénieur télécom
- Ingénieur infrastructure

Appellations en Anglais :

- System & network engineer

Activités principales

- ◆ Analyser, préconiser et valider des solutions techniques
- ◆ Concevoir et mettre en oeuvre des solutions techniques, des normes et des procédures
- ◆ Optimiser les performances des infrastructures
- ◆ Participer au processus d'avant-vente
- ◆ Apporter une vision technique dans le chiffrage de projet
- ◆ Anticiper les besoins informatiques
- ◆ Assurer la veille technologique permanente

Activités spécifiques

- ◆ Gérer un budget lié à la performance et à l'optimisation des systèmes
- ◆ Former et sensibiliser les utilisateurs aux réseaux et à la sécurité

Description synthétique

L'ingénieur d'infrastructure réalise les mêmes activités que l'administrateur d'infrastructure (cf : fiche administrateur d'infrastructure). Il réalise également le conseil et le support auprès des clients et participe à la conception des architectures informatiques.

Savoir-faire

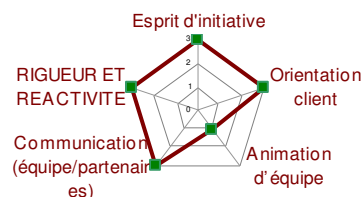
- ◆ Analyse des besoins
- ◆ Rédaction de cahiers des charges, d'appels d'offre, de procédures et de documentation
- ◆ Analyse de propositions techniques
- ◆ Mise en place de tableaux de bord
- ◆ Analyse des risques et des menaces et évaluation des conséquences

Connaissances

- ◆ Nouveaux produits ou technologies
- ◆ Compréhension du fonctionnement de l'entreprise et de ses métiers
- ◆ Procédures normes et standards de sécurité

Qualités requises

Niveaux :
1 : Assez important
2 : Important
3 : très importants



Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

L'ingénieur d'infrastructure, selon l'organisation de la société qui l'emploie, intervient sur un ou plusieurs domaines technique : système, réseau, sécurité, télécom, base de données...

◆ Sectoriel

Pas de variabilité

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : clients, fournisseurs, partenaires, utilisateurs
- ◆ Internes : équipe informatique

2. Lieu(x) de travail

L'administrateur d'infrastructure peut travailler sur le site de l'entreprise qui l'emploie ou sur le site d'un client.

Pré requis d'accès à l'emploi

Cet emploi s'adresse à des personnes ayant développé une première expérience technique, comme administrateur d'infrastructure par exemple.

Formations

Principales formations

- ◆ Ecoles d'ingénieurs ou formations universitaires Informatique

Certifications :

- ◆ Certifications éditeurs et/ou constructeurs

Parcours dans l'emploi

Plus l'ingénieur d'infrastructure aura de l'expérience plus il pourra intervenir sur la conception de l'architecture informatique

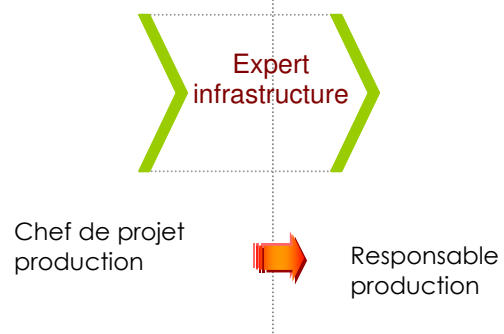
Passerelles

Origines possibles

Administrateur d'infrastructure

Évolutions possibles

Chef de projet production



Code(s) ROME

- ◆ M1801

Emploi Type : Technicien d'infrastructure

Autres appellations

Appellations courantes :

- Technicien système
- Technicien d'intégration
- Technicien réseau
- Technicien télécom
- Technicien déploiement

