

Les Emplois Types de la Mobilité Data

Famille : Conseil

Sous-Famille : Métier

Emploi-Type : Manager

Autres Appellations

Appellations courantes

- Senior Manager

Appellations en Anglais

- Senior Manager
- Principal
- Partner

Activités principales

- ◆ Prendre en compte les objectifs stratégiques de l'entreprise cliente,
- ◆ Rester l'interlocuteur décisionnel ultime au niveau contractuel (délais, coûts, qualité des prestations fournies),
- ◆ Une fois arrêtés les choix en termes d'architecture globale du nouveau système, désigner, gérer, planifier, coordonner et animer les différentes équipes impliquées,
- ◆ Faire respecter les divers cadres de référence, économiques, chronologiques et méthodologiques.
- ◆ Assurer le reporting de la mission et son suivi économique et humain.

Activités spécifiques

- ◆ Participer à la formalisation de l'offre de service.

Description synthétique

Le manager pilote les équipes chargées de mettre au point un nouveau système pour le compte d'une ou plusieurs entreprises, au niveau architecture, assistance à maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

Selon la taille de la structure, le titre de manager est plus ou moins rapidement acquis.

• Sectoriel

Pas de variabilité.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

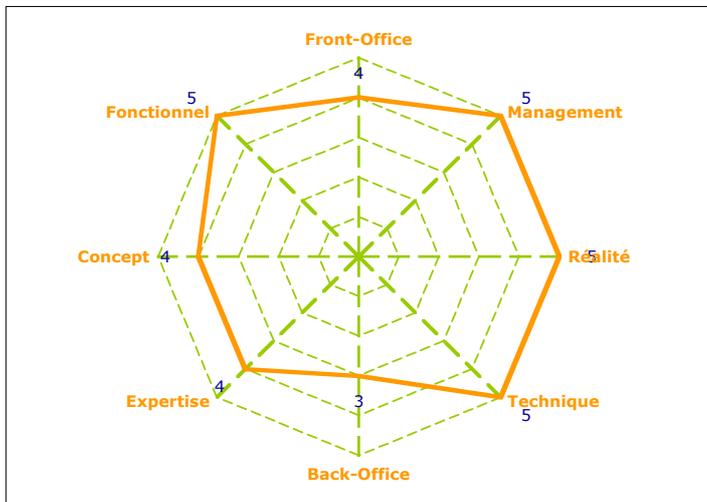
- Externes : Direction des systèmes d'information.
- Internes : Ensemble des équipes de réalisation et de support.

2. Lieu(x) de travail :

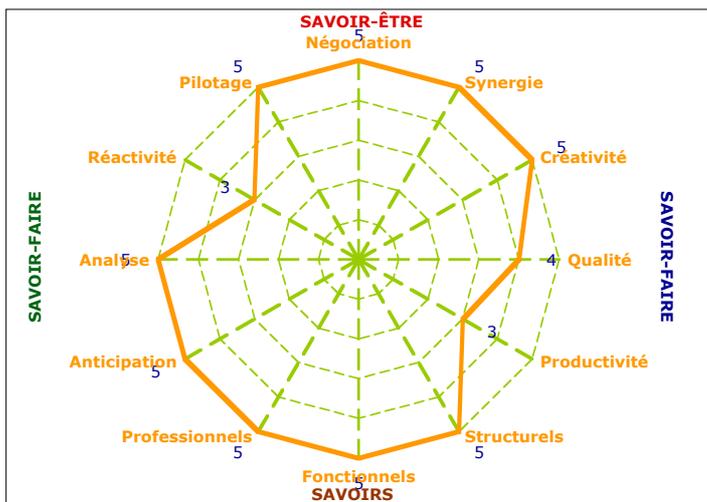
Des déplacements fréquents font partie du métier.

Emploi-Type : Manager

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

- ◆ Méthodes, outils et normes de conception et de développement,
- ◆ Architecture et fonctions du système d'information,
- ◆ Connaissance d'un secteur d'activité,
- ◆ Démarche qualité et de stratégie industrielle,
- ◆ Finance d'entreprise,
- ◆ Gestion des risques.

Pré-requis à l'emploi

Le poste de manager est normalement acquis après une expérience préalable de consultant, plus ou moins longue en fonction de la nature de l'entreprise.

Formations

● Principales formations

- ◆ Grandes Écoles d'ingénieurs.

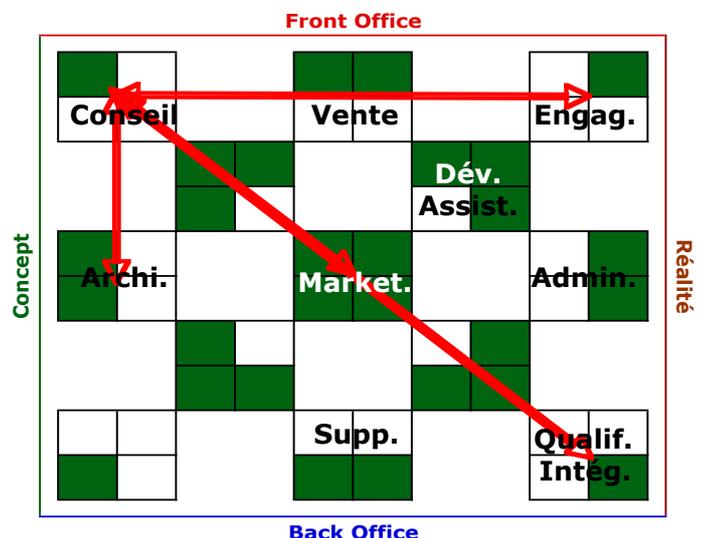
● Certifications

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

Parcours dans l'emploi

Le poste de manager est une étape, soit vers un statut d'associé en cabinet de conseil, soit vers un poste de management chez un client.

Passerelles



Famille : Conseil

Sous-Famille : Métier

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

Appellations en Anglais

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 recette,
- ◆ Vérifier la conformité des livraisons,
- ◆ Communiquer sur l'avancée du projet,
- ◆ Animer une équipe d'utilisateurs,
- ◆ Participer, le cas échéant, à l'analyse d'impacts sur l'organisation et les processus de travail

Activités spécifiques

- ◆ Contribuer à l'accompagnement du changement,
- ◆ Définir des actions de formation au profit des utilisateurs.

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 le dépouillement des réponses.

Il a un rôle de médiateur entre la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'oeuvre.

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 l'entreprise utilisatrice (client).

Emploi-Type : Consultant en Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage

Profil d'Emploi



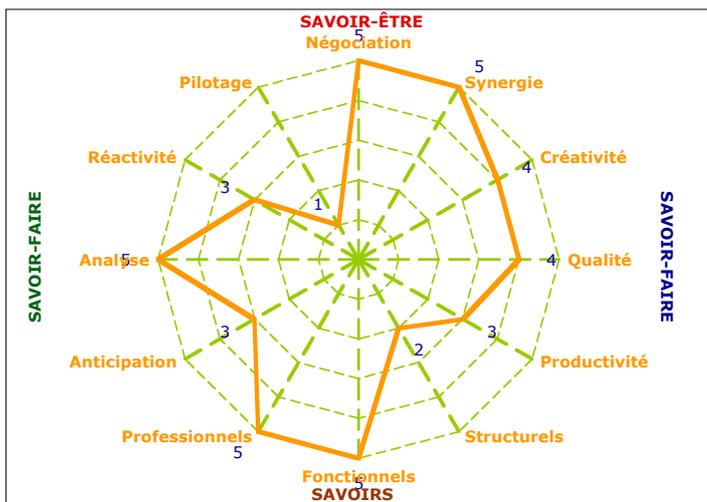
Pré-requis à l'emploi

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**
 - ◆ École d'ingénieurs,
 - ◆ École de commerce,
 - ◆ Formations universitaires.
- **Certifications**
 - ◆ Pas de certification exigée.

Profil de Compétences



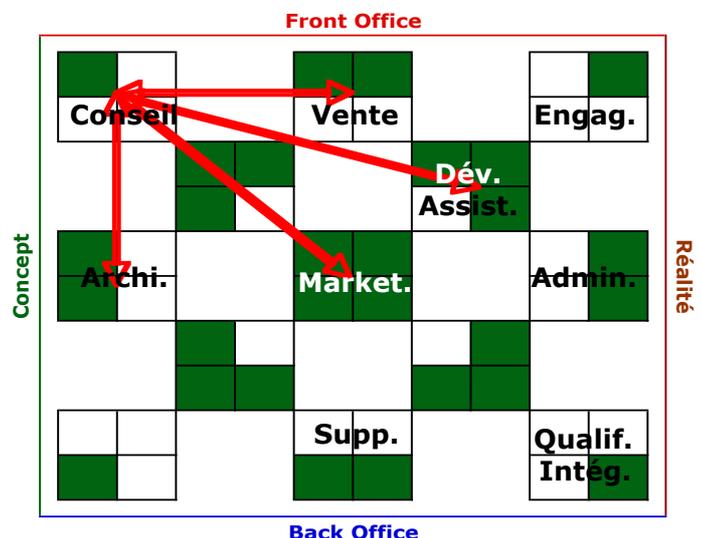
Parcours dans l'emploi

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.

Connaissances

- ◆ Connaissances techniques,
- ◆ Connaissance en ergonomie des systèmes d'information,
- ◆ 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.

Passerelles



Famille : Conseil

Sous-Famille : Métier

Emploi-Type : Consultant métier

Autres Appellations

Appellations courantes

- Consultant Maîtrise d'Ouvrage
- Expert Métier
- Consultant Expert Métier
- Consultant fonctionnel

Appellations en Anglais

- Business consultant

Activités principales

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

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.

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 :

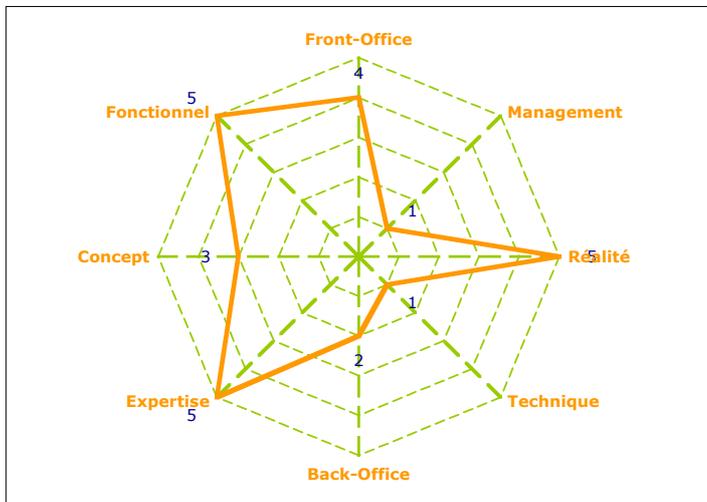
• Internes : Direction de projet, DSI, directions métiers, MOE

2. Lieu(x) de travail :

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

Emploi-Type : Consultant métier

Profil d'Emploi



Pré-requis à l'emploi

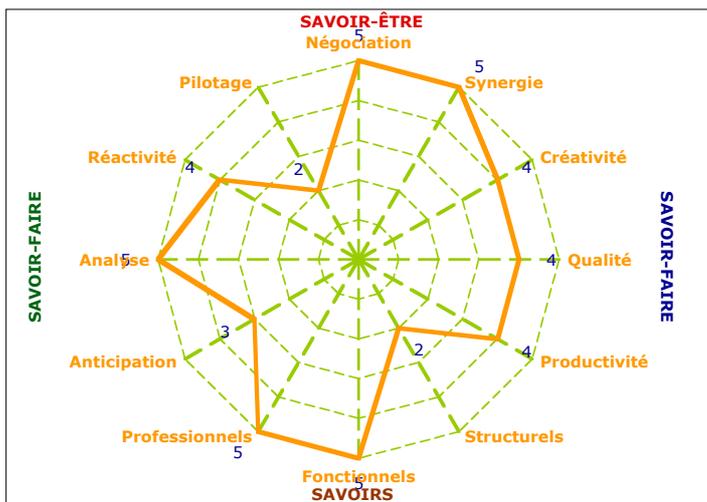
Il est indispensable de bien connaître au moins un univers fonctionnel, ou d'avoir une expérience dans un autre secteur d'activité que l'informatique d'environ 7 à 10 ans.

Formations

- **Principales formations**
 - ◆ Formations universitaires, Grandes Ecoles Informatique, Gestion...
 - ◆ Écoles de Commerce.

- **Certifications**
 - ◆ Pas de certification exigée.

Profil de Compétences



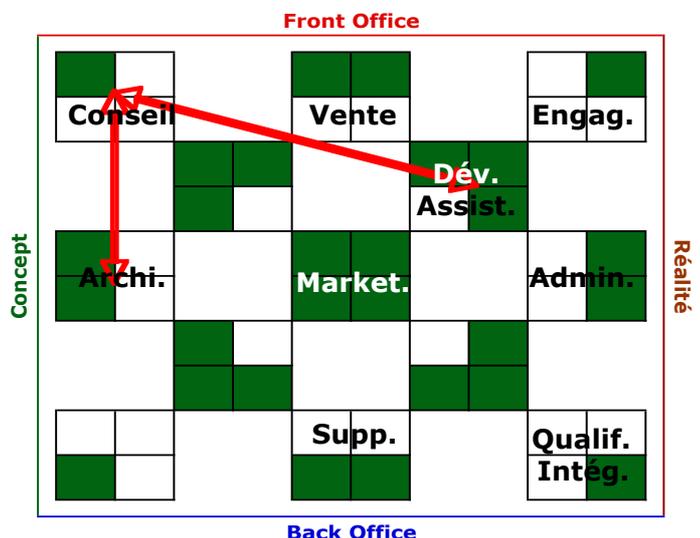
Parcours dans l'emploi

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

Connaissances

- ◆ Connaissances générales en informatique,
- ◆ Connaissance en ergonomie des systèmes d'information,
- ◆ Connaissances fines d'un ou plusieurs environnements métiers.
- ◆ Progiciels et applications d'un ou plusieurs métiers.

Passerelles



Famille : Conseil

Sous-Famille : Métier

Emploi-Type : Consultant progiciel

Autres Appellations

Appellations courantes

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

Appellations en Anglais

Activités principales

- ◆ Élaborer les spécifications fonctionnelles,
- ◆ Réaliser l'analyse d'écart,
- ◆ Assurer l'interface sur la partie fonctionnelle entre la MOE et la MOA,
- ◆ Contribuer aux 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,
- ◆ Assurer la relation avec l'éditeur.

Activités spécifiques

- ◆ Former les utilisateurs au produit.

Description synthétique

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

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

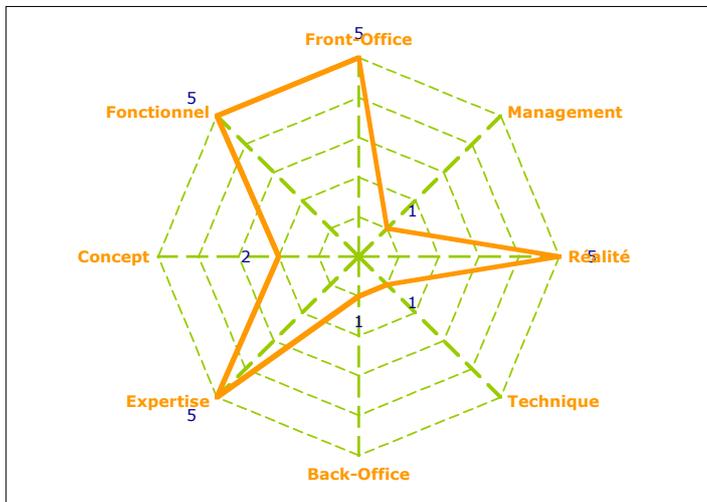
- Externes : Clients.
- Internes : Chefs de projet.

2. Lieu(x) de travail :

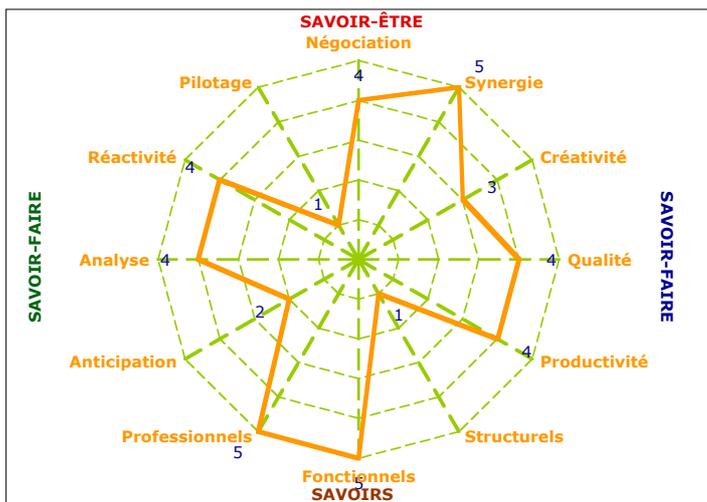
L'emploi peut être réalisé sur le site du client ou sur le site du prestataire.

Emploi-Type : Consultant progiciel

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

- ◆ Méthodes d'analyse et de qualification,
- ◆ Connaissance en ergonomie des systèmes d'information,
- ◆ Composant ou module produit (au moins 1),
- ◆ Domaine fonctionnel (au moins 1),
- ◆ Culture technique et aptitudes fonctionnelles,
- ◆ Capacité à convaincre.

Pré-requis à l'emploi

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

Formations

- **Principales formations**
 - ◆ École d'ingénieurs Informatique,
 - ◆ Formations universitaires Informatique.
 - ◆ Écoles de Commerce et de Gestion.

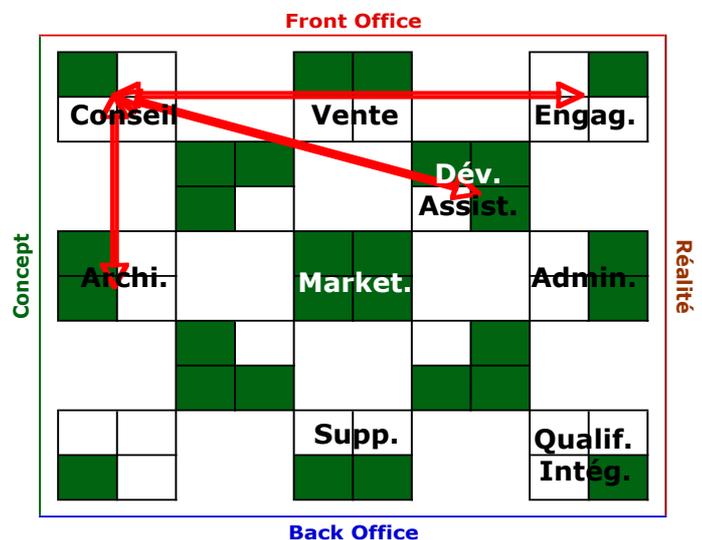
- **Certifications**

- ◆ Pas de certification exigée.

Parcours dans l'emploi

Au démarrage, et selon l'expérience d'origine, le consultant progiciel 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



Famille : Conseil

Sous-Famille : Technique

Emploi-Type : Responsable technique

Autres Appellations

Appellations courantes

- Directeur technique.

Appellations en Anglais

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 prestataire.

Sa mission se partagera souvent entre avant-vente, développement et après-vente.

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.

Emploi-Type : Responsable technique

Profil d'Emploi



Pré-requis à l'emploi

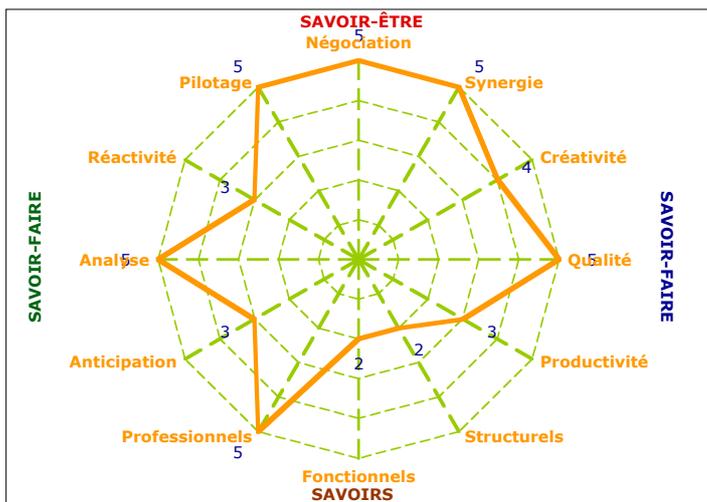
Le responsable technique est diplômé Bac+5 ou équivalent et a environ 10 années d'expérience comme consultant technique tout en ayant exercé une activité de management.

Formations

- **Principales formations**
 - ◆ Écoles d'ingénieurs ou formations universitaires Informatique.

- **Certifications**
 - ◆ Pas de certification exigée.

