

**JUILLET 2018**  
**PUBLICATION CIGREF**

**Cigref**  
RÉUSSIR  
LE NUMÉRIQUE

# **NOMENCLATURE CIGREF DES MÉTIERS DU SYSTÈME D'INFORMATION**

**MISE À JOUR 2018**





Le Cigref, réseau de Grandes Entreprises, a été créé en 1970. Il regroupe près de 150 grandes entreprises et organismes français de tous les secteurs d'activité (banque, assurance, énergie, distribution, industrie, services...). Le Cigref a pour mission de développer la capacité des grandes entreprises à intégrer et maîtriser le numérique.

## **TITRE DU RAPPORT : Nomenclature Cigref des métiers du système d'information. Mise à jour - 2018**

### **ÉQUIPE DU CIGREF :**

Henri D'AGRAIN – Délégué Général	Frédéric LAU – Directeur de mission
Vanessa DEWAELE – Chargée de mission	Marine DE SURY – Chargée de mission
Clara MORLIÈRE – Chargée de mission	Flora FISCHER – Chargée de mission
Thibault LURET – Chargé de communication	Marie-Pierre LACROIX – Responsable Information
Josette LEMAN – Assistante de direction	Josette WATRINEL – Secrétaire de direction

### **REMERCIEMENTS :**

Nous tenons à remercier Laurent STRICHER, DSI de Pôle Emploi qui a piloté les réflexions qui ont permis l'évolution de cette nomenclature des métiers des systèmes d'information entre 2016 et 2018 ainsi qu'à tous les participants aux réunions du groupe de travail du Cigref :

Charlotte CADOR - DINSIC - SGMAP	Franck LEGUEM - SAFRAN
Christine CALDEIRA - SNCF	Jérôme MAIRE - MINISTERE DES ARMEES
Danielle CHALENDARD - ORANGE / DSI	Stéphane MAZARS - CREDIT AGRICOLE SA
Anne CHENE - TOTAL	Julie MESNIER - CREDIT AGRICOLE SA
Hélène CHOUKROUN - LA POSTE	Karine MONTINI - CNAF
Stéphanie CLEMENTINE - POLE EMPLOI	Emmanuel MONZIES - GROUPE PSA
Sophie COMMENGE - CAISSE DES DÉPÔTS	Minh Chau PHAM LETHI – Sécurité Sociale - Indépendants
Marc DESALOS - LA POSTE	Rosietta PLANTE - ENGIE
Farnaz ESHRAGH - AIR FRANCE KLM	Véronique POULARD - SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
Nathalie FRADETAL - ENGIE	Solange POVEDA - CNAM-TS
Sylvie GOBBATTI - DASSAULT AVIATION	Nelly RANDRIAMALANTO - CAISSE DES DÉPÔTS
Claire HEITZ - AG2R LA MONDIALE	Marie SIENG - EDF
Thérèse HIRSCHY - CNAV-TS	Laurent STRICHER - POLE EMPLOI
Malicia KERHEL – AG2R LA MONDIALE	Philippe VENTAJA - MAIF
Renaud LAFORGE - CAISSE DES DÉPÔTS	Nadège VERRIER - CAISSE DES DÉPÔTS
Vianney LE VOYER - GROUPE SEB	Reine YATIME - TOTAL

Ce document a été rédigé par Frédéric Lau, Directeur de mission au Cigref.

**POUR TOUT RENSEIGNEMENT CONCERNANT CE RAPPORT, VOUS POUVEZ CONTACTER LE CIGREF AUX COORDONNÉES CI-DESSOUS :**

Cigref, Réseau de Grandes entreprises

21, avenue de Messine 75008 Paris

Tél. : + 33.1.56.59.70.00

Courriel : [cigref@cigref.fr](mailto:cigref@cigref.fr)

Site internet :

<https://www.cigref.fr>



**DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Toutes les publications du Cigref sont mises gratuitement à la disposition du plus grand nombre, mais restent protégées par les lois en vigueur sur la propriété intellectuelle.

## Synthèse

Le CIGREF, depuis 1991, maintient une nomenclature des métiers qui propose une description de métiers existants dans les Directions des Systèmes d'Information (DSI) des grandes entreprises membres du CIGREF. Cet outil ne présente pas ce que seront les métiers des SI mais ce qu'ils sont aujourd'hui : leur description correspond à la réalité des entreprises c'est-à-dire qu'elle se base sur les référentiels existants dans ces entreprises.

**La nomenclature des métiers du SI du Cigref rassemble aujourd'hui 50 métiers des SI**, chacun décrit sous la forme d'une fiche comprenant un intitulé, une mission, les activités nécessaires pour réaliser la mission, un ensemble de compétences mises en œuvre par ces activités, les indicateurs de performance et livrables, le parcours professionnel, et les tendances et facteurs d'évolution.

Le Cigref publie en 2018 une mise à jour majeure de cet outil. **Cette évolution fait suite à la publication du rapport publié en 2016, « collaborateur 2020 »**. En effet, ce rapport, constatait que le numérique change le monde, transforme les modèles d'affaires et fait évoluer les formes de management. La réflexion du Cigref s'est donc portée sur les nouveaux métiers qui émergent et sur les profils et les compétences dont elles auront besoin demain pour continuer d'exister.

Ce travail a permis de révéler de nombreux nouveaux métiers que l'on retrouve aujourd'hui dans les entreprises membres du Cigref. Un ensemble de réunions ont permis de manière consensuelle de modifier ou définir dans la version 2018 de la nomenclature 19 métiers :

- **Autour de la donnée** : *Data Analyst, Data Scientist, Data Engineer, Chief Data Officer, Data Privacy Officer.*
- **Autour de l'agilité** : *Coach agile, Scrum Master, Product Owner*
- **Liés à la sécurité** : *Auditeur SSI, expert en cybersécurité, RSSI (mis à jour)*
- **Et à la gestion des fournisseurs** : *acheteur IT, manager de contrat (mis à jour) Vendor Manager, Software Asset Manager*
- **Enfin des métiers liés à la transformation des entreprises** : *Chief Digital Officer, Responsable marketing de la DSI et Green IT Manager, Chargé d'affaire SI (PMO)*

Très naturellement, leur apparition a aussi fortement impacté l'organisation de la nomenclature dont la structure a été revue, passant ainsi de 7 à 9 familles (initialement 7) et les métiers, existants ou nouveaux y ont été répartis en conséquence

- **Organisation et gestion des évolutions du système d'information**
- **Management de projets**
- **Cycle de vie des applications**
- **Mise à disposition et maintenance en condition opérationnelle des infrastructures**
- **Support et assistance**
- **Sécurité**



- **Management opérationnel**
- **Data**
- **Relations fournisseurs**

Depuis 2014, les fiches métiers de la nomenclature du CIGREF sont accessibles en ligne en format numérique, et téléchargeables, à l'adresse suivante : <http://nonum.cigref.fr>

## Sommaire

1.	Introduction.....	1
2.	Organisation de la nomenclature des métiers des systèmes d'information du CIGREF .....	6
3.	Principaux changements entre les versions 2015 et 2018 de la nomenclature .....	8
3.1.	Une nouvelle organisation .....	8
3.2.	Apparition de nouveaux métiers.....	10
3.3.	Les métiers qui ont été modifiés.....	17
1.	ORGANISATION ET GESTION DES EVOLUTIONS DU SYSTEME D'INFORMATION .....	23
1.1.	Consultant en systèmes d'information .....	24
1.2.	Urbaniste des systèmes d'information .....	28
1.3.	Responsable du système d'information « métier » .....	31
1.4.	Gestionnaire d'applications.....	35
1.5.	Chargé d'affaires internes .....	38
1.6.	Architecte d'Entreprise.....	40
1.7.	Responsable Green IT.....	44
2.	MANAGEMENT DE PROJETS.....	49
2.1.	Directeur de projets .....	50
2.2.	Chef de projet maîtrise d'ouvrage.....	53
2.3.	Chef de projet maîtrise d'œuvre .....	57
2.4.	Coach agile.....	62
2.5.	Scrum Master .....	65
2.6.	Product Owner .....	68
2.7.	Chargé de pilotage SI (PMO) .....	71
3.	CYCLE DE VIE DES APPLICATIONS .....	74
3.1.	Responsable des systèmes applicatifs.....	75
3.2.	Concepteur -Développeur .....	78
3.3.	Testeur.....	81
3.4.	Intégrateur d'applications .....	83
3.5.	Paramétreur de progiciels.....	86
4.	MISE À DISPOSITION ET MAINTENANCE EN CONDITION OPERATIONNELLE DES INFRASTRUCTURES .....	89
4.1.	Technicien d'exploitation .....	90
4.2.	Technicien poste de travail.....	92
4.3.	Technicien réseaux-télécoms .....	95
4.4.	Administrateur d'outils / de systèmes / de réseaux -télécoms .....	98
4.5.	Administrateur de bases de données.....	101
4.6.	Intégrateur d'exploitation .....	104
4.7.	Pilote d'exploitation .....	107
4.8.	Expert systèmes d'exploitation / réseau télécom .....	109
4.9.	Architecte technique .....	113
5.	SUPPORT ET ASSISTANCE .....	117
5.1.	Assistant fonctionnel.....	118

5.2. Technicien support utilisateurs .....	121
5.3. Expert méthode et outils / qualité .....	122
6. SECURITE .....	125
6.1. Expert en cybersécurité.....	126
6.2. Auditeur SSI .....	130
6.3. Responsable sécurité des Systèmes d'Information RSSI .....	133
7. MANAGEMENT OPERATIONNEL.....	136
7.1. Directeur des systèmes d'information .....	137
7.2. Responsable d'entité.....	140
7.3. Responsable Télécoms .....	143
7.4. Responsable d'exploitation .....	147
7.5. Responsable d'études .....	150
7.6. Chief Digital Officer .....	154
7.7. Responsable marketing de la DSI .....	156
8. DONNÉES .....	159
8.1. Data Scientist.....	160
8.2. Data Analyst .....	162
8.3. Chief Data Officer .....	165
8.4. Data Engineer .....	169
8.5. Délégué à la protection des données.....	173
9. RELATIONS FOURNISSEURS .....	175
9.1. Manager de contrat.....	176
9.2. Acheteur IT .....	178
9.3. Software Asset Manager -SAM.....	180
9.4. Vendor Manager.....	183

# 1. Introduction

Depuis 1991, le CIGREF publie régulièrement une nomenclature des « emplois-métiers » des systèmes d'information.

Cet outil est le résultat **d'un partage d'expériences** entre directeurs des ressources humaines des DSI des entreprises membres du CIGREF, formalisé en **une description commune** des métiers des systèmes d'information.

Ce travail en commun, régulièrement mis à jour, permet aussi **un suivi de l'évolution des métiers de la DSI**. Cette évolution traduit les changements dans les organisations dont ils font partie. La nomenclature offre donc un éclairage particulier sur l'évolution des directions des SI.

La première version, élaborée en 1991, proposait **quatre familles de métiers** issues de l'informatique traditionnelle en entreprise :

- **Le conseil en système d'information,**
- **Les études et le développement,**
- **La production et l'exploitation,**
- **L'assistance technique interne.**

Dans les années 1990-2000, **la DSI s'ouvre aux métiers et se professionnalise dans son pilotage**. En 1995, la nomenclature fait alors apparaître deux nouvelles familles de métiers :

- **Le support et l'assistance aux utilisateurs** révèlent l'importance croissante accordée par les directions des systèmes d'information à l'utilisateur et à l'entreprise.
- **L'administration et la gestion de la DSI** reflètent la volonté de soumettre la direction des systèmes d'information aux mêmes contraintes de gestion que l'ensemble de l'entreprise.

En 2000, l'informatique des grandes entreprises était en train de connaître d'importantes **évolutions technologiques, stratégiques et organisationnelles**. Ces changements se traduisent dans les nomenclatures de 2001 et 2002 :

- Par une mise en perspective des possibilités de carrière et **un avis du CIGREF sur l'évolution de chaque métier**
- Par l'apparition de nombreux métiers tels que :
  - **Le technicien support-SVP** qui confirme la prise en compte des utilisateurs au sein des entreprises
  - **Les administrateurs d'outils/systèmes/réseaux et télécoms et les administrateurs de bases de données**
  - **Le paramétreur ERP** qui confirme le déploiement des progiciels
  - **Le responsable sécurité du système d'information**, suite à la prise en compte des problématiques de sécurité identifiées lors de l'an 2000



- L'essor des sites web et d'internet fera apparaître en 2001 le métier de **concepteur/développeur internet**, qui disparaîtra en 2002
- Le management de la DSI s'étoffe en 2001 en décrivant les métiers de **responsable d'exploitation informatique**, et de **responsable d'une entité informatique**
- En 2002, parce que l'urbanisation du système d'information devient essentielle, le métier d'architecte du SI évolue en **urbaniste des systèmes d'information**.

De nombreuses organisations de l'écosystème IT, entreprises du CIGREF, cabinets de conseils en organisation et gestion des compétences, filières de formation, adoptent alors cette nomenclature, s'en inspirent fortement ou y font référence.

En 2005, les entreprises membres du CIGREF ont toutes un référentiel des métiers des systèmes d'information opérationnel. Mais la problématique se déplace alors : **elle n'est plus « métiers » mais « compétences »**. Les évolutions des politiques de ressources humaines des grands groupes qui, pour prendre en compte des phénomènes comme l'évolution des budgets informatiques, des technologies, de la gestion des prestataires, le *papy-boom* ou la mobilité en entreprise, mettent en place au sein de leur DSI des plans ambitieux de gestion des compétences.

En 2005, le CIGREF revisite alors complètement les grilles de compétences de sa nomenclature et envisage l'élaboration d'un nouvel outil : **un référentiel de compétences IT, complémentaire de la nomenclature des métiers IT**.

Mais dans le cadre du CEN/ISSS (*Centre Européen de Normalisation/Information Society Standardization System*) et avec le support de la Commission Européenne (CE), un Comité de pilotage international nommée « *ICT-Skills Workshop* » avait été constitué dès 2004 pour définir et mettre en œuvre un plan d'action visant à promouvoir le métier d'informaticien dans l'Union Européenne. Ce comité lançait en 2005 **un appel à participer aux travaux sur l'élaboration d'un référentiel de compétences IT international** (*e-Competence Framework* ou *e-CF*).

Le CIGREF positionne alors sa réflexion sur les compétences **au niveau européen** et, avec le soutien du groupe de travail RH, intègre l'équipe d'experts qui œuvre à la définition et à la mise en œuvre de **l'e-Competence Framework**.

En 2008 cette équipe d'experts européens produisait **une première version prototype** de cet outil. Au vu des résultats, le CIGREF décide de **remplacer les compétences CIGREF** décrites dans les métiers par celles de *l'e-CF*, **quand ce référentiel sera opérationnel**.

En 2009, les DSI des entreprises commencent à être reconnues comme **source de création de valeur et leur attractivité augmente**. Elles se professionnalisent de plus en plus et contribuent

au *business* de l'entreprise. Cette évolution de la DSI se traduit par des changements dans les modèles et les organisations, notamment **le passage au mode service** qui influe fortement sur **l'organisation des métiers**.

Si quatre ans auparavant la structuration des métiers de la DSI donnait une vision essentiellement « technique » du système d'information, en 2009 la réalité des entreprises a évolué. Les métiers de la DSI se sont progressivement réorganisés pour **passer d'une vision par silo** qui mettait en valeur la technicité des métiers, **à une vision par couche** qui organise les métiers en regard des processus métiers de l'entreprise, confortant l'idée que les DSI sont, dans une vision globale, **en lien avec le *business* et la stratégie de l'entreprise, et que leur rôle n'est plus uniquement technique**.

En 2009, la nomenclature évolue donc vers **une nouvelle articulation des métiers** autour des grandes familles suivantes :

1. **Pilotage, organisation et gestion des évolutions du système d'information**
2. **Management de projet**
3. **Cycle de vie des applications**
4. **Mise à disposition et maintenance en condition opérationnelle des infrastructures**
5. **Support et assistance aux utilisateurs**
6. **Support méthode, qualité et sécurité**
7. **Management opérationnel.**

Cette évolution tire les métiers de la DSI vers le haut, leur donnant de la valeur ajoutée et de l'attractivité.

La version 2009 de la nomenclature CIGREF prépare aussi **le remplacement des compétences** définies par le CIGREF **par celles, européennes, de l'e-CF** : les compétences CIGREF sont supprimées des descriptions des métiers et mises en annexe pour aider à la migration.

Jusqu'en 2010, les travaux européens sur l'*e-Competence Framework* se poursuivent, toujours avec la participation active du groupe de travail RH du CIGREF. La première version (v1.0) est obtenue au printemps 2010 et **le CIGREF répartit les compétences décrites par l'e-CF v1.0 dans les métiers de la nomenclature du CIGREF**.

En 2011, à la demande de nombreuses entreprises membres du CIGREF, mais également internationales, **la nomenclature des métiers est traduite en anglais**. Cette version 2011 profite aussi de la mise à jour de l'e-CF, qui passe en version finalisée 2.0.

Entre 2012 et 2014, les processus liés à la transformation numérique commencent à se mettre en œuvre dans l'ensemble des entreprises. Mais de manière générale, pour les métiers existants au sein de la DSI, **si les missions évoluent peu, les profils changent surtout par les nouvelles compétences nécessaires pour exercer les missions**. Et ce sont ces compétences qui sont les critères principaux de recrutement ou de formation. La nomenclature 2014 du

CIGREF a donc été revue pour **mettre à jour, voire redistribuer, les compétences de chaque fiche métier**, à partir du référentiel de compétences européen *e-Competence Framework* v3.0<sup>1</sup>, et être ainsi en phase avec les nouveaux besoins.

Cette version 2014 de la nomenclature CIGREF a aussi profité d'une mise à jour des tendances et parcours professionnels.

En 2015, tous les métiers liés au SI sont potentiellement impactés par le numérique. Mais le *Cloud Computing* et le *Big Data* constituent les éléments forts qui tirent les évolutions. La transversalité de la transformation digitale, couplée aux nouveaux modèles de services du *Cloud*, obligent à **repenser de manière globale les architectures SI de l'entreprise**, pour être agile face aux besoins des directions Métiers, mais aussi pour intégrer des solutions hybrides qui permettent d'accroître la performance de l'entreprise.

La version 2015 va donc **se concentrer sur 3 métiers directement liés à cette évolution** : l'**Architecte d'Entreprise**, le **Data Analyst**, qui se positionne auprès de la DSI, et le **Data Scientist**, qui se trouve auprès des directions Métiers. Cette mise à jour pointe deux faits nouveaux et suffisamment exceptionnel pour être mentionnés :

1. L'Architecte d'Entreprise existait dans les entreprises depuis une dizaine d'années, mais les membres du Cigref n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur une définition commune de ses missions et compétences, très souvent proches de celles de l'Urbaniste. Ce sont bien **les nouveaux modèles d'architecture** liés au *Cloud* et à l'usage des données notamment, et de manière générale **le processus de transformation numérique qui a permis une définition consensuelle**.
2. Habituellement l'apparition d'un métier suit un parcours connu qui peut prendre plusieurs années :
  - Réponse à un besoin en compétences dans un premier temps,
  - Puis traduction de ses compétences en activités,
  - Dans un troisième temps apparition d'une mission qui agrège les activités
  - Pour, au final, aboutir à la création d'un métier.

Pour les métiers Data Analysts et Data Scientists, la rapidité d'évolution du numérique dans l'entreprise s'est traduite par **un consensus quasi immédiat dans la définition de ces deux métiers**.

En 2016, Le Cigref ne peut que constater que le numérique change le monde, transforme les modèles d'affaires et fait évoluer les formes de management. L'organisation du travail, repose de plus en plus sur la confiance, le partage du sens et la collaboration entre les individus. Les conditions de travail doivent être repensées à l'aune du bien-être au travail, avec une question

---

<sup>1</sup> <http://www.ecompetences.eu/>

centrale concernant la gestion du temps, et celle de l'intégration et la fidélisation des nouvelles générations.

La réflexion des entreprises membres du Cigref se porte alors sur **les nouveaux métiers qui émergent** et sur **les profils et les compétences dont elles auront besoin demain** pour continuer d'exister. Cette réflexion, qui va durer 2 ans et qui est décrite dans le rapport « **Collaborateur 2020** », va permettre de révéler de nombreux nouveaux métiers que l'on retrouve aujourd'hui dans la version 2018 de la nomenclature :

- **Autour de la donnée** : *Data Analyst, Data Scientist, Data Engineer, Chief Data Officer, Data Privacy Officer.*
- **Autour de l'agilité** : *Coach agile, Scrum Master, Product Owner*
- **Liés à la sécurité** : *Auditeur SSI, expert en cybersécurité, RSSI (mis à jour)*
- **Et à la gestion des fournisseurs** : *acheteur IT, manager de contrat (mis à jour) Vendor Manager, Software Asset Manager*
- **Enfin des métiers liés à la transformation des entreprises** : *Chief Digital Officer, Responsable marketing de la DSI et Green IT Manager*

Très naturellement, leur apparition va aussi fortement **impacter l'organisation de la nomenclature** qui va s'enrichir et répartir les métiers dans 9 familles (initialement 7) :

1. **Organisation et gestion des évolutions du système d'information**
2. **Management de projets**
3. **Cycle de vie des applications**
4. **Mise à disposition et maintenance en condition opérationnelle des infrastructures**
5. **Support et assistance**
6. **Sécurité**
7. **Management opérationnel**
8. **Data**
9. **Relations fournisseurs**

## 2. Organisation de la nomenclature des métiers des systèmes d'information du CIGREF

La nomenclature des métiers des systèmes d'information du CIGREF présente de façon synthétique les principales « missions », « activités et tâches » et « compétences » pour les principaux métiers des technologies de l'information dans les grandes entreprises françaises.

Elle présente également le parcours professionnel type (profils et expériences antérieures) et les tendances d'évolution de la fonction.

L'ensemble des métiers est organisé en neuf (9) familles :

### 1. Pilotage, organisation et gestion des évolutions du système d'information

Cette famille regroupe les métiers qui touchent de manière globale à la mise en cohérence organisationnelle et fonctionnelle du ou des SI.

La plupart de ces métiers travaillent avec les directions métiers dans le respect des orientations stratégiques et ambitions de l'entreprise.

### 2. Management de projet

Cette famille regroupe les métiers qui pilotent, suivent et coordonnent les projets de développement, déploiement, infrastructure ou méthode Informatique, risques etc.

Ces métiers organisent les travaux, la gestion des ressources et la communication.

### 3. Cycle de vie des applications

Cette famille regroupe les métiers liés à la conception, au développement et à la réalisation technique et applicative des projets.

Ces métiers n'interviennent pas sur l'organisation des SI mais sur les briques mises en œuvre pour intégrer, concevoir et maintenir les solutions IT.

### 4. Mise à disposition et maintenance en condition opérationnelle des infrastructures

Cette famille regroupe les métiers liés à l'étude, la conception, le développement, l'intégration et l'exploitation des infrastructures.

Elle comprend aussi les métiers liés au support IT interne à la DSI.

### 5. Support et assistance aux utilisateurs

Cette famille regroupe les métiers tournés vers l'utilisateur ou usager du SI en termes d'assistance et d'accompagnement.

### 6. Sécurité

Cette famille regroupe les métiers liés à la définition, à l'expertise, à l'audit, à la mise en place et au contrôle concernant la sécurité et cybersécurité des systèmes d'information.

## 7. Management opérationnel

Cette famille regroupe les métiers à responsabilité hiérarchique en termes de ressources humaines, de budget, de décision ou de périmètre.

## 8. Données

Cette famille regroupe les métiers liés au cycle de gestion de la donnée.

## 9. Relations fournisseurs

Cette famille regroupe les métiers liés à la relation avec les fournisseurs en matière d'achats, de gestion des contrats ou de gestion des licences.

Chaque famille regroupe un ensemble de fiches d'identification des métiers. Pour chacune d'entre elles une trame est proposée présentant :

- **L'appellation du métier**, communément utilisée dans la majorité des entreprises.
- **La mission du métier**, comprenant les attributions principales, la finalité de cet emploi telle qu'elle doit être prise en compte pour celui qui l'occupe, ainsi que la contribution à la performance (au projet, au « métier », à l'entreprise) ;
- **La description des activités et tâches** significatives telles qu'on les rencontre dans la plupart des organisations ;
- **La liste des compétences**, issues du référentiel de compétence européen *e-CF v3.0*, que l'on observe dans la constitution des métiers IT des entreprises membres ;
- **Les tendances et facteurs d'évolution** de l'emploi-métier considéré : contexte stratégique, évolution des marchés et des technologies, utilisation accrue de certains produits et services, évolution des organisations, des clients, du management, de la réglementation... au cours des dernières années comme au cours des prochaines ;
- Pour chaque fiche, le CIGREF a également souhaité indiquer un **exemple de livrable type** que le métier doit produire ainsi que les indicateurs nécessaires pour mesurer la performance du métier (Ces deux derniers points ne sont donnés qu'à titre indicatif).

## 3. Principaux changements entre les versions 2015 et 2018 de la nomenclature

La nomenclature du Cigref suit donc l'évolution des métiers qui sont décrits dans les grandes entreprises adhérentes au Cigref. Cette évolution est en lien direct avec la transformation numérique qui s'opère dans ces entreprises. Elle se traduit principalement par :

- Un changement dans l'organisation des métiers.
- L'apparition de nouvelles fiches métier.
- La mise à jour de fiches métier existantes.

### 3.1. Une nouvelle organisation

La version 2015 de la nomenclature du Cigref comportait 7 familles de métiers. La nouvelle version 2018 transforme deux familles existantes et enrichit cette classification par deux nouvelles familles.

Les modifications apportées par familles de métiers sont les suivantes :

#### **Famille « 1. Organisation et gestion des évolution du système d'information »**

Une fiche métier a été déplacée dans la famille « 8. Données » :

- « 1.7. *Data Scientist* » qui devient « 8.1. *Data Scientist* »

Cette famille a également été enrichie d'une nouvelle fiche métier :

- « 1.7. Responsable *Green IT* »

#### **Famille « 2. Management de projets »**

Cette famille a été enrichie de 4 nouvelles fiches métier :

- « 2.4. *Coach agile* »
- « 2.5. *Scrum Master* »
- « 2.6. *Product Owner* »
- « 2.7. Chargé de pilotage SI (PMO) »

#### **Famille « 3. Cycle de vie des applications »**

Cette famille n'a pas été modifiée

#### **Famille « 4. Mise à disposition et maintenance en condition opérationnelle des infrastructures »**

Seule la numérotation d'une fiche métier a été modifiée pour être cohérente avec les autres métiers de cette famille :

- « 4.9. *Architecte technique* » (anciennement numérotée 4.10)

**Famille « 5. Support et assistance »**

Toutes les fiches métier liées au support interne comme externe, ainsi qu'à l'expertise ont été rassemblées dans cette famille qui a été renommée « 5. Support et assistance » (anciennement « 5. Support et assistance aux utilisateurs ») pour être plus générique :

- « 5.1. Assistant fonctionnel »
- « 5.2. Technicien support utilisateurs »
- « 5.3. Expert méthode et outils / qualité » (anciennement numérotée 6.1)

**Famille « 6. Sécurité »**

L'ancienne famille appelée « 6. Support méthode, qualité et sécurité » a été profondément modifiée. Les fiches métier qui la constituaient ont été distribuées dans les autres familles pour ne garder que les fiches métier liées à la sécurité :

- « 6.1. Expert en cybersécurité »
- « 6.2. Auditeur SSI »
- « 6.3. Responsable sécurité des Systèmes d'Information – RSSI »

**Famille « 7. Management opérationnel »**

Cette famille a été enrichie de deux nouvelles fiches métier :

- « 7.6. *Chief Digital Officer* »
- « 7.7. Responsable marketing de la DSI »

**Famille « 8. Données »**

Cette famille a été créée pour rassembler les fiches métier (existantes et nouvellement créées) liées au domaine de la donnée :

- « 8.1. *Data Scientist* » (anciennement numérotée 1.7)
- « 8.2. *Data Analyst* » (anciennement numérotée 6.4)
- « 8.3. *Chief Data Officer* »
- « 8.4. *Data Engineer* »
- « 8.5. Délégué à la protection des données (DPO) »

**Famille « 9. Relations fournisseurs »**

Cette famille a été créée pour rassembler les fiches métier (existantes et nouvellement créées) liées à la relation avec les fournisseurs :

- « 9.1. Manager de contrat » (anciennement numérotée 6.2)
- « 9.2. Acheteur IT »
- « 9.3. *Software Asset Manager - SAM* »
- « 9.4. *Vendor Manager* »



## 3.2. Apparition de nouveaux métiers

Pour faire face aux défis de la transformation numérique, au cours de ces 3 dernières années les entreprises ont développé un certain nombre de nouveaux métiers répondant à plusieurs domaines qui ont été décrits en 2016 dans le rapport Cigref « Le collaborateur 2020<sup>2</sup> » :

- L'agilité
- La cybersécurité
- La donnée
- La relation fournisseurs

Tous ces métiers sont aujourd'hui, en 2018, présents dans de nombreuses entreprises du Cigref, ce qui a permis de les décrire de manière consensuelle et de les intégrer dans la nomenclature du Cigref.