Activités principales

- ◆ Intervenir dans la mise en place effective de l'architecture
- ◆ Installer et faire évoluer les équipements informatiques
- ◆ Assurer la maintenance préventive
- ◆ Gérer les dysfonctionnements
- ◆ Alimenter régulièrement les tableaux de bord de suivi de son activité
- ◆ Appliquer les règles de sécurité
- ◆ Effectuer toutes les opérations nécessaires à l'intégration des infrastructures selon les procédures et normes
- ◆ Préparer les mises en condition des équipements à déployer
- ◆ Tester les équipements informatiques

Activités spécifiques

- ◆ Participer à la formation des utilisateurs
- ◆ Assurer le support technique
- ◆ Gérer les droits d'accès des utilisateurs

Description synthétique

Le technicien d'infrastructure intègre et déploie les équipements et ressources informatiques.

Savoir-faire

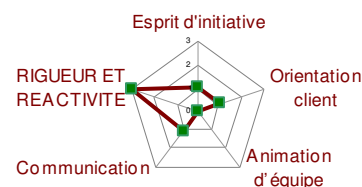
- ◆ Réalisation d'une intégration matérielle et logicielle
- ◆ Pratique des méthodes et des procédures d'intégration
- ◆ Installation, paramétrage et configuration des ressources informatiques
- ◆ Gestion des outils dédiées à son domaine d'intervention (système, réseau...)
- ◆ Réalisation de tests d'évaluation

Connaissances

- ◆ Normes et procédures de sécurité
- ◆ Connaissances logiciels et matériels
- ◆ Infrastructures informatiques selon son domaine d'intervention (système, réseau...)

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Emploi type : Technicien d'infrastructure

Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

Le technicien d'infrastructure, selon l'organisation de la société qui l'emploie, intervient sur un ou plusieurs domaines technique : système, réseau, sécurité, télécom, base de données...

◆ Sectoriel

La disponibilité du service est souvent garantie 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et de ce fait le technicien d'infrastructure travaille très souvent en horaire décalé.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : clients, prestataires, fournisseurs
- ◆ Internes : équipe informatique

2. Lieu(x) de travail

Le technicien d'infrastructure intervient sur le site des clients.

Pré requis d'accès à l'emploi

Ce poste est accessible à des débutants issus d'une formation technique de niveau Bac+2 ou avec une expérience équivalente.

Formations

Principales formations

- ◆ BTS Informatique de gestion
- ◆ DUT Informatique ou Télécom

Certifications :

- ◆ Habilitation électrique selon le domaine d'intervention
- ◆ Certifications éditeurs et/ou constructeurs

Parcours dans l'emploi

Il peut être amené à développer un savoir-faire très pointu dans un domaine (système, réseau, sécurité, télécom...) qui pourra le conduire à prendre en charge petit à petit des activités attendues de l'administrateur d'infrastructure.

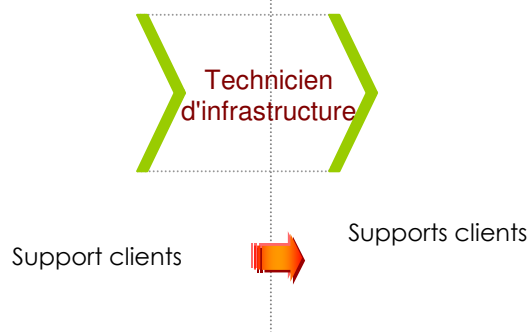
Passerelles

Origines possibles

Pilote d'exploitation

Évolutions possibles

Administrateur d'infrastructure



Code(s) ROME

- ◆ M1810

Emploi Type : Support clients

Autres appellations

Appellations courantes :

- Support technique
- Technicien poste de travail
- Technicien micro-informatique
- Assistant micro-informatique
- Technicien de maintenance
- Technicien sur site
- Assistant aux utilisateurs
- Technicien support

Appellations en Anglais :

- Service support

Activités principales

- ◆ Assister le client et lui offrir un conseil adapté à son contexte (client interne et/ou externe)
- ◆ Assurer un support aux utilisateurs dans le respect du niveau de services contracté
- ◆ Diagnostiquer et corriger les dysfonctionnements décrits par les utilisateurs
- ◆ Installer et configurer le parc informatique
- ◆ Réaliser l'intégration de nouveaux composants en respectant normes et standards définis
- ◆ Assurer la maintenance préventive
- ◆ Réaliser des évolutions et des mises à jour
- ◆ Suivre les incidents