Profil de Compétences



Parcours dans l'emploi

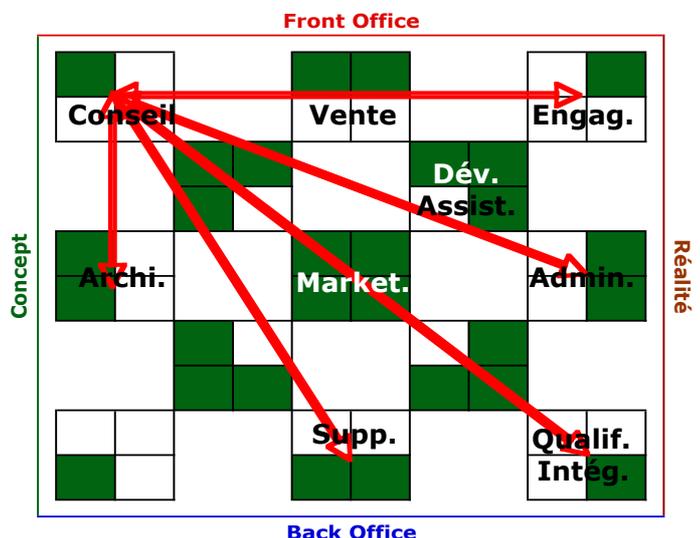
La taille des équipes managées varieront selon son expérience à ce type d'emploi.

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.

Connaissances

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

Passerelles



Famille : Conseil

Sous-Famille : Technique

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.

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

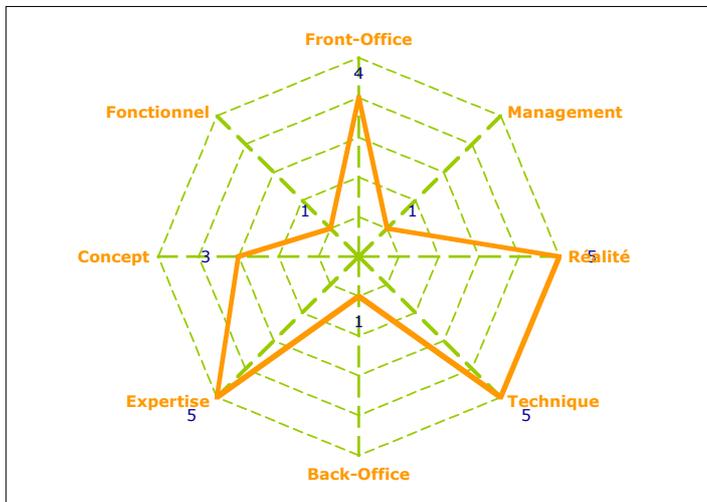
- Externes : MOA, MOE
- Internes : Équipe technique

2. Lieu(x) de travail :

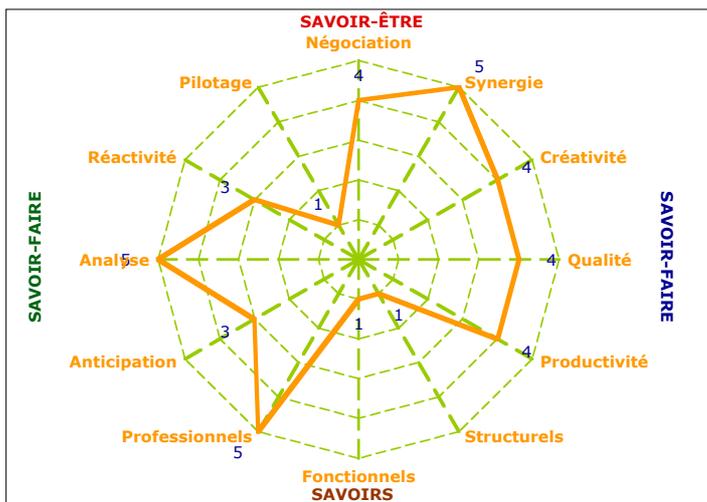
Des déplacements chez les clients sont à prévoir.

Emploi-Type : Consultant technique

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

- ◆ Méthodes, normes et outils de conception et de développement,
- ◆ Connaissance en ergonomie des systèmes d'information,
- ◆ Techniques de conduite de projet,
- ◆ Architecture technique (matériel, système et réseau),
- ◆ Expertise d'une ou plusieurs technologies.

Pré-requis à l'emploi

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

Formations

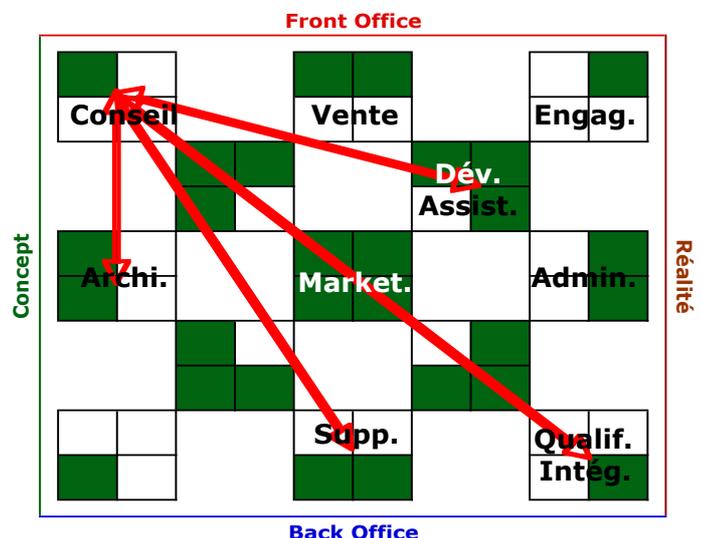
- **Principales formations**
 - ◆ BTS ou DUT Informatique,
 - ◆ Licence professionnelle Informatique,
 - ◆ Écoles d'ingénieurs, formations universitaires Informatique.
- **Certifications**
 - ◆ Pas de certification exigée.

Parcours dans l'emploi

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

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

Passerelles



Famille : Architecture

Sous-Famille

Emploi-Type : Responsable architecture

Autres Appellations

Appellations courantes

Appellations en Anglais

Activités principales

- ◆ Piloter et animer la politique informatique en
 - Identifiant les besoins en matière d'infrastructure et de solutions métier,
 - Assurant la veille technologique auprès des différents acteurs (éditeurs, constructeurs, cabinets conseil),
 - Préconisant les solutions les plus adéquates à la stratégie de l'entreprise.
- ◆ Gérer les ressources économiques, méthodologique et techniques correspondantes.
- ◆ Manager les différents Architectes fonctionnels et techniques.

Activités spécifiques

- ◆ Contribuer à la formalisation de l'offre.
- ◆ Piloter les projets stratégiques.

Description synthétique

Le Responsable architecture est chargé de manager (planification, coordination et contrôle) les différentes ressources nécessaires à la définition et à la cohérence des grandes orientations fonctionnelles et techniques du système d'information.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

Le poste de Responsable architecture n'existe que dans des structures importantes.

• Sectoriel

Le secteur d'intervention (tertiaire, industries, secteur public) et le domaine d'activité (opérateur, éditeur) induisent des spécificités dans les missions des architectes et de leur responsable.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

- Externes : clients, partenaires, fournisseurs.
- Internes : directions métiers, métiers supports, équipe technique.

2. Lieu(x) de travail :

Des déplacements fréquents font partie du métier.

Emploi-Type : Responsable architecture

Profil d'Emploi



Pré-requis à l'emploi

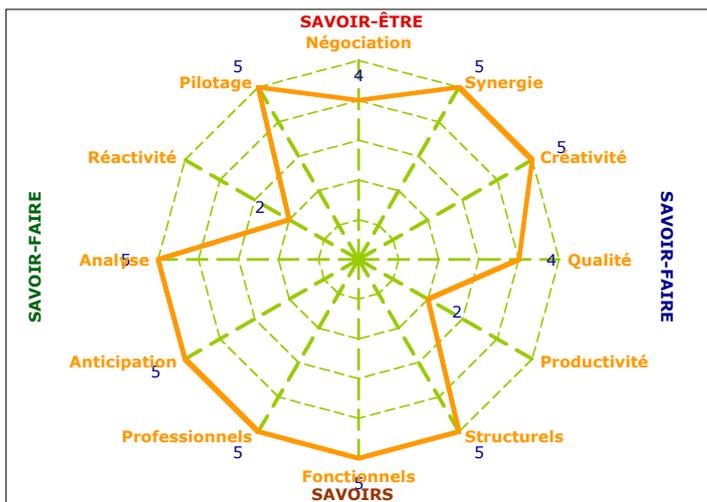
Le poste de Responsable architecture correspond à l'évolution hiérarchique classique d'un urbaniste ou d'un architecte possédant une quinzaine d'années d'expérience.

Formations

- **Principales formations**
 - ◆ Écoles d'ingénieurs ou formations universitaires Informatique.

- **Certifications**
 - ◆ TOGAF

Profil de Compétences



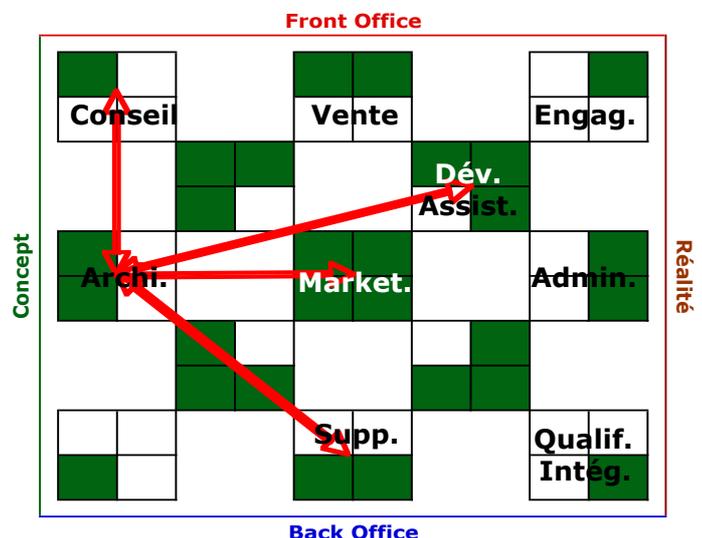
Parcours dans l'emploi

Pour évoluer vers d'autres métiers, à un niveau de management, le responsable architecture doit dépasser la dimension technique de son emploi et s'intéresser à des processus proche (conseil) et, parfois, plus éloignés (marketing, commercial).

Connaissances

- ◆ Méthodes de modélisation des organisations et processus,
- ◆ Connaissance d'un secteur d'activité,
- ◆ Démarche qualité et de stratégie industrielle,
- ◆ Finance d'entreprise,
- ◆ Gestion des risques.

Passerelles



Famille : Architecture

Sous-Famille

Emploi-Type : Urbaniste

Autres Appellations

Appellations courantes

Appellations en Anglais

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.

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,
- ◆ Être le garant de l'analyse des processus métiers, des flux et de la réalisation de la cartographie.

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.

Activités spécifiques

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

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

- Externes : clients

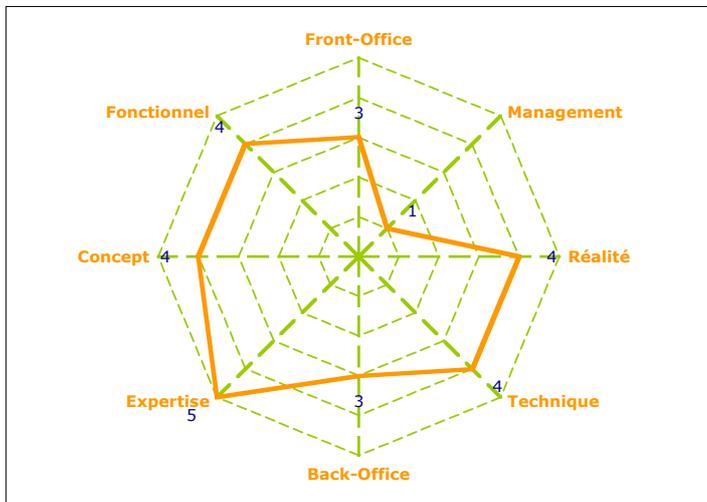
- Internes : directions métiers, métiers supports, équipe technique

2. Lieu(x) de travail :

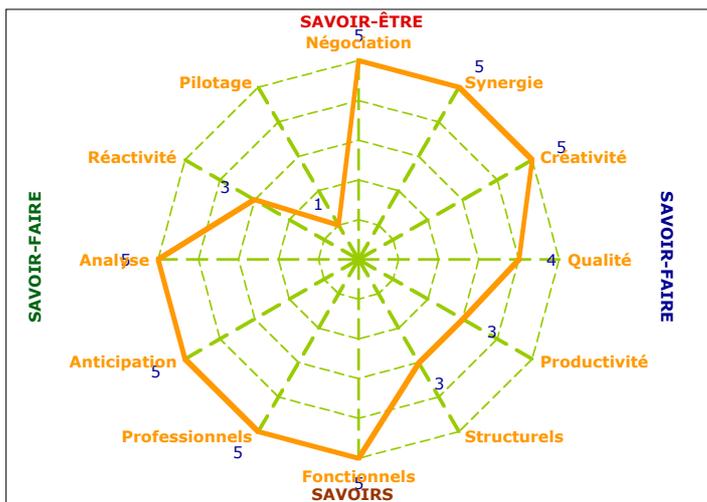
Il est plutôt sédentaire.

Emploi-Type : Urbaniste

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

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

Pré-requis à l'emploi

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

Formations

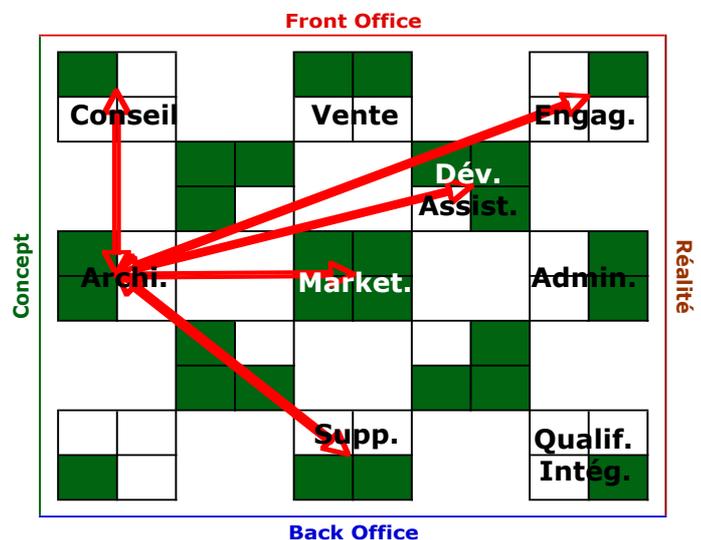
- **Principales formations**
 - ◆ Peu importe la formation initiale. L'expérience définie en pré-requis est indispensable.
- **Certifications**
 - ◆ Pas de certification exigée.

Parcours dans l'emploi

Un urbaniste qui débute dans l'emploi commencera par la réalisation de cartographie.

Puis, avec l'expérience, il prendra à sa charge les autres activités attendues d'un urbaniste (conseil, stratégie, gouvernance).

Passerelles



Famille : Architecture

Sous-Famille

Emploi-Type : Architecte système d'information

Autres Appellations

Appellations courantes

- Architecte fonctionnel
- Architecte métier

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.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

Dans une petite entreprise, il pourra avoir d'autres responsabilités (gouvernance, gestion des ressources).

• Sectoriel

Pas de variabilité.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

- Externes : clients, partenaires, fournisseurs.

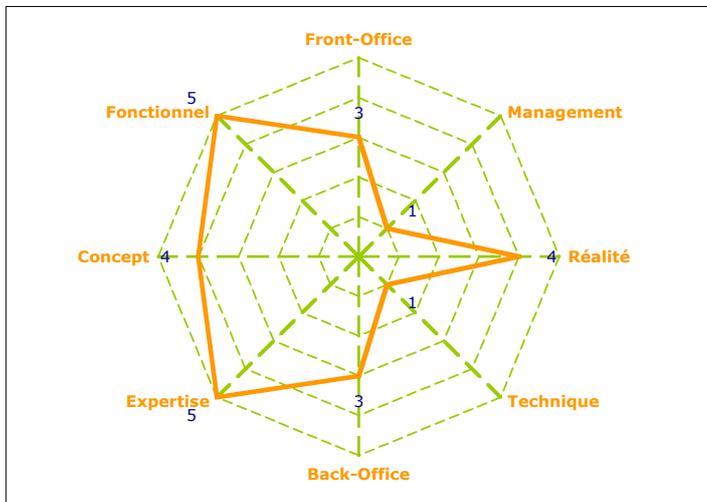
- Internes : urbaniste, consultant technique, architecte technique, chef de projet.

2. Lieu(x) de travail :

Il est plutôt sédentaire.

Emploi-Type : Architecte système d'information

Profil d'Emploi



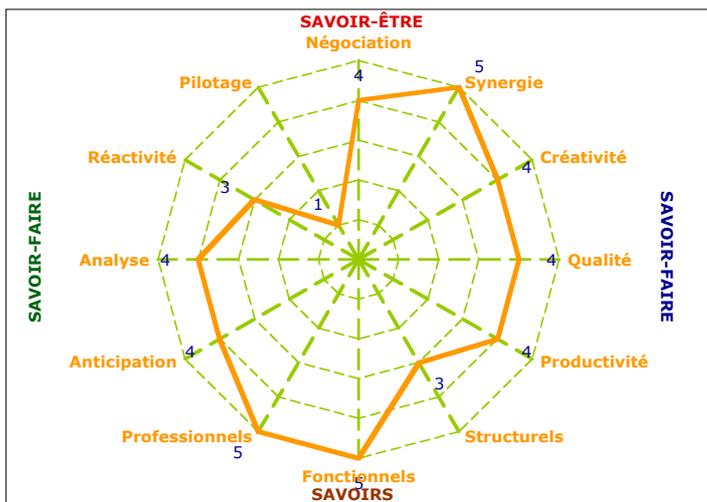
Pré-requis à l'emploi

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.

Formations

- **Principales formations**
 - ◆ Écoles d'ingénieurs ou formations universitaires Informatique.
- **Certifications**
 - ◆ TOGAF

Profil de Compétences



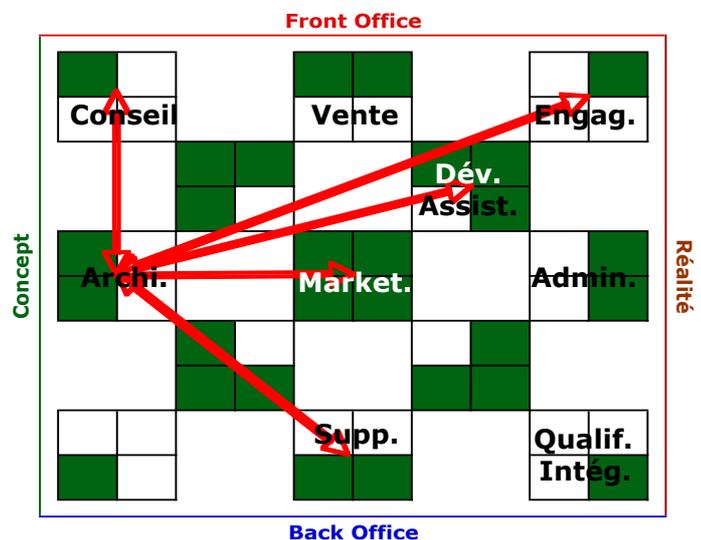
Parcours dans l'emploi

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

Connaissances

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

Passerelles



Famille : Architecture

Sous-Famille

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...

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

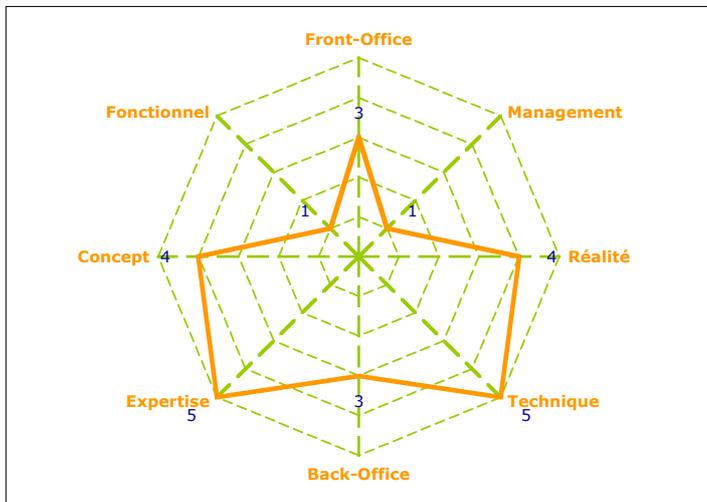
- Externes : prestataires.
- Internes : architecte système d'information

2. Lieu(x) de travail :

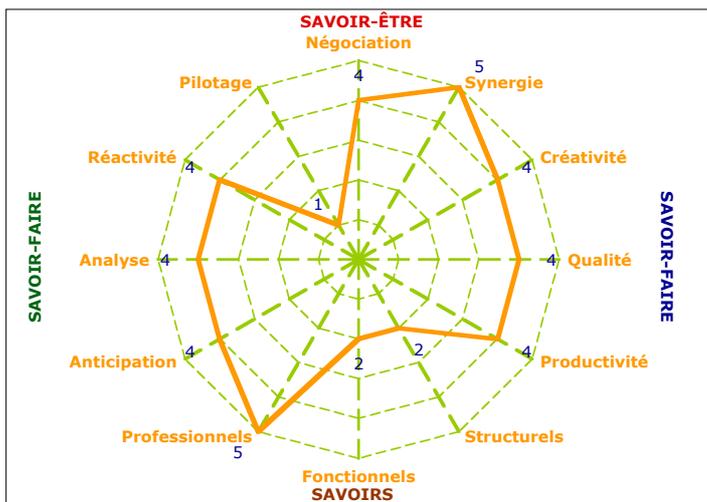
Il est plutôt sédentaire.