Voici, par domaine, une présentation de ces nouvelles fiches métier :

### L'agilité

#### Fiche « 2.4. *Coach agile* »

La mission du *Coach agile* est de promouvoir les méthodes et pratiques agiles dont il est le garant, et de faire en sorte que les équipes Scrum/agiles deviennent autonomes dans leur fonctionnement. D'un point de vue méthode, il conseille aussi les acteurs pour trouver les pratiques les plus adaptées au contexte.

Quelle que soit sa formation initiale, le *Coach agile* doit avant tout maîtriser plusieurs méthodes agiles tant sur le plan théorique que sur le plan pratique ainsi que l'intégration continue et le développement piloté par les tests. C'est donc quelqu'un qui a plusieurs années d'expériences transversales, de *Scrum Master* ou de *Product Owner* et de formation en méthodes agiles. Son parcours lui permet de connaître les techniques mises en œuvre dans le domaine du développement logiciel et de l'intégration continue. Ceci afin de l'aider à comprendre les équipes de développement, à s'y intégrer, s'adapter à leur contexte et à dialoguer avec elles. Il doit maîtriser également le « manifeste agile » et avoir une expérience aboutie de management de projets de toutes tailles.

De par son expérience le *Coach agile* possède une forte capacité à convaincre son auditoire des bénéfices liés à l'utilisation des méthodes agiles. Il est ainsi pédagogue et diplomate pour être en mesure de dialoguer avec l'exécutif de la DSI et les directions métiers.

---

<sup>2</sup> <https://www.cigref.fr/le-cigref-anticipe-le-collaborateur-2020>

## Fiche « 2.5. *Scrum Master* »

Au service des équipes Scrum, le *Scrum Master* s'assure que la méthode Scrum est comprise et mise en œuvre et que les équipes Scrum adhèrent à la théorie, aux pratiques et aux règles de Scrum. Il s'assure également que les équipes Scrum ont l'ensemble des compétences nécessaires pour délivrer la valeur métier et assure leur amélioration continue dans leur façon de travailler (créativité, qualité coopération) en faisant preuve d'empathie, de coopération, de transparence, de courage et d'humilité.

Sa mission est aussi d'aider les parties externes à comprendre quelles interactions avec l'équipe Scrum sont bénéfiques et lesquelles ne le sont pas, et donc aider toutes les parties prenantes à changer, si besoin, ces interactions pour maximiser la valeur créée par les équipes Scrum.

Chef de projet et développeur confirmé, il doit avant tout maîtriser les méthodes agiles, tant sur le plan théorique que sur le plan pratique, ainsi que le « manifeste agile » et avoir une expérience affirmée sur le sujet. Son parcours lui permet de connaître les techniques mises en œuvre par les équipes Scrum et comprendre les équipes de développement pour s'y intégrer, s'adapter à leur contexte et dialoguer avec elles.

## Fiche « 2.6. *Product Owner* »

Le *Product Owner* est responsable du carnet du produit (*Product Backlog*) qu'il gère. C'est le référent de la vision métier, du MVP (*Minimum Viable Product*, ou produit minimal viable) et du contenu métier du projet, au sein des équipes agiles.

Vis-à-vis du besoin métier il doit faciliter la compréhension de l'équipe agile et s'assurer que la direction métier prise est la bonne, les priorités respectées suivant un critère de valeur métier, et que la qualité des livrables de chaque cycle agile est en adéquation avec les attentes du métier. Il également est capable de prendre des décisions sur le périmètre du besoin métier, en cohérence avec le rythme de développement choisi par l'équipe.

C'est souvent une personne qui a une bonne expérience métier et de la maîtrise d'ouvrage (MOA).

## La sécurité

### Fiche « 6.1. Expert en cybersécurité »

L'expert en cybersécurité définit et met en œuvre les dispositifs techniques de sécurité et cybersécurité sur tout ou partie des projets dont il a la charge, conformément à la politique de sécurité des SI et de l'information, et aux réglementations.

En tant que référent dans son domaine, il assure un rôle de veille (technologique notamment), de conseil, d'assistance, d'information, de formation et d'alerte sur les risques. Il peut également être amené à vérifier la bonne élaboration des plans de continuité ou de reprise, d'activité ou informatiques (PCA, PRA, PCI, PRI) ou les mesures de protection contre la perte ou le vol de données (DLP - *Data Loss Prevention*).

Anciennement expert en sécurité, ce métier s'est enrichi des besoins liés au contrôle interne, à la maîtrise des risques et la prévention de la cybersécurité. Son profil peut, le cas échéant, être complété par une spécialité telle que la lutte informatique défensive et/ou contre la cybercriminalité, les *pentests* (tests d'intrusion), la cryptologie, les vulnérabilités & codes malveillants, l'investigation numérique, l'analyse en détection d'intrusions, en traitement d'incidents, la direction de SOC, etc...

### Fiche « 6.2. Auditeur SSI »

L'auditeur en SSI (sécurité des systèmes d'information) a pour mission d'effectuer des inspections de sécurité et des audits sur les SI afin d'en connaître l'état de vulnérabilité et de déterminer les mesures à prendre pour en renforcer la sécurité. Il peut effectuer des audits de différents niveaux, selon son périmètre d'activité et assure le contrôle de conformité technique, opérationnelle, réglementaire et légale.

C'est un métier en progression dont le besoin va croître en raison de la mise en place des nouvelles obligations réglementaires de respect des normes et usages, de réalisation régulière d'audit de sécurité des systèmes d'information. Par ailleurs, l'augmentation de la menace cyber renforce encore plus la place centrale que doit prendre la mission de protection du SI qui lui est dévolue.

## La donnée

### Fiche « 8.3. Chief Data Officer »

Le *Chief Data Officer* a pour mission de définir et de faire appliquer la stratégie de l'entreprise au regard de la valorisation de son patrimoine informationnel. Il définit la stratégie de données et en garantit l'application. Il pilote donc l'ensemble des activités liées à la donnée et travaille en synergie avec le RSSI et le DPO (*Data Privacy Officer*).

C'est un métier qui émerge et se situe aux confluent de l'informatique et du marketing. Les profils sont plutôt issus de la mobilité interne car le poste nécessite une excellente connaissance transverse des enjeux métiers de l'entreprise. Mais ils peuvent être aussi recrutés en externe si le choix est fait d'apporter un nouveau regard en comité de direction.

Le *Chief Data Officer* dispose d'une vision d'urbaniste (transverse sur l'ensemble des métiers) pour un usage pertinent des données, y compris personnelles, avec l'objectif de permettre aux métiers, et à l'entreprise, d'être plus performants.

Le *Chief Data Officer* garantit la maîtrise des données sur tout leur cycle de vie, et organise la transversalité, la mutualisation et le partage des données dans l'entreprise afin de favoriser l'amélioration de la connaissance (client, produit, écosystème) et la performance des processus internes. Le cas échéant, il peut être chargé de faire respecter l'éthique en matière d'usage des données.

Il s'appuie sur un réseau d'acteurs en interne et la fonction peut s'exercer sur différents domaines, tels que la stratégie, le juridique, le marketing, l'innovation, les SI, l'efficacité opérationnelle et la gestion du patrimoine informationnel.

#### Fiche « 8.4. *Data Engineer* »

Le *Data Engineer* est garant de la maîtrise de la donnée et de la qualité de son utilisation (référencement, normalisation, et qualification) afin d'en faciliter l'exploitation par les équipes de *Data Analysts* et *Data Scientists*.

Son périmètre d'intervention est axé sur les systèmes applicatifs autour de la gestion de la donnée et du traitement, et sur les plateformes *Big Data*, *IoT*, ... Il assure la supervision et l'intégration des données de diverse nature qui proviennent de ces sources multiples et vérifie la qualité des données qui entrent dans le *Data Lake*.

Il contribue également à la définition de la politique de la donnée et à la structuration de son cycle de vie dans le respect des réglementations en vigueur, en collaboration avec le *Chief Data Officer*.

#### Fiche « 8.5. Délégué à la protection des données (DPO) »

Le DPO a pour mission générale de veiller à la bonne application du droit régissant la protection des données à caractère personnel. À ce titre, il représente son entreprise dans les instances externes (CNIL, CADA, ...).

Il promeut un usage pertinent des données personnelles, avec l'objectif de permettre aux métiers, et à l'entreprise, d'être plus performants, et travaille en synergie avec le *Chief Data Officer* et le DSI, a minima.

Évolution possible de la fonction de CIL, le délégué à la protection des données n'est pas nécessairement rattaché à la DSI, il peut être à la direction juridique voire à la direction du digital quand elle existe. Sa fonction peut s'exercer sur différents domaines, tels que la stratégie, le juridique, le marketing, l'innovation, les SI, l'efficacité opérationnelle et la gestion du patrimoine informationnel.

Il favorise la bonne gestion des risques réputationnels et commerciaux de l'entreprise. Il participe ainsi, en veillant à la protection des données des salariés et clients, à la promotion d'une image positive de l'entreprise vis-à-vis de ses actionnaires et plus globalement des acteurs du marché, mais également de ses salariés.

Il est à noter que ce profil pourrait évoluer vers une dimension plus large mais très complémentaire de gestion éthique des données. Ainsi, le délégué à la protection des données personnelles pourrait devenir le garant de la gestion éthique des référentiels et des données personnelles détenues par l'entreprise.

## La gestion des fournisseurs

### Fiche « 9.2. Acheteur IT »

L'acheteur IT garantit la compétitivité et l'équité des contrats signés avec les éditeurs, constructeurs et prestataires de services informatiques. Il veille au respect du processus achats et à l'équilibre des relations clients-fournisseurs. À ce titre, il négocie les prix, les termes et conditions et les contrats des biens et services IT acquis ou souscrits par l'entreprise. Il pilote et anime les relations économiques et commerciales avec les fournisseurs, accompagne et conseille ses clients internes.

Dans ses activités il assure également une veille marché, réglementaire et technologique dans l'intérêt de l'entreprise et des clients internes.

C'est un métier dont l'image change positivement auprès des équipes IT. De plus ce métier est de plus en plus exposé et voit son périmètre d'intervention s'accroître en raison de la forte croissance de l'activité et des enjeux liés au numérique. Pour répondre à la technicité et la diversité des solutions des contrats et des modèles économiques des fournisseurs ce métier se professionnalise de plus en plus avec des spécialisations vers le software, matériel, télécom...

### Fiche « 9.3. *Software Asset Manager (SAM)* »

Le *Software Asset Manager* s'assure de la conformité logicielle de l'organisation, afin de réduire les risques liés aux audits éditeurs. Pour cela il optimise les usages et les coûts des licences, des maintenances et des services cloud.

Il apporte également une expertise et un support à la DSI, à la direction achats et à la direction juridique dans leurs relations techniques et commerciales avec les éditeurs de logiciels.

C'est un métier en complexité croissante du fait de la multiplication et de l'accumulation des règles et des modes de *licensing* (licences perpétuelles, Services, cloud...) et dont la part consacrée à l'analyse de données complexes (structurées, non-structurées) et à la *Data Science* augmente.

## Fiche « 9.4. *Vendor Manager* »

Le *Vendor Manager* s'inscrit dans une dynamique de transformation des organisations qui, de plus en plus, « achètent » au lieu de « faire ». Il a pour mission de maîtriser au mieux la relation avec les fournisseurs IT dont le poids est croissant dans les organisations.

Au confluent de la fonction achats, du contrôle de gestion/finance et des entités technologiques de la DSI (aussi bien orientées « *service delivery* » que « expertise »), cette fonction vise trois objectifs majeurs :

- Développer la « relation » avec les fournisseurs en en définissant la gouvernance, en assurant la communication mutuelle sur chacune des organisations et en intervenant comme médiateur / facilitateur entre les parties prenantes
- Rendre opérationnelle la relation contractuelle issue des achats en intervenant comme « référent » sur les clauses opérationnelles : l'évolution du catalogue de prestations, le support aux demandes non standards et à leur négociation avec les fournisseurs, la communication sur les tarifs / indicateurs contractuels, ...
- Piloter la relation « administrative et financière » avec les fournisseurs, en préparant les comités de pilotage des prestations, en suivant les tableaux de bord techniques et financiers ainsi que le respect des engagements de services, négociant les éventuelles pénalités, en complément des achats et avant l'intervention du juridique

## Autres nouveaux métiers de la nomenclature Cigref

### Fiche « 1.7. Responsable *Green IT* »

Le responsable *Green IT* pilote et anime la stratégie *green IT* de l'entreprise. Pour cela il appréhende l'informatique sous l'angle des enjeux environnementaux, sociaux et économiques pour construire un système d'information (éco)responsable et aider l'entreprise à évoluer vers des modèles plus soutenables grâce au numérique.

Il élabore, applique et fait évoluer la stratégie développement durable (RSE/CSR) de l'entreprise au niveau du système d'information, en relation avec le DSI, le Directeur du développement durable (DDD/SDO), et le comité exécutif de l'entreprise.

Ce métier est récent. Il nécessite une très bonne expertise technique dans tous les domaines du système d'information et un tissu relationnel important au niveau des équipes opérationnelles puisqu'il a pour enjeu la prise en compte du *Green IT* dans l'évolution des usages et des comportements. On le voit apparaître dans les très grandes entreprises et administrations (+ de 2 000 salariés) et dans les filiales de ces entreprises.

## Fiche « 2.7. Chargé de pilotage SI (PMO) »

Le Chargé de pilotage SI (*Project Management Officer* – DPO) assure le suivi du pilotage opérationnel et du *reporting* de l'activité d'un domaine (stratégique, portefeuille projets, programmes, activités opérationnelles...). Il pilote les plannings prévisionnels d'affectation des ressources, le suivi des réalisations et le budget du projet. Il alerte les responsables de projet en cas d'anomalie par rapport aux prévisions.

Il intervient soit directement dans les projets, soit pour le compte d'une direction pour un suivi transversal du portefeuille de projets.

C'est un manager qui a une bonne connaissance du domaine sur lequel il travaille qui vient de l'opérationnel (chef de projet, responsable d'unité ou de domaine/secteur...). Il est capable de dialoguer avec des interlocuteurs divers et transverses. Les compétences qui vont devenir clés pour ce métier sont l'accompagnement du changement et la maîtrise de la complexité, et ceci d'autant plus que la PMO va gérer de plus en plus de grands programmes au détriment des projets.

## Fiche « 7.6. Chief Digital Officer (CDO) »

La mission principale du *Chief Digital Officer* est d'engager et de piloter la transformation numérique de l'entreprise, avec le support de la Fonction SI, et en embarquant tous les métiers. Il impulse la réflexion des dirigeants sur l'impact du numérique sur le modèle d'affaires et sur la stratégie de l'entreprise.

La fonction de CDO peut être portée par le DSI, qui aura alors la double responsabilité d'orchestrer globalement la transformation de l'entreprise et d'assurer l'intégration du numérique de manière cohérente et maîtrisée.

Le poste de CDO n'a pas nécessairement vocation à être pérenne dans l'entreprise : sa mission peut être transitoire mais elle est indispensable pour permettre à l'entreprise d'opérer sa transformation numérique.

## Fiche « 7.7. Responsable marketing de la DSI »

Le responsable marketing de la DSI a pour missions principales de :

- Construire une relation avec les clients de la DSI, les utilisateurs des services et d'avoir une connaissance précise de leurs besoins
- Marketer l'offre de la DSI et ainsi de définir, valoriser, rationaliser et commercialiser/publier l'offre de services SI
- Garantir la satisfaction des clients et utilisateurs ; rend visible et promeut la qualité de service auprès des clients et utilisateurs

- Mettre en place une stratégie de communication structurée qui permettra de répondre aux besoins d'information des utilisateurs, et ce, tout au long du cycle de vie d'un service (évolutions de fonctionnalités, dysfonctionnements...)

Le rôle de la DSI se développe et justifie ce métier mais ne nécessite pas de gros volumes en ressources. Cette activité « marketing » de la DSI ne devrait néanmoins pas concerner une seule personne mais se disséminer dans l'organisation.

### 3.3. Les métiers qui ont été modifiés

Si de nouvelles fiches métier sont apparues dans la nomenclature, plusieurs autres fiches métier existantes ont été modifiées soit dans leur classement, soit dans leur contenu. Afin d'aider les entreprises à migrer de la nomenclature version 2015 à la version 2018, les fiches métier ayant subies des modifications sont listées ci-après et ces modifications sont **notifiées en rouge**

#### Fiche « 1.7. Responsable *Green IT* »

L'ancienne fiche métier « 1.7. *Data Scientist* » a été repositionnée dans la famille « 8. *Données* » sous le nom « 8.1. *Data Scientist* », laissant la place à une nouvelle fiche métier « 1.7. *Responsable Green IT* »

#### Fiche « 4.9. Architecte technique »

Cette fiche métier, anciennement « 4.10 *Architecte technique* », a été renumérotée pour être cohérente avec la numérotation de cette famille.

#### Fiche « 5.3. Expert méthode et outils / qualité »

Anciennement « 6.1. *Expert méthode et outils / qualité / sécurité* » cette fiche métier a migré dans la famille « 5. *Support et assistance* » et a été renumérotée en conséquence.

De plus, cette fiche métier a vu le domaine d'action « sécurité » disparaître dans son titre. Ce dernier étant intégré à la fiche métier « 6.1. *Expert en cybersécurité* »

#### Fiche « 6.1. Expert en cybersécurité »

Anciennement « 6.1. *Expert méthode et outils / qualité / sécurité* » cette fiche métier a été totalement revue en se concentrant sur le domaine de la sécurité.

La mission de cette fiche métier a été profondément remaniée :



Il définit et met en œuvre les dispositifs techniques de sécurité sur tout ou partie des projets dont il a la charge, conformément à la politique de sécurité des SI et de l'information, et aux réglementations.

En tant que référent dans son domaine, il assure un rôle de veille (technologique notamment), de conseil, d'assistance, d'information, de formation et d'alerte sur les risques.

Les activités et tâches de cette fiche métier ont été revues :

#### STRATÉGIE ET MISE EN ŒUVRE :

- Rédige des politiques et des standards de sécurité
- Identifie, propose et met en œuvre les outils et solutions techniques répondant à l'application de la PSSI (Politique de Sécurité des Systèmes d'Information)
- Établit et tient à jour la cartographie des menaces
- Sur les aspects techniques de la cybersécurité, identifie les activités de protection des SI et de lutte contre la cybercriminalité
- Assure l'analyse des relevés d'incidents et alertes

#### CONSEIL ET SUPPORT AUPRÈS DES ÉQUIPES :

- Assiste et conseille dans le choix et l'utilisation des méthodes
- Informe sur les évolutions
- Forme les utilisateurs, intervenants techniques et autres relais opérationnels, aux nouvelles technologies et systèmes, en veillant à la bonne application des mesures techniques de sécurité
- Participe aux études et développement & conduite d'études ponctuelles

#### MISE EN PLACE DES ÉVOLUTIONS ET CERTIFICATIONS :

- Définit, met en place et vérifie l'application des normes, méthodes, outils et référentiels
- Certifie les applications et composants développés, notamment par l'analyse des méthodes et outils de protection des données

#### OUVERTURE EXTERNE ET VEILLE TECHNOLOGIQUE :

- Assure une veille technologique et développe un plan permettant d'appréhender les nouvelles menaces et de définir les mesures de protection à mettre en place pour lutter contre la cybercriminalité
- Participe aux colloques, forums, groupes de travail pour optimiser et améliorer les règles de sécurité et les scénarios visant à assurer la cybersécurité
- Est l'interlocuteur reconnu des experts externes (fournisseurs, partenaires...)

Les compétences ont été adaptées au domaine de la cybersécurité :

- Suppressions de « A.8. Développement durable »
- Modification de « A.9. Innovation » : niveau 5 (anciennement niveau 4)
- Ajout de « B.3. Tests » : niveau 3
- Modification de « E.3. Gestion des risques » : niveau 4 (anciennement niveau 3)
- Ajout de « C.4. Gestion des problèmes » : niveau 3
- Ajout de « D.3. Prestation de services de formation » : niveau 3
- Suppression de « D.2. Développement de la stratégie pour la qualité informatique »
- Modification de « D.10. Gestion de l'information et de la connaissance : niveau 3 (anciennement niveau 5)
- Modification de « E.5. Amélioration des processus : niveau 3 (anciennement niveau 4)
- Suppression de « E.6. Gestion de la sécurité de l'information »
- Modification de « E.8. Gestion de la sécurité de l'information : niveau 3 (anciennement niveau 4)

Les indicateurs de performance ont été redéfinis :

- Tendance d'évolution des attaques par niveau de gravité
- Pourcentage d'attaques déjouées
- Délai entre l'attaque et la réaction
- Mesure de l'impact provoqué par une attaque
  - Taux d'indisponibilité des systèmes
  - Impact d'image...

Le parcours professionnel a été revu :

- Formation en alternance (bac + 2/3)
  - Bac + 2/3, avec 10 ans d'expérience
  - Bac + 5, avec 4 à 5 ans d'expérience
- Pour ce type de poste, les certifications en SSI sont un plus.

Les tendances et facteurs d'évolution ont été revus :

Ce métier s'enrichit des besoins liés au contrôle interne, à la maîtrise des risques et la prévention de la cybersécurité.

Le profil d'expert en cybersécurité peut, le cas échéant, être complété par une spécialité telle que :

- Lutte informatique défensive (LID)
- Lutte contre la cybercriminalité
- *Pentests* (tests d'intrusion)

- Cryptologie
- Vulnérabilités & codes malveillants
- Investigation numérique & détection d'intrusions
- Analyse en détection d'intrusions / en traitement d'incidents
- direction de SOC...

Il peut également être amené à vérifier la bonne élaboration des :

- PCA (Plan de Continuité d'Activité)
- PRA (Plan de Reprise d'Activité)
- PCI (Plan de Continuité Informatique)
- PRI (Plan de Reprise Informatique)
- DLP (Data Loss Prevention – mesures de protection contre la perte / le vol de données).

Dans ce cas, la présente fiche devra être complétée par des activités et tâches spécifiques à chaque spécialité.

#### Fiche « 6.2. Auditeur SSI »

L'ancienne fiche métier « 6.2. Manager de contrat » a migré dans la famille « 9. Relations fournisseurs » et a été renumérotée « 9.1. Manager de contrat » laissant la place à une nouvelle fiche métier « 6.2. Auditeur SSI »

#### Fiche « 6.3. Responsable sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) »

La mission de cette fiche a été profondément remaniée :

Sa mission première est de définir la politique de sécurité du SI et de l'information le cas échéant (prévention, protection, défense, résilience/remédiation) et de veiller à son application.

Le RSSI assure un rôle de conseil, d'assistance, d'information, de formation et d'alerte, en particulier auprès des directeurs métiers, DG et/ou COMEX le cas échéant.

Il préconise, voire prend, toute décision d'intervention sur les systèmes d'information et télécoms de son périmètre, en cas d'attaques potentielles ou avérées.

Les activités et tâches de cette fiche ont été complétées :

#### **PRÉVENTION** : SENSIBILISATION ET FORMATION AUX ENJEUX DE LA SÉCURITÉ

- Informe et sensibilise la direction générale
- Forme les directions opérationnelles et métiers
- Participe à la réalisation de la charte de sécurité de l'entreprise

- Assure la promotion de la charte de sécurité informatique auprès de tous les utilisateurs

#### PROTECTION

- Définition de la politique de sécurité des SI **et de l'information le cas échéant** :
  - Définit les objectifs et les besoins de sécurité liés aux SI de l'entreprise
  - Définit et met en place les procédures liées à la sécurité des SI **et de l'information**
  - Contribue à l'organisation et à la politique de sécurité de l'entreprise
- Études des moyens et préconisations :
  - Valide techniquement les outils de sécurité
  - Définit les normes et les standards de sécurité
- Audit et contrôle\* :
  - **Pilote les audits**
  - Contrôle et garantit que les équipes appliquent les principes et règles de sécurité du SI
  - Audite la vulnérabilité de l'entreprise
  - Déclenche les cellules de crise en cas de sinistre sécurité SI
- Veille technologique et prospective
  - Effectue le suivi des évolutions réglementaires et techniques de son domaine
  - Veille sur les évolutions nécessaires pour garantir la sécurité logique et physique du SI dans son ensemble

#### DÉFENSE : ANALYSE DE RISQUES ET CYBERDÉFENSE :

- Évalue les risques, les menaces et les conséquences
- Étudie les moyens assurant la sécurité et leur bonne utilisation
- Établit le plan de prévention
- **Prend les mesures techniques et/ou organisationnelles permettant la surveillance, l'appréciation de la sécurité et la réaction face aux attaques**

#### RÉSILIENCE/REMÉDIATION

- Résilience
  - **Prend les mesures conservatoires immédiates en cas d'incident**
  - **Prépare et met en œuvre un plan de continuité informatique, dans le cadre du plan de continuité des activités (PCA)**
  - **Prépare et met en œuvre un plan de reprise informatique, dans le cadre du plan de reprise des activités (PRA)**
- Remédiation
  - **Fait effectuer les analyses nécessaires à la compréhension du problème**
  - **Fait mettre en œuvre les mesures nécessaires à la résolution du problème**

*\* Cette terminologie est utilisée de manière indifférenciée, en fonction de l'organisation de chaque entreprise*

Des niveaux de compétences ont été augmentés et une compétence ajoutée :

- Modification de « A.5. Innovation » : niveau 5 (anciennement niveau 4)
- Modification de « E.3. Gestion des risques » : niveau 4 (anciennement niveau 3)
- Ajout de « E.5. Amélioration des processus » : niveau 4

Les indicateurs de performance ont été modifiés :

- Nombre et tendance d'incidents de sécurité constatés sur une période
- Mesure du niveau d'appropriation de la politique de sécurité informatique par les utilisateurs **par rapport au nombre de personnes sensibilisées à la politique de sécurité**

## 1. ORGANISATION ET GESTION DES EVOLUTIONS DU SYSTEME D'INFORMATION

Cette famille regroupe les métiers qui touchent de manière globale à la mise en cohérence organisationnelle et fonctionnelle du ou des SI. La plupart de ces métiers travaillent avec les directions métiers dans le respect des orientations stratégiques et ambitions de l'entreprise.

- 1.1. Consultant en systèmes d'information
- 1.2. Urbaniste des systèmes d'information
- 1.3. Responsable du système d'information « métier »
- 1.4. Gestionnaire d'applications
- 1.5. Chargé d'affaires internes
- 1.6. Architecte d'Entreprise
- 1.7. Responsable *Green IT*

<b>Famille de métiers</b>	<b>1. ORGANISATION ET GESTION DES EVOLUTIONS DU SYSTEME D'INFORMATION</b>
<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>1.1. Consultant en systèmes d'information</b> Il anticipe et fait mûrir les nouveaux projets par une sensibilisation à l'apport des technologies et une analyse prospective des processus métiers. Il assiste la maîtrise d'ouvrage pour la définition des besoins et des solutions à mettre en œuvre, dans un souci de meilleure intégration dans le système d'information d'entreprise.
<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	CONSEIL EN SYSTÈME D'INFORMATION : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseille sur l'optimisation de l'utilisation des outils et des systèmes en place</li> <li>• Informe et sensibilise la direction générale (DG) et les directions métiers aux technologies et aux apports des technologies de l'information.</li> </ul> ASSISTANCE AUX MÉTIERS OU AU MAÎTRE D'OUVRAGE : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectue des prescriptions et recommandations pour le développement et la mise en œuvre d'un projet ou d'une solution</li> <li>• Participe à la définition des spécifications générales des projets</li> <li>• Vérifie la cohérence de l'architecture applicative et fonctionnelle et de son évolution</li> <li>• Participe à l'évaluation et au choix d'un progiciel</li> <li>• Assiste les métiers ou la maîtrise d'ouvrage pour le développement de l'informatique de service</li> <li>• Effectue des préconisations sur le management dans le cadre de l'accompagnement d'un projet</li> <li>• Participe à la conception du plan d'accompagnement</li> </ul>

Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)					
A. PLANIFIER	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #4a86e8; color: white;">A. 3. Mise en place d'un plan d'activités</th> <th style="background-color: #90d190;">Niveau 4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 60%;"> <p>S'occupe de la conception et de la structure d'un plan d'activités ou de produit, y compris l'identification d'approches alternatives et de propositions en matière de retour sur investissement. Tient compte des modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente l'analyse des coûts-bénéfices et argumente le choix de stratégie. S'assure de la conformité avec les stratégies technologies et d'entreprise. Communique et vend le plan d'activités aux parties prenantes concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels.</p> </td> <td style="width: 40%;"> <p>Conduit l'élaboration d'une stratégie relative à un système informatique conforme aux exigences de l'activité métier. (Par exemple : distribué ou favorisant la mobilité) et tient compte des risques et opportunités.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A. 3. Mise en place d'un plan d'activités	Niveau 4	<p>S'occupe de la conception et de la structure d'un plan d'activités ou de produit, y compris l'identification d'approches alternatives et de propositions en matière de retour sur investissement. Tient compte des modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente l'analyse des coûts-bénéfices et argumente le choix de stratégie. S'assure de la conformité avec les stratégies technologies et d'entreprise. Communique et vend le plan d'activités aux parties prenantes concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels.</p>	<p>Conduit l'élaboration d'une stratégie relative à un système informatique conforme aux exigences de l'activité métier. (Par exemple : distribué ou favorisant la mobilité) et tient compte des risques et opportunités.</p>
A. 3. Mise en place d'un plan d'activités	Niveau 4				
<p>S'occupe de la conception et de la structure d'un plan d'activités ou de produit, y compris l'identification d'approches alternatives et de propositions en matière de retour sur investissement. Tient compte des modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente l'analyse des coûts-bénéfices et argumente le choix de stratégie. S'assure de la conformité avec les stratégies technologies et d'entreprise. Communique et vend le plan d'activités aux parties prenantes concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels.</p>	<p>Conduit l'élaboration d'une stratégie relative à un système informatique conforme aux exigences de l'activité métier. (Par exemple : distribué ou favorisant la mobilité) et tient compte des risques et opportunités.</p>				



A. PLANIFIER	<b>A. 4. Planification des produit/services</b> Analyse et définit l'état courant et l'état visé. Évalue avec une démarche critique la rentabilité, les facteurs de risques, les opportunités, les forces et les faiblesses. Élabore des plans structurés, établit des calendriers et pose des jalons tout en s'assurant de l'optimisation des activités et des ressources. Gère les demandes de changement. Définit le volume de livraison et donne un aperçu des exigences documentaires supplémentaires. Définit les règles d'usage des produits, comprenant les obligations légales en accord avec la réglementation en vigueur.	<b>Niveau 3</b> Mobilise les connaissances des experts pour produire et maintenir des documents complexes.
A. PLANIFIER	<b>A. 6. Conception des applications</b> Analyse, précise, actualise et met en place un modèle d'application en accord avec la politique SI et les besoins du client/de l'utilisateur. Sélectionne les options techniques les plus adéquates pour la conception d'applications en optimisant l'équilibre entre coûts et qualité. Conçoit les structures de données et construit les modèles de structuration des systèmes en fonction des résultats obtenus par le biais de différents langages de modélisation. S'assure que tous les aspects tiennent en compte l'interopérabilité, l'utilisabilité et la sécurité. Identifie un cadre commun de référence pour faire valider les modèles par des utilisateurs représentatifs en se basant sur des modèles de développement (par exemple sur une approche itérative)	<b>Niveau 1</b> Prend part à la conception et à la définition des caractéristiques fonctionnelles et des interfaces.
A. PLANIFIER	<b>A. 8. Développement durable</b> Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.	<b>Niveau 3</b> Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche
A. PLANIFIER	<b>A. 9. Innovation</b> Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	<b>Niveau 4</b> A une pensée indépendante et une conscience technologique permettant l'intégration de concepts disparates dans des solutions originales.