Activités spécifiques

- ◆ Former les utilisateurs
- ◆ Rédiger des documentations pour les utilisateurs
- ◆ Constituer des bases de connaissances d'incident
- ◆ Centraliser, analyser et transmettre les besoins d'amélioration des applications

Description synthétique

Le support clients assure le déploiement et le support sur le parc informatique dont il a la responsabilité. Il établit un diagnostic et apporte une solution aux demandes de ses clients internes et/ou externes. Il peut intervenir sur des domaines techniques ou fonctionnels.

Savoir-faire

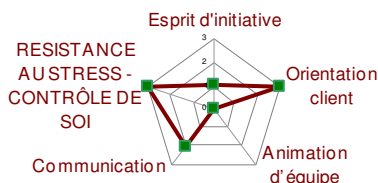
- ◆ Utilisation des outils de distribution logicielle
- ◆ Diagnostic de pannes ou d'anomalies pour apporter les corrections nécessaires
- ◆ Ecoute des utilisateurs

Connaissances

- ◆ Méthode de diagnostic
- ◆ Outils de gestion des incidents
- ◆ Méthode d'organisation du poste de travail
- ◆ Normes et procédures de sécurité
- ◆ Architecture technique utilisée
- ◆ Logiciels et matériels réseaux
- ◆ Techniques de prise d'appel
- ◆ Expression orale

Qualités requises

Niveaux :
 1 : Assez important
 2 : Important
 3 : très importants



Variabilité de l'emploi

◆ Type d'entreprise

La taille du parc informatique et l'hétérogénéité des environnements de travail impacteront l'emploi de support clients. Les interventions de déploiement et de mises à jour interviennent parfois en horaires décalés.

◆ Sectoriel

Dans certains secteurs, les interventions par téléphone pourront avoir lieu 24 heures/24 et 7 jours/7.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - relations

- ◆ Externes : client, éditeur, constructeur, SSII
- ◆ Internes : technicien d'infrastructure, administrateur d'infrastructure, client interne

2. Lieu(x) de travail

Il peut intervenir en interne, sur le site de plusieurs clients (itinérants), ou sur le site d'un unique client.

Pré requis d'accès à l'emploi

Il n'est pas nécessaire d'avoir une expérience particulière. Cet emploi est accessible à des débutants de niveau Bac à Bac+2

Formations

Principales formations

- ◆ Bac Professionnel Micro informatique réseaux installation maintenance (MRIM)
- ◆ Bac Sciences et technologies de la gestion (STG) spécialité gestion des systèmes d'information (GSI)
- ◆ DUT Informatique
- ◆ BTS Informatique de gestion : administration des réseaux locaux

Certifications :

- ◆ ITIL

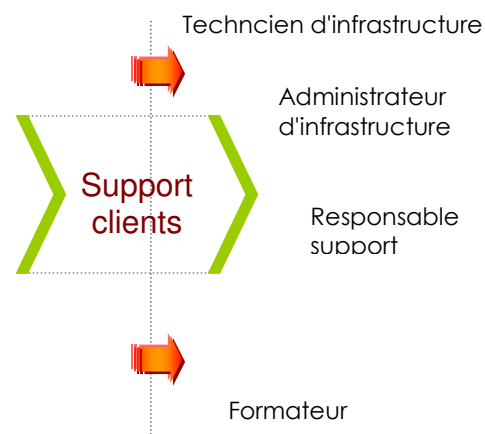
Parcours dans l'emploi

Le parcours d'un support clients peut être initié en réalisant des activités en interne, pour ensuite gagner en compétences et se rapprocher des clients externes.

Passerelles

Origines possibles

Évolutions possibles



Code(s) ROME

- ◆ H1101