Emploi-Type : Architecte technique

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

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

Pré-requis à l'emploi

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

Formations

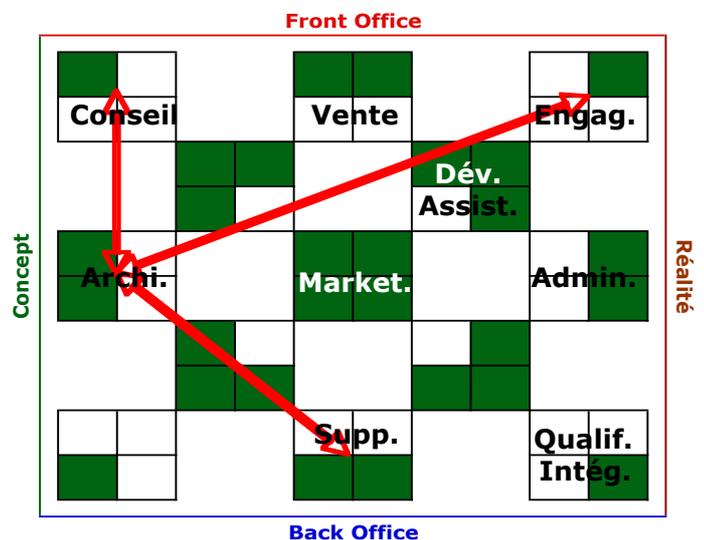
- **Principales formations**
 - ◆ CQP Architecte technique
- **Certifications**
 - ◆ Pas de certification exigée.

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



Famille : Études &
Développement

Sous-Famille : Management

Emploi-Type : Responsable des études

Autres Appellations

Appellations courantes

- Responsable groupe développement
- Responsable d'agence

Appellations en Anglais

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,
- ◆ Élaborer 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.

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...

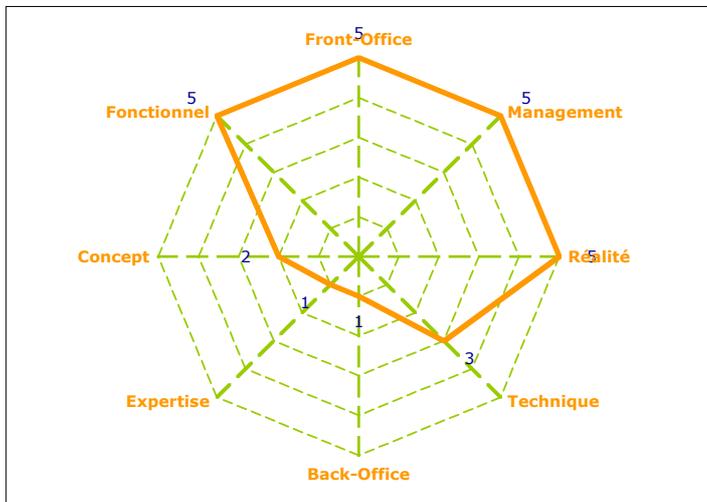
- Internes : les directions fonctionnelles, les équipes supports (contrôle de gestion, ressources humaines...), la direction technique

2. Lieu(x) de travail :

Il se déplace beaucoup chez les clients.

Emploi-Type : Responsable des études

Profil d'Emploi



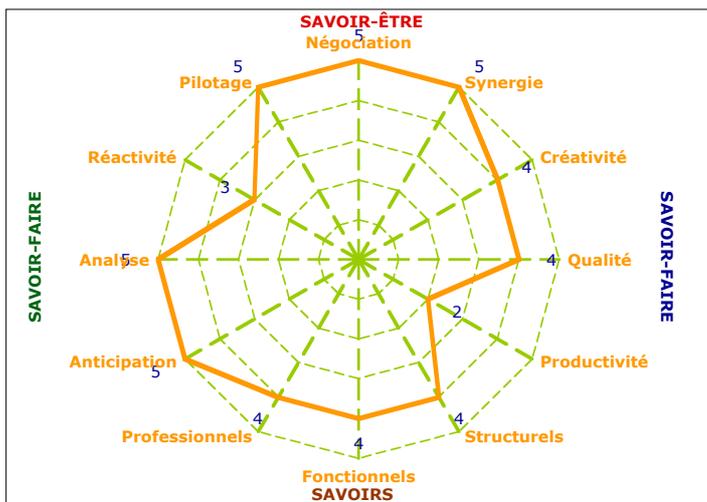
Pré-requis à l'emploi

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**
 - ◆ Écoles d'ingénieurs ou formations universitaires en Informatique
- **Certifications**
 - ◆ Project Management Professionnal (PMP) du Project Management Institute (PMI)

Profil de Compétences



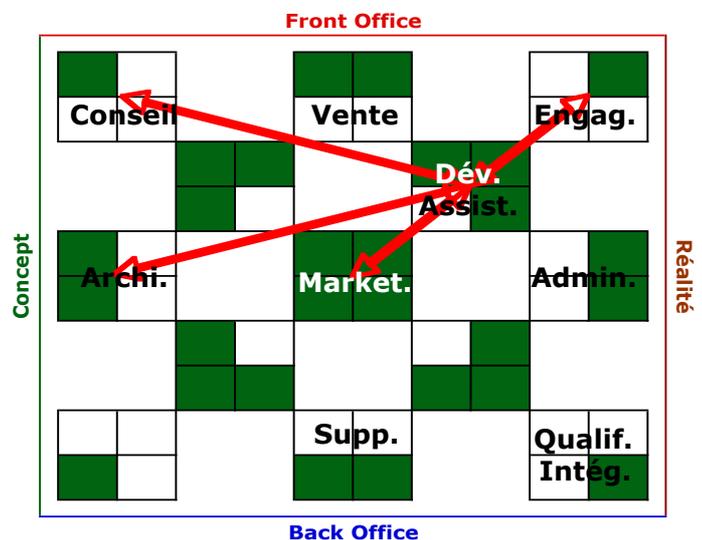
Parcours dans l'emploi

L'évolution du responsable des études vers d'autres métiers au niveau management suppose qu'il développe certaines capacités spécifiques (marketing, commerciale).

Connaissances

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

Passerelles



Famille : Études &
Développement

Sous-Famille : Management

Emploi-Type : Directeur de projet

Autres Appellations

Appellations courantes

- Directeur de programme
- Responsable projet

Appellations en Anglais

- Project Manager
- Program Manager
- Engagement 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,
- ◆ Évaluer 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.

Il gère l'ensemble des phases : 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.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

Dans une petite structure, il peut piloter un seul projet important, voire participer à sa réalisation, 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.

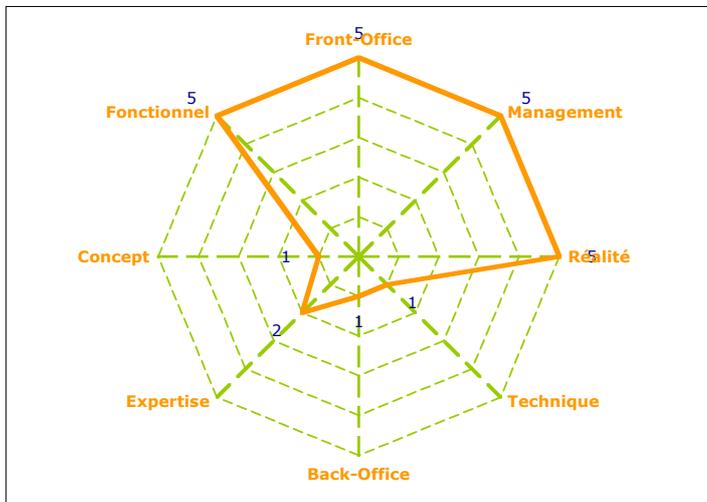
- Internes : chef de projet, concepteur développeur, architecte, management et fonctions supports.

2. Lieu(x) de travail :

Il effectue de nombreux déplacements chez les clients.

Emploi-Type : Directeur de projet

Profil d'Emploi



Pré-requis 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

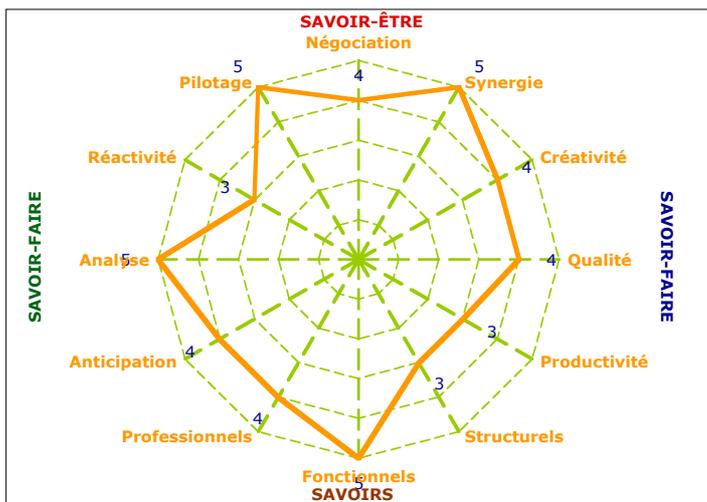
- **Principales formations**

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

- **Certifications**

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

Profil de Compétences



Parcours dans l'emploi

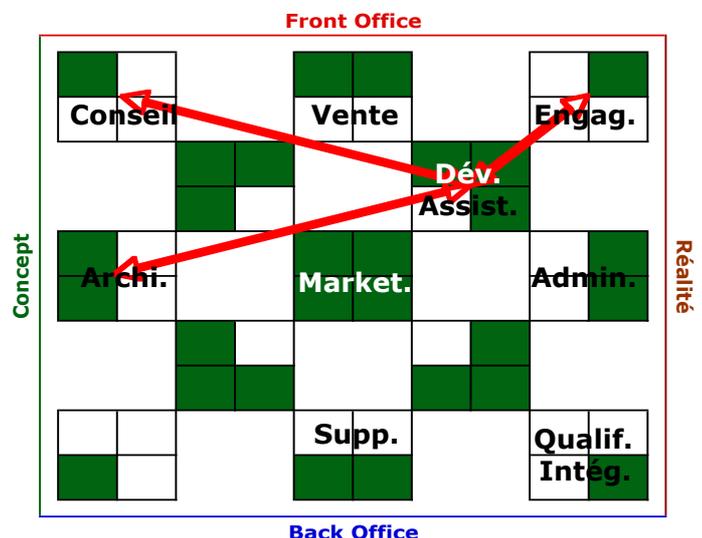
Le directeur de projet gère des projets de plus en plus complexes, soit de part leur :

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

Connaissances

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

Passerelles



Famille : Études &
Développement

Sous-Famille : Management

Emploi-Type : Chef de projet

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,
- ◆ Évaluer 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.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

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.

Famille : Études &
Développement

Sous-Famille : Développement

Emploi-Type : **Analyste fonctionnel**

Autres Appellations

Appellations courantes

- Consultant fonctionnel
- Consultant système d'information
 - Consultant 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,
- ◆ Être 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.

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

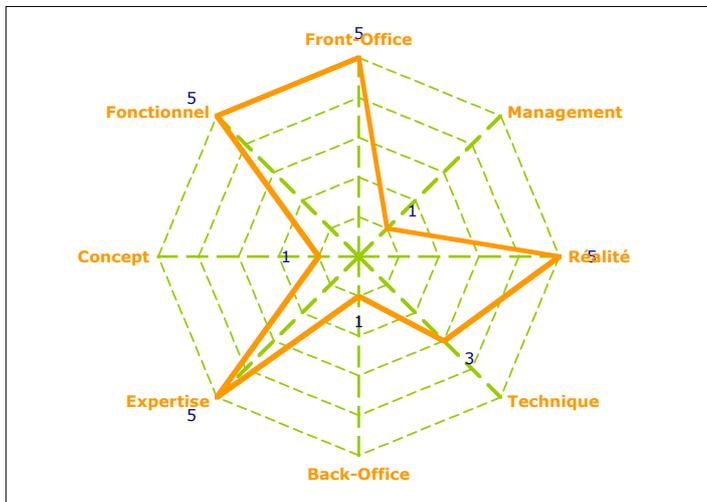
- Externes : utilisateur, client
- Internes : concepteur développeur, chef de projet

2. Lieu(x) de travail :

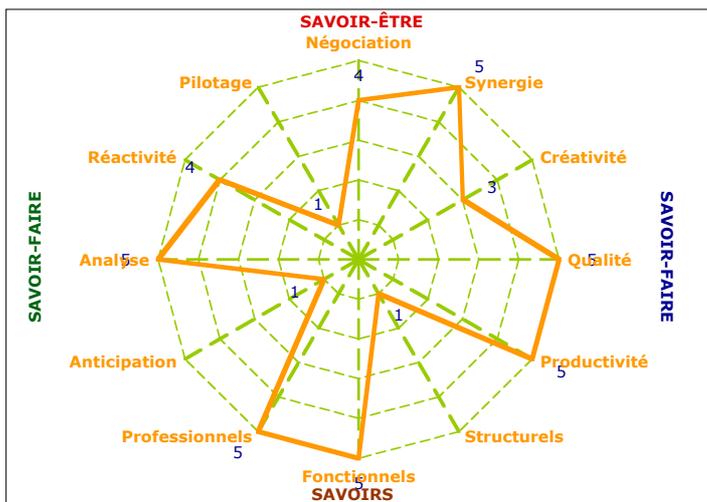
Il effectue de nombreux déplacements chez les clients.

Emploi-Type : Analyste fonctionnel

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

- ◆ Méthodes, normes et outils de conception (UML, BPM),
- ◆ Connaissance en ergonomie des systèmes d'information,
- ◆ 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.

Pré-requis 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

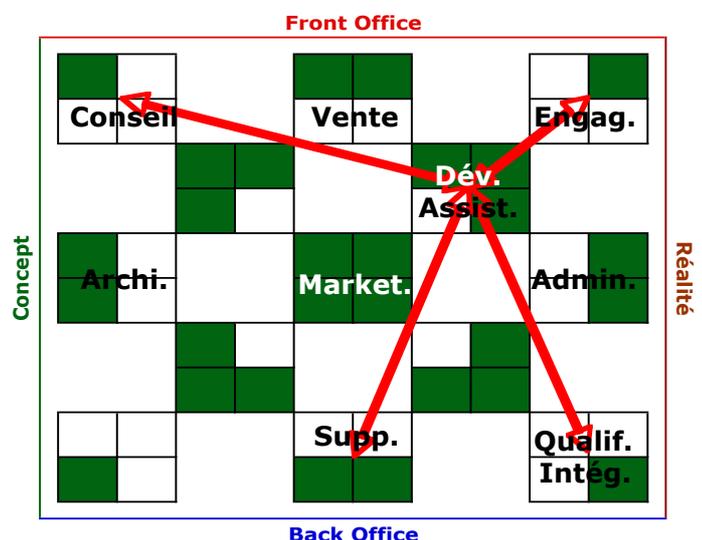
- **Principales formations**
 - ◆ Écoles d'ingénieurs ou formations universitaires Informatique ou dans un domaine fonctionnel (Finance, Ressources Humaines, Transport...).
- **Certifications**
 - ◆ Pas de certification exigée.

Parcours dans l'emploi

L'analyste fonctionnel s'appuie sur une forte connaissance métier, parfois associé à un passage dans un parcours professionnel.

Dans un parcours plus informatique, il vient du métier de Développeur et évolue logiquement vers le poste de Chef de projet.

Passerelles



Famille : Études &
Développement

Sous-Famille : Développement

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.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

Dans une petite structure, avec l'expérience, il peut être amené à traiter des aspects limiter d'architecture ou d'pilote de projet.

• Sectoriel

Certains projets peuvent favoriser une proximité de contact avec le client, alors que d'autres n'impliqueront aucun contact avec lui.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

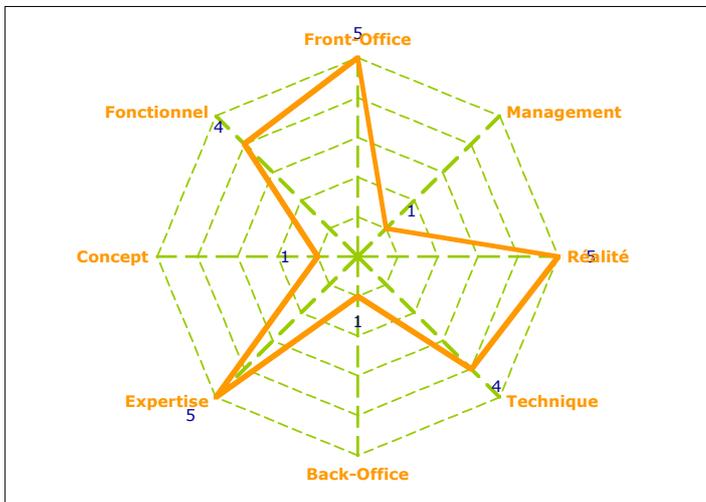
- Externes : client.
- Internes : chef de projet.

2. Lieu(x) de travail :

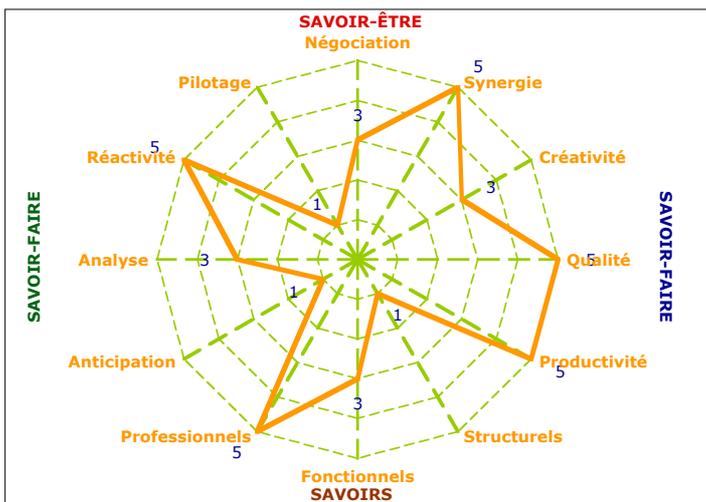
L'emploi de concepteur développeur peut être réalisé sur le site du client ou sur le site du prestataire.

Emploi-Type : Concepteur développeur

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

- ◆ Méthodes et techniques de programmation,
- ◆ Outils de développement,
- ◆ Langages de programmation (C, C++, C# - PHP - JAVA et dérivés - .NET et dérivés),
- ◆ Un ou plusieurs systèmes d'exploitation (Unix, Linux, Windows - Symbian, Android, Mac OS, RIM OS, Palm OS),
- ◆ Un ou plusieurs systèmes de bases de données (SQL et dérivés, Oracle),
- ◆ Méthode de spécification et de conception,
- ◆ Outil de maquetage,
- ◆ Connaissance en ergonomie des systèmes d'information.

Pré-requis 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,
- ◆ Écoles d'ingénieurs Informatique,
- ◆ Formations universitaires Informatique

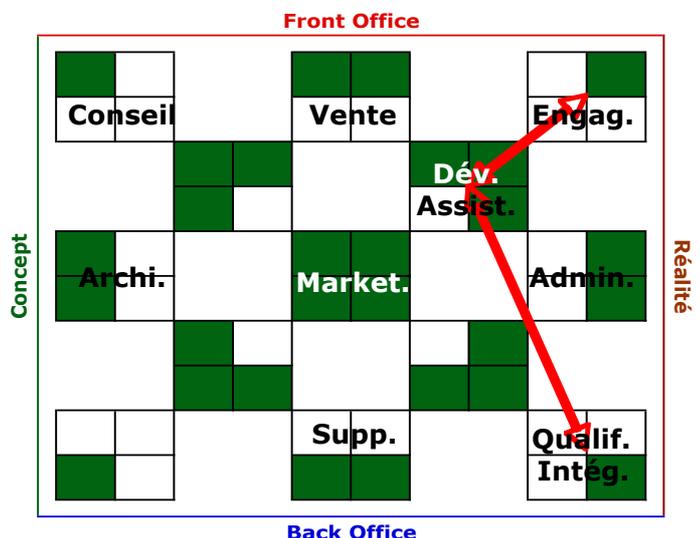
● Certifications

- ◆ Pas de certification exigée.

Parcours dans l'emploi

◆ Le développeur évolue normalement vers le poste d'analyste fonctionnel dans un délai de 3 à 5 ans.

Passerelles



Famille : Études &
Développement

Sous-Famille : Qualification

Emploi-Type : Chef de projet test

Autres Appellations

Appellations courantes

Appellations en Anglais

- Software test project manager

Activités principales

- ◆ Établir 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,
- ◆ Évaluer 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.

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 ou non les choix d'outillage et le recrutement de l'équipe.

• 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 :

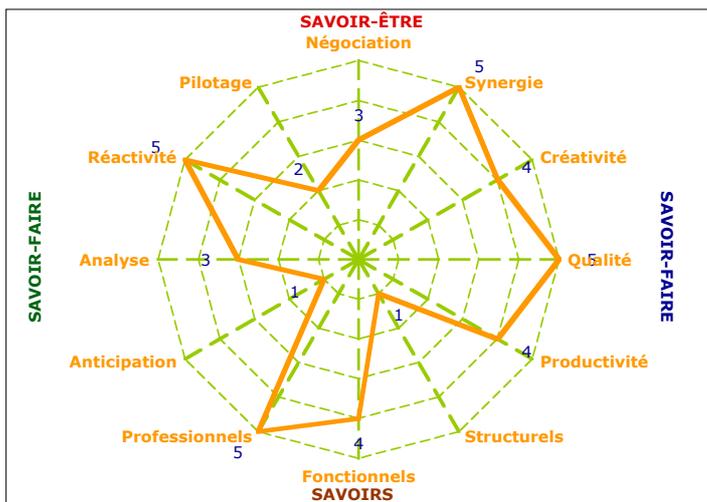
Le lieu de travail peut être au sein de la société qui l'emploie ou chez le client.