<b>D. FACILITER</b>	<b>D.11. Identification des besoins</b> Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.	<b>Niveau 5</b> Guide et soutient les clients dans leur prise de décisions stratégiques. Aide les clients à envisager de nouvelles solutions IT, encourage les partenariats et fait des propositions créatrices de valeur ajoutée.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 3</b> Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 4. Gestion de la relation client</b> Noie et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.	<b>Niveau 4</b> Est responsable des relations avec d'importantes parties prenantes ou un grand nombre de parties prenantes. Supervise les investissements dans des relations nouvelles ou existantes.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 5. Amélioration des processus</b> Évalue l'efficacité des processus TIC existants. Recherche et compare la conception des processus informatiques à partir de nombreuses sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements de technologies pour aboutir à des améliorations opérationnelles mesurables. Évalue les possibles effets négatifs d'un changement de processus.	<b>Niveau 3</b> Exploite des expertises pour rechercher des processus et des solutions informatiques existants afin de déterminer de possibles innovations. Fait des recommandations basées sur des arguments motivés.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Note d'opportunité/fiche d'émergence (permet de connaître s'il est opportun de lancer le projet)</li> <li>Note de cadrage</li> <li>Dossier de pré-étude</li> <li>Spécifications générales</li> </ul>
------------------	---

<b>Indicateurs de performance</b>	Dans un temps raisonnable : <ul style="list-style-type: none"> <li>Le nombre de sollicitations par les métiers</li> <li>Le nombre de réponses apportées par rapport aux questions posées par les métiers</li> </ul>
-----------------------------------	---

<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 5 Plus de 10 ans ou une expérience conseil junior dans le marché du numérique et le domaine Métier Expériences diversifiées type projets dans le Métier ou dans l'IT. Bonne connaissance des métiers de l'entreprise et des usages qu'elle fait du système d'information (SI).
-------------------------------	---

<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Métier situé à la jonction de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre, qui tend à accueillir des professionnels bénéficiant d'une double compétence (métier et informatique) et capables de répondre aux besoins d'évolution accélérée des systèmes d'information. Métier qui peut évoluer vers les métiers d'interface avec les directions métiers comme l'architecte d'entreprise et le responsable SI Métier.
--	---

<b>Famille de métiers</b>	<b>1. ORGANISATION ET GESTION DES EVOLUTIONS DU SYSTEME D'INFORMATION</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>1.2. Urbaniste des systèmes d'information</b>
	Il garantit l'évolution cohérente de l'ensemble du système d'information dans le respect des objectifs de l'entreprise, du domaine fonctionnel et des contraintes externes et internes (de risques, de coûts, de délais...) et en exploitant au mieux les possibilités de l'état de l'art en relation avec l'architecture technique.

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p>CONCEPTION DU SYSTÈME D'INFORMATION (SI) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gère (construction, mise à jour et évolution) la cartographie du système d'information ou du sous ensemble du système d'information dont il a la charge.</li> <li>Garantit l'intégrité permanente de la cartographie du SI en regard du schéma directeur.</li> <li>Spécifie et valide les standards et référentiels d'urbanisation du SI.</li> <li>Propose des scénarios d'évolution et de simplification du système d'information en tenant compte des problématiques de décision de gestion, d'évolution de l'offre, d'évolution des besoins, des contraintes d'organisation, etc.</li> </ul> <p>GARANTIE DE LA COHÉRENCE DU SYSTÈME D'INFORMATION :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Évalue la pertinence et la cohérence des projets par rapport à l'architecture cible et aux systèmes existants (par des études d'opportunité, de définition des besoins, de choix d'architecture du système fonctionnel etc.).</li> </ul> <p>COMMUNICATION :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promeut par des actions de conseil et de communication la cartographie du système d'information auprès des directions métiers et de la DG.</li> <li>Travaille en relation étroite et permanente avec, d'une part les directeurs métiers, d'autre part les responsables des domaines fonctionnels et techniques du SI.</li> </ul>
---	--

Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 1. Système d'information et alignement stratégique métier</b> Anticipe les besoins à long terme du métier et influence efficacement l'amélioration des processus organisationnels. Détermine le modèle SI et l'architecture d'entreprise conformément à la politique de l'organisation et garantit un environnement sécurisé. Prend, en matière de SI, des décisions stratégiques pour l'entreprise y compris en termes de stratégies d'approvisionnement.	<b>Niveau 4</b> Conduit la construction et l'implémentation sur le long terme de solutions SI innovantes.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 5. Conception de l'architecture</b> Définit, détaille, actualise et met en place une approche formelle pour implémenter des solutions nécessaires au développement et à l'exploitation de l'architecture des SI. Identifie les modifications nécessaires et les composants concernés : matériels, logiciels ou la plateforme technologique. Prend en compte l'interopérabilité, l'adaptabilité, la facilité d'utilisation et la sécurité. S'assure de la correspondance entre l'évolution de l'entreprise et la progression technologique.	<b>Niveau 4</b> Prend un haut niveau de responsabilité dans la définition de la stratégie le déploiement de nouvelles technologies en accord avec les besoins de l'entreprise.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 7. Veille technologique</b> Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions	<b>Niveau 4</b> Mobilise une large gamme de connaissances expertes des nouvelles technologies tout en faisant preuve d'une forte compréhension de l'entreprise pour envisager et formuler des solutions pour le futur.

A. PLANIFIER	<p><b>A. 8. Développement durable</b></p> <p>Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche</p>
A. PLANIFIER	<p><b>A. 9. Innovation</b></p> <p>Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>A une pensée indépendante et une conscience technologique permettant l'intégration de concepts disparates dans des solutions originales.</p>
D. FACILITER	<p><b>D. 2. Développement de la stratégie pour la qualité informatique</b></p> <p>Définit, améliore et précise une stratégie officielle pour satisfaire les attentes des utilisateurs et améliorer la performance de l'entreprise (en mettant en balance les coûts et les risques). Identifie les processus critiques qui influent sur la fourniture des services et la performance des produits afin de les définir dans le système de gestion de la qualité informatique (voir D.4). Utilise des normes adaptées pour formuler les objectifs qualité de la gestion du service, des produits et des processus. Identifie les responsabilités du management de la qualité informatique.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Exploite la connaissance de nombreux experts pour utiliser au mieux et permettre la mise en place de normes et de bonnes pratiques.</p>
D. FACILITER	<p><b>D.11. Identification des besoins</b></p> <p>Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.</p>	<p><b>Niveau 5</b></p> <p>Guide et soutient les clients dans leur prise de décisions stratégiques. Aide les clients à envisager de nouvelles solutions IT, encourage les partenariats et fait des propositions créatrices de valeur ajoutée.</p>
E. GERER	<p><b>E. 3. Gestion des Risques</b></p> <p>Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.</p>
E. GERER	<p><b>E. 4. Gestion de la relation client</b></p> <p>Neoue et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Est responsable des relations avec d'importantes parties prenantes ou un grand nombre de parties prenantes. Supervise les investissements dans des relations nouvelles ou existantes.</p>
E. GERER	<p><b>E. 5. Amélioration des processus</b></p> <p>Évalue l'efficacité des processus TIC existants. Recherche et compare la conception des processus informatiques à partir de nombreuses sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements de technologies pour aboutir à des améliorations opérationnelles mesurables. Évalue les possibles effets négatifs d'un changement de processus.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Conduit et autorise la mise en œuvre d'innovations et d'améliorations destinées à améliorer la compétitivité et l'efficacité.</p>

<b>E. GERER</b>	<b>E. 7. Gestion des changements métier</b> Évalue l'impact possible des nouvelles solutions numériques. Définit les besoins de l'entreprise et détermine les avantages qui découleraient du changement pour ses activités. Gère la mise en œuvre du changement en tenant compte des problématiques structurelles et culturelles. Maintient la continuité de l'activité et des processus tout au long des changements, en contrôlant l'impact et en effectuant toutes les actions de correction et les réglages nécessaires.	<b>Niveau 3</b> Évalue les besoins de changement et sollicite les compétences d'experts pour déterminer les méthodes et normes pouvant être mises en œuvre
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique l'environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 9. Gouvernance du SI</b> Définit, déploie et contrôle la gestion des systèmes d'information en ligne avec les ambitions de l'entreprise. Prends en compte tous les paramètres internes et externes tels que la conformité aux normes légales et industrielles afin d'orienter la gestion du risque et le déploiement de ressources pour améliorer le niveau de service à l'entreprise	<b>Niveau 4</b> Conduit la stratégie de gouvernance du SI en communiquant, diffusant et contrôlant les processus concernés au travers de toute l'infrastructure informatique

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cartographie du système d'information</li> <li>• Plans et scénarios d'évolution du SI</li> <li>• Études d'opportunité</li> </ul>
------------------	--

<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesure de l'agilité et de la réactivité du système d'information à un changement donné (délai de prise en compte des évolutions fonctionnelles du SI suite aux demandes métiers).</li> </ul>
-----------------------------------	---

<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 5 ingénieur d'origine « études ». Soit au minimum 10 ans dans les domaines de la conduite de projet et mise en place réussie de systèmes dans plusieurs domaines fonctionnels. Soit issu d'un cursus spécialisé en urbanisme.
-------------------------------	---

<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Ce métier suit la complexification et la rapidité d'évolution des systèmes aussi bien sur un plan technique que fonctionnel et organisationnel.</p> <p>Il nécessite la capacité à pouvoir intégrer dans le système d'information des éléments exogènes (SaaS, Cloud, progiciels, plates-formes de convergence...) et de plus en plus interdépendants.</p> <p>Il nécessite aussi d'avoir une bonne compréhension des enjeux de la sécurité et une bonne maîtrise du risque de perte d'intégrité du système d'information (SI) dans un contexte d'accélération des évolutions (techniques, concurrentielles, organisationnelles...).</p> <p>Il doit aussi s'adapter en permanence aux évolutions réglementaires, juridiques et fonctionnelles de plus en plus fréquentes.</p>
--	--

<b>Famille de métiers</b>	<b>1. ORGANISATION ET GESTION DES EVOLUTIONS DU SYSTEME D'INFORMATION</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>1.3. Responsable du système d'information « métier »</b>
	<p>Il pilote l'alignement du système d'information du métier sur les orientations stratégiques et sur les processus métiers.</p> <p>Il propose des scénarios d'évolution du système d'information cohérents avec les objectifs et les processus définis</p> <p>Il garantit la cohérence globale et dynamique ainsi que la pertinence et la performance du SI du Métier.</p>

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>PILOTAGE STRATÉGIQUE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribue à l'optimisation des processus métiers, des données, des applications et des systèmes associés (détection d'opportunités...).</li> <li>• Participe au pilotage de la performance, notamment économique du SI</li> <li>• Promeut par des actions de conseil et de communication la cartographie du système d'information comme un outil d'aide à la décision et au pilotage de la performance</li> <li>• Anticipe les changements et leurs impacts métiers sur le SI, et réciproquement</li> <li>• Est responsable de la gestion du budget d'informatisation de son domaine</li> </ul> <p><b>ADMINISTRATION DU SI :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalise, consolide et fait évoluer la cartographie générale du système d'information en s'appuyant sur :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les modèles fonctionnels du métier ;</li> <li>- Les architectures des processus du métier ;</li> <li>- Les référentiels des informations de base et communes du métier ;</li> <li>- Les architectures fonctionnelles du SI (existant/cible)</li> </ul> </li> <li>• Participe à l'administration du système d'information en termes de référentiels, règles, démarches, méthodologies, objets métier, et outils.</li> </ul> <p><b>QUALITÉ ET CONDUITE DE PROJET :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évalue la cohérence unitaire et globale (portefeuille) des projets par rapport au système d'information (existant/cible)</li> <li>• Consolide les écarts en termes de délais, de coûts ou de qualité</li> <li>• Capitalise l'ensemble des connaissances sur le système d'information du métier :</li> </ul> <p>Garantit la qualité de la conduite de projet</p> <p>Gère la cartographie des compétences nécessaires à l'évolution du SI</p>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 1. Système d'information et alignement stratégique métier</b>	<b>Niveau 4</b>
<b>A. PLANIFIER</b>	Anticipe les besoins à long terme du métier et influence efficacement l'amélioration des processus organisationnels. Détermine le modèle SI et l'architecture d'entreprise conformément à la politique de l'organisation et garantit un environnement sécurisé. Prend, en matière de SI, des décisions stratégiques pour l'entreprise y compris en termes de stratégies d'approvisionnement.	Conduit la construction et l'implémentation sur le long terme de solutions SI innovantes.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 2. Gestion des niveaux de services</b>	<b>Niveau 3</b>
<b>A. PLANIFIER</b>	Définit, valide et fait appliquer les accords de niveaux de service (SLA) et les contrats de sous-traitance pour les services proposés. Négocie le niveau de performance des services en prenant en compte les besoins et ressources du client et de l'entreprise.	S'assure du contenu du SLA
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 3. Mise en place d'un plan d'activités</b>	<b>Niveau 4</b>
<b>A. PLANIFIER</b>	S'occupe de la conception et de la structure d'un plan d'activités ou de produit, y compris l'identification d'approches alternatives et de propositions en matière de retour sur investissement. Tient compte des modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente l'analyse des coûts-bénéfices et argumente le choix de stratégie. S'assure de la conformité avec les stratégies technologies et d'entreprise. Communique et vend le plan d'activités aux parties prenantes concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels.	Conduit l'élaboration d'une stratégie relative à un système informatique conforme aux exigences de l'activité métier. (Par exemple : distribué ou favorisant la mobilité) et tient compte des risques et opportunités.

A. PLANIFIER	<p><b>A. 8. Développement durable</b></p> <p>Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche</p>
A. PLANIFIER	<p><b>A. 9. Innovation</b></p> <p>Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>A une pensée indépendante et une conscience technologique permettant l'intégration de concepts disparates dans des solutions originales.</p>
D. FACILITER	<p><b>D. 9. Développement du personnel</b></p> <p>Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Anticipe et développe des processus organisationnels pour faire face aux besoins de formation des individus, des équipes et de l'ensemble des effectifs.</p>
D. FACILITER	<p><b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b></p> <p>Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.</p>	<p><b>Niveau 5</b></p> <p>Met en corrélation information et connaissance pour créer de la valeur ajoutée à l'activité de l'entreprise. Met en œuvre des solutions innovantes fondées sur les informations extraites.</p>
D. FACILITER	<p><b>D.11. Identification des besoins</b></p> <p>Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.</p>	<p><b>Niveau 5</b></p> <p>Guide et soutient les clients dans leur prise de décisions stratégiques. Aide les clients à envisager de nouvelles solutions IT, encourage les partenariats et fait des propositions créatrices de valeur ajoutée.</p>
E. GERER	<p><b>E. 2. Gestion des projets et du portefeuille de projets</b></p> <p>Met en œuvre un plan d'action pour un programme de changement. Planifie et dirige un projet ou un portefeuille de projets informatiques et en assure la coordination et la gestion des interdépendances. Orchestre les projets de manière à développer ou mettre en œuvre de nouveaux processus internes ou externes pour répondre aux besoins identifiés de l'entreprise. Définit les tâches, les responsabilités, les points de contrôle critiques, les ressources, les besoins en compétence, les interfaces et le budget. Optimise les coûts et le délai, réduit le plus possible le gaspillage et s'attache à atteindre un niveau de qualité élevé. Élabore des plans d'urgence pour faire face aux problèmes imprévus lors de mise en œuvre. Livre les projets dans les temps, respecte le budget et les exigences initiales. Crée et maintient les documents pour faciliter le suivi de l'avancement du projet.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Gère des projets ou des programmes complexes, ainsi que les interactions avec d'autres projets. Influence la stratégie du projet en proposant de nouvelles solutions ou des alternatives et en tenant compte de l'efficacité et de la productivité.</p>

E. GERER	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 3</b> Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.
E. GERER	<b>E. 4. Gestion de la relation client</b> Noue et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.	<b>Niveau 4</b> Est responsable des relations avec d'importantes parties prenantes ou un grand nombre de parties prenantes. Supervise les investissements dans des relations nouvelles ou existantes.
E. GERER	<b>E. 5. Amélioration des processus</b> Évalue l'efficacité des processus TIC existants. Recherche et compare la conception des processus informatiques à partir de nombreuses sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements de technologies pour aboutir à des améliorations opérationnelles mesurables. Évalue les possibles effets négatifs d'un changement de processus.	<b>Niveau 3</b> Exploite des expertises pour rechercher des processus et des solutions informatiques existants afin de déterminer de possibles innovations. Fait des recommandations basées sur des arguments motivés.
E. GERER	<b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b> Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.	<b>Niveau 2</b> Communique et contrôle l'application de la politique qualité de l'organisation.
E. GERER	<b>E. 7. Gestion des changements métier</b> Évalue l'impact possible des nouvelles solutions numériques. Définit les besoins de l'entreprise et détermine les avantages qui découleraient du changement pour ses activités. Gère la mise en œuvre du changement en tenant compte des problématiques structurelles et culturelles. Maintient la continuité de l'activité et des processus tout au long des changements, en contrôlant l'impact et en effectuant toutes les actions de correction et les réglages nécessaires.	<b>Niveau 4</b> Conduit la planification, la gestion et la mise en œuvre des changements métiers majeurs basés sur des outils informatiques.
E. GERER	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 4</b> Est responsable de l'intégrité, de la confidentialité et de la disponibilité des données stockées dans le système d'information et répond à toutes les obligations juridiques.
E. GERER	<b>E. 9. Gouvernance du SI</b> Définit, déploie et contrôle la gestion des systèmes d'information en ligne avec les ambitions de l'entreprise. Prends en compte tous les paramètres internes et externes tels que la conformité aux normes légales et industrielles afin d'orienter la gestion du risque et le déploiement de ressources pour améliorer le niveau de service à l'entreprise	<b>Niveau 5</b> Définit et aligne la stratégie de gouvernance du SI en l'intégrant dans la stratégie de gouvernance de l'entreprise. Adapte la stratégie de gouvernance SI en tenant compte

Livrables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ensemble des PV de recette planifiés</li> <li>• Le suivi de portefeuille de projets</li> </ul>
-----------	---



<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de demandes d'évolution ou de corrections</li> <li>• Degré de satisfaction du client</li> <li>• Niveau de disponibilité des systèmes</li> <li>• Tenue des budgets</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	<p>Bac + 5 école d'ingénieur en informatique avec expérience en management. Expérience de 10 ans minimum dans un ou plusieurs domaines de l'entreprise et ayant piloté des projets informatiques soit en tant que maîtrise d'ouvrage, soit en tant que maîtrise d'œuvre. Il possède une double compétence Métier et SI nécessaire à la maîtrise de son domaine.</p>
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Ce métier suit la complexification et la rapidité d'évolution des systèmes aussi bien sur un plan technique que fonctionnel. Il nécessite la capacité à pouvoir intégrer dans le SI des éléments exogènes (SaaS, Cloud, progiciels, plates-formes de convergence...) et de plus en plus interdépendants. De plus en plus orienté vers la recherche de l'amélioration de la qualité des relations entre les métiers, la MOA (quand elle existe) et la MOE. Il doit s'associer au développement des démarches d'urbanisation fonctionnelles dans le pilotage du SI</p>

<b>Famille de métiers</b>	<b>1. ORGANISATION ET GESTION DES EVOLUTIONS DU SYSTEME D'INFORMATION</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>1.4. Gestionnaire d'applications</b>
	Il a pour objectif d'améliorer la performance, de contribuer au fonctionnement et de participer à la gestion et à l'évolution du système d'information du Métier. Il s'assure de la mise en cohérence du SI Métier avec les orientations, les modes de fonctionnement et les processus définis au niveau du Métier.

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p>CONCEPTION D'ÉVOLUTION DU SYSTÈME D'INFORMATION :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Représente les métiers ou maîtres d'ouvrage lors de la vie courante des systèmes</li> <li>• Participe à l'élaboration des règles de fonctionnement et d'utilisation du système d'information</li> <li>• Contribue à la construction et à l'utilisation du SI et de son évolution :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- En proposant des améliorations,</li> <li>- En participant à la gestion des idées et des propositions,</li> <li>- En participant aux projets d'adaptation et d'évolution du SI,</li> <li>- En participant aux recettes opérationnelles</li> </ul> </li> </ul> <p>MISE EN ŒUVRE DU SYSTÈME D'INFORMATION :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectue les actions et processus de gestion courante du système d'information en place dans toutes ses dimensions (assistance, gestion des incidents, qualité de service, contrats, satisfaction, formation...)</li> <li>• Participe activement au développement de l'usage du système d'information</li> <li>• Contribue, en cohérence avec la stratégie du métier, à l'évolution des processus et du système d'information. Prête notamment attention, dès l'expression des besoins, à l'exploitabilité du futur système dans toutes ses dimensions (cahier de recette, acceptation, coûts, performance, ergonomie, cohérence fonctionnelle)</li> </ul> <p>QUALITÉ DU SI (PERFORMANCE, COHÉRENCE, COÛT, DÉLAI...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonne et anime le réseau des acteurs liés au fonctionnement du SI du métier</li> <li>• Garantit le maintien de la qualité de fonctionnement d'ensemble et de la performance du système d'information du métier par des actions appropriées (ou des applications dont il a la charge)</li> <li>• Respecte les règles de fonctionnement et d'utilisation du SI en conformité avec les normes et standards du métier et de l'entreprise, et en accord avec les contrats de service définis.</li> <li>• Est responsable de la documentation (note de cadrage, cahier des charges, guide de procédure...) des applications dont il a la charge</li> <li>• Est responsable du contrôle et des règles de fonctionnement et d'utilisation des applications dont il a la charge</li> <li>• Participe à la maîtrise des coûts d'exploitation du système d'information</li> </ul>
---	--

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 6. Conception des applications</b>	<b>Niveau 2</b>
	Analyse, précise, actualise et met en place un modèle d'application en accord avec la politique SI et les besoins du client/de l'utilisateur. Sélectionne les options techniques les plus adéquates pour la conception d'applications en optimisant l'équilibre entre coûts et qualité. Conçoit les structures de données et construit les modèles de structuration des systèmes en fonction des résultats obtenus par le biais de différents langages de modélisation. S'assure que tous les aspects tiennent en compte l'interopérabilité, l'utilisabilité et la sécurité. Identifie un cadre commun de référence pour faire valider les modèles par des utilisateurs représentatifs en se basant sur des modèles de développement (par exemple sur une approche itérative)	Organise le plan d'ensemble de la conception de l'application.

B. DEVELOPPER	<p><b>B. 3. Tests</b></p> <p>Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Mobilise une large gamme d'expertises pour mettre en œuvre l'ensemble du processus d'une campagne de test, incluant la mise en place de standards de pratiques internes.</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 5. Production de la documentation</b></p> <p>Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Adapte le niveau de détail à l'objectif de la documentation et au public ciblé</p>
C. UTILISER	<p><b>C. 1. Support utilisateur</b></p> <p>Répondre aux demandes et problèmes des utilisateurs en enregistrant les informations pertinentes. S'assure de leur résolution, fait remonter les incidents survenus et optimise les performances du système en accord avec les accords de niveaux de service (SLA). Sait comment contrôler le résultat d'une solution proposée et la satisfaction client qui en résulte.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Gère le processus de support et est responsable du niveau de SLA validé. Planifie l'allocation des ressources pour obtenir les niveaux de service requis.</p>
C. UTILISER	<p><b>C. 2. Support aux changements</b></p> <p>Met en œuvre et accompagne l'évolution d'une solution informatique. Contrôle et planifie de manière efficace des modifications de logiciels ou de matériel informatiques afin d'empêcher que des mises à niveaux n'aient des effets imprévisibles. Réduit au minimum les interruptions de service liées au changement et se conforme au contrat de service (SLA) défini. Prend en compte et se conforme aux procédures de sécurité de l'information.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Pendant les phases de basculement informatique s'organise systématiquement pour satisfaire les besoins opérationnels au jour le jour et y réagir, en évitant les interruptions de service</p>
C. UTILISER	<p><b>C. 3. Fourniture de service</b></p> <p>Garantit une prestation de service en accord avec le niveau service (SLA) établi. Prend des mesures préventives pour assurer des applications et infrastructures informatiques stables et sécurisées afin d'éviter de potentielles interruptions de service, en tenant compte des problématiques de gestion de capacité et de sécurité des informations. Tient à jour la base de données des documents d'exploitation et enregistre tous les incidents de service dans un journal. Gère les outils de contrôle et de gestion (ex : les scripts, les procédures). Maintient les services du Système d'Information (SI) et prend des mesures préventives si nécessaire.</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Analyse de manière systématique les données de performance et communique ses résultats à des experts confirmés. Fait remonter les défaillances possibles en regard du niveau de service et des risques de sécurité.</p>
C. UTILISER	<p><b>C. 4. Gestion des problèmes</b></p> <p>Identifie l'origine des incidents et les résout. Adopte une démarche préventive pour éviter ou identifier les sources de problèmes informatiques. Met en place un système de gestion de connaissances basé sur la récurrence d'erreurs usuelles. Résout ou escalade les incidents. Optimise les performances des systèmes ou des composants.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Dirige et est responsable de la totalité du processus complet de gestion des problèmes. Prévoit et garantit la disponibilité de ressources humaines bien formées, d'outils et d'équipements de diagnostic pour faire face à des incidents urgents.</p>

<b>D. FACILITER</b>	<b>D.11. Identification des besoins</b> Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.	<b>Niveau 3</b> Établit des relations de confiance avec les clients et les aide à identifier leurs besoins.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 2</b> Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b> Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.	<b>Niveau 3</b> Évalue les indicateurs de performance et les processus de gestion de la qualité en accord avec la politique qualité TIC et propose des actions correctives.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique l'environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des évolutions de ses systèmes applicatifs</li> <li>• Indicateurs de performance de(s) l'application('s)</li> <li>• Documentation applicative</li> </ul>
------------------	---

<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de demandes d'évolution ou de correction</li> <li>• Degré de satisfaction du client</li> <li>• Niveau de disponibilité et de performance des systèmes</li> </ul>
-----------------------------------	--

<b>Parcours professionnel</b>	De Bac +3 à Bac +5 en fonction du périmètre. Forte expérience en SI. Connaissance fonctionnelle et opérationnelle du Métier et du secteur d'activité.
-------------------------------	---

<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Métier polyvalent, cœur dans le SI, en interface avec la plupart des acteurs opérationnels. Assez stable jusqu'à présent, ce métier est concerné de plus en plus par les aspects contractuels notamment dans les démarches liées au SaaS dont il en porte les évolutions qui vont impacter le Métier. Il devient le garant de la fluidité des flux de données entre les processus métiers.
--	--

<b>Famille de métiers</b>	<b>1. ORGANISATION ET GESTION DES EVOLUTIONS DU SYSTEME D'INFORMATION</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>1.5. Chargé d'affaires internes</b>
	Il est l'animateur de la relation contractuelle avec la DSI et représente le client (direction, maîtrise d'ouvrage, utilisateur) auprès des différents services de la DSI et des prestataires externes. Il fédère et anime les relations entre les clients et la DSI. Il met en lumière les dysfonctionnements dans le cadre de ces relations et propose des améliorations aux acteurs du système d'information.