Emploi-Type : Chef de projet test

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

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

Pré-requis à l'emploi

L'emploi est accessible à des chefs de projet expérimentés de niveau Bac+4/5 ou équivalent, ou à 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 »

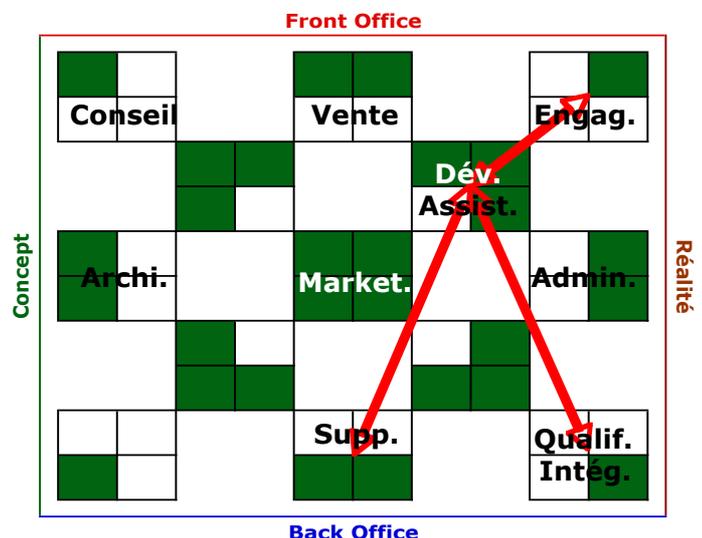
- **Certifications**
 - ◆ CFTL/ISTQB

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



Famille : Études &
Développement

Sous-Famille : Qualification

Emploi-Type : Analyste test et validation

Autres Appellations

Appellations courantes

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

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,
- ◆ Élaborer 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.

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.

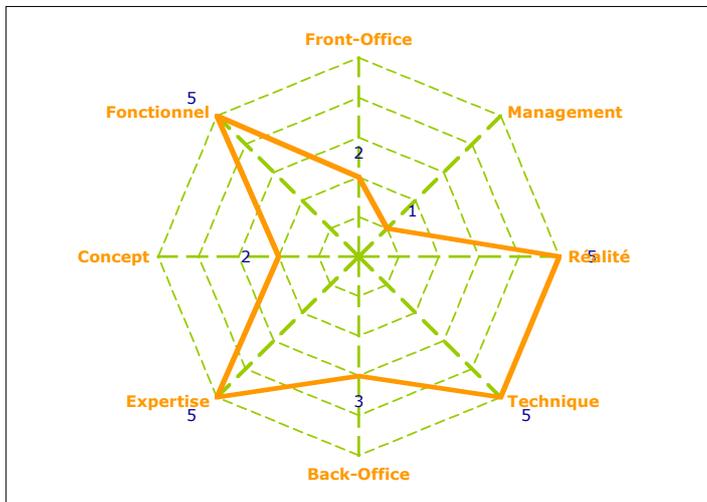
- Internes : concepteur développeur, support clients, chef de projet test.

2. Lieu(x) de travail :

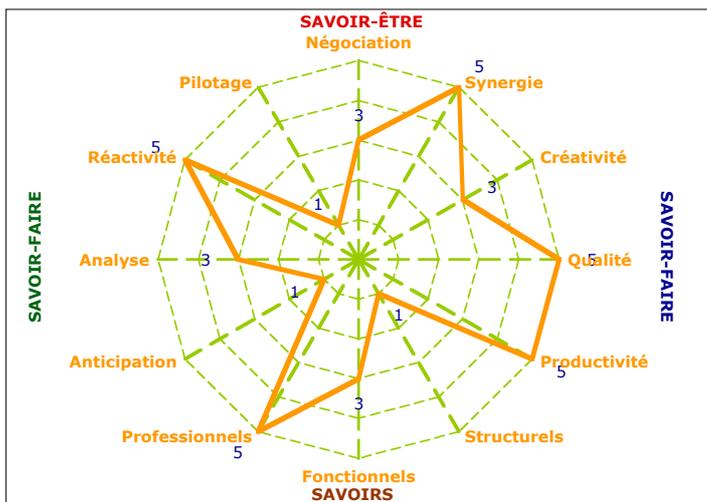
Le lieu de travail peut être au sein de la société qui l'emploie ou chez le client.

Emploi-Type : Analyste test et validation

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



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,
- ◆ Connaissance en ergonomie des systèmes d'information,
- ◆ Connaissances d'un ou plusieurs domaines fonctionnels.

Pré-requis 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, École d'ingénieurs Informatique,
- ◆ CNAM (Analyst Testing).

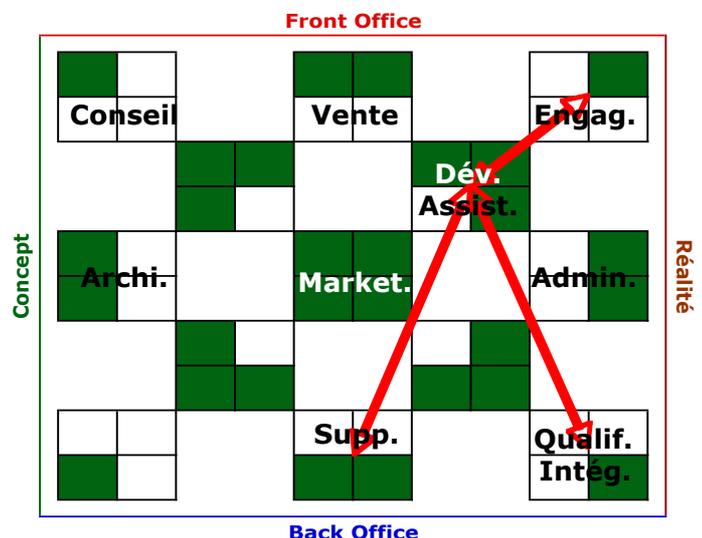
• Certifications

- ◆ CFTL/ISTQB

Parcours dans l'emploi

Après un parcours dans ces fonctions de support, l'analyste test peut revenir aux métiers du Développement.

Passerelles



Famille : Production

Sous-Famille : Management

Emploi-Type : Responsable de production

Autres Appellations

Appellations courantes

- Directeur des opérations

Appellations en Anglais

- Production Manager
- Operation Manager

Activités principales

- ◆ Superviser et manager l'ensemble de la production informatique,
- ◆ 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,
- ◆ Élaborer 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.

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

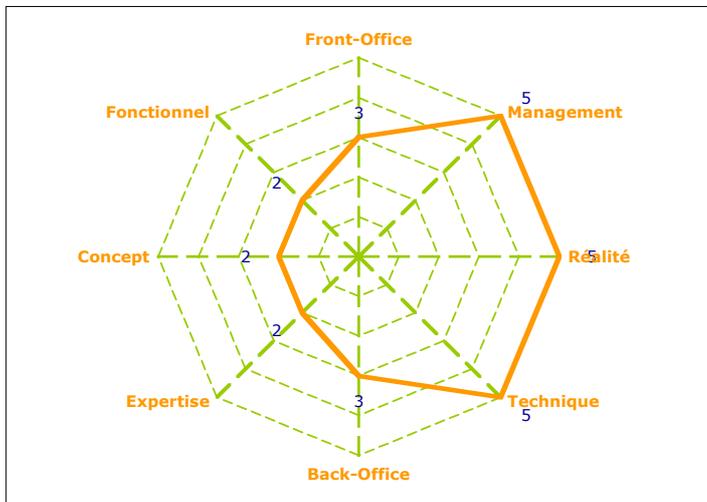
- Internes : production, études

2. Lieu(x) de travail :

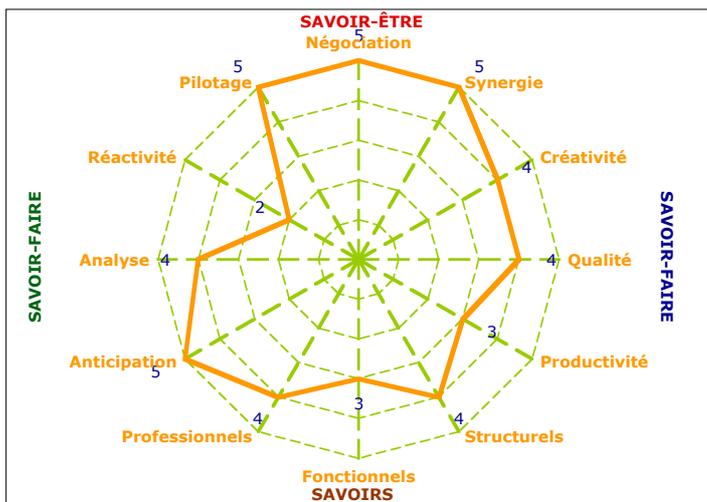
Il se déplace beaucoup chez les clients.

Emploi-Type : Responsable de production

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



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.

Pré-requis à l'emploi

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

Formations

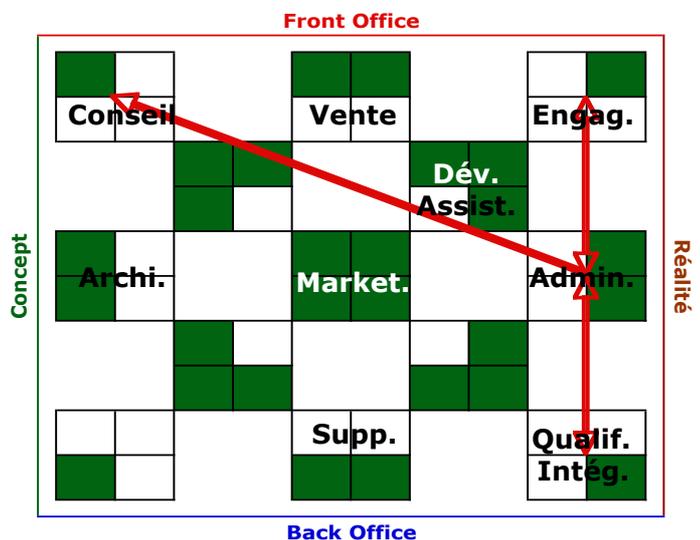
- **Principales formations**
 - ◆ Formations universitaires Informatique à partir d'un niveau Bac+4
 - ◆ Écoles d'ingénieurs

- **Certifications**
 - ◆ ITIL

Parcours dans l'emploi

Pour évoluer vers d'autres métiers, au niveau management, le responsable de production doit développer d'autres savoir-faire (marketing, commercial, support technique).

Passerelles



Famille : Production

Sous-Famille : Management

Emploi-Type : Responsable d'exploitation

Autres Appellations

Appellations courantes

Appellations en Anglais

Activités principales

- ◆ Piloter (planification, coordination, contrôle) les équipes chargées :
 - d'industrialiser la production informatique grâce aux solutions méthodologiques et techniques adaptées,
 - de piloter les ressources de production informatique,
 - de planifier et superviser les traitements,
 - de fournir les résultats de production informatique dans les conditions optimales (qualité, délais),
- ◆ Assumer les responsabilités managériales correspondantes (définition et gestion des différentes ressources, humaines, économiques, organisationnelles, méthodologiques...).

Activités spécifiques

- ◆ Contribuer aux choix stratégiques concernant la production informatique (infrastructure matérielle et logicielle - méthodes et outils),
- ◆ Assurer une veille permanente sur les solutions possibles pour les différents processus de production.

Description synthétique

Le responsable d'exploitation est chargé de garantir la fourniture des résultats de production informatique dans les conditions optimales (coûts, qualité, délais).

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

Le responsable d'exploitation se trouve, a priori, dans une structure de grande taille pour assurer un management de proximité.

• Sectoriel

Pas de variabilité.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

- Externes : client, fournisseur, éditeur, constructeur.

- Internes : production, études, support.

2. Lieu(x) de travail :

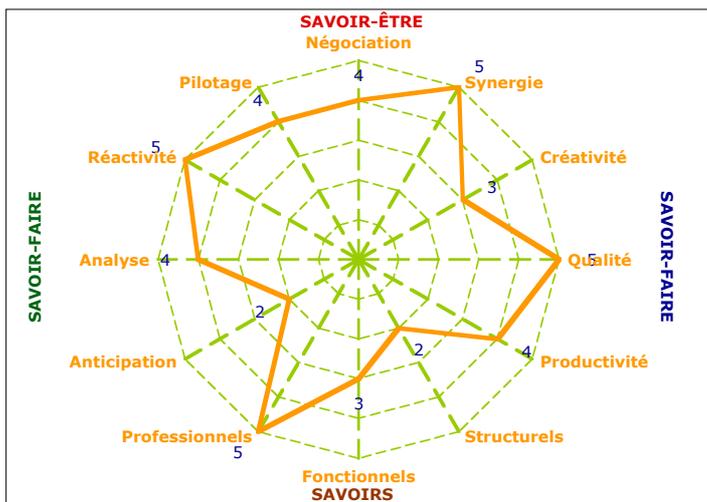
Il peut travailler sur le site de l'entreprise qui l'emploie ou sur le site d'un client.

Emploi-Type : Responsable d'exploitation

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

- ◆ Environnement technique et méthodologie d'exploitation,
- ◆ Normes et procédures de sécurité,
- ◆ Management d'équipe,
- ◆ Analyse des risques,
- ◆ Démarche qualité.

Pré-requis à l'emploi

L'emploi s'adresse à un professionnel de la production qui dispose au minimum d'une douzaine années d'expérience.

Formations

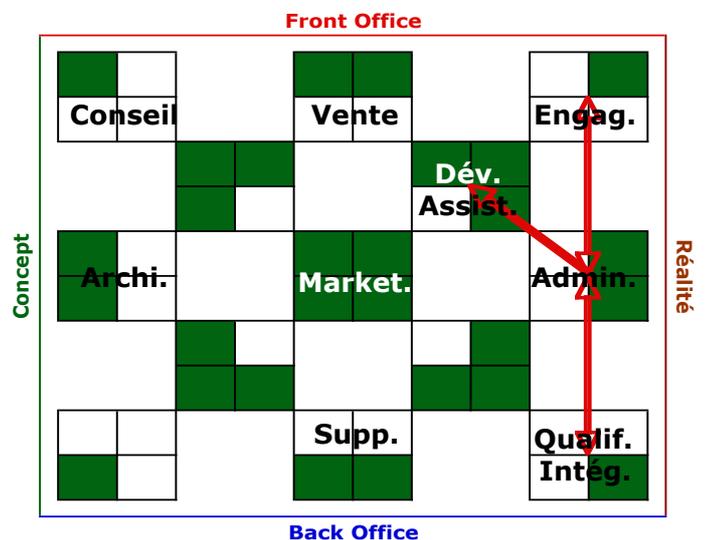
- **Principales formations**
 - ◆ BTS ou DUT Informatique de gestion,
 - ◆ Licence professionnelle Informatique.

- **Certifications**
 - ◆ ITIL

Parcours dans l'emploi

Il peut s'agir de la consécration d'une expérience réussie mais l'emploi permet d'envisager une orientation vers des fonctions plus proches du client.

Passerelles



Famille : Production

Sous-Famille : Administration

Emploi-Type : Administrateur d'infrastructure

Autres Appellations

Appellations courantes

- Administrateur système, réseau, bases de données, messagerie
- Administrateur d'applications

Appellations en Anglais

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.

Activités principales

- ◆ Analyser la mise en production des ressources de l'informatique,
- ◆ Élaborer 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.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

Selon l'organisation et la maturité technique (ITIL SLA) de la société qui l'emploie, l'administrateur d'infrastructure aura une fonction plus ou moins polyvalent et normalisée.

• Sectoriel

Pas de variabilité.

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.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

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

2. Lieu(x) de travail :

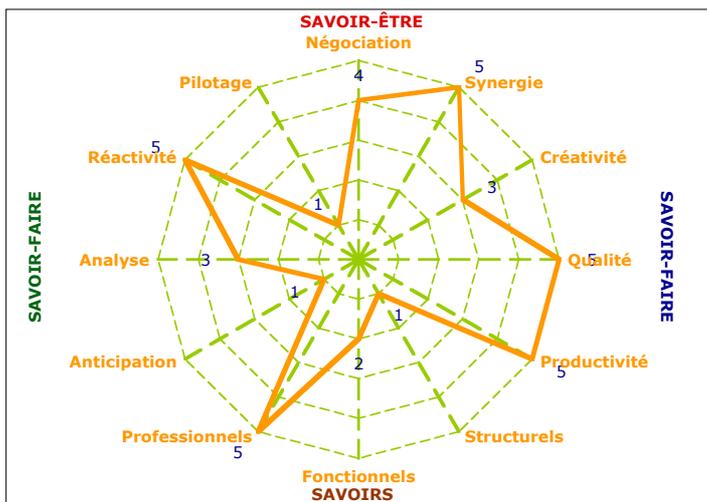
L'administrateur d'infrastructure peut travailler sur le site de l'entreprise qui l'emploie ou sur le site d'un client.

Emploi-Type : Administrateur d'infrastructure

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

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

Pré-requis à l'emploi

Les recrutements se font à des niveaux Bac+2 à Bac+4 avec une expérience inversement proportionnelle au niveau d'études..

Formations

● Principales formations

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

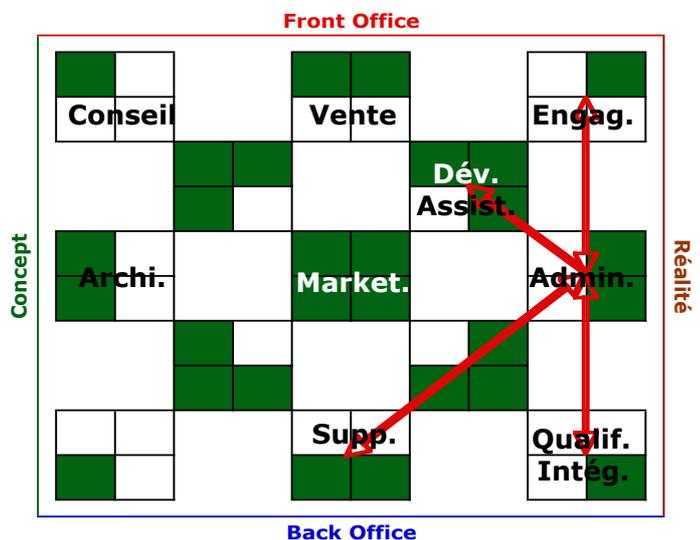
● Certifications

- ◆ Certifications éditeurs et/ou constructeurs,
- ◆ ITIL.

Parcours dans l'emploi

Avec l'expérience, l'administrateur d'infrastructure participe à des projets plus qu'il n'assure la garantie de continuité de service.

Passerelles



Famille : Production

Sous-Famille : Administration

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

- ◆ Élaborer 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.

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 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.

Famille : Production

Sous-Famille : Infrastructure

Emploi-Type : Expert infrastructure (Équipements)

Autres Appellations

Appellations courantes

- Ingénieur réseau
- Ingénieur télécom
- Ingénieur infrastructure

Appellations en Anglais

- 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 assure l'installation, l'administration et le support des équipements d'infrastructure, en particulier dans le domaine des différents réseaux de communication.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

Selon la taille et l'organisation de la société qui l'emploie, l'Expert Infrastructure intervient sur un ou plusieurs domaines techniques : système, réseau, sécurité, télécom...

• Sectoriel

Pas de variabilité.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

- Externes : clients, fournisseurs, partenaires, utilisateurs

- Internes : équipe informatique

2. Lieu(x) de travail :

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

Emploi-Type : Expert infrastructure (Équipements)

Profil d'Emploi



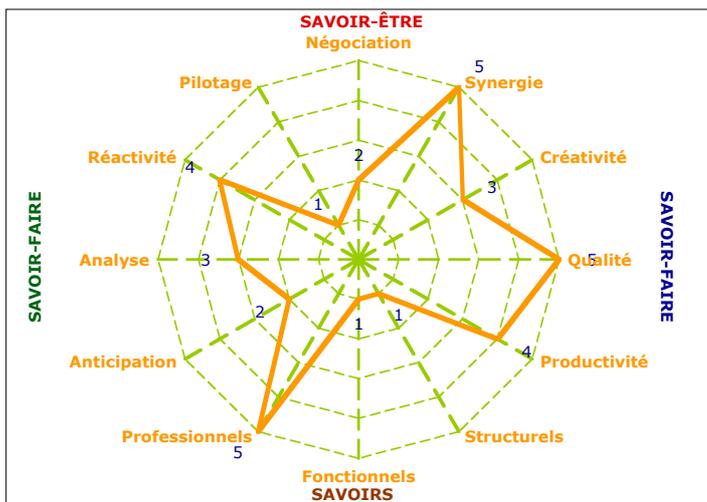
Pré-requis à l'emploi

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

Formations

- **Principales formations**
 - ◆ Écoles d'ingénieurs ou formations universitaires Informatique.
- **Certifications**
 - ◆ Certifications éditeurs et/ou constructeurs.

Profil de Compétences



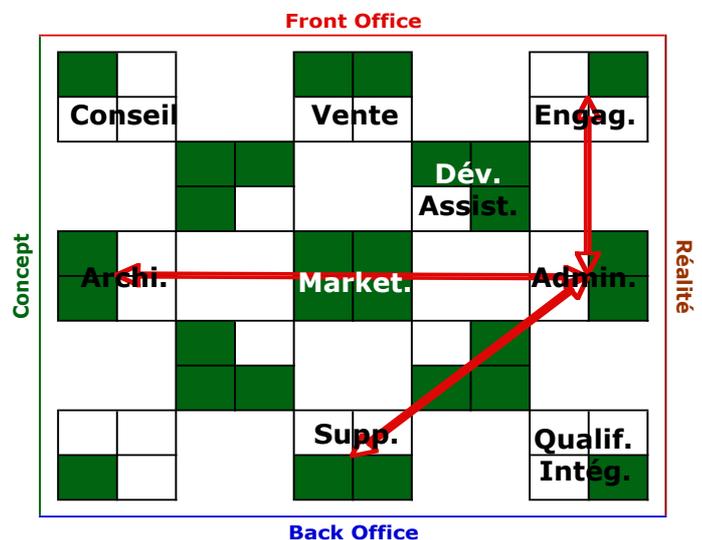
Parcours dans l'emploi

Avec l'expérience, l'ingénieur Infrastructure est en mesure d'intervenir sur l'architecture technique du système.

Connaissances

- ◆ Principaux protocoles de communications, principales procédures, normes et standards de sécurité,
- ◆ Nouveaux produits ou technologies,
- ◆ Compréhension du fonctionnement de l'entreprise et de ses métiers.

Passerelles



Famille : Production

Sous-Famille : Infrastructure

Emploi-Type : Expert infrastructure (Logiciels de base)

Autres Appellations

Appellations courantes

- Ingénieur système
- Ingénieur base de données

Appellations en Anglais

- System 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 logiciels de base,
- ◆ Apporter une vision technique dans le chiffrage de projet,
- ◆ Assurer la veille technologique permanente.

Activités spécifiques

- ◆ Apporter un support technique aux équipes de Production et de Développement.

Description synthétique

L'ingénieur système assure l'installation, l'administration et le support des logiciels de base : systèmes d'exploitation et systèmes de gestion de bases de données.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

Selon la taille et l'organisation de la société qui l'emploie, l'Expert Infrastructure intervient sur un ou plusieurs domaines techniques : système, réseau, sécurité, télécom...

• Sectoriel

Pas de variabilité.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

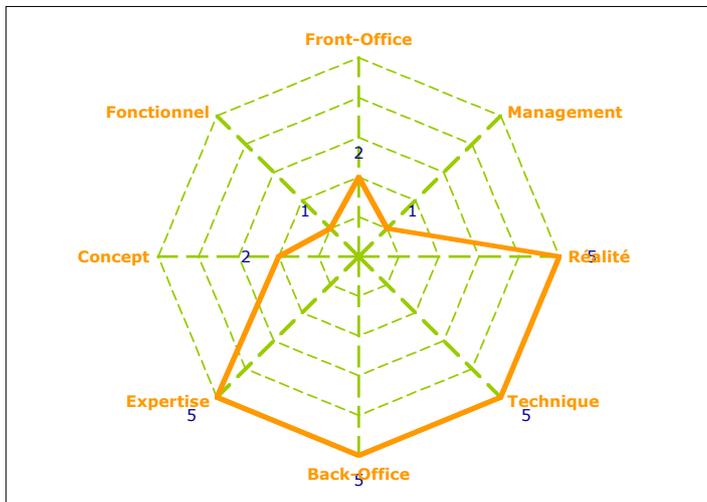
- Externes : clients, fournisseurs, partenaires, utilisateurs
- Internes : équipes informatiques.

2. Lieu(x) de travail :

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

Emploi-Type : Expert infrastructure (Logiciels de base)

Profil d'Emploi



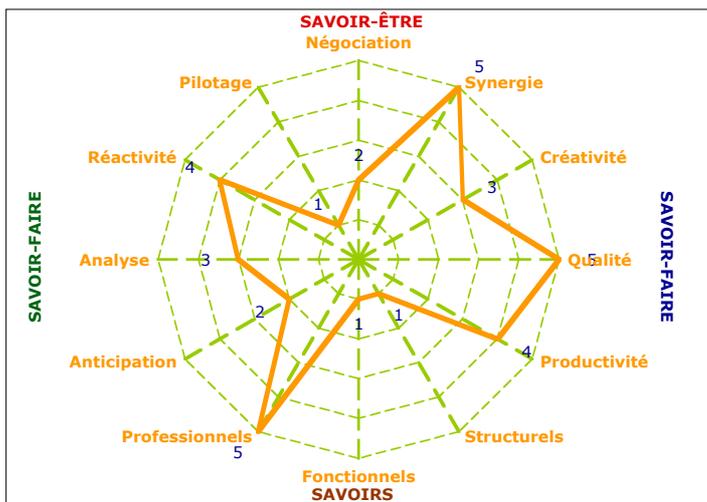
Pré-requis à l'emploi

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

Formations

- **Principales formations**
 - ◆ Écoles d'ingénieurs ou formations universitaires Informatique.
- **Certifications**
 - ◆ Certifications éditeurs et/ou constructeurs.

Profil de Compétences



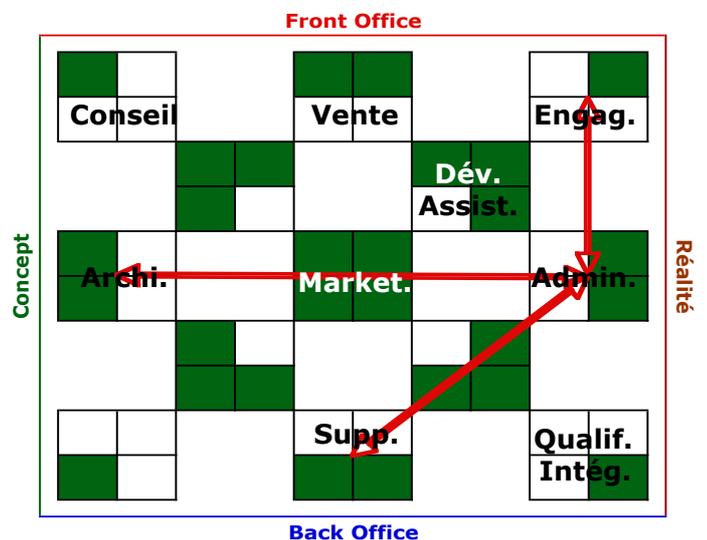
Parcours dans l'emploi

Avec l'expérience, l'ingénieur système est en mesure d'intervenir sur l'architecture technique du système ou bien en support

Connaissances

- ◆ Principaux logiciels de base (exploitation, SGBD) avec une spécialisation sur un type de plates-formes (grands systèmes/client-serveur, propriétaire/ouvert, standard/libre...).
- ◆ Nouveaux produits ou technologies,
- ◆ Compréhension du fonctionnement de l'entreprise et de ses métiers.

Passerelles



Famille : Production

Sous-Famille : Infrastructure

Emploi-Type : Technicien d'infrastructure

Autres Appellations

Appellations courantes

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

Appellations en Anglais

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.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

Le technicien d'infrastructure peut intervenir 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

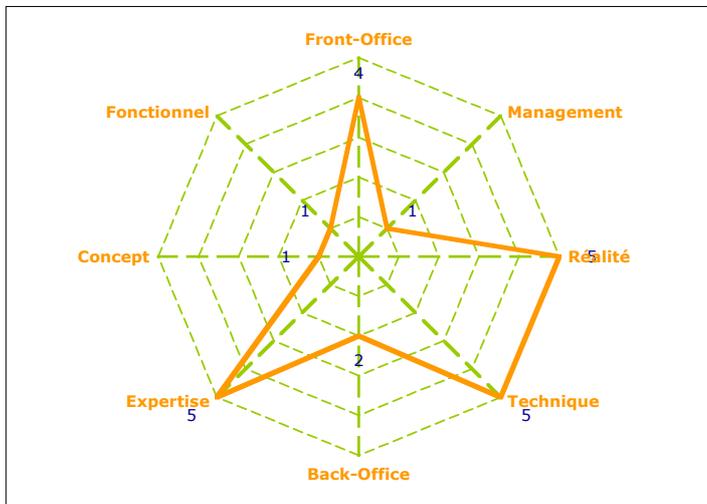
- Externes : clients, prestataires, fournisseurs
- Internes : équipe informatique

2. Lieu(x) de travail :

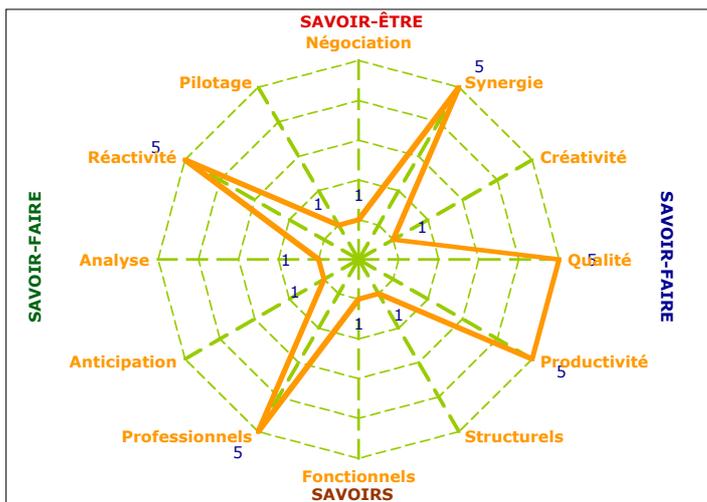
Le technicien d'infrastructure intervient sur le site des clients.

Emploi-Type : Technicien d'infrastructure

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

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

Pré-requis à l'emploi

Ce poste est accessible à des diplômés issus d'une formation technique de niveau Bac+2, débutants ou possédant une première expérience.

Formations

● Principales formations

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

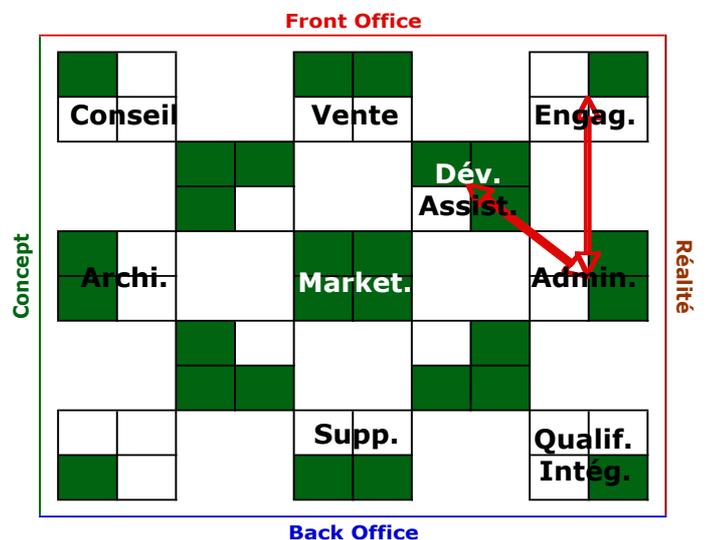
● Certifications

- ◆ Habilitation spécifique selon le domaine d'intervention,
- ◆ Certifications éditeurs et/ou constructeurs.

Parcours dans l'emploi

Le technicien d'infrastructure 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 d'administrateur d'infrastructure.

Passerelles



Famille : Assistance & Support

Sous-Famille : Assistance

Emploi-Type : Responsable assistance

Autres Appellations

Appellations courantes

- Responsable Hot-Line
- Responsable Call-Center
- Superviseur
- Responsable plateau

Appellations en Anglais

- Hot-Line Manager

Description synthétique

Le responsable assistance anime une équipe de techniciens d'assistance technique et veille à la qualité de service apportée aux utilisateurs/clients.

Pour parvenir à cet objectif, il analyse les résultats obtenus et optimise les procédures d'assistance.

Activités principales

- ◆ Manager et animer un groupe de techniciens,
- ◆ Analyser la qualité de services rendus aux utilisateurs/clients,
- ◆ 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/clients,
- ◆ 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 et d'incidents.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

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

• Sectoriel

Pas de variabilité.

Activités spécifiques

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

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

- Externes : Utilisateurs/clients

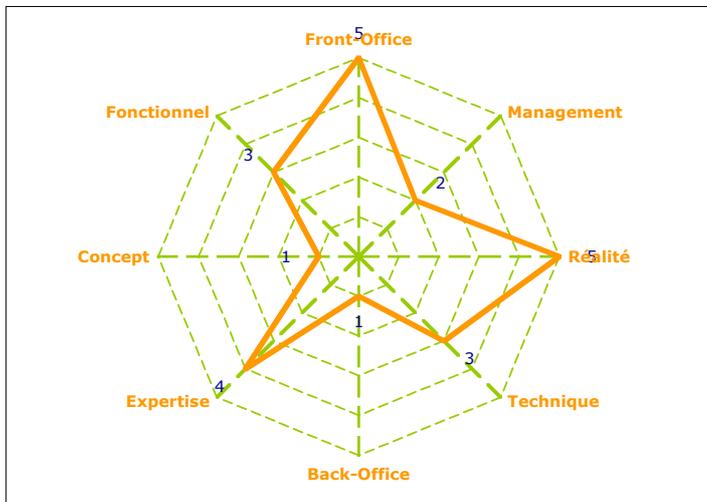
- Internes : Production, études et développement et développement des affaires.

2. Lieu(x) de travail :

En principe, il travaille sur un site spécialisé mais il peut intervenir en mission chez un ou plusieurs clients.

Emploi-Type : Responsable assistance

Profil d'Emploi



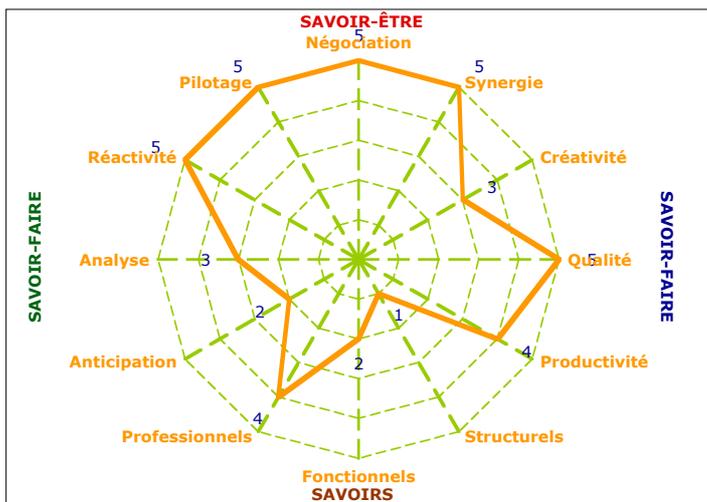
Pré-requis à l'emploi

Le responsable assistance est un technicien d'assistance expérimenté ; il peut également venir de la production ou des études.

Formations

- **Principales formations**
 - ◆ BTS Informatique de gestion.
 - ◆ DUT Informatique.
- **Certifications**
 - ◆ ITIL

Profil de Compétences



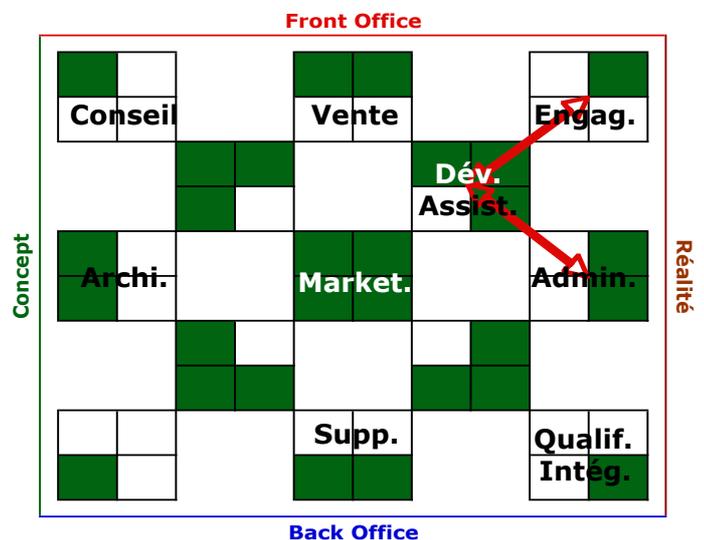
Parcours dans l'emploi

Le parcours du responsable assistance est lié à son origine ou sa spécialité, plutôt applications ou plutôt infrastructure.

Connaissances

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

Passerelles



Famille : Assistance & Support

Sous-Famille : Assistance

Emploi-Type : Technicien d'assistance

Autres Appellations

Appellations courantes

- Assistant technique utilisateurs
- Télé-assistant
- Technicien Hot-Line
- Technicien poste de travail, micro, réseau
- Technicien de maintenance

Appellations en Anglais

- HotLiner

Description synthétique

Le technicien d'assistance assure la gestion de tout ou partie des composants d'un système informatique ainsi que la résolution des incidents rencontrés par les utilisateurs/clients dans l'emploi de ce système.

Il peut intervenir sur des domaines techniques et/ou fonctionnels.

Activités principales

◆ Effectuer tout ou partie des tâches permettant de garantir la qualité de service vis-à-vis des clients/utilisateurs :

- accueil téléphonique et prise en compte des incidents de toute nature,
- diagnostic des dysfonctionnements,
- résolution des incidents simples et récurrents,
- collaboration avec les équipes de développement et de production,
- gestion des incidents jusqu'à la résolution complète et satisfaisante du dysfonctionnement.

◆ Respecter le cadre méthodologique et technique spécifique à l'assistance,

◆ Participer, si nécessaire, aux processus d'intégration et de déploiement.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

La taille du parc (applicatif et technique) et l'hétérogénéité des environnements de travail impactent l'emploi des techniciens d'assistance qui peuvent, parfois, intervenir en horaires décalés.

• Sectoriel

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

Activités spécifiques

- ◆ Former les clients/utilisateurs,
- ◆ Rédiger des documentations pour les clients/utilisateurs,
- ◆ Constituer des bases de connaissances d'incidents,
- ◆ Centraliser, analyser et transmettre les besoins d'amélioration des systèmes.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

• Externes : client, éditeur, constructeur, SSII.

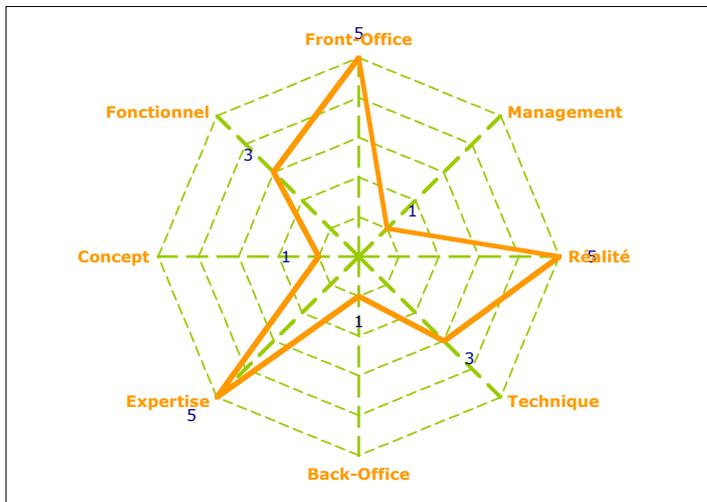
• Internes : technicien d'infrastructure, administrateur d'infrastructure, client interne.

2. Lieu(x) de travail :

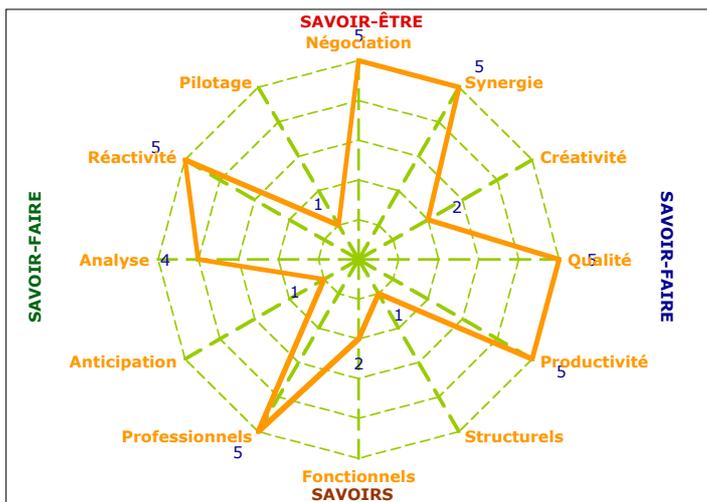
En principe, il travaille sur un site spécialisé mais il peut intervenir en mission chez un ou plusieurs clients.

Emploi-Type : Technicien d'assistance

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

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

Pré-requis à l'emploi

Cet emploi est accessible à des débutants possédant une formation de niveau BAC + 2 ou bien à des techniciens en reconversion interne.

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.