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p>INFORMATION DES MÉTIERS « CLIENTS » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>À l'écoute des métiers, il les informe et conseille sur les services possibles, les formations possibles et prend en compte leurs besoins</li> <li>Participe à la sensibilisation des utilisateurs aux problèmes de sécurité (sauvegarde, virus...)</li> </ul> <p>ANALYSE ET CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DE SERVICE :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectue la mesure des indicateurs / qualité de service de la DSI afin de suivre la satisfaction des utilisateurs vis à vis du SI</li> <li>Analyse les écarts par rapport aux engagements de services (dont coûts et performances) et effectue des demandes d'actions de progrès visant à améliorer la qualité des services</li> </ul> <p>CONTRACTUALISATION DE LA RELATION MÉTIERS DSI/CLIENT-FOURNISSEUR :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Élabore et actualise les propositions de services, les devis (qualité, délai, coût), les conventions ou contrats de service (service fourni, facteurs qualité, organisation DSI, organisation et rôle client)</li> <li>Organise et prépare des points de fonctionnement mensuels</li> <li>Établit des bilans et comptes-rendus sur les activités et prestations fournies aux métiers sur les plans contractuels, économiques et techniques ainsi que sur les aspects d'image</li> </ul> <p>GESTION DU PROBLÈME « CLIENT » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prend en charge le problème "client" jusqu'à sa résolution</li> <li>Sollicite à bon escient les centres de compétences concernés</li> </ul>
---	--

Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 2. Gestion des niveaux de services</b> Définit, valide et fait appliquer les accords de niveaux de service (SLA) et les contrats de sous-traitance pour les services proposés. Négocie le niveau de performance des services en prenant en compte les besoins et ressources du client et de l'entreprise.	<b>Niveau 3</b> S'assure du contenu du SLA
<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 5. Développement de propositions commerciales</b> Développe des propositions techniques pour satisfaire aux besoins des clients et fournir aux équipes commerciales une offre compétitive. Souligne l'efficacité énergétique et l'impact environnemental d'une proposition. Collabore avec ses collègues pour ajuster la solution proposée (service ou produit) à la capacité, pour l'organisation, de la délivrer.	<b>Niveau 3</b> Agit de manière créative pour développer des propositions comprenant des solutions informatiques complexes.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 7. Gestion des ventes</b> Conduit la réalisation des résultats de vente grâce à la mise en place d'une stratégie commerciale. Démontre la valeur ajoutée des produits ou services de l'organisation à des clients nouveaux ou non, existants ou potentiels. Établit une procédure de support aux ventes pour assurer une réponse efficace aux demandes commerciales, en conformité avec la stratégie et la politique de l'entreprise. Met en place une approche systématique de l'ensemble du processus de vente, comprenant la compréhension des besoins client, les prévisions, l'évaluation des perspectives, les stratégies de négociation et l'aboutissement des ventes.	<b>Niveau 5</b> Assume la responsabilité finale des performances commerciales de l'organisation. Valide l'affectation de ressources, priorise les promotions de produits et de services, conseille et rend compte au comité de direction des performances de vente.

<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 8. Gestion des contrats</b> Apporte et négocie les contrats conformément aux processus de l'organisation. Garantit que les contrats et les livrables sont fournis dans les temps, qu'ils satisfont aux normes de qualité et respectent les exigences de conformité. Gère les non-conformités, fait remonter les problèmes importants, pilote les plans de reprise et modifie les contrats si nécessaire. Assure le respect du budget. Évalue et gère la conformité des fournisseurs aux normes juridiques, d'hygiène, de sûreté et de sécurité. Entretient de manière active une communication régulière avec les fournisseurs.	<b>Niveau 4</b> Est responsable de la conformité des contrats et est le référent final pour la résolution des problèmes.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b> Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.	<b>Niveau 3</b> Analyse les processus métiers et les exigences associées en matière d'information et fournit la structure d'information la plus appropriée.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D.11. Identification des besoins</b> Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.	<b>Niveau 5</b> Guide et soutient les clients dans leur prise de décisions stratégiques. Aide les clients à envisager de nouvelles solutions IT, encourage les partenariats et fait des propositions créatrices de valeur ajoutée.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 4. Gestion de la relation client</b> Noue et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.	<b>Niveau 4</b> Est responsable des relations avec d'importantes parties prenantes ou un grand nombre de parties prenantes. Supervise les investissements dans des relations nouvelles ou existantes.
<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouveaux projets ou chantiers d'amélioration</li> <li>• SLA (Service Level Agreement) sur l'établissement du contrat de service avec le métier (le client) et en rend compte (voir dénomination ITIL)</li> </ul>	
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesure de la réactivité par rapport à la demande du client</li> <li>• « Chiffre d'affaire »</li> </ul>	
<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 3 et au moins 10 ans d'expérience dans le domaine informatique ou Bac + 5 généraliste Expérience importante dans l'entreprise et bonne connaissance de ses domaines fonctionnels	
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Évolution de carrière intéressante pour les informaticiens souhaitant sortir de la technique pure. Permet d'évoluer vers des fonctions managériales ou commerciales et marketing Fonction dont le contenu évolue en raison de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La complexité technique croissante et la diversification de l'offre numérique</li> <li>• La volonté des clients de maîtriser les coûts, les délais et la qualité des services et de comprendre les incidents et leur conséquence</li> <li>• La nécessité de faire comprendre aux opérationnels informatiques les enjeux et impacts business d'un service dégradé</li> </ul>	

<b>Famille de métiers</b>	<b>1. ORGANISATION ET GESTION DES EVOLUTIONS DU SYSTEME D'INFORMATION</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<p><b>1.6. Architecte d'Entreprise</b></p> <p>Il projette, définit et pilote le développement de l'architecture du SI dans son ensemble, pour répondre aux besoins des directions métiers, et ceci en cohérence avec la stratégie et les politiques de sécurité et de maîtrise des risques de l'entreprise.</p> <p>Il participe aux choix projets, en termes d'évaluation, de conception et d'implémentation, et s'assure qu'ils s'intègrent, en respectant les standards de l'entreprise, de manière cohérente, efficace et durable dans l'architecture du SI.</p> <p>Il porte l'innovation auprès de l'ensemble des parties prenantes (Direction, Métiers, IT) au regard de l'architecture existante du SI</p>
-----------------------------------	--

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>STRATÉGIE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribue à l'élaboration du plan stratégique SI</li> <li>• Contribue aux choix de nouvelles solutions répondant aux besoins de l'entreprise, en cohérence avec les recommandations et solutions en place, et plus globalement avec la stratégie SI.</li> <li>• Effectue une veille technologique du marché et promeut des solutions innovantes adaptées à l'entreprise.</li> </ul> <p><b>CONCEPTION DU SI :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construit et maintient les normes et les principes d'architecture du SI</li> <li>• À partir des stratégies et des besoins des directions Métiers, analyse, les impacts des nouvelles solutions sur le SI, propose des évolutions pour les différentes applications Métier propose des évolutions pour les composants technologiques de l'architecture du SI en tenant compte des différents modèles de services.</li> <li>• Fournit la documentation requise et met à jour le référentiel de l'entreprise et le catalogue de services.</li> <li>• Élabore des recommandations pour pouvoir intégrer en toute sécurité de nouvelles solutions SI au sein de l'entreprise et en assurer la garantie de service (disponibilité, intégrité, continuité et preuve).</li> </ul> <p><b>DÉVELOPPEMENT ET MISE EN PLACE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participe à la sélection et à l'évaluation des projets</li> <li>• Pour tous les nouveaux projets ou de nouvelles technologies, participe et suit l'évaluation de l'impact du changement.</li> </ul> <p><b>AMÉLIORATION CONTINUE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promeut les orientations liées à l'architecture du SI</li> <li>• Faciliter le transfert de connaissance, d'expérience et des bonnes pratiques au sein des équipes responsables de l'architecture du SI</li> </ul> <p><b>GESTION DE LA CONNAISSANCE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communique et partage les principes d'architecture, les standards SI et l'innovation SI avec les communautés d'experts SI</li> </ul>
---	--

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 1. Système d'information et alignement stratégique métier</b>	<b>Niveau 5</b>
	Anticipe les besoins à long terme du métier et influence efficacement l'amélioration des processus organisationnels. Détermine le modèle SI et l'architecture d'entreprise conformément à la politique de l'organisation et garantit un environnement sécurisé. Prend, en matière de SI, des décisions stratégiques pour l'entreprise y compris en termes de stratégies d'approvisionnement.	Conduit la stratégie SI dans le but d'obtenir consensus et engagement de l'équipe dirigeante de l'entreprise.

A. PLANIFIER	<p><b>A. 5. Conception de l'architecture</b></p> <p>Définit, détaille, actualise et met en place une approche formelle pour implémenter des solutions nécessaires au développement et à l'exploitation de l'architecture des SI. Identifie les modifications nécessaires et les composants concernés : matériels, logiciels ou la plateforme technologique. Prend en compte l'interopérabilité, l'adaptabilité, la facilité d'utilisation et la sécurité. S'assure de la correspondance entre l'évolution de l'entreprise et la progression technologique.</p>	<p><b>Niveau 5</b></p> <p>Coordonne les décisions stratégiques pour les SI dans le cadre du positionnement stratégique de l'entreprise. Réfléchit de façon stratégique aux motifs dans de grandes structures de données et aux nouveaux SI pour diminuer les dépenses de l'entreprise.</p>
A. PLANIFIER	<p><b>A. 7. Veille technologique</b></p> <p>Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions</p>	<p><b>Niveau 5</b></p> <p>Prend des décisions stratégiques en envisageant et en formulant des solutions futures pour les processus en lien avec l'utilisateur, pour des nouveaux produits et services. Donne la direction à l'entreprise pour les mettre en œuvre et les exploiter.</p>
A. PLANIFIER	<p><b>A. 8. Développement durable</b></p> <p>Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Définit les objectifs et la stratégie d'un développement durables des SI en accord avec la politique écoresponsable de l'entreprise.</p>
A. PLANIFIER	<p><b>A. 9. Innovation</b></p> <p>Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>A une pensée indépendante et une conscience technologique permettant l'intégration de concepts disparates dans des solutions originales.</p>
D. FACILITER	<p><b>D. 1. Développement de la stratégie de sécurité de l'information</b></p> <p>Définit et rend applicable une stratégie officielle, avec sa portée et sa culture, permettant d'assurer l'intégrité et la sécurité de l'information vis-à-vis de menaces extérieures ou intérieures (par exemple une enquête juridico-informatique menée dans l'entreprise ou une enquête menée sur des intrusions). Met en place les bases du système de gestion de la sécurité de l'information, y compris l'identification des rôles et des responsabilités. S'appuie sur des normes établies pour fixer les objectifs d'intégrité et de disponibilité de l'information ainsi que de confidentialité des données.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Met en œuvre un niveau élevé d'expertise et exploite au mieux les normes et les bonnes pratiques reconnues.</p>
D. FACILITER	<p><b>D. 2. Développement de la stratégie pour la qualité informatique</b></p> <p>Définit, améliore et précise une stratégie officielle pour satisfaire les attentes des utilisateurs et améliorer la performance de l'entreprise (en mettant en balance les coûts et les risques). Identifie les processus critiques qui influent sur la fourniture des services et la performance des produits afin de les définir dans le système de gestion de la qualité informatique (voir D.4). Utilise des normes adaptées pour formuler les objectifs qualité de la gestion du service, des produits et des processus. Identifie les responsabilités du management de la qualité informatique.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Exploite la connaissance de nombreux experts pour utiliser au mieux et permettre la mise en place de normes et de bonnes pratiques.</p>



D. FACILITER	<p><b>D.11. Identification des besoins</b></p> <p>Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.</p>	<p><b>Niveau 5</b></p> <p>Guide et soutient les clients dans leur prise de décisions stratégiques. Aide les clients à envisager de nouvelles solutions IT, encourage les partenariats et fait des propositions créatrices de valeur ajoutée.</p>
E. GERER	<p><b>E. 3. Gestion des Risques</b></p> <p>Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.</p>
E. GERER	<p><b>E. 4. Gestion de la relation client</b></p> <p>Noue et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Est responsable des relations avec d'importantes parties prenantes ou un grand nombre de parties prenantes. Supervise les investissements dans des relations nouvelles ou existantes.</p>
E. GERER	<p><b>E. 5. Amélioration des processus</b></p> <p>Évalue l'efficacité des processus TIC existants. Recherche et compare la conception des processus informatiques à partir de nombreuses sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements de technologies pour aboutir à des améliorations opérationnelles mesurables. Évalue les possibles effets négatifs d'un changement de processus.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Conduit et autorise la mise en œuvre d'innovations et d'améliorations destinées à améliorer la compétitivité et l'efficacité.</p>
E. GERER	<p><b>E. 7. Gestion des changements métier</b></p> <p>Évalue l'impact possible des nouvelles solutions numériques. Définit les besoins de l'entreprise et détermine les avantages qui découleraient du changement pour ses activités. Gère la mise en œuvre du changement en tenant compte des problématiques structurelles et culturelles. Maintient la continuité de l'activité et des processus tout au long des changements, en contrôlant l'impact et en effectuant toutes les actions de correction et les réglages nécessaires.</p>	<p><b>Niveau 5</b></p> <p>Agit de manière déterminante pour permettre des changements structurels.</p>
E. GERER	<p><b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b></p> <p>Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Évalue les mesures et indicateurs de gestion de la sécurité et décide s'ils sont conformes à la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Étudie et suscite des mesures correctives destinées à répondre à toute atteinte à la sécurité.</p>
E. GERER	<p><b>E. 9. Gouvernance du SI</b></p> <p>Définit, déploie et contrôle la gestion des systèmes d'information en ligne avec les ambitions de l'entreprise. Prends en compte tous les paramètres internes et externes tels que la conformité aux normes légales et industrielles afin d'orienter la gestion du risque et le déploiement de ressources pour améliorer le niveau de service à l'entreprise</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Conduit la stratégie de gouvernance du SI en communiquant, diffusant et contrôlant les processus concernés au travers de toute l'infrastructure informatique</p>

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les standards d'architecture SI mis en œuvre dans l'entreprise</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesure de la performance globale de l'architecture du SI (agilité, satisfaction utilisateur, innovation, maintenabilité, sécurité, qualité de service, coût...)</li> <li>• Bénéfices des projets liées à une bonne définition d'architecture (coûts évités, re-use)</li> <li>• Nombre d'exception aux principes d'architectures et de standards</li> <li>• Pourcentage des projets qui utilise le Framework d'architecture de l'entreprise</li> <li>• Nombre de personne formés au Framework d'architecture</li> <li>• Satisfaction des clients de l'IT en termes d'Architecture</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	<p>Bac + 5          Au moins 10 ans d'expérience en architecture et urbanisation          Une très bonne expérience des Métiers de l'entreprise</p>
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Acteur important dans la transformation numérique de l'entreprise          De plus en plus impliqué dans les architectures issues des nouveaux modèles économiques (services, innovation, SI ouvert etc...)</p>

<b>Famille de métiers</b>	<b>1. ORGANISATION ET GESTION DES EVOLUTIONS DU SYSTEME D'INFORMATION</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>1.7. Responsable Green IT</b>
	<p>Il appréhende l'informatique sous l'angle des enjeux environnementaux, sociaux et économiques pour construire un système d'information (éco)responsable et aider l'entreprise à évoluer vers des modèles plus soutenables grâce au numérique.</p> <p>Il élabore, applique et fait évoluer la stratégie Développement Durable (RSE/CSR) de l'entreprise au niveau du système d'information, en relation avec le Directeur des Système d'Information (DSI/CIO), le Directeur du Développement Durable (DDD/SDO), et le comité exécutif de l'entreprise.</p> <p>Il pilote et anime la stratégie green IT de l'entreprise.</p>

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>DÉFINITION DE LA STRATÉGIE GREEN IT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clarifie le périmètre du green IT au sein de son organisation et le connecte à sa politique RSE</li> <li>• Analyse l'impact du système d'information (SI) sur l'environnement et identifie les indicateurs de performance à suivre et publier</li> <li>• Définit la stratégie green IT de l'entreprise en fonction des priorités</li> <li>• Décline la stratégie en plan d'actions concrètes et la traduit éventuellement en charte green IT</li> <li>• Spécifie, valide et met en œuvre les standards et référentiels green IT utilisés par l'entreprise (auprès de la DSI et de l'ensemble des directions de l'entreprise)</li> </ul> <p><b>PILOTAGE DES PROJETS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilote la réalisation et assure la cohérence des projets green IT en relation avec les parties prenantes internes (DSI, DAF, DDD, DHA) et externes (prestataires et partenaires)</li> <li>• Anime et conseille un réseau de collaborateurs investis pour tendre vers un SI plus responsable (filière Numérique Responsable)</li> <li>• Propose des innovations techniques, sociétales et environnementales pour améliorer les performances du SI et aider l'entreprise à tendre vers des modèles économiques plus responsables</li> <li>• Gère le suivi des projets à l'aide de tableaux de bord basés sur des indicateurs et des objectifs quantifiés</li> <li>• Prend part à certaines phases techniques des projets lorsqu'elles requièrent une expertise green IT spécifique (ex : conception des applications, tests green, support utilisateurs...)</li> </ul> <p><b>COMMUNICATION, SENSIBILISATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promeut, par des actions de conseil, de sensibilisation et de communication, la démarche Green IT auprès des différentes parties prenantes internes et externes (clients, partenaires, actionnaires, différentes directions concernées)</li> <li>• Valorise les actions menées via les moyens les plus adaptés</li> </ul> <p><b>VEILLE ET BENCHMARK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Met en place une démarche d'intelligence économique spécifique au green IT dans le but de cibler les opportunités business et de gérer les risques dans un contexte réglementaire évolutif</li> <li>• Assure une veille sur l'évolution des normes et de la réglementation et en assure la diffusion aux collaborateurs impactés</li> <li>• Recueille et partage les bonnes pratiques et se compare à l'état de l'art pour s'améliorer en continu</li> <li>• Transcrit l'apport de l'informatique sur l'impact environnemental (réduction des GES, réduction de consommation de ressources...)</li> </ul>
---	--

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>					
<b>A. PLANIFIER</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #3498db; color: white;"><b>A. 3. Mise en place d'un plan d'activités</b></td> <td style="background-color: #27ae60; color: white; text-align: center;"><b>Niveau 3</b></td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>S'occupe de la conception et de la structure d'un plan d'activités ou de produit, y compris l'identification d'approches alternatives et de propositions en matière de retour sur investissement. Tient compte des modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente l'analyse des coûts-bénéfices et argumente le choix de stratégie. S'assure de la conformité avec les stratégies technologies et d'entreprise. Communique et vend le plan d'activités aux parties prenantes concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels.</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>Mobilise les connaissances des experts pour fournir une analyse du contexte du marché, etc.</p> </td> </tr> </table>	<b>A. 3. Mise en place d'un plan d'activités</b>	<b>Niveau 3</b>	<p>S'occupe de la conception et de la structure d'un plan d'activités ou de produit, y compris l'identification d'approches alternatives et de propositions en matière de retour sur investissement. Tient compte des modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente l'analyse des coûts-bénéfices et argumente le choix de stratégie. S'assure de la conformité avec les stratégies technologies et d'entreprise. Communique et vend le plan d'activités aux parties prenantes concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels.</p>	<p>Mobilise les connaissances des experts pour fournir une analyse du contexte du marché, etc.</p>
<b>A. 3. Mise en place d'un plan d'activités</b>	<b>Niveau 3</b>				
<p>S'occupe de la conception et de la structure d'un plan d'activités ou de produit, y compris l'identification d'approches alternatives et de propositions en matière de retour sur investissement. Tient compte des modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente l'analyse des coûts-bénéfices et argumente le choix de stratégie. S'assure de la conformité avec les stratégies technologies et d'entreprise. Communique et vend le plan d'activités aux parties prenantes concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels.</p>	<p>Mobilise les connaissances des experts pour fournir une analyse du contexte du marché, etc.</p>				

A. PLANIFIER	<b>A. 4. Planification des produit/services</b> Analyse et définit l'état courant et l'état visé. Évalue avec une démarche critique la rentabilité, les facteurs de risques, les opportunités, les forces et les faiblesses. Élabore des plans structurés, établit des calendriers et pose des jalons tout en s'assurant de l'optimisation des activités et des ressources. Gère les demandes de changement. Définit le volume de livraison et donne un aperçu des exigences documentaires supplémentaires. Définit les règles d'usage des produits, comprenant les obligations légales en accord avec la réglementation en vigueur.	<b>Niveau 4</b> Conduit et prend la responsabilité de la planification complète du produit ou service
A. PLANIFIER	<b>A. 6. Conception des applications</b> Analyse, précise, actualise et met en place un modèle d'application en accord avec la politique SI et les besoins du client/de l'utilisateur. Sélectionne les options techniques les plus adéquates pour la conception d'applications en optimisant l'équilibre entre coûts et qualité. Conçoit les structures de données et construit les modèles de structuration des systèmes en fonction des résultats obtenus par le biais de différents langages de modélisation. S'assure que tous les aspects tiennent en compte l'interopérabilité, l'utilisabilité et la sécurité. Identifie un cadre commun de référence pour faire valider les modèles par des utilisateurs représentatifs en se basant sur des modèles de développement (par exemple sur une approche itérative)	<b>Niveau 1</b> Prend part à la conception et à la définition des caractéristiques fonctionnelles et des interfaces.
A. PLANIFIER	<b>A. 7. Veille technologique</b> Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions	<b>Niveau 4</b> Mobilise une large gamme de connaissances expertes des nouvelles technologies tout en faisant preuve d'une forte compréhension de l'entreprise pour envisager et formuler des solutions pour le futur.
A. PLANIFIER	<b>A. 8. Développement durable</b> Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.	<b>Niveau 4</b> Définit les objectifs et la stratégie d'un développement durables des SI en accord avec la politique écoresponsable de l'entreprise.
A. PLANIFIER	<b>A. 9. Innovation</b> Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	<b>Niveau 4</b> A une pensée indépendante et une conscience technologique permettant l'intégration de concepts disparates dans des solutions originales.
D. FACILITER	<b>D. 2. Développement de la stratégie pour la qualité informatique</b> Définit, améliore et précise une stratégie officielle pour satisfaire les attentes des utilisateurs et améliorer la performance de l'entreprise (en mettant en balance les coûts et les risques). Identifie les processus critiques qui influent sur la fourniture des services et la performance des produits afin de les définir dans le système de gestion de la qualité informatique (voir D.4). Utilise des normes adaptées pour formuler les objectifs qualité de la gestion du service, des produits et des processus. Identifie les responsabilités du management de la qualité informatique.	<b>Niveau 5</b> Conduit et anime la stratégie pour ancrer la qualité informatique dans la culture de l'organisation (par exemple avec la mise en place de métriques ou d'une démarche d'amélioration continue)

D. FACILITER	<p><b>D. 3. Prestation de services de formation</b></p> <p>Définir et met en place une politique de formation informatique pour faire face aux besoins de compétences et aux défauts de l'organisation. Structure, organise et planifie des programmes de formation, évalue la qualité de cette formation grâce à un processus de feedback et met en œuvre une démarche d'amélioration continue. Adapte les plans de formation pour répondre à une demande changeante.</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Organise l'identification des besoins de formation ; recueille les exigences organisationnelles, identifie, sélectionne et planifie les sessions de formation.</p>
D. FACILITER	<p><b>D. 5. Développement de propositions commerciales</b></p> <p>Développe des propositions techniques pour satisfaire aux besoins des clients et fournir aux équipes commerciales une offre compétitive. Souligne l'efficacité énergétique et l'impact environnemental d'une proposition. Collabore avec ses collègues pour ajuster la solution proposée (service ou produit) à la capacité, pour l'organisation, de la délivrer.</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Organise la collaboration entre les directions et services concernés, par exemple les services techniques, les directions commerciale et juridique.</p>
D. FACILITER	<p><b>D. 9. Développement du personnel</b></p> <p>Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Informe et forme des individus et des groupes, organise des cours de formation</p>
D. FACILITER	<p><b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b></p> <p>Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.</p>	<p><b>Niveau 5</b></p> <p>Met en corrélation information et connaissance pour créer de la valeur ajoutée à l'activité de l'entreprise. Met en œuvre des solutions innovantes fondées sur les informations extraites.</p>
D. FACILITER	<p><b>D.11. Identification des besoins</b></p> <p>Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Exploite un large éventail d'expertises liées à l'activité des clients pour proposer des solutions à leurs besoins métiers. Donne des conseils d'expert au client en lui proposant des solutions et des fournisseurs.</p>
E. GERER	<p><b>E. 2. Gestion des projets et du portefeuille de projets</b></p> <p>Met en œuvre un plan d'action pour un programme de changement. Planifie et dirige un projet ou un portefeuille de projets informatiques et en assure la coordination et la gestion des interdépendances. Orchestre les projets de manière à développer ou mettre en œuvre de nouveaux processus internes ou externes pour répondre aux besoins identifiés de l'entreprise. Définit les tâches, les responsabilités, les points de contrôle critiques, les ressources, les besoins en compétence, les interfaces et le budget. Optimise les coûts et le délai, réduit le plus possible le gaspillage et s'attache à atteindre un niveau de qualité élevé. Élabore des plans d'urgence pour faire face aux problèmes imprévus lors de mise en œuvre. Livre les projets dans les temps, respecte le budget et les exigences initiales. Crée et maintient les documents pour faciliter le suivi de l'avancement du projet.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Prend en compte ses propres activités et celles des tiers, en accomplissant sa tâche dans les limites du projet, en effectuant des choix, donnant des instructions et en optimisant les tâches et les ressources.</p>

<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 3</b> Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 4. Gestion de la relation client</b> Noie et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.	<b>Niveau 4</b> Est responsable des relations avec d'importantes parties prenantes ou un grand nombre de parties prenantes. Supervise les investissements dans des relations nouvelles ou existantes.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 5. Amélioration des processus</b> Évalue l'efficacité des processus TIC existants. Recherche et compare la conception des processus informatiques à partir de nombreuses sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements de technologies pour aboutir à des améliorations opérationnelles mesurables. Évalue les possibles effets négatifs d'un changement de processus.	<b>Niveau 3</b> Exploite des expertises pour rechercher des processus et des solutions informatiques existants afin de déterminer de possibles innovations. Fait des recommandations basées sur des arguments motivés.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b> Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.	<b>Niveau 4</b> Évalue et estime le niveau d'exigence qualité atteint et dirige la mise en œuvre de la politique qualité. Conduit les actions transverses permettant l'élaboration et le dépassement des normes de qualité.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 7. Gestion des changements métier</b> Évalue l'impact possible des nouvelles solutions numériques. Définit les besoins de l'entreprise et détermine les avantages qui découleraient du changement pour ses activités. Gère la mise en œuvre du changement en tenant compte des problématiques structurelles et culturelles. Maintient la continuité de l'activité et des processus tout au long des changements, en contrôlant l'impact et en effectuant toutes les actions de correction et les réglages nécessaires.	<b>Niveau 3</b> Évalue les besoins de changement et sollicite les compétences d'experts pour déterminer les méthodes et normes pouvant être mises en œuvre

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie, politique (plan d'actions) et charte Numérique Responsable</li> <li>• Plan de communication green IT</li> <li>• Tableau de bord green IT</li> <li>• Référentiels des bonnes pratiques green IT</li> <li>• Référentiel d'écoconception logicielle</li> <li>• Guide des achats responsables et ecolabels</li> <li>• Guide des écogestes</li> <li>• Paragraphe Numérique Responsable dans le rapport RSE</li> </ul>
------------------	--

<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesure l'impact économique, environnemental, et social des actions entreprises, globalement et par projet</li> <li>• Suivi d'année en année, par utilisateur et par an, scope 2 et 3 (pour les étapes fabrication et utilisation du cycle de vie) :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o kWh</li> <li>o Litres d'eau</li> <li>o kg CO2 éq. Empreinte carbone</li> </ul> </li> </ul>
-----------------------------------	--

<p><b>Parcours professionnel</b></p>	<p>Bac + 5 ingénieur informatique + formation développement durable et / ou Numérique Responsable Minimum 10 ans dans plusieurs métiers opérationnels du système d'information et la supervision de projets. Une expérience en communication est un plus. Être sensibilisé aux problèmes environnementaux et sociaux.</p>
<p><b>Tendances et facteurs d'évolution</b></p>	<p>Ce métier est récent et apparaît dans les très grandes entreprises et administrations (+ de 2 000 salariés) et dans les filiales de ces entreprises. Aucune formation initiale ou master n'existent, uniquement des modules de quelques jours en formation continue et de certification de personnes comme la certification Conception Numérique Responsable du Club Green IT. Ce métier nécessite une très bonne expertise technique dans tous les domaines du système d'information et un tissu relationnel important au niveau des équipes opérationnelles puisqu'il a pour enjeu la prise en compte du Green IT dans l'évolution des usages et des comportements</p>

## 2. MANAGEMENT DE PROJETS

Cette famille regroupe les métiers qui pilotent, suivent et coordonnent les projets de développement, déploiement, infrastructure ou méthode Informatique, risques etc. Ces métiers organisent les travaux, la gestion des ressources et la communication.

- 2.1. Directeur de projets
- 2.2. Chef de projet maîtrise d'ouvrage
- 2.3. Chef de projet maîtrise d'œuvre
- 2.4. Coach agile
- 2.5. Scrum Master
- 2.6. Product Owner
- 2.7. Chargé de pilotage SI (PMO)



<b>Famille de métiers</b>	<b>2. MANAGEMENT DE PROJETS</b>
---------------------------	---------------------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>2.1. Directeur de projets</b>
	<p>Il assume la responsabilité fondamentale du ou des projets dans toutes ses dimensions (stratégiques, commerciales, financières, humaines, juridiques, organisationnelles, techniques...).</p> <p>Il pilote l'ensemble du ou des projets dans toute leur complexité (multiplicité des parties prenantes, intérêts souvent divergents...).</p> <p>Il est le garant de l'enjeu stratégique du projet pour le métier, l'entreprise ou des tiers.</p>

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>DIRECTION DU PROJET :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantit la pertinence et l'opportunité du développement du ou des projets</li> <li>• Est responsable de toutes les décisions importantes</li> <li>• Valide la recette définitive du ou des projets</li> </ul> <p><b>COMMUNICATION / ANIMATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mène toute action pour mener le ou les projets à bonne fin</li> <li>• Gère et anime la communication auprès des équipes et des différentes instances</li> <li>• Prépare et pilote la conduite du changement</li> </ul> <p><b>GESTION DES RESSOURCES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduit, optimise et est responsable de l'ensemble des ressources du ou des projets (humains, budget, clientèle, décision finale)</li> <li>• Est responsable de la gestion financière du ou des projets ainsi que de toutes les exigences définies (qualité, coût, délai...)</li> </ul>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 4. Planification des produit/services</b> Analyse et définit l'état courant et l'état visé. Évalue avec une démarche critique la rentabilité, les facteurs de risques, les opportunités, les forces et les faiblesses. Élabore des plans structurés, établit des calendriers et pose des jalons tout en s'assurant de l'optimisation des activités et des ressources. Gère les demandes de changement. Définit le volume de livraison et donne un aperçu des exigences documentaires supplémentaires. Définit les règles d'usage des produits, comprenant les obligations légales en accord avec la réglementation en vigueur.	<b>Niveau 4</b> Conduit et prend la responsabilité de la planification complète du produit ou service
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 8. Développement durable</b> Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.	<b>Niveau 3</b> Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche
<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 2. Développement de la stratégie pour la qualité informatique</b> Définit, améliore et précise une stratégie officielle pour satisfaire les attentes des utilisateurs et améliorer la performance de l'entreprise (en mettant en balance les coûts et les risques). Identifie les processus critiques qui influent sur la fourniture des services et la performance des produits afin de les définir dans le système de gestion de la qualité informatique (voir D.4). Utilise des normes adaptées pour formuler les objectifs qualité de la gestion du service, des produits et des processus. Identifie les responsabilités du management de la qualité informatique.	<b>Niveau 4</b> Exploite la connaissance de nombreux experts pour utiliser au mieux et permettre la mise en place de normes et de bonnes pratiques.

D. FACILITER	<p><b>D. 4. Achats</b></p> <p>Applique une procédure d'approvisionnement cohérente, comprenant la mise en place des sous-processus suivant : définition des exigences, identification des fournisseurs, analyse de propositions, évaluation de l'efficacité énergétique et de la conformité environnementale des produits, évaluation des fournisseurs et de leurs processus, négociation des contrats, choix des fournisseurs et conclusion de contrats. Garantit que la totalité du processus d'achat est adapté à l'objectif et apporte une valeur ajoutée métier à l'organisation tout en restant conforme avec les obligations légales et la réglementation.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Exploite la connaissance d'experts pour déployer un processus d'achat en s'assurant des bonnes relations commerciales avec les fournisseurs.</p>
D. FACILITER	<p><b>D. 8. Gestion des contrats</b></p> <p>Apporte et négocie les contrats conformément aux processus de l'organisation. Garantit que les contrats et les livrables sont fournis dans les temps, qu'ils satisfont aux normes de qualité et respectent les exigences de conformité. Gère les non-conformités, fait remonter les problèmes importants, pilote les plans de reprise et modifie les contrats si nécessaire. Assure le respect du budget. Évalue et gère la conformité des fournisseurs aux normes juridiques, d'hygiène, de sûreté et de sécurité. Entretient de manière active une communication régulière avec les fournisseurs.</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Contrôle systématiquement la conformité des contrats et fait remonter rapidement les anomalies.</p>
D. FACILITER	<p><b>D. 9. Développement du personnel</b></p> <p>Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Anticipe et développe des processus organisationnels pour faire face aux besoins de formation des individus, des équipes et de l'ensemble des effectifs.</p>
D. FACILITER	<p><b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b></p> <p>Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Analyse les processus métiers et les exigences associées en matière d'information et fournit la structure d'information la plus appropriée.</p>
D. FACILITER	<p><b>D.11. Identification des besoins</b></p> <p>Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.</p>	<p><b>Niveau 5</b></p> <p>Guide et soutient les clients dans leur prise de décisions stratégiques. Aide les clients à envisager de nouvelles solutions IT, encourage les partenariats et fait des propositions créatrices de valeur ajoutée.</p>
E. GERER	<p><b>E. 2. Gestion des projets et du portefeuille de projets</b></p> <p>Met en œuvre un plan d'action pour un programme de changement. Planifie et dirige un projet ou un portefeuille de projets informatiques et en assure la coordination et la gestion des interdépendances. Orchestre les projets de manière à développer ou mettre en œuvre de nouveaux processus internes ou externes pour répondre aux besoins identifiés de l'entreprise. Définit les tâches, les responsabilités, les points de contrôle critiques, les ressources, les besoins en compétence, les interfaces et le budget. Optimise les coûts et le délai, réduit le plus possible le gaspillage et s'attache à atteindre un niveau de qualité élevé. Élabore des plans d'urgence pour faire face aux problèmes imprévus lors de mise en œuvre. Livre les projets dans les temps, respecte le budget et les exigences initiales. Crée et maintient les documents pour faciliter le suivi de l'avancement du projet.</p>	<p><b>Niveau 5</b></p> <p>Montre sa capacité stratégique à élaborer des programmes de travail interdépendants d'envergure afin de s'assurer que les technologies de l'information sont des outils facilitant le changement</p>

<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 3</b> Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 4. Gestion de la relation client</b> Noue et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.	<b>Niveau 4</b> Est responsable des relations avec d'importantes parties prenantes ou un grand nombre de parties prenantes. Supervise les investissements dans des relations nouvelles ou existantes.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b> Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.	<b>Niveau 2</b> Communique et contrôle l'application de la politique qualité de l'organisation.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 7. Gestion des changements métier</b> Évalue l'impact possible des nouvelles solutions numériques. Définit les besoins de l'entreprise et détermine les avantages qui découleraient du changement pour ses activités. Gère la mise en œuvre du changement en tenant compte des problématiques structurelles et culturelles. Maintient la continuité de l'activité et des processus tout au long des changements, en contrôlant l'impact et en effectuant toutes les actions de correction et les réglages nécessaires.	<b>Niveau 4</b> Conduit la planification, la gestion et la mise en œuvre des changements métiers majeurs basés sur des outils informatiques.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 4</b> Est responsable de l'intégrité, de la confidentialité et de la disponibilité des données stockées dans le système d'information et répond à toutes les obligations juridiques.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de l'organisation du ou des projets qu'il manage</li> <li>Reporting Direction sur l'alignement des projets</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicateurs qualité/coûts/délais</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 5 Formation ingénieur. Plus de 10 ans en tant que manager. Expérience en conduite de projets opérationnels complexes. A déjà occupé des postes nécessitant une vision globale en termes d'organisation, de stratégie, d'enjeux etc...
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Le Directeur de projet "informatique" évolue de plus en plus vers une fonction de Directeur de projet Métier d'entreprise comprenant des lots ou des projets SI. Il porte de plus en plus la cohérence de la réponse du SI aux Métiers.

<b>Famille de métiers</b>	<b>2. MANAGEMENT DE PROJETS</b>
---------------------------	---------------------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>2.2. Chef de projet maitrise d'ouvrage</b>
	Il définit, met en œuvre et conduit un projet dans le but d'obtenir un résultat optimal et conforme aux exigences métiers formulées et validées par ou pour le commanditaire en ce qui concerne la qualité, les performances, le coût, le délai et la sécurité.

<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<p><b>RESPONSABILITÉ DU CONTENU FONCTIONNEL DU PROJET :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit les besoins métier, établit les spécifications fonctionnelles générales et rédige précisément le cahier des charges</li> <li>• Participe au choix d'une solution (progiciel, développement...) en relation avec le maître d'œuvre</li> <li>• Prévoit les moyens à mettre en œuvre (humains, techniques, financiers...)</li> <li>• Définit et supervise la réalisation des prototypes et des tests fonctionnels.</li> </ul> <p><b>CONDUITE DU PROJET :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organise, coordonne et anime l'équipe de maîtrise d'ouvrage du projet</li> <li>• Arbitre les éventuels différends entre l'équipe et les autres intervenants</li> <li>• Supervise le déroulement du projet</li> <li>• Coordonne, synthétise, et assure la qualité des validations prononcées</li> <li>• Fait circuler et diffuse l'information côté métiers</li> <li>• Est responsable de la totalité des événements survenant dans le projet</li> </ul> <p><b>PRÉPARATION, DÉPLOIEMENT DU PROJET, ET MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit la cible utilisateurs</li> <li>• Définit au plus tôt la méthode et les moyens pédagogiques de formation des utilisateurs</li> <li>• Met en œuvre la formation et l'accompagnement des utilisateurs, en fonction de leurs besoins</li> <li>• Définit le service de support à l'utilisateur</li> <li>• Définit les modalités de traitement des demandes d'évolution</li> </ul> <p><b>GARANTIE DE LA MEILLEURE ADÉQUATION QUALITÉ COÛT DÉLAI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectue la recette des réalisations et apprécie leur conformité au cahier des charges de l'ouvrage</li> <li>• Garantit le respect des délais et des coûts</li> <li>• Propose au commanditaire, en cours de projet, d'éventuelles modifications d'objectifs (qualité, coût, délai) liées à des contraintes de réalisation ou des modifications d'environnement</li> <li>• Définit et gère le planning d'avancement du projet</li> <li>• Arbitre les choix à faire en fonction du risque et du résultat</li> <li>• Met en place tous les indicateurs nécessaires au suivi et à la gestion du projet, notamment sur l'évaluation de la performance, des coûts et des délais</li> </ul>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 2. Gestion des niveaux de services</b>	<b>Niveau 3</b>
	Définit, valide et fait appliquer les accords de niveaux de service (SLA) et les contrats de sous-traitance pour les services proposés. Négocie le niveau de performance des services en prenant en compte les besoins et ressources du client et de l'entreprise.	S'assure du contenu du SLA
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 4. Planification des produit/services</b>	<b>Niveau 4</b>
	Analyse et définit l'état courant et l'état visé. Évalue avec une démarche critique la rentabilité, les facteurs de risques, les opportunités, les forces et les faiblesses. Élabore des plans structurés, établit des calendriers et pose des jalons tout en s'assurant de l'optimisation des activités et des ressources. Gère les demandes de changement. Définit le volume de livraison et donne un aperçu des exigences documentaires supplémentaires. Définit les règles d'usage des produits, comprenant les obligations légales en accord avec la réglementation en vigueur.	Conduit et prend la responsabilité de la planification complète du produit ou service

A. PLANIFIER	<p><b>A. 6. Conception des applications</b></p> <p>Analyse, précise, actualise et met en place un modèle d'application en accord avec la politique SI et les besoins du client/de l'utilisateur. Sélectionne les options techniques les plus adéquates pour la conception d'applications en optimisant l'équilibre entre coûts et qualité. Conçoit les structures de données et construit les modèles de structuration des systèmes en fonction des résultats obtenus par le biais de différents langages de modélisation. S'assure que tous les aspects tiennent en compte l'interopérabilité, l'utilisabilité et la sécurité. Identifie un cadre commun de référence pour faire valider les modèles par des utilisateurs représentatifs en se basant sur des modèles de développement (par exemple sur une approche itérative)</p>	<p><b>Niveau 1</b></p> <p>Prend part à la conception et à la définition des caractéristiques fonctionnelles et des interfaces.</p>
A. PLANIFIER	<p><b>A. 8. Développement durable</b></p> <p>Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 3. Tests</b></p> <p>Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Organise des campagnes de tests et élabore des scénarios pour éprouver les vulnérabilités potentielles. Enregistre et communique les résultats et leur analyse.</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 5. Production de la documentation</b></p> <p>Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Adapte le niveau de détail à l'objectif de la documentation et au public ciblé</p>
C. UTILISER	<p><b>C. 2. Support aux changements</b></p> <p>Met en œuvre et accompagne l'évolution d'une solution informatique. Contrôle et planifie de manière efficace des modifications de logiciels ou de matériel informatiques afin d'empêcher que des mises à niveaux n'aient des effets imprévisibles. Réduit au minimum les interruptions de service liées au changement et se conforme au contrat de service (SLA) défini. Prend en compte et se conforme aux procédures de sécurité de l'information.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Pendant les phases de basculement informatique s'organise systématiquement pour satisfaire les besoins opérationnels au jour le jour et y réagir, en évitant les interruptions de service</p>
D. FACILITER	<p><b>D. 2. Développement de la stratégie pour la qualité informatique</b></p> <p>Définit, améliore et précise une stratégie officielle pour satisfaire les attentes des utilisateurs et améliorer la performance de l'entreprise (en mettant en balance les coûts et les risques). Identifie les processus critiques qui influent sur la fourniture des services et la performance des produits afin de les définir dans le système de gestion de la qualité informatique (voir D.4). Utilise des normes adaptées pour formuler les objectifs qualité de la gestion du service, des produits et des processus. Identifie les responsabilités du management de la qualité informatique.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Exploite la connaissance de nombreux experts pour utiliser au mieux et permettre la mise en place de normes et de bonnes pratiques.</p>

D. FACILITER	<b>D. 3. Prestation de services de formation</b> Définit et met en place une politique de formation informatique pour faire face aux besoins de compétences et aux défauts de l'organisation. Structure, organise et planifie des programmes de formation, évalue la qualité de cette formation grâce à un processus de feedback et met en œuvre une démarche d'amélioration continue. Adapte les plans de formation pour répondre à une demande changeante.	<b>Niveau 2</b> Organise l'identification des besoins de formation ; recueille les exigences organisationnelles, identifie, sélectionne et planifie les sessions de formation.
D. FACILITER	<b>D. 9. Développement du personnel</b> Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.	<b>Niveau 3</b> Surveille et répond aux besoins de formation des individus et des équipes.
D. FACILITER	<b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b> Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.	<b>Niveau 3</b> Analyse les processus métiers et les exigences associées en matière d'information et fournit la structure d'information la plus appropriée.
D. FACILITER	<b>D.11. Identification des besoins</b> Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.	<b>Niveau 4</b> Exploite un large éventail d'expertises liées à l'activité des clients pour proposer des solutions à leurs besoins métiers. Donne des conseils d'expert au client en lui proposant des solutions et des fournisseurs.
E. GERER	<b>E. 2. Gestion des projets et du portefeuille de projets</b> Met en œuvre un plan d'action pour un programme de changement. Planifie et dirige un projet ou un portefeuille de projets informatiques et en assure la coordination et la gestion des interdépendances. Orchestre les projets de manière à développer ou mettre en œuvre de nouveaux processus internes ou externes pour répondre aux besoins identifiés de l'entreprise. Définit les tâches, les responsabilités, les points de contrôle critiques, les ressources, les besoins en compétence, les interfaces et le budget. Optimise les coûts et le délai, réduit le plus possible le gaspillage et s'attache à atteindre un niveau de qualité élevé. Élabore des plans d'urgence pour faire face aux problèmes imprévus lors de mise en œuvre. Livre les projets dans les temps, respecte le budget et les exigences initiales. Crée et maintient les documents pour faciliter le suivi de l'avancement du projet.	<b>Niveau 4</b> Gère des projets ou des programmes complexes, ainsi que les interactions avec d'autres projets. Influence la stratégie du projet en proposant de nouvelles solutions ou des alternatives et en tenant compte de l'efficacité et de la productivité.
E. GERER	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 2</b> Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.

<b>E. GERER</b>	<b>E. 4. Gestion de la relation client</b> Noie et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretien une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.	<b>Niveau 3</b> Est responsable d'une équipe en charge de la gestion d'un nombre limité de parties prenantes.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b> Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.	<b>Niveau 2</b> Communique et contrôle l'application de la politique qualité de l'organisation.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 7. Gestion des changements métier</b> Évalue l'impact possible des nouvelles solutions numériques. Définit les besoins de l'entreprise et détermine les avantages qui découleraient du changement pour ses activités. Gère la mise en œuvre du changement en tenant compte des problématiques structurelles et culturelles. Maintient la continuité de l'activité et des processus tout au long des changements, en contrôlant l'impact et en effectuant toutes les actions de correction et les réglages nécessaires.	<b>Niveau 4</b> Conduit la planification, la gestion et la mise en œuvre des changements métiers majeurs basés sur des outils informatiques.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique l'environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cahier des charges du projet</li> <li>Spécifications générales</li> <li>Procès-verbal de recette.</li> </ul>
------------------	---

<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Différentiel notifié dans les procès-verbaux de recettes en ce qui concerne la qualité, les performances, le coût et le délai.</li> </ul>
-----------------------------------	--

<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 3 avec expérience ou Bac + 5 sans expérience Le chef de projet maîtrise d'ouvrage représentant les utilisateurs du SI, n'est pas un spécialiste du traitement de l'information.
-------------------------------	--

<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Il accompagne de plus en plus l'accélération de l'évolution du numérique et des besoins de réactivité associés. Il doit être ouvert sur les nouvelles méthodologies de conduite de projet (Scrum, méthodes agiles...)</p> <p>Confiée à un manager expérimenté, cette fonction peut conduire à des postes plus importants tels que celui de directeur de projet ou à des postes opérationnels de la direction métiers pour laquelle il a réalisé le projet.</p> <p>Du fait du rapprochement des fonctions de chef de projet maîtrise d'œuvre et chef de projet maîtrise d'ouvrage, le chef de projet maîtrise d'ouvrage devient de plus en plus un chef de projet métiers</p>
--	---

<b>Famille de métiers</b>	<b>2. MANAGEMENT DE PROJETS</b>
---------------------------	---------------------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>2.3. Chef de projet maitrise d'œuvre</b>
	Il définit, met en œuvre et conduit un projet SI depuis sa conception jusqu'à la réception dans le but d'obtenir un résultat optimal et conforme aux exigences formulées par le chef de projet MOA ou le client métier en ce qui concerne la qualité, les performances, le coût, le délai et la sécurité.

<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<p><b>RESPONSABILITÉ DU CONTENU TECHNIQUE DU PROJET :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit la conception technique et rédige les spécifications techniques détaillées</li> <li>• Participe au choix de progiciels, en relation avec le maître d'ouvrage</li> <li>• Participe à la réalisation en termes de développements spécifiques ou d'intégration</li> <li>• Définit les tests et participe aux recettes</li> </ul> <p><b>CONDUITE DU PROJET SUR LE TERRAIN :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organise, coordonne et anime l'ensemble de l'équipe de maîtrise d'œuvre du projet</li> <li>• Arbitre les éventuels différends entre l'équipe et les autres intervenants</li> <li>• Supervise le déroulement du projet</li> <li>• Coordonne, synthétise, et assure la qualité des validations prononcées</li> <li>• Fait circuler et diffuse l'information côté maîtrise d'œuvre</li> <li>• Gère la relation avec le ou les fournisseurs (depuis la signature du contrat à la validation finale du projet)</li> </ul> <p><b>DÉPLOIEMENT TECHNIQUE DU PROJET ET MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déploie la nouvelle application ou le nouveau service</li> <li>• Organise la maintenance</li> <li>• Participe à la formation des utilisateurs</li> <li>• Organise du support utilisateur</li> </ul> <p><b>GARANTIE DE LA MEILLEURE ADÉQUATION QUALITÉ COÛT DÉLAI :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantit le respect du cahier des charges</li> <li>• Garantit le respect des délais et des coûts</li> <li>• Propose au métier ou maître d'ouvrage, en cours de projet, d'éventuelles modifications d'objectifs (qualité, coût, délai) liées à des contraintes de réalisation ou des modifications d'environnement</li> </ul>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 2. Gestion des niveaux de services</b>	<b>Niveau 3</b>
	Définit, valide et fait appliquer les accords de niveaux de service (SLA) et les contrats de sous-traitance pour les services proposés. Négocie le niveau de performance des services en prenant en compte les besoins et ressources du client et de l'entreprise.	S'assure du contenu du SLA
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 4. Planification des produit/services</b>	<b>Niveau 4</b>
	Analyse et définit l'état courant et l'état visé. Évalue avec une démarche critique la rentabilité, les facteurs de risques, les opportunités, les forces et les faiblesses. Élabore des plans structurés, établit des calendriers et pose des jalons tout en s'assurant de l'optimisation des activités et des ressources. Gère les demandes de changement. Définit le volume de livraison et donne un aperçu des exigences documentaires supplémentaires. Définit les règles d'usage des produits, comprenant les obligations légales en accord avec la réglementation en vigueur.	Conduit et prend la responsabilité de la planification complète du produit ou service
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 5. Conception de l'architecture</b>	<b>Niveau 3</b>
	Définit, détaille, actualise et met en place une approche formelle pour implémenter des solutions nécessaires au développement et à l'exploitation de l'architecture des SI. Identifie les modifications nécessaires et les composants concernés : matériels, logiciels ou la plateforme technologique. Prend en compte l'interopérabilité, l'adaptabilité, la facilité d'utilisation et la sécurité. S'assure de la correspondance entre l'évolution de l'entreprise et la progression technologique.	Mobilise les connaissances des experts pour définir de façon pertinente la technologie et les caractéristiques nécessaires à la construction de multiples projets de TIC, d'applications ou d'améliorations d'infrastructure.



A. PLANIFIER	<p><b>A. 6. Conception des applications</b></p> <p>Analyse, précise, actualise et met en place un modèle d'application en accord avec la politique SI et les besoins du client/de l'utilisateur. Sélectionne les options techniques les plus adéquates pour la conception d'applications en optimisant l'équilibre entre coûts et qualité. Conçoit les structures de données et construit les modèles de structuration des systèmes en fonction des résultats obtenus par le biais de différents langages de modélisation. S'assure que tous les aspects tiennent en compte l'interopérabilité, l'utilisabilité et la sécurité. Identifie un cadre commun de référence pour faire valider les modèles par des utilisateurs représentatifs en se basant sur des modèles de développement (par exemple sur une approche itérative)</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Prend en compte ses propres actions et celles des tiers pour s'assurer de l'intégration correcte de l'application dans un environnement complexe en conformité avec les besoins des utilisateurs/clients.</p>
A. PLANIFIER	<p><b>A. 8. Développement durable</b></p> <p>Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 1. Conception et développement d'applications</b></p> <p>Mobilise les techniques de conception pour développer une application adaptée en accord avec les besoins du client. Adapte les solutions existantes en procédant par exemple au portage d'une application vers un autre système d'exploitation. Code, débogue, teste, documente et communique sur les étapes de développement du produit. Choisit les options techniques appropriées au développement comme la réutilisation, l'amélioration ou la reconfiguration de composants existants. Optimise efficacité, coûts et qualité. Valide les résultats avec les représentants des utilisateurs type, intègre et garantit la solution dans son ensemble.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Développe des applications et choisit les options techniques appropriées, de manière créative. Prend part à d'autres activités de développement.</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 2. Intégration des systèmes</b></p> <p>Intègre des composants matériels, logiciels ou des sous-systèmes dans un système existant ou totalement nouveau. Respecte les processus et les procédures établis comme la gestion de configuration et la maintenance de packages. Prend en compte la compatibilité des modules existants ou nouveaux pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et les performances du système ainsi que sa documentation dans le cas d'une intégration réussie</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Prend en compte ses propres actions et celles des tiers dans le processus d'intégration.</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 3. Tests</b></p> <p>Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Mobilise des expertises pour superviser des campagnes de tests complexes. Garantit la documentation des tests et des résultats pour fournir des éléments d'information</p>

B. DEVELOPPER	<b>B. 4. Déploiement de la solution</b> Effectue, sur la base de bonnes pratiques générales, les interventions programmées nécessaires pour mettre en œuvre la solution, y compris l'installation, la mise à jour ou de mise hors service. Configure le matériel, le logiciel ou le réseau afin de garantir l'interopérabilité des composants du système et corrige toutes anomalies ou incompatibilités liées. Engage des ressources spécialisées supplémentaires si nécessaire, telles que les fournisseurs réseau. Délivre formellement une solution entièrement opérationnelle à l'utilisateur et complète la documentation avec les informations pertinentes, y compris les caractéristiques des équipements, ainsi que les paramètres de configuration et les données relatives à la performance.	<b>Niveau 3</b> Prend en compte ses propres actions et celles des autres pour fournir des solutions et initier une compréhension commune et des échanges avec les parties prenantes. Mobilise des expertises pour influencer,
B. DEVELOPPER	<b>B. 5. Production de la documentation</b> Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.	<b>Niveau 2</b> Détermine les exigences de la documentation compte-tenu de l'objet et de l'environnement dans lequel elle s'applique.
C. UTILISER	<b>C. 2. Support aux changements</b> Met en œuvre et accompagne l'évolution d'une solution informatique. Contrôle et planifie de manière efficace des modifications de logiciels ou de matériel informatiques afin d'empêcher que des mises à niveaux n'aient des effets imprévisibles. Réduit au minimum les interruptions de service liées au changement et se conforme au contrat de service (SLA) défini. Prend en compte et se conforme aux procédures de sécurité de l'information.	<b>Niveau 3</b> Pendant les phases de basculement informatique s'organise systématiquement pour satisfaire les besoins opérationnels au jour le jour et y réagir, en évitant les interruptions de service
D. FACILITER	<b>D. 2. Développement de la stratégie pour la qualité informatique</b> Définit, améliore et précise une stratégie officielle pour satisfaire les attentes des utilisateurs et améliorer la performance de l'entreprise (en mettant en balance les coûts et les risques). Identifie les processus critiques qui influent sur la fourniture des services et la performance des produits afin de les définir dans le système de gestion de la qualité informatique (voir D.4). Utilise des normes adaptées pour formuler les objectifs qualité de la gestion du service, des produits et des processus. Identifie les responsabilités du management de la qualité informatique.	<b>Niveau 4</b> Exploite la connaissance de nombreux experts pour utiliser au mieux et permettre la mise en place de normes et de bonnes pratiques.
D. FACILITER	<b>D. 4. Achats</b> Applique une procédure d'approvisionnement cohérente, comprenant la mise en place des sous-processus suivant : définition des exigences, identification des fournisseurs, analyse de propositions, évaluation de l'efficacité énergétique et de la conformité environnementale des produits, évaluation des fournisseurs et de leurs processus, négociation des contrats, choix des fournisseurs et conclusion de contrats. Garantit que la totalité du processus d'achat est adapté à l'objectif et apporte une valeur ajoutée métier à l'organisation tout en restant conforme avec les obligations légales et la réglementation.	<b>Niveau 3</b> Exploite la connaissance d'experts pour déployer un processus d'achat en s'assurant des bonnes relations commerciales avec les fournisseurs.
D. FACILITER	<b>D. 8. Gestion des contrats</b> Apporte et négocie les contrats conformément aux processus de l'organisation. Garantit que les contrats et les livrables sont fournis dans les temps, qu'ils satisfont aux normes de qualité et respectent les exigences de conformité. Gère les non-conformités, fait remonter les problèmes importants, pilote les plans de reprise et modifie les contrats si nécessaire. Assure le respect du budget. Évalue et gère la conformité des fournisseurs aux normes juridiques, d'hygiène, de sûreté et de sécurité. Entretient de manière active une communication régulière avec les fournisseurs.	<b>Niveau 2</b> Contrôle systématiquement la conformité des contrats et fait remonter rapidement les anomalies.

D. FACILITER	<b>D. 9. Développement du personnel</b> Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.	<b>Niveau 3</b> Surveille et répond aux besoins de formation des individus et des équipes.
D. FACILITER	<b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b> Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.	<b>Niveau 3</b> Analyse les processus métiers et les exigences associées en matière d'information et fournit la structure d'information la plus appropriée.
D. FACILITER	<b>D.11. Identification des besoins</b> Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.	<b>Niveau 4</b> Exploite un large éventail d'expertises liées à l'activité des clients pour proposer des solutions à leurs besoins métiers. Donne des conseils d'expert au client en lui proposant des solutions et des fournisseurs.
E. GERER	<b>E. 2. Gestion des projets et du portefeuille de projets</b> Met en œuvre un plan d'action pour un programme de changement. Planifie et dirige un projet ou un portefeuille de projets informatiques et en assure la coordination et la gestion des interdépendances. Orchestre les projets de manière à développer ou mettre en œuvre de nouveaux processus internes ou externes pour répondre aux besoins identifiés de l'entreprise. Définit les tâches, les responsabilités, les points de contrôle critiques, les ressources, les besoins en compétence, les interfaces et le budget. Optimise les coûts et le délai, réduit le plus possible le gaspillage et s'attache à atteindre un niveau de qualité élevé. Élabore des plans d'urgence pour faire face aux problèmes imprévus lors de mise en œuvre. Livre les projets dans les temps, respecte le budget et les exigences initiales. Crée et maintient les documents pour faciliter le suivi de l'avancement du projet.	<b>Niveau 4</b> Gère des projets ou des programmes complexes, ainsi que les interactions avec d'autres projets. Influence la stratégie du projet en proposant de nouvelles solutions ou des alternatives et en tenant compte de l'efficacité et de la productivité.
E. GERER	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 2</b> Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.
E. GERER	<b>E. 4. Gestion de la relation client</b> Noue et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.	<b>Niveau 3</b> Est responsable d'une équipe en charge de la gestion d'un nombre limité de parties prenantes.