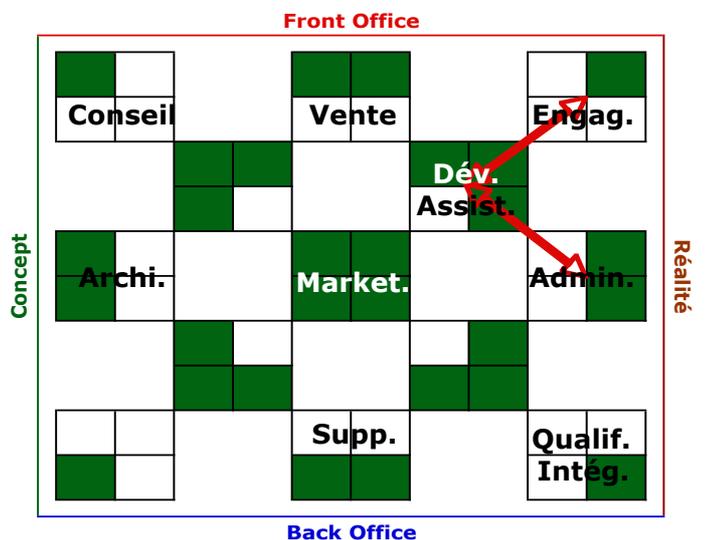
• Certifications

- ◆ ITIL

Parcours dans l'emploi

Le technicien d'assistance peut évoluer vers une responsabilité de management de proximité ou bien rejoindre les équipes d'un client et bénéficier des possibilités de mobilité interne.

Passerelles



Famille : Assistance & Support

Sous-Famille : Support

Emploi-Type : Responsable méthodes, outils et qualité

Autres Appellations

Appellations courantes

- Responsable Méthodes-Qualité
- Responsable support (développement, technique)

Appellations en Anglais

- Efficiency manager

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 méthodes.

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, normes et méthodes.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

Selon la taille de la structure, il peut être rattaché à l'une des fonctions opérationnelles (en particulier, aux Études) ou diriger une structure dédiée.

• Sectoriel

Pas de variabilité.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

- Externes : prestataires, utilisateurs.
- Internes : étude & développement, production

2. Lieu(x) de travail :

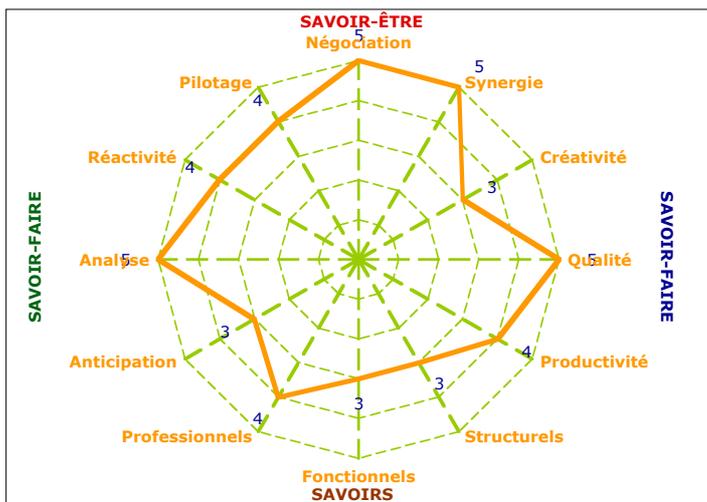
Il est souvent amené à intervenir sur le lieu où se déroule le projet.

Emploi-Type : Responsable méthodes, outils et qualité

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



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.

Pré-requis à l'emploi

L'emploi est accessible à des personnes expérimentées dans la fonction ou bien dans un parcours technique d'environ 5 à 10 ans et possédant une bonne connaissance ou un intérêt pour l'approche méthodes-qualité.

Formations

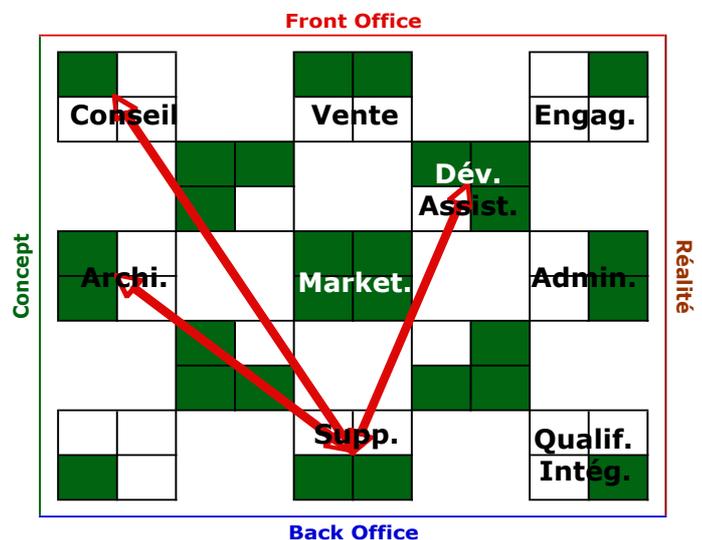
- **Principales formations**
 - ◆ Écoles d'ingénieurs,
 - ◆ Formations universitaires Informatique.
- **Certifications**
 - ◆ Méthodes Agiles,
 - ◆ CMMI,
 - ◆ CORBA.

Parcours dans l'emploi

Sans être limitée aux fonctions études et développement, l'approche méthodes-qualité lui est spécifique. Des aller-retour sont possible entre un rôle opérationnel et un rôle de support.

L'élargissement à d'autres fonctions (production) est envisageable.

Passerelles



Famille : Assistance & Support

Sous-Famille : Support

Emploi-Type : Chargé de méthode, outils et qualité

Autres Appellations

Appellations courantes

- Ingénieur méthodes outils et qualité
- Ingénieur méthodes informatiques

Appellations en Anglais

- Quality assurance engineer

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,
- ◆ Être 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.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

Dans une petite structure, le directeur de projet voire le chef de projet prendra en charge les aspects méthodes, outils et qualité.

Plus le projet est grand, plus le rôle est indispensable et ces activités (avec distinction entre outils et méthodes) sont assurées 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 :

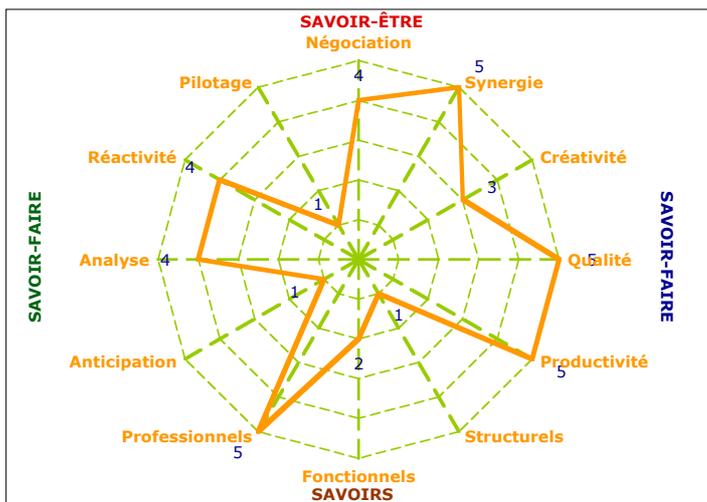
Plutôt sédentaire, il peut être amené à intervenir sur le site où se déroule le projet.

Emploi-Type : Chargé de méthode, outils et qualité

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

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

Pré-requis à l'emploi

Cet emploi s'adresse à des professionnels du développement intéressés par la démarche mathodes-qualité.

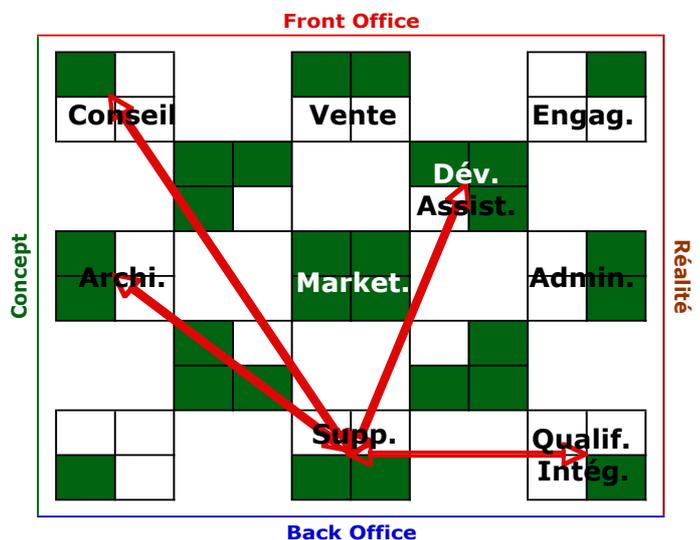
Formations

- **Principales formations**
 - ◆ Écoles d'ingénieurs,
 - ◆ Formations universitaires Informatique.
- **Certifications**
 - ◆ Méthodes Agiles,
 - ◆ CMMI,
 - ◆ CORBA,
 - ◆ ICEC.

Parcours dans l'emploi

Nécessitant une expérience préalable dans la fonction études & développement l'emploi de chargé de méthodes, outils et qualité peut conduire à un retour à la fonction d'origine à un niveau managérial.

Passerelles



Famille : Assistance & Support

Sous-Famille : Support

Emploi-Type : Responsable sécurité

Autres Appellations

Appellations courantes

- responsable habilitations
- RSSI

Appellations en Anglais

- Security Officer
- Risk Manager
- CSO/CTO

Activités principales

◆ Dans le cadre de la prévention des risques :

- Définir la politique de sûreté des systèmes d'information, élaborer les standards et procédures globales,

- Piloter l'élaboration détaillée des normes pour la totalité des aspects de la sûreté (sécurité, confidentialité, pérennité...) sur l'ensemble des composants (infrastructure matérielle et logicielle : postes de travail, serveurs, réseaux, logiciels de base ; solutions applicatives ; données, traitements),

- Définir et manager les différentes ressources nécessaires à la mise en oeuvre des normes,

- Participer à la validation des architectures,

◆ Dans le cadre de la gestion des risques, définir et coordonner les ressources nécessaires à la résolution des crises (intrusion, atteintes à l'intégrité...).

Activités spécifiques

◆ Intervenir de façon opérationnelle sur des sujets ou sites sensibles.

Description synthétique

Le responsable sécurité est chargé de garantir le niveau optimum de sûreté de l'ensemble des composants d'un système d'information et de communication.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

Le poste de responsable sécurité n'existe que dans les grandes structures ou bien dans celles qui ont eu à subir de graves préjudices suite à des malversations ou des intrusions.

• Sectoriel

Certains secteurs d'intervention (Banques, Industries critiques) sont plus sensibilisés à des problématiques qui, cependant, concernent désormais toutes les activités.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

- Externes : client, utilisateur, fournisseur, cotraitant, partenaire.

- Internes : équipes informatiques.

2. Lieu(x) de travail :

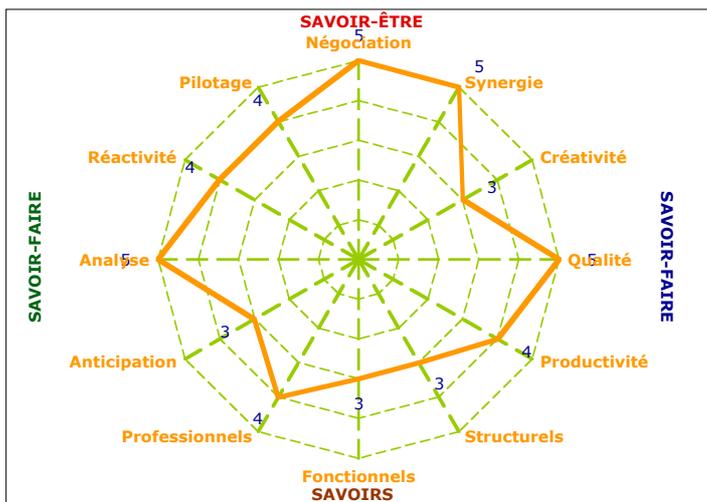
A priori sédentaire, il peut être amené à se déplacer dans le cas d'audits stratégiques.

Emploi-Type : Responsable sécurité

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

- ◆ Méthodes d'analyse des risques (EBIOS, MEHARI...),
- ◆ Méthodes, outils et normes de conception, de développement et d'administration des systèmes informatiques,
- ◆ Infrastructures (protocoles, standards...),
- ◆ Méthodes de management d'équipe,
- ◆ Notions juridiques.

Pré-requis à l'emploi

Le poste de responsable sécurité constitue l'évolution normale d'un ingénieur sécurité.

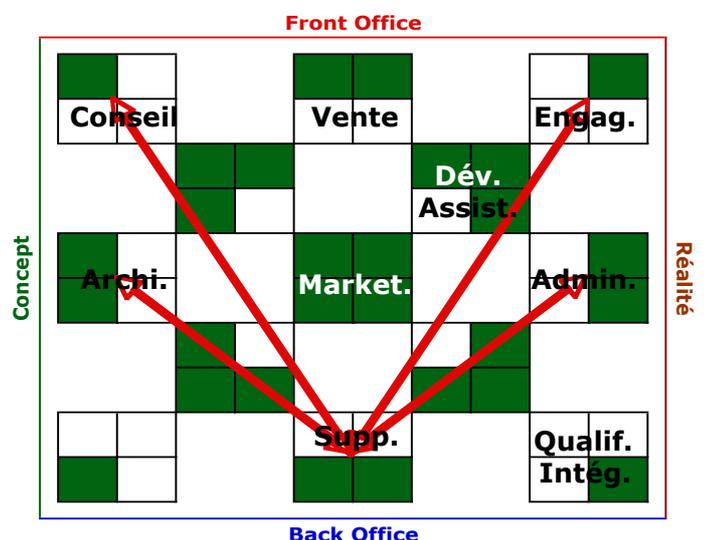
Formations

- **Principales formations**
 - ◆ Écoles d'ingénieurs,
 - ◆ Formations universitaires...
- **Certifications**
 - ◆ Certifications CISM et CISA de l'ISACA,
 - ◆ Certification CISMSP de l'ISC,
 - ◆ Certification GIAC du SANS Institute.

Parcours dans l'emploi

Il est difficile pour le responsable sécurité de changer d'orientation (compte tenu de sa forte spécialisation) et, parfois, de changer d'entreprise (compte tenu de ses habilitations).

Passerelles



Famille : Assistance & Support

Sous-Famille : Support

Emploi-Type : Ingénieur sécurité

Autres Appellations

Appellations courantes

- ingénieur habilitations
- ingénieur système

Appellations en Anglais

- security engineer

Activités principales

◆ Élaborer et décliner les normes pour la totalité des aspects de la sûreté (sécurité, confidentialité, pérennité...) sur l'ensemble des composants (infrastructure matérielle et logicielle : postes de travail, serveurs, réseaux, logiciels de base ; solutions applicatives ; données, traitements).

◆ Assurer la prise en compte et le respect de ces règles par l'ensemble des entités et filiales, en France et à l'étranger.

◆ Pour ce faire, intervenir avec un triple rôle de conseil (analyse, recommandations, accompagnement), de coordination et de contrôle.

Activités spécifiques

◆ Contribuer, pour l'aspect sécurité, à la rédaction des référentiels pour les différents processus (architecture, création, gestion...).

Description synthétique

L'ingénieur sécurité est en mesure, après analyse, de formuler les recommandations et accompagner la mise en oeuvre des solutions garantissant le niveau optimum de sûreté de tout ou partie des composants d'un système d'information et de communication.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

Selon la taille de l'entreprise, l'Ingénieur Sécurité peut travailler seul (voire assumer d'autres fonctions techniques), soit faire partie d'une communauté présente à tous les niveaux de l'organisation.

• Sectoriel

Certains secteurs d'intervention (Banques, Industries critiques) sont plus sensibilisés à des problématiques qui, cependant, concernent désormais toutes les activités.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

- Externes : client, utilisateur, fournisseur, cotraitant, partenaire.

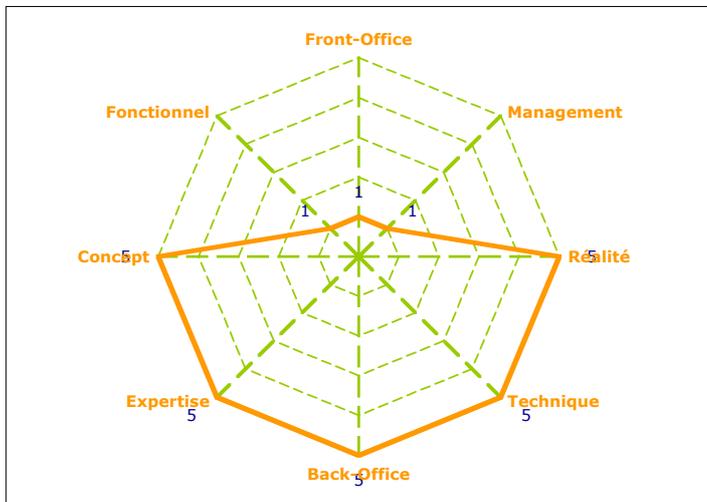
- Internes : chef de projet, concepteur développeur, administrateur, architecte, management et fonctions supports.

2. Lieu(x) de travail :

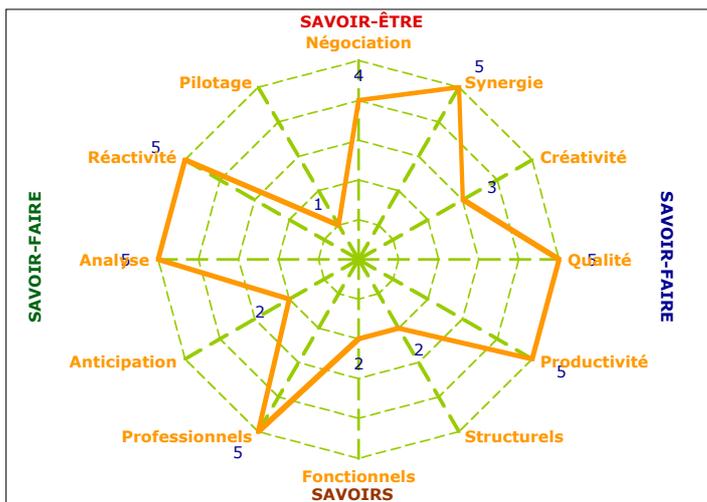
Il effectue de nombreux déplacements chez les clients.

Emploi-Type : Ingénieur sécurité

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

- ◆ Méthodes d'analyse des risques (EBIOS, MEHARI...),
- ◆ Méthodes, outils et normes de conception, de développement et d'administration des systèmes informatiques,
- ◆ Infrastructures (protocoles, standards...).

Pré-requis à l'emploi

L'emploi type d'ingénieur sécurité est accessible après une première expérience dans un emploi d'expert technique (ingénieur système, ingénieur réseau) ou, parfois, de support méthodologique.

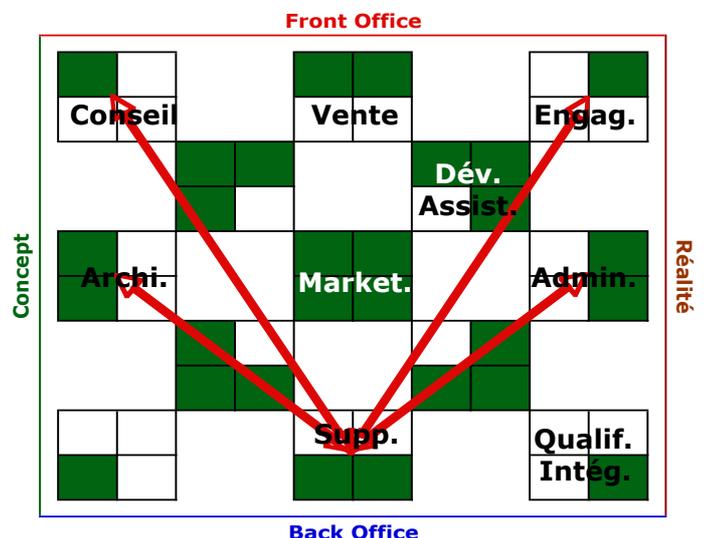
Formations

- **Principales formations**
 - ◆ Écoles d'ingénieurs,
 - ◆ Formations universitaires...
- **Certifications**
 - ◆ Certifications CISM et CISA de l'ISACA,
 - ◆ Certification CISMSP de l'ISC,
 - ◆ Certification GIAC du SANS Institute.

Parcours dans l'emploi

L'ingénieur sécurité évolue soit en se spécialisant dans un secteur ou sur certains processus IT, soit en élargissant ses responsabilités dans un poste de RSSI.

Passerelles



Famille : Développement des
Affaires

Sous-Famille : Commercial

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,
- ◆ Être 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.

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

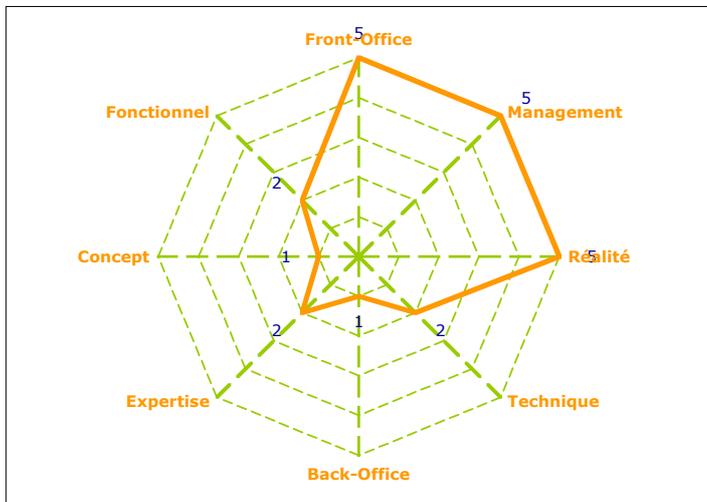
- Internes : : support au business (contrôle de gestion, ressources humaines, juridique, marketing...) services techniques.