<b>E. GERER</b>	<b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b> Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.	<b>Niveau 2</b> Communique et contrôle l'application de la politique qualité de l'organisation.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 7. Gestion des changements métier</b> Évalue l'impact possible des nouvelles solutions numériques. Définit les besoins de l'entreprise et détermine les avantages qui découleraient du changement pour ses activités. Gère la mise en œuvre du changement en tenant compte des problématiques structurelles et culturelles. Maintient la continuité de l'activité et des processus tout au long des changements, en contrôlant l'impact et en effectuant toutes les actions de correction et les réglages nécessaires.	<b>Niveau 3</b> Évalue les besoins de changement et sollicite les compétences d'experts pour déterminer les méthodes et normes pouvant être mises en œuvre
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique l'environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spécifications fonctionnelles détaillées du projet</li> <li>• Procès-verbal de recette.</li> </ul>
------------------	---

<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Différentiel notifié dans les procès-verbaux de recettes en ce qui concerne la qualité, les performances, le coût et le délai</li> </ul>
-----------------------------------	---

<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 3 avec expérience ou Bac + 5 sans expérience Le chef de projet maîtrise d'œuvre est en général issu, pour un projet à dominante système d'information, de la direction des systèmes d'information.
-------------------------------	---

<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Il accompagne de plus en plus l'accélération de l'évolution du numérique et des besoins de réactivité associés. Il doit être ouvert sur les nouvelles méthodologies de conduite de projet (SCRUM, méthodes agiles...)</p> <p>Confiée à un manager expérimenté, cette fonction peut conduire à des postes plus importants tels que celui de directeur de projet ou à des postes opérationnels de la direction SI pour laquelle il a réalisé le projet.</p> <p>Du fait du rapprochement des fonctions de chef de projet MOE et MOA, le chef de projet MOE devient de plus en plus le chef de projet représentant la DSI auprès des Métiers</p>
--	---

<b>Famille de métiers</b>	<b>2. MANAGEMENT DE PROJETS</b>
---------------------------	---------------------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>2.4. Coach agile</b>
	<p>Il promeut les méthodes agiles</p> <p>Il fait en sorte que les équipes Scrum/agiles deviennent autonomes dans leur fonctionnement. Sur la méthode, il conseille aussi l'organisation pour trouver les pratiques les plus adaptées au contexte.</p> <p>Il est garant des pratiques agiles et les adapte à l'organisation.</p>

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>GESTION DU RÉFÉRENTIEL DE PRATIQUES AGILES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit les pratiques et s'assure de leur déploiement</li> <li>• Les fait évoluer en fonction des retours des équipes et de l'état de l'art</li> </ul> <p><b>COACHING ET FORMATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Est en support des équipes agiles avec des méthodes et des outils adaptés à la situation</li> <li>• Prépare les formations liées au périmètre agile, définit et met à jour le panel des formations agile, en collaboration avec le département formation :</li> </ul> <p>Formations génériques, dans un but de sensibilisation Formations de niveau expert pour l'ensemble des fonctions des équipes agiles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilise et forme l'ensemble des parties prenantes : organise, coordonne et anime l'ensemble des formations agiles au sein de l'organisation</li> </ul> <p><b>PARTICIPATION À LA CONSTITUTION DES ÉQUIPES PROJET AGILES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Est force de proposition auprès des membres de l'équipe projet dans sa phase de cadrage.</li> <li>• Afin de garantir l'atteinte des objectifs de valeur fixés par le métier, il participe activement à la phase de cadrage du projet agile en apportant toute son expérience, notamment pour construire l'équipe la plus adaptée aux besoins et contraintes du projet agile, au niveau des expériences et des compétences requises.</li> </ul> <p><b>ANIME LA COMMUNAUTÉ DES « SCRUM MASTERS » :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Met en place les mécanismes d'échange entre les Scrum Masters</li> <li>• S'assure du bon niveau et de l'évolution des Scrum Masters</li> <li>• Renseigne et met à jour les activités et tâches de la fonction Scrum Master</li> </ul>
---	--

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 3. Mise en place d'un plan d'activités</b>	<b>Niveau 3</b>
	S'occupe de la conception et de la structure d'un plan d'activités ou de produit, y compris l'identification d'approches alternatives et de propositions en matière de retour sur investissement. Tient compte des modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente l'analyse des coûts-bénéfices et argumente le choix de stratégie. S'assure de la conformité avec les stratégies technologies et d'entreprise. Communique et vend le plan d'activités aux parties prenantes concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels.	Mobilise les connaissances des experts pour fournir une analyse du contexte du marché, etc.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 6. Conception des applications</b>	<b>Niveau 3</b>
	Analyse, précise, actualise et met en place un modèle d'application en accord avec la politique SI et les besoins du client/de l'utilisateur. Sélectionne les options techniques les plus adéquates pour la conception d'applications en optimisant l'équilibre entre coûts et qualité. Conçoit les structures de données et construit les modèles de structuration des systèmes en fonction des résultats obtenus par le biais de différents langages de modélisation. S'assure que tous les aspects tiennent en compte l'interopérabilité, l'utilisabilité et la sécurité. Identifie un cadre commun de référence pour faire valider les modèles par des utilisateurs représentatifs en se basant sur des modèles de développement (par exemple sur une approche itérative)	Prend en compte ses propres actions et celles des tiers pour s'assurer de l'intégration correcte de l'application dans un environnement complexe en conformité avec les besoins des utilisateurs/clients.

<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 9. Innovation</b> Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	<b>Niveau 5</b> Remet les acquis en question et joue un rôle de leader stratégique dans l'établissement de concepts révolutionnaires.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 3. Prestation de services de formation</b> Définit et met en place une politique de formation informatique pour faire face aux besoins de compétences et aux défauts de l'organisation. Structure, organise et planifie des programmes de formation, évalue la qualité de cette formation grâce à un processus de feedback et met en œuvre une démarche d'amélioration continue. Adapte les plans de formation pour répondre à une demande changeante.	<b>Niveau 3</b> Agit de manière créative pour analyser les lacunes en matière de compétences ; détaille les exigences particulières et identifie les sources potentielles de prestation de formation.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 9. Développement du personnel</b> Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.	<b>Niveau 2</b> Informe et forme des individus et des groupes, organise des cours de formation
<b>D. FACILITER</b>	<b>D.11. Identification des besoins</b> Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.	<b>Niveau 5</b> Guide et soutient les clients dans leur prise de décisions stratégiques. Aide les clients à envisager de nouvelles solutions IT, encourage les partenariats et fait des propositions créatrices de valeur ajoutée.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 2. Gestion des projets et du portefeuille de projets</b> Met en œuvre un plan d'action pour un programme de changement. Planifie et dirige un projet ou un portefeuille de projets informatiques et en assure la coordination et la gestion des interdépendances. Orchestre les projets de manière à développer ou mettre en œuvre de nouveaux processus internes ou externes pour répondre aux besoins identifiés de l'entreprise. Définit les tâches, les responsabilités, les points de contrôle critiques, les ressources, les besoins en compétence, les interfaces et le budget. Optimise les coûts et le délai, réduit le plus possible le gaspillage et s'attache à atteindre un niveau de qualité élevé. Élabore des plans d'urgence pour faire face aux problèmes imprévus lors de mise en œuvre. Livre les projets dans les temps, respecte le budget et les exigences initiales. Crée et maintient les documents pour faciliter le suivi de l'avancement du projet.	<b>Niveau 3</b> Prend en compte ses propres activités et celles des tiers, en accomplissant sa tâche dans les limites du projet, en effectuant des choix, donnant des instructions et en optimisant les tâches et les ressources.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 5. Amélioration des processus</b> Évalue l'efficacité des processus TIC existants. Recherche et compare la conception des processus informatiques à partir de nombreuses sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements de technologies pour aboutir à des améliorations opérationnelles mesurables. Évalue les possibles effets négatifs d'un changement de processus.	<b>Niveau 4</b> Conduit et autorise la mise en œuvre d'innovations et d'améliorations destinées à améliorer la compétitivité et l'efficacité.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b> Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.	<b>Niveau 3</b> Évalue les indicateurs de performance et les processus de gestion de la qualité en accord avec la politique qualité TIC et propose des actions correctives.

<p><b>Livrables</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Session d’animation</li> </ul> <p>Bonnes pratiques Déroulé de la méthode</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les indicateurs de mesure et de performance de la méthode</li> <li>• Apporte des retours d’expérience</li> </ul>
<p><b>Indicateurs de performance</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de projets ou d’équipes coachées</li> <li>• Niveau de maturité des équipes sur des critères autoévalués</li> <li>• Autonomie acquise des équipes coachées</li> <li>• Degré de satisfaction des personnes coachées</li> </ul>
<p><b>Parcours professionnel</b></p>	<p>Quelle que soit sa formation initiale, le coach agile doit avant tout maîtriser plusieurs méthodes Agiles tant sur le plan théorique que sur le plan pratique ainsi que l’intégration continue et le développement piloté par les tests (TDD).</p> <p>Le coach agile doit donc avoir plusieurs années d’expériences transversales, de Scrum master ou product owner et de formation en méthodes agiles</p> <p>Il doit maîtriser également le manifeste agile et avoir une expérience aboutie de management de projets de toutes tailles.</p> <p>De par son expérience il possède une forte capacité à convaincre son auditoire des bénéfices liés à l’utilisation des méthodes agiles. Il est aussi pédagogue et diplomate pour être en mesure de dialoguer avec l’exécutif de la DSI et les directions métiers</p> <p>Son parcours lui aura permis de connaître les techniques mises en œuvre dans le domaine du développement logiciel et de l’intégration continue. Ceci afin de l’aider à comprendre les équipes de développement, à s’y intégrer, s’adapter à leur contexte et à dialoguer avec elles.</p>
<p><b>Tendances et facteurs d’évolution</b></p>	<p>Du fait de son positionnement particulier (manager opérationnel transverse dans l’entreprise), le coach agile peut intervenir sur des entités hors de la DSI.</p>

<b>Famille de métiers</b>	<b>2. MANAGEMENT DE PROJETS</b>
---------------------------	---------------------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>2.5. Scrum Master</b>
	<p>Au service des équipe Scrum, il s’assure que la méthode Scrum est comprise et mise en œuvre et que les équipes Scrum adhèrent à la théorie, aux pratiques et aux règles de Scrum.</p> <p>Il aide les parties externes à comprendre quelles interactions avec l’équipe Scrum sont bénéfiques et lesquelles ne le sont pas.</p> <p>Il aide toutes les parties prenantes à changer ces interactions pour maximiser la valeur créée par les équipes Scrum</p> <p>Il s'assure que les équipes Scrum ont l'ensemble des compétences nécessaires pour délivrer la valeur métier</p> <p>Il assure l’amélioration continue des équipes Scrum dans leur façon de travailler (créativité, qualité coopération) en faisant preuve d'empathie, de coopération, de transparence, de courage et d’humilité.</p>

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p>AU SERVICE DU PRODUCT OWNER :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trouve des techniques de gestion efficace du Product Backlog</li> <li>• Aide les équipes Scrum à comprendre la nécessité de disposer d’items de Product Backlog clairs et concis</li> <li>• Comprend la planification de produit dans un contexte empirique</li> <li>• S’assure que le Product Owner sait comment constituer le Product Backlog pour maximiser la valeur du produit</li> <li>• Comprend et met en œuvre l’agilité</li> <li>• Facilite les événements Scrum lorsque cela est demandé ou requis</li> </ul> <p>AU SERVICE DE L’ÉQUIPE DE DÉVELOPPEMENT :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide l’équipe de développement à développer son auto-organisation et sa pluridisciplinarité</li> <li>• Aide l’équipe de développement à créer des produits de grande valeur</li> <li>• Élimine les obstacles au progrès de l’équipe de développement</li> <li>• Facilite les événements Scrum lorsque cela est demandé ou requis</li> <li>• Accompagne les équipes de développement dans les environnements organisationnels où Scrum n’est pas encore entièrement adopté et compris</li> <li>• Communique, avec pédagogie et diplomatie, avec chaque membre de l’équipe et le reste des intervenants de façon à s’assurer que la direction prise est la bonne.</li> </ul> <p>AU SERVICE DE L’ORGANISATION :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagne l’organisation dans son adoption de Scrum</li> <li>• Planifie les mises en œuvre de Scrum dans l’organisation</li> <li>• Aide les employés et parties prenantes à comprendre et à mettre en œuvre Scrum et le développement empirique de produits</li> <li>• Provoque des changements qui augmentent la productivité de l’équipe Scrum</li> <li>• Collabore avec d’autres Scrum Masters pour améliorer l’efficacité de l’utilisation de Scrum dans l’organisation</li> </ul>
---	--

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 4. Planification des produit/services</b>	<b>Niveau 4</b>
	Analyse et définit l’état courant et l’état visé. Évalue avec une démarche critique la rentabilité, les facteurs de risques, les opportunités, les forces et les faiblesses. Élabore des plans structurés, établit des calendriers et pose des jalons tout en s’assurant de l’optimisation des activités et des ressources. Gère les demandes de changement. Définit le volume de livraison et donne un aperçu des exigences documentaires supplémentaires. Définit les règles d’usage des produits, comprenant les obligations légales en accord avec la réglementation en vigueur.	Conduit et prend la responsabilité de la planification complète du produit ou service
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 9. Innovation</b>	<b>Niveau 4</b>
	Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l’entreprise et de la société.	A une pensée indépendante et une conscience technologique permettant l’intégration de concepts disparates dans des solutions originales.



B. DEVELOPPER	<b>B. 1. Conception et développement d'applications</b> Mobilise les techniques de conception pour développer une application adaptée en accord avec les besoins du client. Adapte les solutions existantes en procédant par exemple au portage d'une application vers un autre système d'exploitation. Code, débogue, teste, documente et communique sur les étapes de développement du produit. Choisit les options techniques appropriées au développement comme la réutilisation, l'amélioration ou la reconfiguration de composants existants. Optimise efficacité, coûts et qualité. Valide les résultats avec les représentants des utilisateurs type, intègre et garantit la solution dans son ensemble.	<b>Niveau 3</b> Développe des applications et choisit les options techniques appropriées, de manière créative. Prend part à d'autres activités de développement.
B. DEVELOPPER	<b>B. 2. Intégration des systèmes</b> Intègre des composants matériels, logiciels ou des sous-systèmes dans un système existant ou totalement nouveau. Respecte les processus et les procédures établis comme la gestion de configuration et la maintenance de packages. Prend en compte la compatibilité des modules existants ou nouveaux pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et les performances du système ainsi que sa documentation dans le cas d'une intégration réussie	<b>Niveau 3</b> Prend en compte ses propres actions et celles des tiers dans le processus d'intégration.
B. DEVELOPPER	<b>B. 3. Tests</b> Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification	<b>Niveau 3</b> Mobilise des expertises pour superviser des campagnes de tests complexes. Garantit la documentation des tests et des résultats pour fournir des éléments d'information
E. GERER	<b>E. 2. Gestion des projets et du portefeuille de projets</b> Met en œuvre un plan d'action pour un programme de changement. Planifie et dirige un projet ou un portefeuille de projets informatiques et en assure la coordination et la gestion des interdépendances. Orchestre les projets de manière à développer ou mettre en œuvre de nouveaux processus internes ou externes pour répondre aux besoins identifiés de l'entreprise. Définit les tâches, les responsabilités, les points de contrôle critiques, les ressources, les besoins en compétence, les interfaces et le budget. Optimise les coûts et le délai, réduit le plus possible le gaspillage et s'attache à atteindre un niveau de qualité élevé. Élabore des plans d'urgence pour faire face aux problèmes imprévus lors de mise en œuvre. Livre les projets dans les temps, respecte le budget et les exigences initiales. Crée et maintient les documents pour faciliter le suivi de l'avancement du projet.	<b>Niveau 3</b> Prend en compte ses propres activités et celles des tiers, en accomplissant sa tâche dans les limites du projet, en effectuant des choix, donnant des instructions et en optimisant les tâches et les ressources.
E. GERER	<b>E. 5. Amélioration des processus</b> Évalue l'efficacité des processus TIC existants. Recherche et compare la conception des processus informatiques à partir de nombreuses sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements de technologies pour aboutir à des améliorations opérationnelles mesurables. Évalue les possibles effets négatifs d'un changement de processus.	<b>Niveau 4</b> Conduit et autorise la mise en œuvre d'innovations et d'améliorations destinées à améliorer la compétitivité et l'efficacité.
E. GERER	<b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b> Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.	<b>Niveau 3</b> Évalue les indicateurs de performance et les processus de gestion de la qualité en accord avec la politique qualité TIC et propose des actions correctives.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La bonne pratique et les livrables de la méthode Scrum</li> <li>• Le delivery du projet ou du produit dans le respect de la méthode</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mesure de la montée en compétence sur la méthode agile (en l'absence d'un coach agile)</li> <li>• Le respect du nombre de sprints (les contenus des sprints peuvent changer mais essayer de respecter le nombre de sprint)</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	<p>Chef de projet MOE (informatique) et développeur confirmé, il devra avant tout maîtriser les méthodes agiles, tant sur le plan théorique que sur le plan pratique. Il doit maîtriser le manifeste agile et avoir une expérience affirmée sur le sujet. Son parcours lui aura permis de connaître les techniques mises en œuvre par les équipes Scrum. Ceci afin de l'aider à comprendre les équipes de développement, à s'y intégrer, s'adapter à leur contexte et à dialoguer avec elles. Son expérience lui a aussi permis de connaître d'autres pratiques agiles, comme l'eXtreme Programming, le Kanban, l'intégration continue et le développement conduit par les tests (TDD), ainsi que des modèles d'agilité « à l'échelle » comme SAFe (Scaled Agile Framework), LeSS (Large-Scale Scrum), NEXUS, ...</p>
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Le Scrum Master peut évoluer vers le métier de Coach Agile.</p>

<b>Famille de métiers</b>	<b>2. MANAGEMENT DE PROJETS</b>
---------------------------	---------------------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>2.6. Product Owner</b>
	<p>Il est responsable du Product Backlog (carnet du produit).                  Il s'assure que la direction métier prise est la bonne, les priorités respectées suivant un critère de valeur métier, et que la qualité des livrables de chaque cycle agile est en adéquation avec les attentes du métier                  Il est capable de prendre des décisions sur le périmètre du besoin métier, en cohérence avec le rythme de développement choisi par l'équipe.</p>

<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<p>RÉFÉRENT DE LA VISION MÉTIER, DU MVP (MINIMUM VIABLE PRODUCT, OU PRODUIT MINIMAL VIABLE) ET DU CONTENU MÉTIER DU PROJET, AU SEIN DES ÉQUIPES AGILES :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Élabore la vision du produit</li> <li>Décrit avec le maximum de détails les utilisateurs et/ou clients du produit</li> <li>Identifie les attentes des utilisateurs et les bénéfices que le produit leur apportera</li> <li>Identifie les fonctionnalités attendues et sélectionne celles qui apportent le plus de valeurs ou de bénéfices aux utilisateurs pour définir et planifier les releases/versions du produit</li> <li>Partage cette vision avec les équipes de développement agile</li> <li>Mène une réflexion stratégique préparatoire des versions à venir</li> </ul> <p>PRIORISATION PAR LA VALEUR DU CONTENU MÉTIER :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Priorise toutes les « user stories » au sein du Product Backlog</li> <li>Maintient le Product Backlog et cherche en permanence à maximiser la valeur métier pour les utilisateurs</li> </ul> <p>FACILITATION DE LA COMPRÉHENSION DE L'ÉQUIPE AGILE VIS-À-VIS DU BESOIN MÉTIER :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Décrit chaque fonctionnalité retenue sous forme d'une « user story » suffisamment petite pour être implémentée en une seule itération, sans oublier d'y associer les critères d'acceptation indispensables à sa bonne compréhension par les équipes</li> <li>Comprend les « Technical Stories » proposées par les équipes de développement (besoins non fonctionnels mais indispensables) et les « Defects Stories »</li> <li>Répond aux demandes de clarification émises par les équipes de développement sur les « Stories » en cours de développement durant l'itération</li> <li>Contribue aux réunions agiles avec les équipes de développement et le Scrum Master</li> <li>Pédagogue et diplomate, facilite la communication et la collaboration entre l'ensemble des parties prenantes et sait faire preuve de persuasion lorsqu'il porte la parole métier</li> </ul> <p>RECETTE DES ÉLÉMENTS MÉTIERS PRODUITS PAR L'ÉQUIPE AGILE :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accepte ou refuse les « Stories » implémentées par les équipes de développement</li> <li>Réalise ou organise le déroulement des tests utilisateurs/Métier de la version (avec son équipe de recettes si projet complexe)</li> <li>Si la taille du Backlog le nécessite, il anime une équipe de Business Analysts, Rédacteurs et Testeurs métier</li> <li>Récolte les feedbacks des utilisateurs</li> <li>Évalue le fonctionnement des versions précédentes mises en production et en cours d'utilisation</li> <li>Assure la non-régression des nouvelles versions proposées</li> <li>Manage des équipes de rédaction et de recettes des user stories pour les projets Agiles d'envergure</li> </ul> <p>REPORTING ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Communique sur l'avancement de la réalisation du produit auprès du management et des utilisateurs</li> </ul>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 1. Système d'information et alignement stratégique métier</b>	<b>Niveau 4</b>
	<p>Anticipe les besoins à long terme du métier et influence efficacement l'amélioration des processus organisationnels. Détermine le modèle SI et l'architecture d'entreprise conformément à la politique de l'organisation et garantit un environnement sécurisé. Prend, en matière de SI, des décisions stratégiques pour l'entreprise y compris en termes de stratégies d'approvisionnement.</p>	<p>Conduit la construction et l'implémentation sur le long terme de solutions SI innovantes.</p>

A. PLANIFIER	<p><b>A. 4. Planification des produit/services</b></p> <p>Analyse et définit l'état courant et l'état visé. Évalue avec une démarche critique la rentabilité, les facteurs de risques, les opportunités, les forces et les faiblesses. Élabore des plans structurés, établit des calendriers et pose des jalons tout en s'assurant de l'optimisation des activités et des ressources. Gère les demandes de changement. Définit le volume de livraison et donne un aperçu des exigences documentaires supplémentaires. Définit les règles d'usage des produits, comprenant les obligations légales en accord avec la réglementation en vigueur.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Mobilise les connaissances des experts pour produire et maintenir des documents complexes.</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 3. Tests</b></p> <p>Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Mobilise des expertises pour superviser des campagnes de tests complexes. Garantit la documentation des tests et des résultats pour fournir des éléments d'information</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 5. Production de la documentation</b></p> <p>Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Adapte le niveau de détail à l'objectif de la documentation et au public ciblé</p>
D. FACILITER	<p><b>D.11. Identification des besoins</b></p> <p>Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.</p>	<p><b>Niveau 5</b></p> <p>Guide et soutient les clients dans leur prise de décisions stratégiques. Aide les clients à envisager de nouvelles solutions IT, encourage les partenariats et fait des propositions créatrices de valeur ajoutée.</p>
E. GERER	<p><b>E. 1. Développement prévisionnel</b></p> <p>Analyse les besoins du marché et évalue l'accueil par le marché de nouveaux produits ou services. Évalue les possibilités pour l'organisation de satisfaire aux exigences futures de qualité et de production. Utilise un système de mesure approprié pour préciser les bonnes orientations aux fonctions de production, de marketing, de vente et de distribution.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Est responsable de la génération de prévisions à long terme. Appréhende le marché mondial, en identifiant et évaluant les informations pertinentes issues d'un contexte commercial, politique et social le plus large possible.</p>

<b>E. GERER</b>	<b>E. 2. Gestion des projets et du portefeuille de projets</b> Met en œuvre un plan d'action pour un programme de changement. Planifie et dirige un projet ou un portefeuille de projets informatiques et en assure la coordination et la gestion des interdépendances. Orchestre les projets de manière à développer ou mettre en œuvre de nouveaux processus internes ou externes pour répondre aux besoins identifiés de l'entreprise. Définit les tâches, les responsabilités, les points de contrôle critiques, les ressources, les besoins en compétence, les interfaces et le budget. Optimise les coûts et le délai, réduit le plus possible le gaspillage et s'attache à atteindre un niveau de qualité élevé. Élabore des plans d'urgence pour faire face aux problèmes imprévus lors de mise en œuvre. Livre les projets dans les temps, respecte le budget et les exigences initiales. Crée et maintient les documents pour faciliter le suivi de l'avancement du projet.	<b>Niveau 3</b> Prend en compte ses propres activités et celles des tiers, en accomplissant sa tâche dans les limites du projet, en effectuant des choix, donnant des instructions et en optimisant les tâches et les ressources.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 4. Gestion de la relation client</b> Noue et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.	<b>Niveau 4</b> Est responsable des relations avec d'importantes parties prenantes ou un grand nombre de parties prenantes. Supervise les investissements dans des relations nouvelles ou existantes.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 5. Amélioration des processus</b> Évalue l'efficacité des processus TIC existants. Recherche et compare la conception des processus informatiques à partir de nombreuses sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements de technologies pour aboutir à des améliorations opérationnelles mesurables. Évalue les possibles effets négatifs d'un changement de processus.	<b>Niveau 3</b> Exploite des expertises pour rechercher des processus et des solutions informatiques existants afin de déterminer de possibles innovations. Fait des recommandations basées sur des arguments motivés.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 7. Gestion des changements métier</b> Évalue l'impact possible des nouvelles solutions numériques. Définit les besoins de l'entreprise et détermine les avantages qui découleraient du changement pour ses activités. Gère la mise en œuvre du changement en tenant compte des problématiques structurelles et culturelles. Maintient la continuité de l'activité et des processus tout au long des changements, en en contrôlant l'impact et en effectuant toutes les actions de correction et les réglages nécessaires.	<b>Niveau 5</b> Agit de manière déterminante pour permettre des changements structurels.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les fonctions requises du produit dans la demande du client</li> <li>• Analyse de valeur des fonctions demandées et leur priorisation</li> <li>• En cours de développement il doit livrer des arbitrages et des décisions</li> <li>• Le livrable principal est le produit livré au client</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mesure de la satisfaction client</li> <li>• Le taux de respect du budget</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	Expérience métier et MOA
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Il peut évoluer vers le management d'une Business Unit ou vers un poste de responsable produit

<b>Famille de métiers</b>	<b>2. MANAGEMENT DE PROJETS</b>
---------------------------	---------------------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<p style="text-align: center;"><b>2.7. Chargé de pilotage SI (PMO)</b></p> <p>Il assure le suivi du pilotage opérationnel et du reporting de l'activité d'un domaine (stratégique, portefeuille projets, programmes, activités opérationnelles...).</p> <p>Il pilote les plannings prévisionnels d'affectation des ressources, le suivi des réalisations et le budget du projet. Il alerte les responsables de projet en cas d'anomalie par rapport aux prévisions.</p> <p>Il intervient soit directement dans les projets, soit pour le compte d'une direction pour un suivi transversal du portefeuille de projets.</p>
-----------------------------------	---

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>PLANIFICATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribue à l'élaboration du portefeuille de projets, en prenant en compte les contraintes et dépendances des différentes ressources qui doivent être engagées sur les aspects coûts, délais, et compétences pour atteindre la qualité attendue</li> </ul> <p><b>SUIVI DES ACTIVITÉS ET DES RESSOURCES ALLOUÉES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifie l'avancement du projet/programme selon les exigences définies (qualité, coût, délai...) et le respect des engagements</li> <li>• Vérifie l'application de la méthodologie et des bonnes pratiques</li> <li>• Effectue l'analyse des risques</li> </ul> <p><b>PILOTAGE DU PLAN PROJET/PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évalue la capacité actuelle et prévisionnelle des ressources et des tâches, en propose l'optimisation et la possible réallocation</li> <li>• Propose des ajustements et des replanifications si nécessaire</li> </ul> <p><b>SUIVI DU BUDGET ET REPORTING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suit et actualise le budget</li> <li>• Suit les moyens alloués au regard des prévisions (consommés, reste à faire, planning)</li> <li>• Produit le reporting nécessaire au pilotage des directions concernées et à l'élaboration des dashboards</li> </ul> <p><b>GOUVERNANCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il anime le processus d'élaboration des schémas directeurs et le décline en feuille de route.</li> </ul>
---	--

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<p><b>A. 3. Mise en place d'un plan d'activités</b></p> <p>S'occupe de la conception et de la structure d'un plan d'activités ou de produit, y compris l'identification d'approches alternatives et de propositions en matière de retour sur investissement. Tient compte des modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente l'analyse des coûts-bénéfices et argumente le choix de stratégie. S'assure de la conformité avec les stratégies technologies et d'entreprise. Communique et vend le plan d'activités aux parties prenantes concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Conduit l'élaboration d'une stratégie relative à un système informatique conforme aux exigences de l'activité métier. (Par exemple : distribué ou favorisant la mobilité) et tient compte des risques et opportunités.</p>
<b>A. PLANIFIER</b>	<p><b>A. 4. Planification des produit/services</b></p> <p>Analyse et définit l'état courant et l'état visé. Évalue avec une démarche critique la rentabilité, les facteurs de risques, les opportunités, les forces et les faiblesses. Élabore des plans structurés, établit des calendriers et pose des jalons tout en s'assurant de l'optimisation des activités et des ressources. Gère les demandes de changement. Définit le volume de livraison et donne un aperçu des exigences documentaires supplémentaires. Définit les règles d'usage des produits, comprenant les obligations légales en accord avec la réglementation en vigueur.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Conduit et prend la responsabilité de la planification complète du produit ou service</p>

C. UTILISER	<p><b>C. 2. Support aux changements</b></p> <p>Met en œuvre et accompagne l'évolution d'une solution informatique. Contrôle et planifie de manière efficace des modifications de logiciels ou de matériel informatiques afin d'empêcher que des mises à niveaux n'aient des effets imprévisibles. Réduit au minimum les interruptions de service liées au changement et se conforme au contrat de service (SLA) défini. Prend en compte et se conforme aux procédures de sécurité de l'information.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Pendant les phases de basculement informatique s'organise systématiquement pour satisfaire les besoins opérationnels au jour le jour et y réagir, en évitant les interruptions de service</p>
D. FACILITER	<p><b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b></p> <p>Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.</p>	<p><b>Niveau 5</b></p> <p>Met en corrélation information et connaissance pour créer de la valeur ajoutée à l'activité de l'entreprise. Met en œuvre des solutions innovantes fondées sur les informations extraites.</p>
E. GERER	<p><b>E. 2. Gestion des projets et du portefeuille de projets</b></p> <p>Met en œuvre un plan d'action pour un programme de changement. Planifie et dirige un projet ou un portefeuille de projets informatiques et en assure la coordination et la gestion des interdépendances. Orchestre les projets de manière à développer ou mettre en œuvre de nouveaux processus internes ou externes pour répondre aux besoins identifiés de l'entreprise. Définit les tâches, les responsabilités, les points de contrôle critiques, les ressources, les besoins en compétence, les interfaces et le budget. Optimise les coûts et le délai, réduit le plus possible le gaspillage et s'attache à atteindre un niveau de qualité élevé. Élabore des plans d'urgence pour faire face aux problèmes imprévus lors de mise en œuvre. Livre les projets dans les temps, respecte le budget et les exigences initiales. Crée et maintient les documents pour faciliter le suivi de l'avancement du projet.</p>	<p><b>Niveau 5</b></p> <p>Montre sa capacité stratégique à élaborer des programmes de travail interdépendants d'envergure afin de s'assurer que les technologies de l'information sont des outils facilitant le changement</p>
E. GERER	<p><b>E. 3. Gestion des Risques</b></p> <p>Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.</p>
E. GERER	<p><b>E. 4. Gestion de la relation client</b></p> <p>Noue et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Est responsable des relations avec d'importantes parties prenantes ou un grand nombre de parties prenantes. Supervise les investissements dans des relations nouvelles ou existantes.</p>
E. GERER	<p><b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b></p> <p>Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Évalue et estime le niveau d'exigence qualité atteint et dirige la mise en œuvre de la politique qualité. Conduit les actions transverses permettant l'élaboration et le dépassement des normes de qualité.</p>

<b>E. GERER</b>	<b>E. 9. Gouvernance du SI</b>	<b>Niveau 4</b>
	Définit, déploie et contrôle la gestion des systèmes d'information en ligne avec les ambitions de l'entreprise. Prends en compte tous les paramètres internes et externes tels que la conformité aux normes légales et industrielles afin d'orienter la gestion du risque et le déploiement de ressources pour améliorer le niveau de service à l'entreprise	Conduit la stratégie de gouvernance du SI en communiquant, diffusant et contrôlant les processus concernés au travers de toute l'infrastructure informatique
<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un schéma directeur de l'activité</li> <li>Les feuilles de route de l'activité et projets</li> <li>Les suivis d'avancement et tableau de bord d'indicateurs</li> <li>Planning opérationnel</li> <li>Planification des charges et ressources.</li> <li>Analyse de risque de l'activité et des projets/programmes</li> <li>Compte-rendu des instance décisionnaires</li> </ul>	
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesure du projet : Planifié vs réalisé</li> <li>Respect des couts et du budget</li> <li>Qualité de l'animation avec les parties prenantes (indice de satisfaction)</li> <li>Respect de la tenue des comités et des comptes-rendus associés à ces comités</li> </ul>	
<b>Parcours professionnel</b>	<p>Bonne connaissance du domaine sur lequel il travaille (vient souvent de l'interne)            Peut-être un chef de projet            Un responsable d'unité ou de domaine/secteur            Manager capable de dialoguer avec des interlocuteurs divers et transverses</p>	
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Venant de l'opérationnel il va plutôt évoluer vers des responsabilités liées aux fonction de support            Avec l'évolution du Saas qui va orienter l'entreprise vers des projets externes, il risque d'y avoir moins besoin de PMOs pour les projets internes.            Les PMOs gérant des projets tendent à disparaître au profit de PMOs gérant des grands programmes. Et ceci d'autant plus que les projets de transformation numérique traitent de projets conséquents avec des composantes et des chantiers transverses qui dépassent le SI.            La conduite du changement va devenir une compétence clé.            L'accroissement du périmètre et la maîtrise de la complexité deviennent également clé dans ce métier</p>	



### 3. CYCLE DE VIE DES APPLICATIONS

Cette famille regroupe les métiers liés à la conception, au développement et à la réalisation technique et applicative des projets. Ces métiers n'interviennent pas sur l'organisation des SI mais sur les briques mises en œuvre pour intégrer, concevoir et maintenir les solutions IT.

- 3.1. Responsable des systèmes applicatifs
- 3.2. Concepteur -Développeur
- 3.3. Testeur
- 3.4. Intégrateur d'applications
- 3.5. Paramétreur de progiciels

<b>Famille de métiers</b>	<b>3. CYCLE DE VIE DES APPLICATIONS</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>3.1. Responsable des systèmes applicatifs</b>
	<p>Il assure et coordonne les activités d'évolution et de maintenance corrective et applicative du système dont il est responsable.</p> <p>Il en assure aussi le support de niveau 2 et le conseil dans le respect du contrat de services dans toutes ses composantes (Qualité, sécurité, ...).</p> <p>Il est aussi le garant du maintien des connaissances fonctionnelles et techniques nécessaires à la pérennité de l'application.</p>

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>GESTION DE LA CONFIGURATION LOGICIELLE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assiste et conseille sur l'utilisation du système applicatif dont il a la charge,</li> <li>Vérifie et assure la qualité et la performance du fonctionnement des applications dont il est responsable.</li> <li>Coordonne la maintenance corrective, préventive et évolutive,</li> </ul> <p><b>GESTION DE LA QUALITÉ DE LA CONFIGURATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Applique les normes, méthodes et outils,</li> <li>S'assure de la cartographie applicative utilisée dans le cadre du référentiel d'urbanisation,</li> <li>Identifie et met à jour le référentiel documentaire du système applicatif dont il est responsable.</li> <li>Assure la pérennité des connaissances sur les solutions apportées dans le cadre de la maintenance (KM)</li> </ul> <p><b>COMMUNICATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Est l'interlocuteur privilégié de la DSI avec les utilisateurs pour son application,</li> <li>Est l'interlocuteur privilégié avec la production informatique pour l'application dont il est responsable</li> </ul>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFICATEUR</b>	<b>A. 2. Gestion des niveaux de services</b> Définit, valide et fait appliquer les accords de niveaux de service (SLA) et les contrats de sous-traitance pour les services proposés. Négocie le niveau de performance des services en prenant en compte les besoins et ressources du client et de l'entreprise.	<b>Niveau 3</b> S'assure du contenu du SLA
<b>A. PLANIFICATEUR</b>	<b>A. 4. Planification des produits/services</b> Analyse et définit l'état courant et l'état visé. Évalue avec une démarche critique la rentabilité, les facteurs de risques, les opportunités, les forces et les faiblesses. Élabore des plans structurés, établit des calendriers et pose des jalons tout en s'assurant de l'optimisation des activités et des ressources. Gère les demandes de changement. Définit le volume de livraison et donne un aperçu des exigences documentaires supplémentaires. Définit les règles d'usage des produits, comprenant les obligations légales en accord avec la réglementation en vigueur.	<b>Niveau 2</b> Agit de façon systématique pour documenter les éléments standard et basique d'un produit.
<b>B. DÉVELOPPEUR</b>	<b>B. 2. Intégration des systèmes</b> Intègre des composants matériels, logiciels ou des sous-systèmes dans un système existant ou totalement nouveau. Respecte les processus et les procédures établis comme la gestion de configuration et la maintenance de packages. Prend en compte la compatibilité des modules existants ou nouveaux pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et les performances du système ainsi que sa documentation dans le cas d'une intégration réussie	<b>Niveau 3</b> Prend en compte ses propres actions et celles des tiers dans le processus d'intégration.

B. DEVELOPPER	<p><b>B. 3. Tests</b></p> <p>Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Organise des campagnes de tests et élabore des scénarios pour éprouver les vulnérabilités potentielles. Enregistre et communique les résultats et leur analyse.</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 4. Déploiement de la solution</b></p> <p>Effectue, sur la base de bonnes pratiques générales, les interventions programmées nécessaires pour mettre en œuvre la solution, y compris l'installation, la mise à jour ou de mise hors service. Configure le matériel, le logiciel ou le réseau afin de garantir l'interopérabilité des composants du système et corrige toutes anomalies ou incompatibilités liées. Engage des ressources spécialisées supplémentaires si nécessaire, telles que les fournisseurs réseau. Délivre formellement une solution entièrement opérationnelle à l'utilisateur et complète la documentation avec les informations pertinentes, y compris les caractéristiques des équipements, ainsi que les paramètres de configuration et les données relatives à la performance.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Prend en compte ses propres actions et celles des autres pour fournir des solutions et initier une compréhension commune et des échanges avec les parties prenantes. Mobilise des expertises pour influencer,</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 5. Production de la documentation</b></p> <p>Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Adapte le niveau de détail à l'objectif de la documentation et au public ciblé</p>
C. UTILISER	<p><b>C. 1. Support utilisateur</b></p> <p>Répondre aux demandes et problèmes des utilisateurs en enregistrant les informations pertinentes. S'assure de leur résolution, fait remonter les incidents survenus et optimise les performances du système en accord avec les accords de niveaux de service (SLA). Sait comment contrôler le résultat d'une solution proposée et la satisfaction client qui en résulte.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Gère le processus de support et est responsable du niveau de SLA validé. Planifie l'allocation des ressources pour obtenir les niveaux de service requis.</p>
C. UTILISER	<p><b>C. 2. Support aux changements</b></p> <p>Met en œuvre et accompagne l'évolution d'une solution informatique. Contrôle et planifie de manière efficace des modifications de logiciels ou de matériel informatiques afin d'empêcher que des mises à niveau n'aient des effets imprévisibles. Réduit au minimum les interruptions de service liées au changement et se conforme au contrat de service (SLA) défini. Prend en compte et se conforme aux procédures de sécurité de l'information.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Pendant les phases de basculement informatique s'organise systématiquement pour satisfaire les besoins opérationnels au jour le jour et y réagir, en évitant les interruptions de service</p>
C. UTILISER	<p><b>C. 3. Fourniture de service</b></p> <p>Garantit une prestation de service en accord avec le niveau service (SLA) établi. Prend des mesures préventives pour assurer des applications et infrastructures informatiques stables et sécurisées afin d'éviter de potentielles interruptions de service, en tenant compte des problématiques de gestion de capacité et de sécurité des informations. Tient à jour la base de données des documents d'exploitation et enregistre tous les incidents de service dans un journal. Gère les outils de contrôle et de gestion (ex : les scripts, les procédures). Maintient les services du Système d'Information (SI) et prend des mesures préventives si nécessaire.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Établit le planning des tâches opérationnelles. Gère les coûts et le budget alloué en fonction des procédures internes et des contraintes externes.</p>

<b>C. UTILISER</b>	<b>C. 4. Gestion des problèmes</b> Identifie l'origine des incidents et les résout. Adopte une démarche préventive pour éviter ou identifier les sources de problèmes informatiques. Met en place un système de gestion de connaissances basé sur la récurrence d'erreurs usuelles. Résout ou escalade les incidents. Optimise les performances des systèmes ou des composants.	<b>Niveau 3</b> Exploite les connaissances d'experts et la compréhension approfondie des infrastructures informatiques et des processus de gestion des problèmes pour identifier les défaillances et les résoudre avec le moins d'interruptions possible.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 8. Gestion des contrats</b> Apporte et négocie les contrats conformément aux processus de l'organisation. Garantit que les contrats et les livrables sont fournis dans les temps, qu'ils satisfont aux normes de qualité et respectent les exigences de conformité. Gère les non-conformités, fait remonter les problèmes importants, pilote les plans de reprise et modifie les contrats si nécessaire. Assure le respect du budget. Évalue et gère la conformité des fournisseurs aux normes juridiques, d'hygiène, de sûreté et de sécurité. Entretien de manière active une communication régulière avec les fournisseurs.	<b>Niveau 2</b> Contrôle systématiquement la conformité des contrats et fait remonter rapidement les anomalies.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 2</b> Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 4. Gestion de la relation client</b> Noie et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretien une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.	<b>Niveau 3</b> Est responsable d'une équipe en charge de la gestion d'un nombre limité de parties prenantes.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique l'environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de configuration du logiciel applicatif à jour</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps de résolution des incidents</li> <li>• Disponibilité de ses applications</li> <li>• Délai de réalisation des évolutions</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 2 (BTS ou DUT) avec 5 ans d'expériences ou ingénieur Expériences acquises en gestion d'applications informatiques
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Le passage vers le SaaS sera un facteur d'évolution de ce métier vers davantage de gestions de contrats de services. La tendance d'évolution de ce métier serait l'architecte applicatif ou la gestion de contrats (au sens "services")

<b>Famille de métiers</b>	<b>3. CYCLE DE VIE DES APPLICATIONS</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>3.2. Concepteur -Développeur</b>
	À la demande du Métier, il analyse, paramètre et code les composants logiciels applicatifs dans le respect des évolutions souhaitées, des normes et des procédures.

<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<p><b>ANALYSE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribue à la définition des spécifications générales</li> <li>• Réalise l'analyse technique et l'étude détaillée</li> <li>• Adapte et paramètre les progiciels applicatifs (ERP)</li> <li>• Réalise le prototypage</li> </ul> <p><b>QUALIFICATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élabore les jeux d'essais pour les tests unitaires d'intégration</li> <li>• Effectue les tests unitaires</li> <li>• Identifie et traite les dysfonctionnements</li> </ul> <p><b>DÉVELOPPEMENT :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalise les modules (objets et composants logiciels)</li> <li>• Assemble les composants</li> <li>• Rédige les documentations</li> </ul> <p><b>MAINTENANCE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A en charge la maintenance corrective</li> <li>• A en charge la maintenance évolutive</li> <li>• Administre les composants logiciels réutilisables et met à jour la nomenclature de ces composants</li> </ul>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 6. Conception des applications</b>	<b>Niveau 1</b>
	Analyse, précise, actualise et met en place un modèle d'application en accord avec la politique SI et les besoins du client/de l'utilisateur. Sélectionne les options techniques les plus adéquates pour la conception d'applications en optimisant l'équilibre entre coûts et qualité. Conçoit les structures de données et construit les modèles de structuration des systèmes en fonction des résultats obtenus par le biais de différents langages de modélisation. S'assure que tous les aspects tiennent en compte l'interopérabilité, l'utilisabilité et la sécurité. Identifie un cadre commun de référence pour faire valider les modèles par des utilisateurs représentatifs en se basant sur des modèles de développement (par exemple sur une approche itérative)	Prend part à la conception et à la définition des caractéristiques fonctionnelles et des interfaces.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 8. Développement durable</b>	<b>Niveau 3</b>
	Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.	Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 1. Conception et développement d'applications</b>	<b>Niveau 3</b>
	Mobilise les techniques de conception pour développer une application adaptée en accord avec les besoins du client. Adapte les solutions existantes en procédant par exemple au portage d'une application vers un autre système d'exploitation. Code, débogue, teste, documente et communique sur les étapes de développement du produit. Choisit les options techniques appropriées au développement comme la réutilisation, l'amélioration ou la reconfiguration de composants existants. Optimise efficacité, coûts et qualité. Valide les résultats avec les représentants des utilisateurs type, intègre et garantit la solution dans son ensemble.	Développe des applications et choisit les options techniques appropriées, de manière créative. Prend part à d'autres activités de développement.

B. DEVELOPPER	<p><b>B. 2. Intégration des systèmes</b></p> <p>Intègre des composants matériels, logiciels ou des sous-systèmes dans un système existant ou totalement nouveau. Respecte les processus et les procédures établis comme la gestion de configuration et la maintenance de packages. Prend en compte la compatibilité des modules existants ou nouveaux pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et les performances du système ainsi que sa documentation dans le cas d'une intégration réussie</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Identifie de façon systématique la compatibilité des spécifications matérielles ou logicielles.</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 3. Tests</b></p> <p>Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Organise des campagnes de tests et élabore des scénarios pour éprouver les vulnérabilités potentielles. Enregistre et communique les résultats et leur analyse.</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 4. Déploiement de la solution</b></p> <p>Effectue, sur la base de bonnes pratiques générales, les interventions programmées nécessaires pour mettre en œuvre la solution, y compris l'installation, la mise à jour ou de mise hors service. Configure le matériel, le logiciel ou le réseau afin de garantir l'interopérabilité des composants du système et corrige toutes anomalies ou incompatibilités liées. Engage des ressources spécialisées supplémentaires si nécessaire, telles que les fournisseurs réseau. Délivre formellement une solution entièrement opérationnelle à l'utilisateur et complète la documentation avec les informations pertinentes, y compris les caractéristiques des équipements, ainsi que les paramètres de configuration et les données relatives à la performance.</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Installe ou désinstalle de manière systématique des éléments du système. Identifie les composants défaillants et établit la cause principale de la défaillance au sein du système. Assiste les collègues moins expérimentés</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 5. Production de la documentation</b></p> <p>Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Détermine les exigences de la documentation compte-tenu de l'objet et de l'environnement dans lequel elle s'applique.</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 6. Ingénierie système</b></p> <p>Met au point des composants logiciels et/ou matériels conformes aux spécifications requises et répondant aux exigences de coûts, qualité, délai, efficacité énergétique, sécurité des informations et protection des données. Suit une méthodologie systématique d'analyse et de construction des composants et interfaces requis. Développe des modèles de structure du système et exécute des simulations du comportement du système. Réalise des tests unitaires et de système pour confirmer la satisfaction des exigences.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Assure l'interopérabilité des composants du système. Mobilise une large gamme d'expertises pour créer un système complet qui répondra aux contraintes du système et qui sera à la hauteur des exigences du client.</p>
E. GERER	<p><b>E. 3. Gestion des Risques</b></p> <p>Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.</p>

<b>E. GERER</b>	<b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b> Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.	<b>Niveau 2</b> Communique et contrôle l'application de la politique qualité de l'organisation.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique l'environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Code documenté suivant les règles et référentiels de l'entreprise</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de corrections en phase de recette</li> <li>Performance des composants développés (via des benchmarks)</li> <li>Respect du délai dans la réalisation des modifications</li> <li>Nombre de régressions</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 2 (BTS ou DUT) ou ingénieur
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Ce métier a déjà intégré l'évolution des activités de paramétrage de progiciels.</p> <p>Il évolue vers le développement rapide lié à l'usage d'Internet et la mobilité associée.</p> <p>Il intègre également la portabilité des applications sur le multi-canal (tablettes, smartphones...)</p> <p>Une tendance apparaît également avec les technologies à venir liées à l'usage "des objets connectés".</p>

<b>Famille de métiers</b>	<b>3. CYCLE DE VIE DES APPLICATIONS</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>3.3. Testeur</b>
	Il doit s'assurer que les produits livrés seront conformes aux besoins traduits en spécifications. Cela concerne les systèmes existants, les évolutions, les corrections d'incidents, ou bien les nouveaux produits.

<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<p>Certains testeurs peuvent piloter une équipe. Le testeur réalise les étapes suivantes en coordination avec le chef de projet maîtrise d'œuvre</p> <p><b>L'ORGANISATION DES TESTS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planifie les différentes tâches de test en tenant compte des contraintes de ressources humaines, matérielles et des environnements.</li> </ul> <p><b>LA CONCEPTION DES TESTS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifie la réception des livrables nécessaires à l'élaboration du plan de test,</li> <li>Rédige les plans de qualification fonctionnels avec les acteurs concernés (utilisateurs clés, chef de projet etc.).</li> <li>Rédige les plans de tests d'installation, d'exploitation et d'intégration en fonction du dossier d'analyse ou d'exploitation</li> <li>Prépare et met à jour les configurations de tests en respectant les processus d'installation</li> </ul> <p><b>LE DÉROULEMENT DES TESTS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Met en œuvre les outils de suivi de tests.</li> <li>Coordonne la réalisation des tests et le suivi des anomalies</li> <li>Rapporte auprès du chef de projet</li> <li>Rédige la fiche de qualification</li> <li>Organise les procédures de mise en service, bilans, archivage</li> <li>Met à jour les masters (configurations types) de test</li> </ul>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 2. Intégration des systèmes</b>	<b>Niveau 2</b>
	Intègre des composants matériels, logiciels ou des sous-systèmes dans un système existant ou totalement nouveau. Respecte les processus et les procédures établis comme la gestion de configuration et la maintenance de packages. Prend en compte la compatibilité des modules existants ou nouveaux pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et les performances du système ainsi que sa documentation dans le cas d'une intégration réussie	Identifie de façon systématique la compatibilité des spécifications matérielles ou logicielles.
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 3. Tests</b>	<b>Niveau 3</b>
	Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification	Mobilise des expertises pour superviser des campagnes de tests complexes. Garantit la documentation des tests et des résultats pour fournir des éléments d'information
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 5. Production de la documentation</b>	<b>Niveau 2</b>
	Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.	Détermine les exigences de la documentation compte-tenu de l'objet et de l'environnement dans lequel elle s'applique.



<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 2</b> Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique l'environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PV de recette</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect du planning</li> <li>• Respect de la charge</li> <li>• Taux d'incidents de production</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 2 (BTS ou DUT) ou ingénieur débutant
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Parce qu'ils connaissent les applications, ils peuvent évoluer vers des fonctions études pour faire de l'analyse applicative S'ils viennent initialement des métiers, ils peuvent évoluer vers la fonction de maîtrise d'ouvrage.

<b>Famille de métiers</b>	<b>3. CYCLE DE VIE DES APPLICATIONS</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>3.4. Intégrateur d'applications</b>
	<p>Au sein de l'équipe projet, il contribue au choix des différents composants SI (progiciels, bases de données, développements spécifiques...)</p> <p>Il en assure l'assemblage dans le respect du plan d'urbanisme des systèmes d'information de l'entreprise et de l'architecture retenue pour le projet.</p> <p>Il assure la cohérence des flux inter-applications, de l'intégrité des données et de la sécurité de l'ensemble.</p>

<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<p>L'intégrateur d'application intervient dans la mise en œuvre d'applications nouvelles ou existantes</p> <p><b>IDENTIFICATION ET SÉLECTION DES TECHNIQUES DU PROJET :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit, sous la responsabilité du chef de projet maîtrise d'œuvre, l'architecture fonctionnelle et technique du système d'information sur le périmètre applicatif dont il a la charge</li> <li>• Utilise les objets existants de la cartographie des réutilisables</li> </ul> <p><b>RÉCEPTION, VALIDATION ET ASSEMBLAGE DE CES COMPOSANTS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assemble et intègre les différents composants</li> <li>• Peut effectuer les tests et recettes dans une phase de pré-exploitation</li> </ul> <p><b>DÉFINITION DES INTERFACES ET DES ÉVENTUELLES ÉVOLUTIONS À APPORTER AUX COMPOSANTS POUR PERMETTRE LEUR INTÉGRATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le cas échéant, modifie ou crée de nouveaux composants</li> <li>• Définit et réalise des interfaces</li> </ul> <p><b>FOURNITURE DU SYSTÈME DÉVELOPPÉ À L'INTÉGRATEUR D'EXPLOITATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participe, avec la maîtrise d'ouvrage, à l'élaboration de didacticiels</li> <li>• Documente le système livré</li> <li>• Livre la solution à l'intégrateur d'exploitation</li> </ul>
---	--

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 4. Planification des produit/services</b>	<b>Niveau 2</b>
	<p>Analyse et définit l'état courant et l'état visé. Évalue avec une démarche critique la rentabilité, les facteurs de risques, les opportunités, les forces et les faiblesses. Élabore des plans structurés, établit des calendriers et pose des jalons tout en s'assurant de l'optimisation des activités et des ressources. Gère les demandes de changement. Définit le volume de livraison et donne un aperçu des exigences documentaires supplémentaires. Définit les règles d'usage des produits, comprenant les obligations légales en accord avec la réglementation en vigueur.</p>	<p>Agit de façon systématique pour documenter les éléments standard et basique d'un produit.</p>
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 5. Conception de l'architecture</b>	<b>Niveau 3</b>
	<p>Définit, détaille, actualise et met en place une approche formelle pour implémenter des solutions nécessaires au développement et à l'exploitation de l'architecture des SI. Identifie les modifications nécessaires et les composants concernés : matériels, logiciels ou la plateforme technologique. Prend en compte l'interopérabilité, l'adaptabilité, la facilité d'utilisation et la sécurité. S'assure de la correspondance entre l'évolution de l'entreprise et la progression technologique.</p>	<p>Mobilise les connaissances des experts pour définir de façon pertinente la technologie et les caractéristiques nécessaires à la construction de multiples projets de TIC, d'applications ou d'améliorations d'infrastructure.</p>

<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 6. Conception des applications</b> Analyse, précise, actualise et met en place un modèle d'application en accord avec la politique SI et les besoins du client/de l'utilisateur. Sélectionne les options techniques les plus adéquates pour la conception d'applications en optimisant l'équilibre entre coûts et qualité. Conçoit les structures de données et construit les modèles de structuration des systèmes en fonction des résultats obtenus par le biais de différents langages de modélisation. S'assure que tous les aspects tiennent en compte l'interopérabilité, l'utilisabilité et la sécurité. Identifie un cadre commun de référence pour faire valider les modèles par des utilisateurs représentatifs en se basant sur des modèles de développement (par exemple sur une approche itérative)	<b>Niveau 3</b> Prend en compte ses propres actions et celles des tiers pour s'assurer de l'intégration correcte de l'application dans un environnement complexe en conformité avec les besoins des utilisateurs/clients.
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 1. Conception et développement d'applications</b> Mobilise les techniques de conception pour développer une application adaptée en accord avec les besoins du client. Adapte les solutions existantes en procédant par exemple au portage d'une application vers un autre système d'exploitation. Code, débogue, teste, documente et communique sur les étapes de développement du produit. Choisit les options techniques appropriées au développement comme la réutilisation, l'amélioration ou la reconfiguration de composants existants. Optimise efficacité, coûts et qualité. Valide les résultats avec les représentants des utilisateurs type, intègre et garantit la solution dans son ensemble.	<b>Niveau 3</b> Développe des applications et choisit les options techniques appropriées, de manière créative. Prend part à d'autres activités de développement.
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 2. Intégration des systèmes</b> Intègre des composants matériels, logiciels ou des sous-systèmes dans un système existant ou totalement nouveau. Respecte les processus et les procédures établis comme la gestion de configuration et la maintenance de packages. Prend en compte la compatibilité des modules existants ou nouveaux pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et les performances du système ainsi que sa documentation dans le cas d'une intégration réussie	<b>Niveau 4</b> Mobilise une large gamme d'expertises pour créer un processus d'intégration couvrant tout le cycle d'intégration, incluant l'élaboration de normes et de pratiques internes.
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 3. Tests</b> Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification	<b>Niveau 2</b> Organise des campagnes de tests et élabore des scénarios pour éprouver les vulnérabilités potentielles. Enregistre et communique les résultats et leur analyse.
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 4. Déploiement de la solution</b> Effectue, sur la base de bonnes pratiques générales, les interventions programmées nécessaires pour mettre en œuvre la solution, y compris l'installation, la mise à jour ou de mise hors service. Configure le matériel, le logiciel ou le réseau afin de garantir l'interopérabilité des composants du système et corrige toutes anomalies ou incompatibilités liées. Engage des ressources spécialisées supplémentaires si nécessaire, telles que les fournisseurs réseau. Délivre formellement une solution entièrement opérationnelle à l'utilisateur et complète la documentation avec les informations pertinentes, y compris les caractéristiques des équipements, ainsi que les paramètres de configuration et les données relatives à la performance.	<b>Niveau 3</b> Prend en compte ses propres actions et celles des autres pour fournir des solutions et initier une compréhension commune et des échanges avec les parties prenantes. Mobilise des expertises pour influencer,