2. Lieu(x) de travail :

Il est très mobile, il faut prévoir de nombreux déplacements.

Emploi-Type : Responsable commercial

Profil d'Emploi



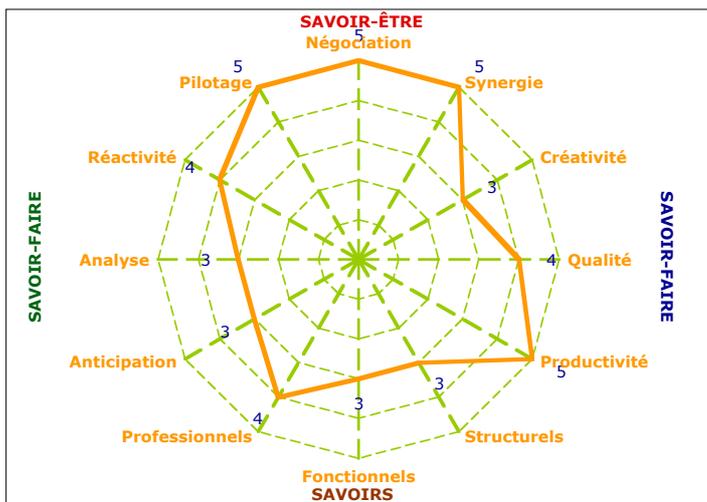
Pré-requis à l'emploi

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.

Profil de Compétences



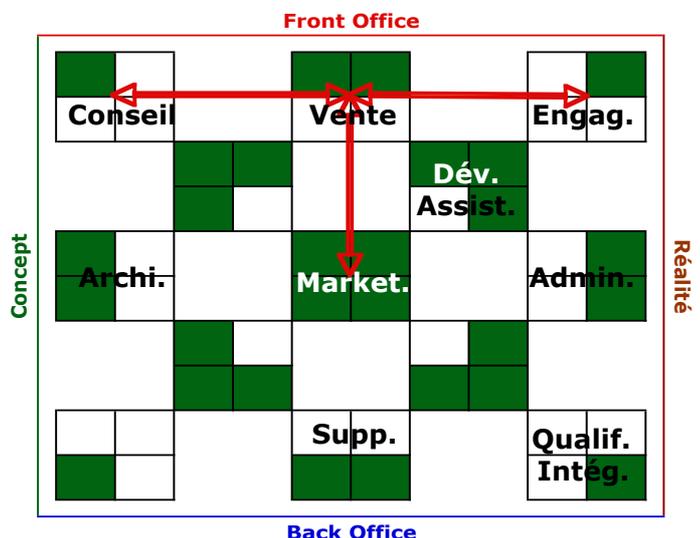
Parcours dans l'emploi

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

Connaissances

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

Passerelles



**Famille : Développement des
Affaires**

Sous-Famille : Commercial

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.

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, seul ou en équipe, notamment dans le cadre de grands projets.

• Sectoriel

Pas de variabilité.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

- Externes : clients, fournisseurs, partenaires, utilisateurs.

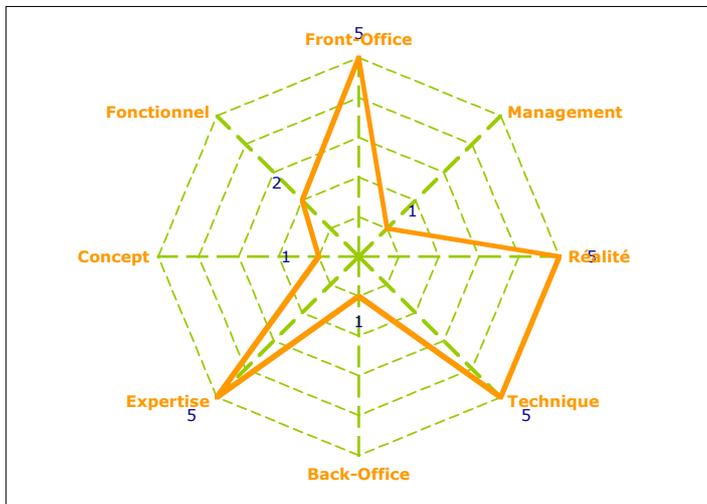
- Internes : chef de projet, commercial, marketing, recherche et développement.

2. Lieu(x) de travail :

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

Emploi-Type : Consultant avant-vente

Profil d'Emploi



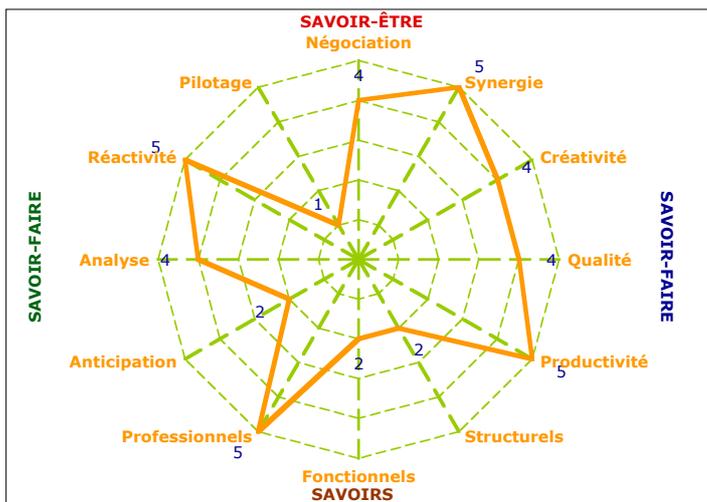
Pré-requis à l'emploi

Il dispose d'une expérience technique, quel que soit son niveau de qualification.

Formations

- **Principales formations**
 - ◆ Écoles d'ingénieurs, grandes écoles ou formations universitaires Informatique
- **Certifications**
 - ◆ Pas de certification exigée.

Profil de Compétences



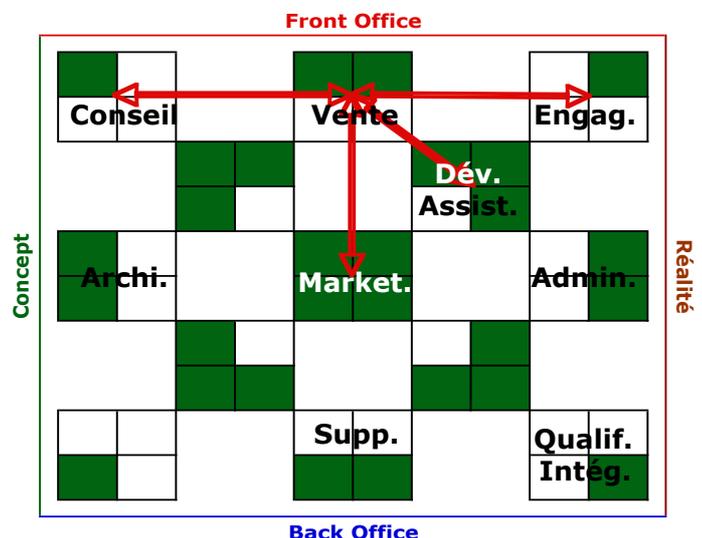
Parcours dans l'emploi

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

Connaissances

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

Passerelles



Famille : Développement des
Affaires

Sous-Famille : Commercial

Emploi-Type : Commercial

Autres Appellations

Appellations courantes

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

Appellations en Anglais

- Business developer
- 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.

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).

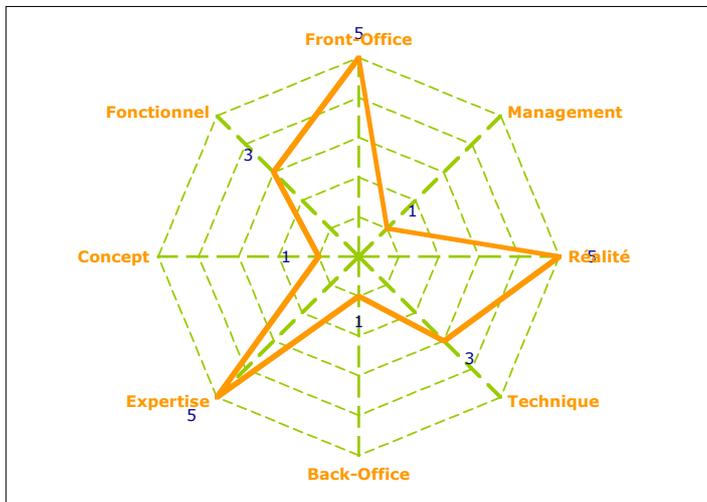
- Internes : : support au business (contrôle de gestion, ressources humaines, juridique, marketing...) services techniques.

2. Lieu(x) de travail :

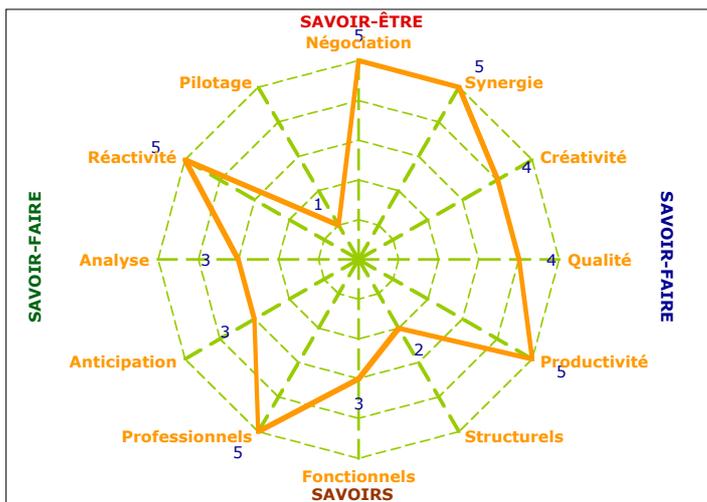
Il peut être sédentaire ou très mobile.

Emploi-Type : Commercial

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



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.

Pré-requis 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**
 - ◆ BTS ou DUT Techniques commerciales
 - ◆ Écoles de Commerce
 - ◆ Écoles d'ingénieur option ingénieur d'affaires

- **Certifications**

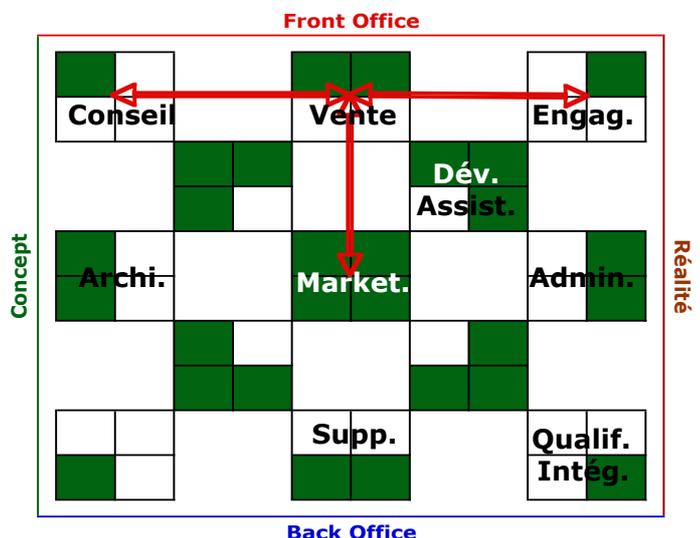
- ◆ Pas de certification exigée.

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



Famille : Développement des
Affaires

Sous-Famille : Commercial

Emploi-Type : Responsable des 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 prospecter 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.

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).

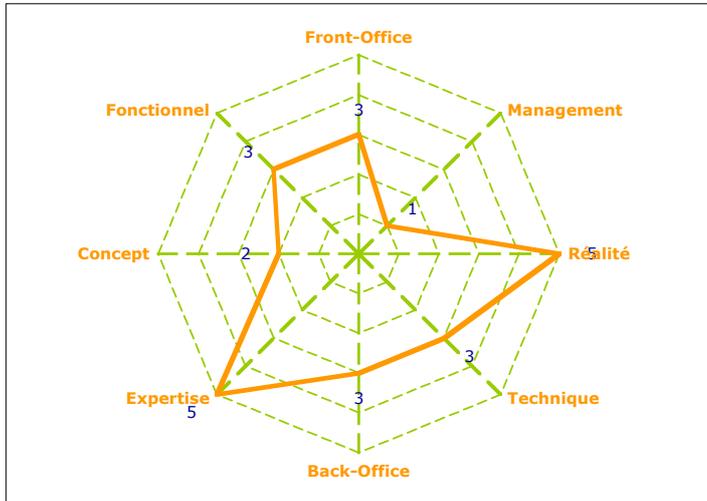
- Internes : responsable marketing, responsable commercial, direction générale.

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.

Emploi-Type : Responsable des partenariats

Profil d'Emploi



Pré-requis 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

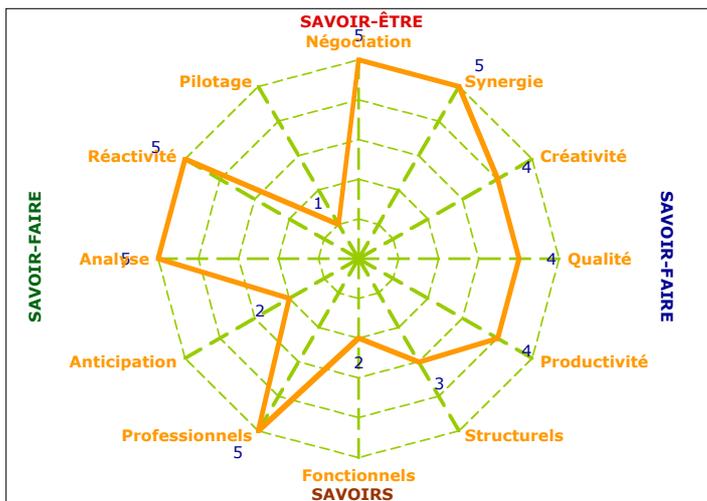
• Principales formations

◆ Écoles 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).

Profil de Compétences



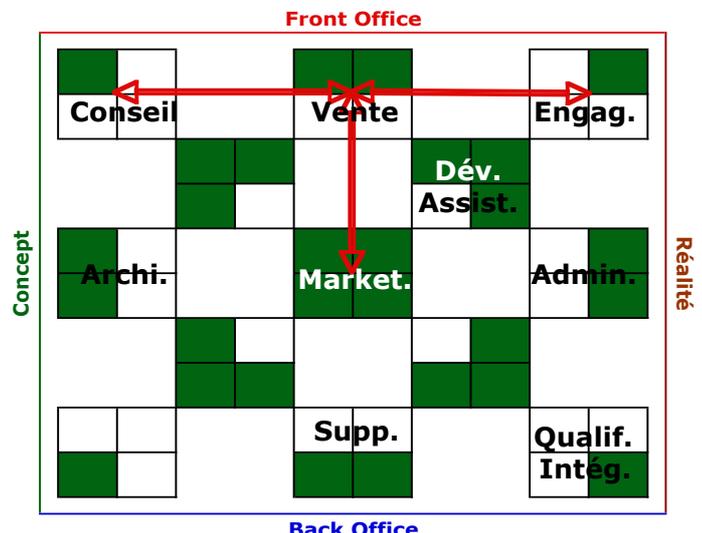
Parcours dans l'emploi

L'importance croissante du sourcing et le faible niveau de normalisation et d'intégration de certaines offres rendent la gestion des partenariats indispensable.

Connaissances

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

Passerelles



Famille : Développement des
Affaires

Sous-Famille : Marketing

Emploi-Type : Chef de produit

Autres Appellations

Appellations courantes

- Chef de marché
- Chef de produit

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,
- ◆ 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 produit 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.

Dans un souci de dynamisation et de rentabilité, il doit également étudier l'opportunité de lancer de nouveaux produits ou d'adapter des produits existants.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

Selon les entreprises, le chef de produit peut être spécialisé produit ou marché ou les deux.

• Sectoriel

Pas de variabilité.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

- Externes : clients, partenaires.

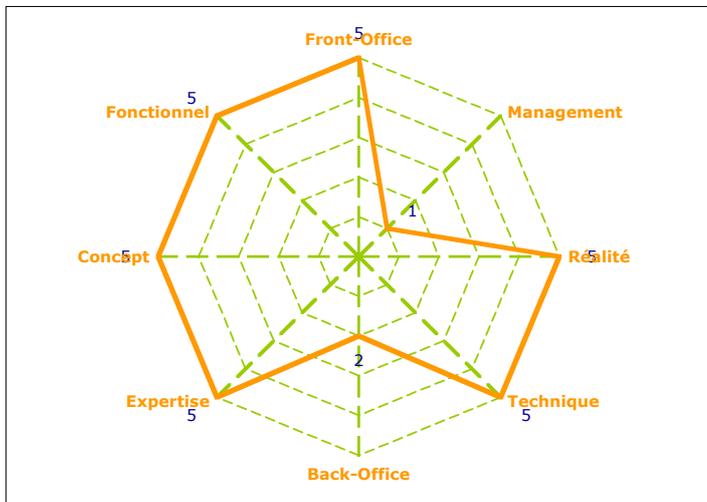
- Internes : recherche et développement, service commercial, comité de direction.

2. Lieu(x) de travail :

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

Emploi-Type : Chef de produit

Profil d'Emploi



Pré-requis à l'emploi

Ce poste s'adresse à des diplômés de niveau Bac + 4 à Bac + 5 ayant ou non une expérience préalable soit dans la fonction commerciale, soit dans un poste en recherche et développement.

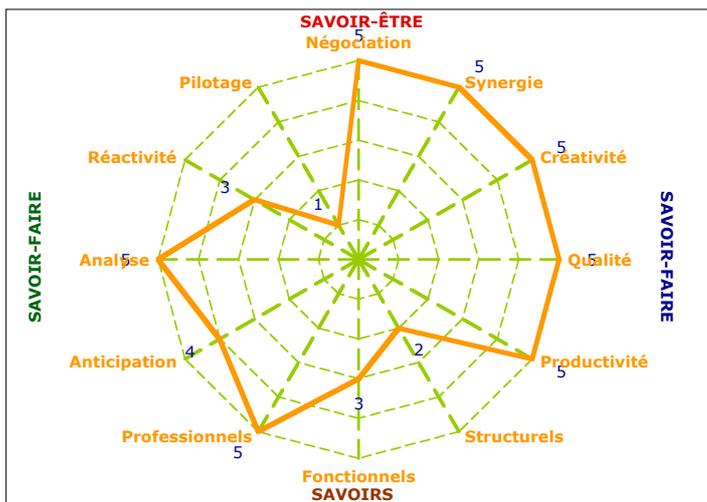
Il a donc développé des compétences en mode projet qui lui permettent d'acquérir un excellent savoir faire dans de nombreux domaines selon son

Formations

- **Principales formations**
 - ◆ Écoles de commerce, formations universitaires, écoles d'ingénieurs Informatique.

- **Certifications**
 - ◆ Pas de certification exigée.

Profil de Compétences



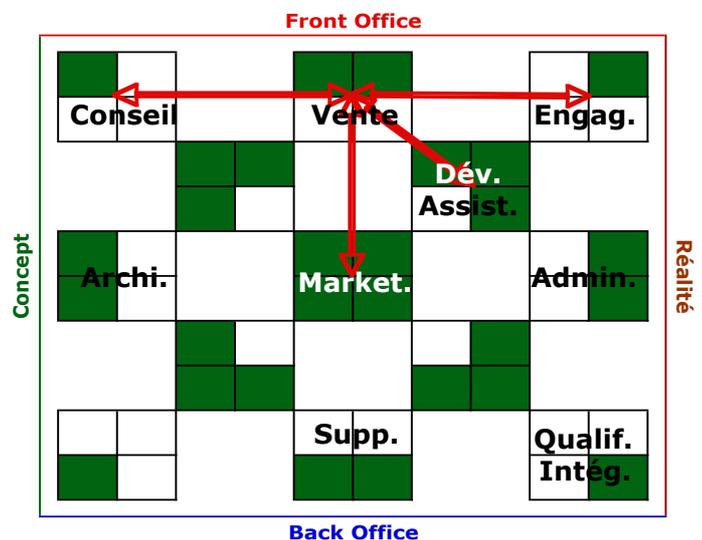
Parcours dans l'emploi

Avec l'expérience, le chef de produit évolue de tâches opérationnelles à des missions stratégiques.

Connaissances

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

Passerelles



Famille : Développement des
Affaires

Sous-Famille : Marketing

Emploi-Type : Responsable de l'offre

Autres Appellations

Appellations courantes

Appellations en Anglais

- Bid Manager

Activités principales

- ◆ Effectuer, auprès des différentes entités le recueil des prestations délivrables,
- ◆ Prendre en compte les éléments économiques,
- ◆ Élaborer le catalogue de services,
- ◆ Promouvoir le catalogue des prestations délivrables,
- ◆ Connaître, en permanence, le degré de satisfaction par rapport aux prestations fournies,
- ◆ Recueillir, régulièrement, les attentes en termes de nouveaux services,
- ◆ Sensibiliser les différentes entités, non seulement, aux potentialités de nouvelles prestations, mais surtout, aux améliorations à apporter dans les services existants.

Activités spécifiques

- ◆ Assurer des interventions en avant-vente,
- ◆ Participer aux phases d'intégration, de déploiement et d'accompagnement du changement.

Description synthétique

Le responsable de l'offre est chargé de définir, négocier, assurer le suivi et promouvoir les prestations de service délivrées par l'entreprise ou par ses partenaires.

Variabilité de l'emploi

• Type d'entreprise

En fonction de la taille de l'entreprise, l'emploi sera distinct ou non du chef de produit.

• Sectoriel

Selon la nature des prestations (constructeur, éditeur, opérateur), la composante fonctionnelle ou technique du poste sera variable.

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

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

2. Lieu(x) de travail :

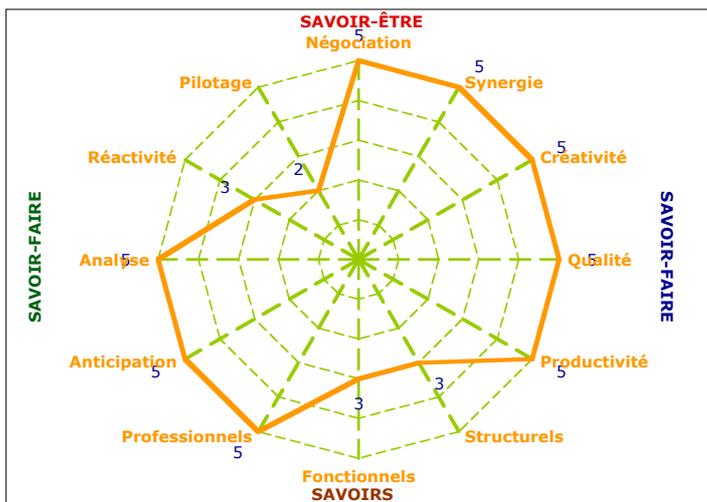
C'est un poste de marketing opérationnel nécessitant une présence sur le terrain.

Emploi-Type : Responsable de l'offre

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

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

Pré-requis à l'emploi

Pour maîtriser et promouvoir une offre de services, il est préférable d'avoir acquis une expérience opérationnelle.

Formations

• Principales formations

◆ Écoles de commerce, formations universitaires, écoles d'ingénieurs Informatique ; spécialisation dans un domaine fonctionnel (Finance, Ressources Humaines, Transport...).

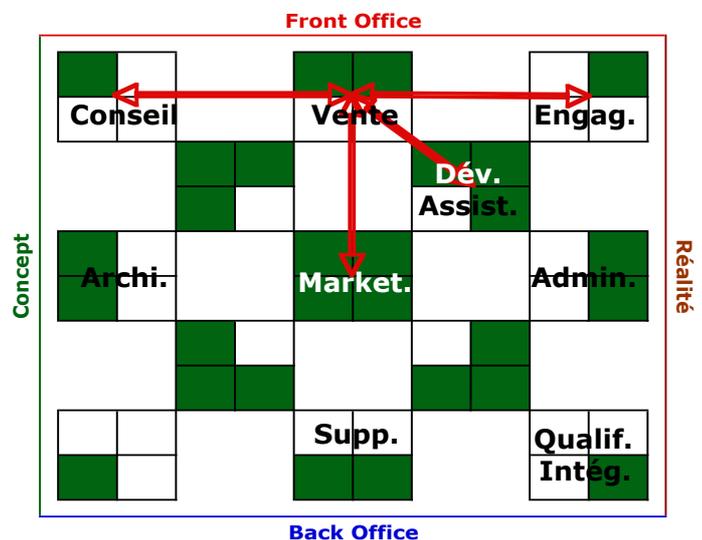
• Certifications

◆ Pas de certification exigée.

Parcours dans l'emploi

Assimilable à fonction de support avec une dimension transverse, l'emploi de responsable de l'offre permet d'effectuer des aller-retour avec les métiers opérationnels (développement, production).

Passerelles



Famille : Opérations

Sous-Famille : Management

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.

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 :

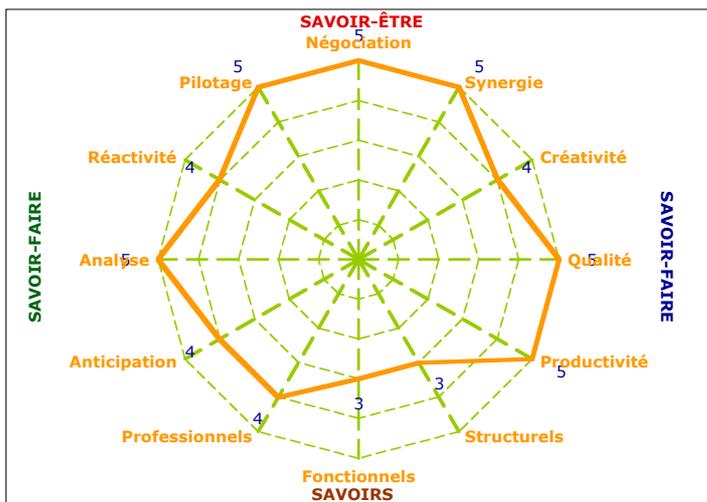
Il est plutôt sédentaire, mais peut être amené à se déplacer chez des clients dans le cadre de réunions de suivi.

Emploi-Type : Responsable des opérations

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



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.

Pré-requis 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.

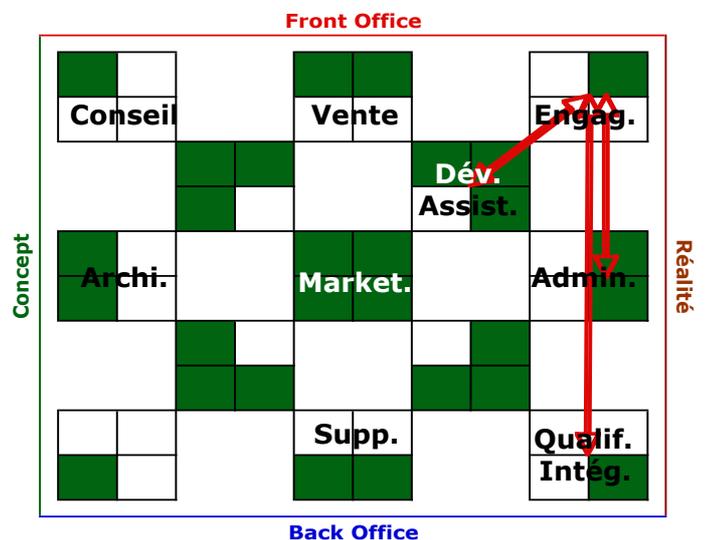
Formations

- **Principales formations**
 - ◆ Écoles d'ingénieurs
 - ◆ Formations universitaires
- **Certifications**
 - ◆ ITIL - Service Manager
 - ◆ COBIT

Parcours dans l'emploi

Avec l'expérience, le responsable des opérations gère plusieurs contrats, de complexité croissante.

Passerelles



Famille : Opérations

Sous-Famille : Intégration

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,
- ◆ Être 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.

Description synthétique

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

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.

Activités spécifiques

Conditions d'exercice

1. Liaisons - Relations

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

2. Lieu(x) de travail :

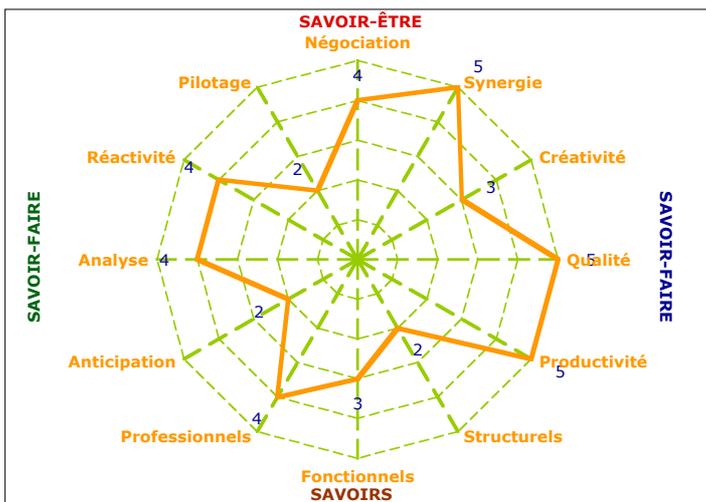
L'emploi comporte de nombreux déplacements en clientèle.

Emploi-Type : Chef de projet production

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

- ◆ Plate-forme 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.

Pré-requis à l'emploi

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

Formations

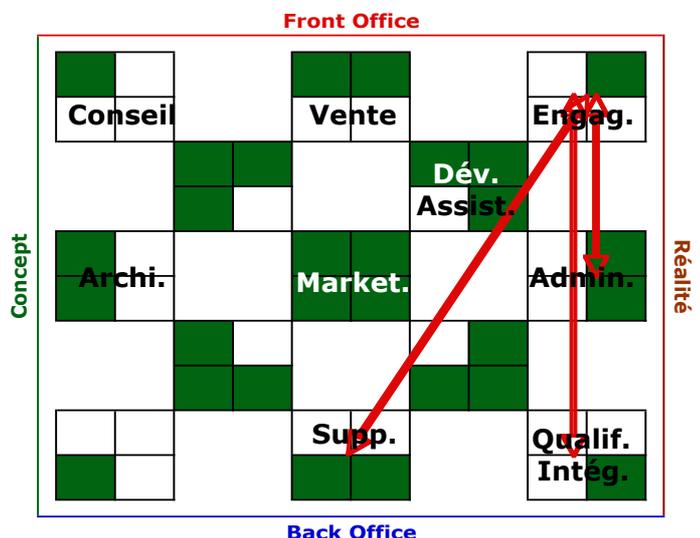
- **Principales formations**
 - ◆ Écoles d'ingénieurs,
 - ◆ Formations universitaires Informatique.
- **Certifications**
 - ◆ ITIL

Parcours dans l'emploi

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

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

Passerelles



Famille : Opérations

Sous-Famille : Intégration

Emploi-Type : Intégrateur d'exploitation

Autres Appellations

Appellations courantes

- Analyste d'exploitation
- Administrateur de production

Appellations en Anglais

- Opérationnal 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.

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 :

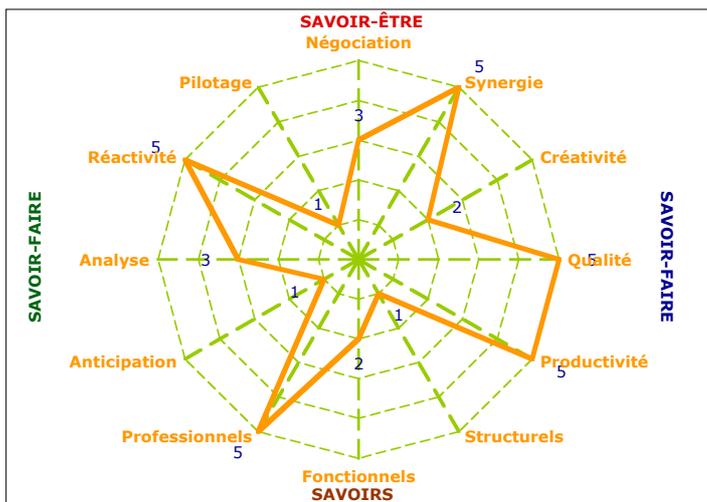
Il travaille sur le site très sécurisé, chez le client ou sur une plate-forme multi-clients.

Emploi-Type : Intégrateur d'exploitation

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



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.

Pré-requis 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 - responsables d'exploitation systèmes réseaux et applications (APSRA)

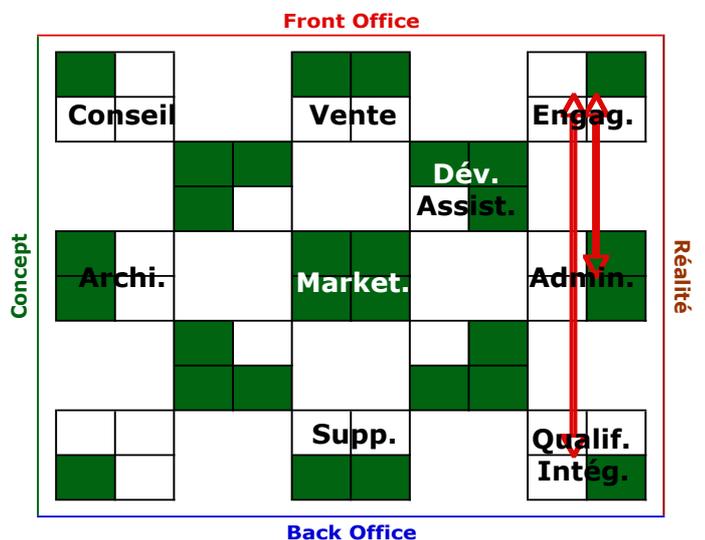
• Certifications

- ◆ ITIL

Parcours dans l'emploi

L'intégrateur d'exploitation évolue vers la polyvalence, la connaissance de toutes les étapes de la production ou bien vers une expertise.

Passerelles



Famille : Opérations

Sous-Famille : Engagements

Emploi-Type : Manager de ressources

Autres Appellations

Appellations courantes

Appellations en Anglais

- Resource manager

Activités principales

- ◆ Gérer les ressources humaines,
- ◆ Évaluer 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,
- ◆ Optimiser les affectations des collaborateurs et avertir le management des besoins prévisionnels forts, ainsi que des baisses de charges.

Activités spécifiques

- ◆ Se connecter aux réseaux transverses de compétence et inscrire les collaborateurs dans les communautés.

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 connaître, aussi bien les compétences de ses collaborateurs, que les besoins nécessaires à la réalisation du projet.

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

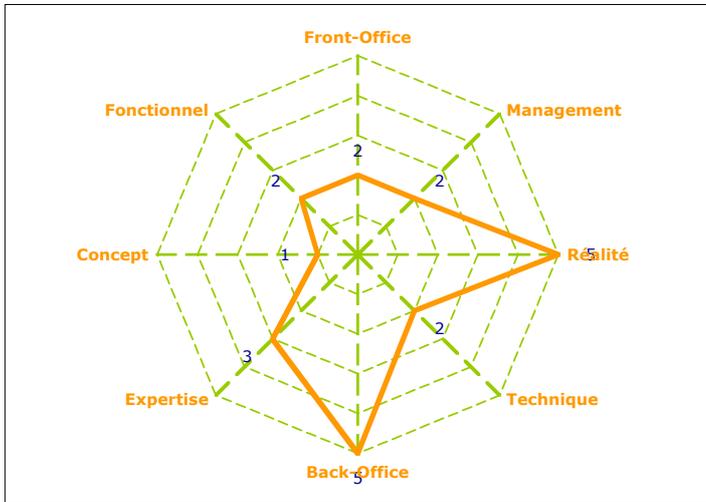
- Externes : clients, partenaires.
- Internes : équipe projet, chef de projet, directeur de projet, management, Ressources Humaines.

2. Lieu(x) de travail :

Son lieu de travail se situe dans l'entreprise qui l'emploie, toutefois il se déplace chez les clients pour maintenir le lien avec les collaborateurs.

Emploi-Type : Manager de ressources

Profil d'Emploi



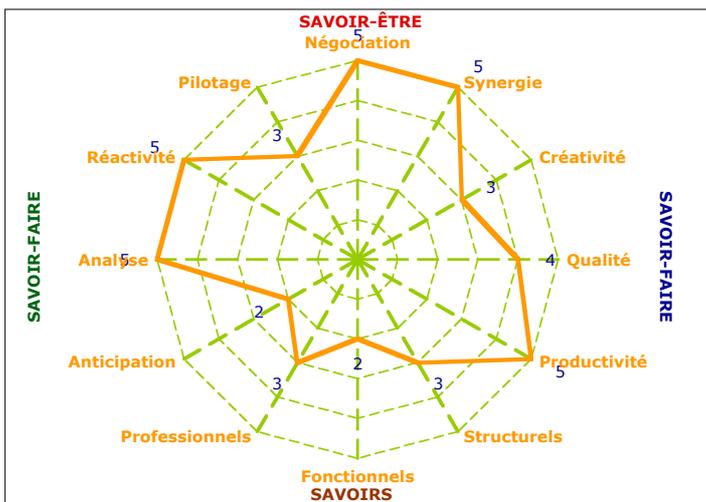
Pré-requis à l'emploi

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

Formations

- **Principales formations**
 - ◆ Écoles d'ingénieurs,
 - ◆ Formations universitaires.
- **Certifications**
 - ◆ Pas de certification exigée.

Profil de Compétences



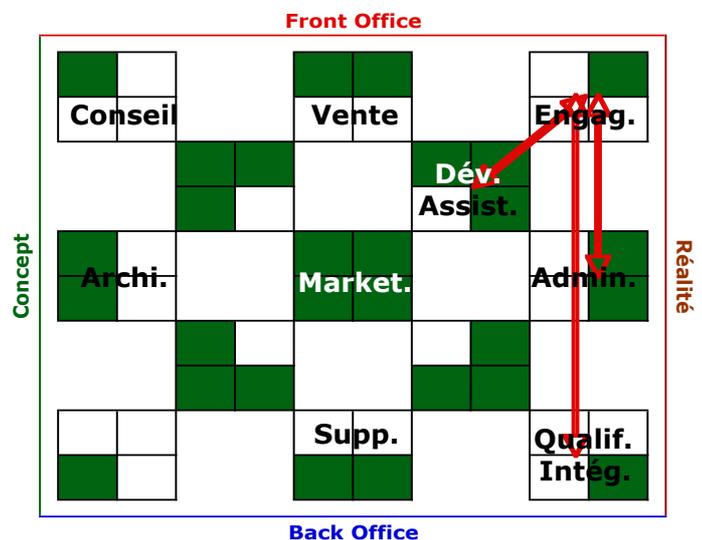
Parcours dans l'emploi

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

Connaissances

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

Passerelles



Famille : Opérations

Sous-Famille : Engagements

Emploi-Type : Gestionnaire de contrats

Autres Appellations

Appellations courantes

; Responsable de compte

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,
- ◆ Surveiller les événements impactant le contrat de services tout au long de son cycle de vie ,
- ◆ Être 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.

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.

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.

Famille : Opérations

Sous-Famille : Engagements

Emploi-Type : Gestionnaire de services

Autres Appellations

Appellations courantes

- Propriétaire de service

Appellations en Anglais

- Service owner

Activités principales

- ◆ Garantir le bon fonctionnement du service,
- ◆ Être force de propositions pour les évolutions et l'amélioration du service,
- ◆ Être 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.

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.

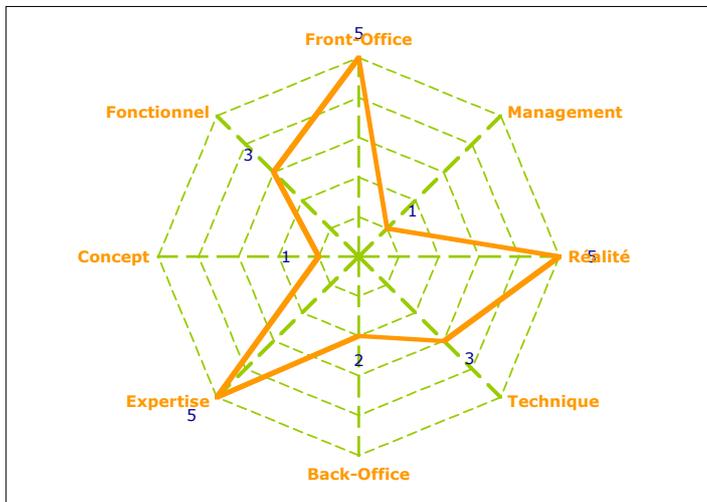
- Internes : équipes de développement, gestionnaire de contrats, Famille Production.

2. Lieu(x) de travail :

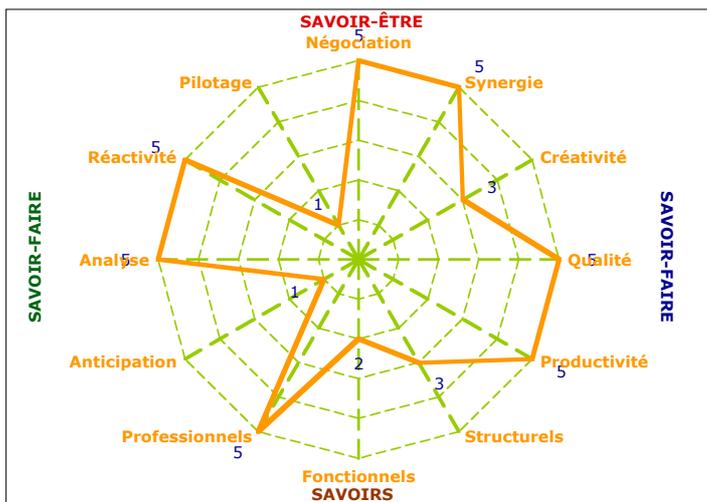
Il est plutôt sédentaire.

Emploi-Type : Gestionnaire de services

Profil d'Emploi



Profil de Compétences



Connaissances

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

Pré-requis 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

Avec l'expérience, le gestionnaire de services prend en charge des contrats de plus en plus complexes, pour un nombre croissant de clients et peut prendre l'initiative de faire évoluer le contrat.

Passerelles