<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 5. Production de la documentation</b> Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S’assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.	<b>Niveau 2</b> Détermine les exigences de la documentation compte-tenu de l’objet et de l’environnement dans lequel elle s’applique.
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 6. Ingénierie système</b> Met au point des composants logiciels et/ou matériels conformes aux spécifications requises et répondant aux exigences de coûts, qualité, délai, efficacité énergétique, sécurité des informations et protection des données. Suit une méthodologie systématique d’analyse et de construction des composants et interfaces requis. Développe des modèles de structure du système et exécute des simulations du comportement du système. Réalise des tests unitaires et de système pour confirmer la satisfaction des exigences.	<b>Niveau 3</b> Assure l’interopérabilité des composants du système. Mobilise une large gamme d’expertises pour créer un système complet qui répondra aux contraintes du système et qui sera à la hauteur des exigences du client.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d’information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l’entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l’organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d’action pour les contrôler.	<b>Niveau 2</b> Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l’information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l’information de l’entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l’analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l’information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d’assurer l’amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique l’environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un système applicatif opérable et documenté</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de réussite des tests de non régression et de charge</li> <li>• Taux d’incidents de production.</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 3 à 5 avec expériences en étude et développement Préférentiellement d’origine technique (études, développement), il doit avoir une expérience diversifiée des différentes technologies qu’il aura à mettre en œuvre
<b>Tendances et facteurs d’évolution</b>	Ce métier apparaît pérenne. En tendance, besoin en intégrateurs d’applications : <ul style="list-style-type: none"> <li>• sur les composants de type progiciels dans les projets, en particulier avec les offres Saas</li> <li>• en raison de la complexité et du foisonnement des technologies et des composants à maîtriser, en particulier le cloud</li> </ul>

<b>Famille de métiers</b>	<b>3. CYCLE DE VIE DES APPLICATIONS</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<p><b>3.5. Paramétreur de progiciels</b></p> <p>À la demande du Métier, il analyse et conseille celui-ci sur la meilleure utilisation possible du ou des progiciels. Il assiste et apporte sa maîtrise sur le module progiciel dont il a l'expertise et les processus de modélisation associés.</p> <p>Il prototype et paramètre les nouveaux composants progiciels pour répondre aux évolutions souhaitées dans le respect des normes et procédures.</p>
-----------------------------------	---

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>ANALYSE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prototype en collaboration avec l'expert fonctionnel et l'administrateur de données</li> <li>• Justifie les écarts entre le besoin exprimé et le standard du progiciel</li> <li>• Effectue l'analyse fonctionnelle des besoins et détermine les interfaces avec les produits environnants dans le système d'information de l'entreprise.</li> </ul> <p><b>DÉVELOPPEMENT :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapte et paramètre les éléments du progiciel</li> <li>• Modélise les processus selon la méthodologie propre au progiciel choisi</li> <li>• Participe à la réalisation des interfaces</li> <li>• Rédige la documentation</li> <li>• Participe à la réalisation des supports de formation des utilisateurs</li> </ul> <p><b>QUALIFICATION ET TESTS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élabore les jeux d'essais pour les tests unitaires et d'intégration</li> <li>• Teste les développements internes et les solutions fournies par les éditeurs</li> <li>• Identifie et traite les dysfonctionnements constatés</li> </ul> <p><b>MAINTENANCE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectue la maintenance corrective et évolutive à l'aide des outils et des ressources de l'éditeur</li> <li>• Trace les évolutions du produit et des interventions dans une base de connaissances</li> </ul>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<p><b>A. 6. Conception des applications</b></p> <p>Analyse, précise, actualise et met en place un modèle d'application en accord avec la politique SI et les besoins du client/de l'utilisateur. Sélectionne les options techniques les plus adéquates pour la conception d'applications en optimisant l'équilibre entre coûts et qualité. Conçoit les structures de données et construit les modèles de structuration des systèmes en fonction des résultats obtenus par le biais de différents langages de modélisation. S'assure que tous les aspects tiennent en compte l'interopérabilité, l'utilisabilité et la sécurité. Identifie un cadre commun de référence pour faire valider les modèles par des utilisateurs représentatifs en se basant sur des modèles de développement (par exemple sur une approche itérative)</p>	<p><b>Niveau 1</b></p> <p>Prend part à la conception et à la définition des caractéristiques fonctionnelles et des interfaces.</p>
<b>B. DEVELOPPER</b>	<p><b>B. 1. Conception et développement d'applications</b></p> <p>Mobilise les techniques de conception pour développer une application adaptée en accord avec les besoins du client. Adapte les solutions existantes en procédant par exemple au portage d'une application vers un autre système d'exploitation. Code, débogue, teste, documente et communique sur les étapes de développement du produit. Choisit les options techniques appropriées au développement comme la réutilisation, l'amélioration ou la reconfiguration de composants existants. Optimise efficacité, coûts et qualité. Valide les résultats avec les représentants des utilisateurs type, intègre et garantit la solution dans son ensemble.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Développe des applications et choisit les options techniques appropriées, de manière créative. Prend part à d'autres activités de développement.</p>

<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 2. Intégration des systèmes</b> Intègre des composants matériels, logiciels ou des sous-systèmes dans un système existant ou totalement nouveau. Respecte les processus et les procédures établis comme la gestion de configuration et la maintenance de packages. Prend en compte la compatibilité des modules existants ou nouveaux pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et les performances du système ainsi que sa documentation dans le cas d'une intégration réussie	<b>Niveau 2</b> Identifie de façon systématique la compatibilité des spécifications matérielles ou logicielles.
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 3. Tests</b> Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification	<b>Niveau 2</b> Organise des campagnes de tests et élabore des scénarios pour éprouver les vulnérabilités potentielles. Enregistre et communique les résultats et leur analyse.
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 4. Déploiement de la solution</b> Effectue, sur la base de bonnes pratiques générales, les interventions programmées nécessaires pour mettre en œuvre la solution, y compris l'installation, la mise à jour ou de mise hors service. Configure le matériel, le logiciel ou le réseau afin de garantir l'interopérabilité des composants du système et corrige toutes anomalies ou incompatibilités liées. Engage des ressources spécialisées supplémentaires si nécessaire, telles que les fournisseurs réseau. Délivre formellement une solution entièrement opérationnelle à l'utilisateur et complète la documentation avec les informations pertinentes, y compris les caractéristiques des équipements, ainsi que les paramètres de configuration et les données relatives à la performance.	<b>Niveau 2</b> Installe ou désinstalle de manière systématique des éléments du système. Identifie les composants défaillants et établit la cause principale de la défaillance au sein du système. Assiste les collègues moins expérimentés
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 5. Production de la documentation</b> Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.	<b>Niveau 2</b> Détermine les exigences de la documentation compte-tenu de l'objet et de l'environnement dans lequel elle s'applique.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 2</b> Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique l'environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progiciel opérant</li> </ul>
------------------	---

<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Degré de satisfaction des utilisateurs</li> <li>• Respect du délai</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	<p>Bac + 2 ou 3 ou utilisateurs métiers qui évoluent vers la DSI          Première expérience en développement ou dans un projet de même nature</p>
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Prise en compte des standards liés aux architectures orientées service, SOA et Web 3.0.</p>

## **4. MISE À DISPOSITION ET MAINTENANCE EN CONDITION OPERATIONNELLE DES INFRASTRUCTURES**

Cette famille regroupe les métiers liés à l'étude, la conception, le développement, l'intégration et l'exploitation des infrastructures. Elle comprend aussi les métiers liés au support IT interne à la DSI.

- 4.1. Technicien d'exploitation
- 4.2. Technicien poste de travail
- 4.3. Technicien réseaux-télécoms
- 4.4. Administrateur d'outils / de systèmes / de réseaux -télécoms
- 4.5. Administrateur de bases de données
- 4.6. Intégrateur d'exploitation
- 4.7. Pilote d'exploitation
- 4.8. Expert systèmes d'exploitation / réseau télécom
- 4.9. Architecte technique



<b>Famille de métiers</b>	<b>4. MISE À DISPOSITION ET MAINTENANCE EN CONDITION OPERATIONNELLE DES INFRASTRUCTURES</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>4.1. Technicien d'exploitation</b>
	Le technicien d'exploitation assure la gestion courante de l'exploitation (hors réseau) dans le respect des plannings et de la qualité attendue. Il surveille le fonctionnement des équipements informatiques physiques et logiques du centre de production, dans le cadre des normes, méthodes d'exploitation et de sécurité.

<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<p><b>EXPLOITATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exécute les travaux informatiques et restitue les résultats de la production dans le respect des plannings et de la qualité attendue</li> <li>• Supervise les impressions</li> <li>• Suit le fonctionnement des ressources du site</li> <li>• Suit l'exploitation des systèmes et outils de production</li> <li>• Suit l'exploitation des applicatifs</li> <li>• Contrôle la gestion de la qualité des résultats</li> </ul> <p><b>GESTION DES INCIDENTS ET DE LA SÉCURITÉ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gère les incidents d'exploitation (diagnostic, intervention, alerte)</li> <li>• Effectue la maintenance applicative de dépannage de 1er niveau</li> <li>• Informe les utilisateurs</li> <li>• Suit les interventions</li> <li>• Contribue à la sécurité physique du site informatique</li> </ul> <p><b>MAINTIEN DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRODUCTION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assure la sécurité physique des données en termes de sauvegarde et d'archivage :</li> <li>• Gère les supports magnétiques (disques, robots, automates)</li> <li>• Gère les ressources matérielles nécessaires</li> </ul>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 8. Développement durable</b> Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.	<b>Niveau 3</b> Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 2. Intégration des systèmes</b> Intègre des composants matériels, logiciels ou des sous-systèmes dans un système existant ou totalement nouveau. Respecte les processus et les procédures établis comme la gestion de configuration et la maintenance de packages. Prend en compte la compatibilité des modules existants ou nouveaux pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et les performances du système ainsi que sa documentation dans le cas d'une intégration réussie	<b>Niveau 2</b> Identifie de façon systématique la compatibilité des spécifications matérielles ou logicielles.
<b>C. UTILISER</b>	<b>C. 1. Support utilisateur</b> Répondre aux demandes et problèmes des utilisateurs en enregistrant les informations pertinentes. S'assure de leur résolution, fait remonter les incidents survenus et optimise les performances du système en accord avec les accords de niveaux de service (SLA). Sait comment contrôler le résultat d'une solution proposée et la satisfaction client qui en résulte.	<b>Niveau 1</b> Interagit avec les utilisateurs et mobilise des connaissances de base pour répondre à leurs demandes. Résout des incidents suivant des procédures prédéfinies.

<b>C. UTILISER</b>	<b>C. 3. Fourniture de service</b> Garantit une prestation de service en accord avec le niveau service (SLA) établi. Prend des mesures préventives pour assurer des applications et infrastructures informatiques stables et sécurisées afin d'éviter de potentielles interruptions de service, en tenant compte des problématiques de gestion de capacité et de sécurité des informations. Tient à jour la base de données des documents d'exploitation et enregistre tous les incidents de service dans un journal. Gère les outils de contrôle et de gestion (ex : les scripts, les procédures). Maintient les services du Système d'Information (SI) et prend des mesures préventives si nécessaire.	<b>Niveau 1</b> Agit sous la supervision d'un tiers pour l'enregistrement et le suivi des données de fiabilité.
<b>C. UTILISER</b>	<b>C. 4. Gestion des problèmes</b> Identifie l'origine des incidents et les résout. Adopte une démarche préventive pour éviter ou identifier les sources de problèmes informatiques. Met en place un système de gestion de connaissances basé sur la récurrence d'erreurs usuelles. Résout ou escalade les incidents. Optimise les performances des systèmes ou des composants.	<b>Niveau 2</b> Identifie et classe les types d'incidents et les interruptions de service. Consigne les incidents en les répertoriant selon leurs symptômes et leurs résolutions.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique l'environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapports de suivi d'exploitation</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect des contrats de service (SLA)</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 2 possibilité de premier poste. Ou expérience de niveau technicien (avec une formation interne)
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Ce métier est sujet à une réduction des effectifs liée : <ul style="list-style-type: none"> <li>Au regroupement des serveurs</li> <li>À la réduction du nombre de centres d'exploitation.</li> <li>À l'utilisation de sous-traitance</li> <li>À l'externalisation des ressources</li> </ul>

<b>Famille de métiers</b>	<b>4. MISE À DISPOSITION ET MAINTENANCE EN CONDITION OPERATIONNELLE DES INFRASTRUCTURES</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>4.2. Technicien poste de travail</b>
	Dans le cadre de projets de déploiement, il assure l'installation et la garantie de fonctionnement des équipements informatiques et/ou téléphoniques (matériels et logiciels) liés au poste de travail. À la demande des utilisateurs, il assure la maintenance (à distance ou sur site) de ces équipements et traite les incidents.

<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<p>INSTALLATION, TESTS ET RECETTES :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectue l'installation initiale des équipements informatiques et/ou téléphoniques (applications, matériel micro, matériels de téléphonie et péritéléphonie)</li> <li>• Installe les mises à jour</li> <li>• Télédistribue les applications suivant un plan de déploiement</li> <li>• Effectue les tests et recettes utilisateurs des équipements informatiques et/ou téléphoniques</li> </ul> <p>EXPLOITATION :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traite les incidents à distance sur micros, réseaux, messagerie ou téléphonie</li> <li>• Gère l'exploitation sur incident</li> <li>• Diagnostique et traite les incidents</li> <li>• Gère le parc informatique connecté au réseau</li> </ul> <p>MAINTENANCE, ADMINISTRATION ET SÉCURITÉ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suit l'évolution de l'équipement</li> <li>• Administre la messagerie sur la partie cliente du poste de travail (connexion, exploitation)</li> <li>• Définit les données de télédistribution (cibles, profils, dépendances...) et de télémaintenance</li> <li>• Contrôle la conformité des équipements avec les référentiels</li> </ul> <p>SUPPORT :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide à la prise en main des équipements et logiciels installés</li> </ul>
---	---

Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 8. Développement durable</b> Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.	<b>Niveau 3</b> Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 2. Intégration des systèmes</b> Intègre des composants matériels, logiciels ou des sous-systèmes dans un système existant ou totalement nouveau. Respecte les processus et les procédures établis comme la gestion de configuration et la maintenance de packages. Prend en compte la compatibilité des modules existants ou nouveaux pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et les performances du système ainsi que sa documentation dans le cas d'une intégration réussie	<b>Niveau 2</b> Identifie de façon systématique la compatibilité des spécifications matérielles ou logicielles.
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 3. Tests</b> Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification	<b>Niveau 1</b> Réalise des tests simples en stricte conformité avec les instructions détaillées.

B. DEVELOPPER	<b>B. 4. Déploiement de la solution</b> Effectue, sur la base de bonnes pratiques générales, les interventions programmées nécessaires pour mettre en œuvre la solution, y compris l'installation, la mise à jour ou de mise hors service. Configure le matériel, le logiciel ou le réseau afin de garantir l'interopérabilité des composants du système et corrige toutes anomalies ou incompatibilités liées. Engage des ressources spécialisées supplémentaires si nécessaire, telles que les fournisseurs réseau. Délivre formellement une solution entièrement opérationnelle à l'utilisateur et complète la documentation avec les informations pertinentes, y compris les caractéristiques des équipements, ainsi que les paramètres de configuration et les données relatives à la performance.	<b>Niveau 1</b> Retire ou installe sous contrôle des composants en suivant les instructions détaillées
B. DEVELOPPER	<b>B. 5. Production de la documentation</b> Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.	<b>Niveau 1</b> Utilise et applique des standards et normes pour définir la structure des documents.
C. UTILISER	<b>C. 1. Support utilisateur</b> Répondre aux demandes et problèmes des utilisateurs en enregistrant les informations pertinentes. S'assure de leur résolution, fait remonter les incidents survenus et optimise les performances du système en accord avec les accords de niveaux de service (SLA). Sait comment contrôler le résultat d'une solution proposée et la satisfaction client qui en résulte.	<b>Niveau 2</b> Interprète de façon systématique les problèmes rencontrés par les utilisateurs et identifie les solutions et d'éventuels effets indésirables. Utilise son expérience pour résoudre les problèmes des utilisateurs
C. UTILISER	<b>C. 2. Support aux changements</b> Met en œuvre et accompagne l'évolution d'une solution informatique. Contrôle et planifie de manière efficace des modifications de logiciels ou de matériel informatiques afin d'empêcher que des mises à niveaux n'aient des effets imprévisibles. Réduit au minimum les interruptions de service liées au changement et se conforme au contrat de service (SLA) défini. Prend en compte et se conforme aux procédures de sécurité de l'information.	<b>Niveau 3</b> Pendant les phases de basculement informatique s'organise systématiquement pour satisfaire les besoins opérationnels au jour le jour et y réagir, en évitant les interruptions de service
C. UTILISER	<b>C. 3. Fourniture de service</b> Garantit une prestation de service en accord avec le niveau service (SLA) établi. Prend des mesures préventives pour assurer des applications et infrastructures informatiques stables et sécurisées afin d'éviter de potentielles interruptions de service, en tenant compte des problématiques de gestion de capacité et de sécurité des informations. Tient à jour la base de données des documents d'exploitation et enregistre tous les incidents de service dans un journal. Gère les outils de contrôle et de gestion (ex : les scripts, les procédures). Maintient les services du Système d'Information (SI) et prend des mesures préventives si nécessaire.	<b>Niveau 1</b> Agit sous la supervision d'un tiers pour l'enregistrement et le suivi des données de fiabilité.
C. UTILISER	<b>C. 4. Gestion des problèmes</b> Identifie l'origine des incidents et les résout. Adopte une démarche préventive pour éviter ou identifier les sources de problèmes informatiques. Met en place un système de gestion de connaissances basé sur la récurrence d'erreurs usuelles. Résout ou escalade les incidents. Optimise les performances des systèmes ou des composants.	<b>Niveau 2</b> Identifie et classe les types d'incidents et les interruptions de service. Consigne les incidents en les répertoriant selon leurs symptômes et leurs résolutions.

<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b>	<b>Niveau 2</b>
	Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b>	<b>Niveau 2</b>
	Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	Analyse de manière systématique l'environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un poste de travail opérationnel</li> <li>• Fiche de clôture d'incident</li> </ul>
------------------	---

<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le niveau de satisfaction client)</li> </ul>
-----------------------------------	---

<b>Parcours professionnel</b>	Majoritairement Bac+2 Ou niveau bac pour poste sans responsabilité
-------------------------------	---

<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>L'industrialisation de la maintenance conduit à la création de centres d'appels où le technicien peut avoir pour mission de réaliser un diagnostic, un support de premier niveau et éventuellement une escalade ou une intervention sur site.</p> <p>Métier de plus en plus soumis aux évolutions technologiques et nécessitant des formations régulières, il évoluera également avec l'introduction de nouveaux équipements (portables, outils de mobilité ...), la complexité croissante des installations, des procédures et tests et des causes d'incidents (interconnexions, multiplications des périphériques...).</p> <p>Il nécessitera de plus en plus de compétences liées au service client</p> <p>Néanmoins ce métier diminue de manière prévisible suite à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La virtualisation qui entraîne une centralisation de la prise de main à distance mais aussi une possibilité de sous-traitance du service</li> <li>• La standardisation des outils qui entraîne moins de variété, de modèles et de supports spécifiques.</li> </ul>
--	---

<b>Famille de métiers</b>	<b>4. MISE À DISPOSITION ET MAINTENANCE EN CONDITION OPERATIONNELLE DES INFRASTRUCTURES</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>4.3. Technicien réseaux-télécoms</b>
	Le technicien réseaux / télécoms est garant du bon fonctionnement et de la disponibilité des réseaux ou des télécoms dont il a la responsabilité. Il assure la prévention des dysfonctionnements des réseaux ou des télécoms et contribue au bon fonctionnement du système d'information.

<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<p><b>INSTALLATION ET TESTS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installe la partie active de la connectique (hubs, ponts, routeurs), du matériel informatique (postes et serveurs connectés) et des logiciels réseau.</li> <li>• Respecte les procédures d'installation, de connexion... des matériels et des logiciels</li> <li>• Installe les mises à jour</li> <li>• Effectue les tests des équipements réseaux</li> </ul> <p><b>EXPLOITATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gère l'exploitation sur incident</li> <li>• Traite les incidents sur les réseaux informatiques ou téléphoniques</li> <li>• Suit les ressources (hubs, imprimantes réseaux, serveurs, postes de travail connectés...)</li> </ul> <p><b>ADMINISTRATION ET SÉCURITÉ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Met en place les outils de sécurité, de sauvegarde et de métrologie</li> <li>• Contrôle le respect de la sécurité d'accès aux locaux techniques et signale les anomalies</li> <li>• Gère et maintient les infrastructures techniques, (routeurs, hubs, concentrateurs, câblage...) pour les serveurs et mainframes.</li> <li>• Suit l'évolution de l'équipement</li> <li>• Exploite et administre le réseau sur son périmètre</li> <li>• Contrôle la conformité des équipements avec les référentiels</li> </ul>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 2. Intégration des systèmes</b>	<b>Niveau 2</b>
	Intègre des composants matériels, logiciels ou des sous-systèmes dans un système existant ou totalement nouveau. Respecte les processus et les procédures établis comme la gestion de configuration et la maintenance de packages. Prend en compte la compatibilité des modules existants ou nouveaux pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et les performances du système ainsi que sa documentation dans le cas d'une intégration réussie	Identifie de façon systématique la compatibilité des spécifications matérielles ou logicielles.
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 3. Tests</b>	<b>Niveau 1</b>
	Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification	Réalise des tests simples en stricte conformité avec les instructions détaillées.

B. DEVELOPPER	<b>B. 4. Déploiement de la solution</b> Effectue, sur la base de bonnes pratiques générales, les interventions programmées nécessaires pour mettre en œuvre la solution, y compris l'installation, la mise à jour ou de mise hors service. Configure le matériel, le logiciel ou le réseau afin de garantir l'interopérabilité des composants du système et corrige toutes anomalies ou incompatibilités liées. Engage des ressources spécialisées supplémentaires si nécessaire, telles que les fournisseurs réseau. Délivre formellement une solution entièrement opérationnelle à l'utilisateur et complète la documentation avec les informations pertinentes, y compris les caractéristiques des équipements, ainsi que les paramètres de configuration et les données relatives à la performance.	<b>Niveau 1</b> Retire ou installe sous contrôle des composants en suivant les instructions détaillées
B. DEVELOPPER	<b>B. 5. Production de la documentation</b> Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.	<b>Niveau 1</b> Utilise et applique des standards et normes pour définir la structure des documents.
C. UTILISER	<b>C. 1. Support utilisateur</b> Répondre aux demandes et problèmes des utilisateurs en enregistrant les informations pertinentes. S'assure de leur résolution, fait remonter les incidents survenus et optimise les performances du système en accord avec les accords de niveaux de service (SLA). Sait comment contrôler le résultat d'une solution proposée et la satisfaction client qui en résulte.	<b>Niveau 2</b> Interprète de façon systématique les problèmes rencontrés par les utilisateurs et identifie les solutions et d'éventuels effets indésirables. Utilise son expérience pour résoudre les problèmes des utilisateurs
C. UTILISER	<b>C. 2. Support aux changements</b> Met en œuvre et accompagne l'évolution d'une solution informatique. Contrôle et planifie de manière efficace des modifications de logiciels ou de matériel informatiques afin d'empêcher que des mises à niveaux n'aient des effets imprévisibles. Réduit au minimum les interruptions de service liées au changement et se conforme au contrat de service (SLA) défini. Prend en compte et se conforme aux procédures de sécurité de l'information.	<b>Niveau 3</b> Pendant les phases de basculement informatique s'organise systématiquement pour satisfaire les besoins opérationnels au jour le jour et y réagir, en évitant les interruptions de service
C. UTILISER	<b>C. 3. Fourniture de service</b> Garantit une prestation de service en accord avec le niveau service (SLA) établi. Prend des mesures préventives pour assurer des applications et infrastructures informatiques stables et sécurisées afin d'éviter de potentielles interruptions de service, en tenant compte des problématiques de gestion de capacité et de sécurité des informations. Tient à jour la base de données des documents d'exploitation et enregistre tous les incidents de service dans un journal. Gère les outils de contrôle et de gestion (ex : les scripts, les procédures). Maintient les services du Système d'Information (SI) et prend des mesures préventives si nécessaire.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique les données de performance et communique ses résultats à des experts confirmés. Fait remonter les défaillances possibles en regard du niveau de service et des risques de sécurité.
C. UTILISER	<b>C. 4. Gestion des problèmes</b> Identifie l'origine des incidents et les résout. Adopte une démarche préventive pour éviter ou identifier les sources de problèmes informatiques. Met en place un système de gestion de connaissances basé sur la récurrence d'erreurs usuelles. Résout ou escalade les incidents. Optimise les performances des systèmes ou des composants.	<b>Niveau 2</b> Identifie et classe les types d'incidents et les interruptions de service. Consigne les incidents en les répertoriant selon leurs symptômes et leurs résolutions.

<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 2</b> Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique l'environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'équipement réseau dont il a la charge</li> <li>Fiche de clôture d'incident</li> </ul>
------------------	--

<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect des SLAs</li> </ul>
-----------------------------------	--

<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 2 Spécialisé réseau et Télécom Possibilité de premier poste
-------------------------------	--

<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Le métier de technicien évolue avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'introduction de nouveaux équipements et devices numériques,</li> </ul> <p>La complexité croissante des installations, des procédures, des tests et des causes d'incidents (interconnexions, multiplication des périphériques...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La convergence de la voix vers l'informatique</li> <li>L'accroissement des débits</li> </ul>
--	--



<b>Famille de métiers</b>	<b>4. MISE À DISPOSITION ET MAINTENANCE EN CONDITION OPERATIONNELLE DES INFRASTRUCTURES</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>4.4. Administrateur d'outils / de systèmes / de réseaux -télécoms</b>
	<p>Il installe, met en production, administre et exploite les moyens informatiques d'un ou plusieurs sites informatiques.</p> <p>Il participe au bon fonctionnement des systèmes d'information en garantissant le maintien à niveau des différents outils et/ou infrastructures des logiciels systèmes et/ou infrastructures de communication (locale, étendue, voix, image, architecture centralisée, client-serveur, web, mobile), dans un objectif de qualité, de productivité et de sécurité.</p>

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>ADMINISTRATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Est responsable du fonctionnement optimal des outils, systèmes ou réseaux dont il a la charge</li> <li>• Met en œuvre les outils garantissant la cohérence des données</li> <li>• Possède une vision globale et actualisée des systèmes d'information ainsi qu'une bonne connaissance de l'entreprise</li> <li>• Effectue un inventaire permanent et gère les différentes composantes des différents réseaux</li> <li>• Suit et analyse les performances, met en place des mesures susceptibles d'améliorer la qualité ou la productivité de l'outil</li> <li>• Élabore les règles d'utilisation de l'outil, en conformité avec les normes et standards de l'entreprise et dans le respect des contrats de service. Documente, Promeut et contrôle leur application</li> <li>• Organise et optimise les ressources de son domaine</li> </ul> <p><b>EXPLOITATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valide l'installation et l'intégration des nouveaux outils (systèmes, ou réseaux et télécoms) dans l'environnement de production</li> <li>• Gère les droits d'accès aux serveurs et aux applications en fonction des profils</li> <li>• Traite les incidents ou anomalies à partir des demandes internes : diagnostic de l'incident, identification, formulation et suivi de sa résolution</li> </ul> <p><b>SUPPORT :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participe aux actions de maintenance correctrice en veillant à leur qualité</li> <li>• Propose des améliorations pour optimiser les ressources existantes et leur organisation</li> <li>• Effectue le transfert de compétences et l'assistance technique des procédures aux équipes d'exploitation et participe éventuellement à leur formation</li> </ul> <p><b>MAINTENANCE Et SÉCURITÉ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gère les accès aux ressources du SI (en général)</li> <li>• Gère les évolutions et la maintenance des matériels, des logiciels et du système</li> <li>• Gère les performances (seuils d'alerte et tuning des ressources et produits du domaine)</li> </ul> <p><b>ÉTUDES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectue des études de préconisation et d'implantation des matériels, outils et logiciels adaptés</li> <li>• Effectue une veille technologique sur les différents aspects de l'infrastructure système et de communication (matériels, logiciels, architecture, protocole, mode de transferts)</li> </ul>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 2. Intégration des systèmes</b>	<b>Niveau 3</b>
	Intègre des composants matériels, logiciels ou des sous-systèmes dans un système existant ou totalement nouveau. Respecte les processus et les procédures établis comme la gestion de configuration et la maintenance de packages. Prend en compte la compatibilité des modules existants ou nouveaux pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et les performances du système ainsi que sa documentation dans le cas d'une intégration réussie	Prend en compte ses propres actions et celles des tiers dans le processus d'intégration.

B. DEVELOPPER	<b>B. 3. Tests</b> Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification	<b>Niveau 2</b> Organise des campagnes de tests et élabore des scénarios pour éprouver les vulnérabilités potentielles. Enregistre et communique les résultats et leur analyse.
B. DEVELOPPER	<b>B. 4. Déploiement de la solution</b> Effectue, sur la base de bonnes pratiques générales, les interventions programmées nécessaires pour mettre en œuvre la solution, y compris l'installation, la mise à jour ou de mise hors service. Configure le matériel, le logiciel ou le réseau afin de garantir l'interopérabilité des composants du système et corrige toutes anomalies ou incompatibilités liées. Engage des ressources spécialisées supplémentaires si nécessaire, telles que les fournisseurs réseau. Délivre formellement une solution entièrement opérationnelle à l'utilisateur et complète la documentation avec les informations pertinentes, y compris les caractéristiques des équipements, ainsi que les paramètres de configuration et les données relatives à la performance.	<b>Niveau 2</b> Installe ou désinstalle de manière systématique des éléments du système. Identifie les composants défaillants et établit la cause principale de la défaillance au sein du système. Assiste les collègues moins expérimentés
B. DEVELOPPER	<b>B. 5. Production de la documentation</b> Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.	<b>Niveau 2</b> Détermine les exigences de la documentation compte-tenu de l'objet et de l'environnement dans lequel elle s'applique.
C. UTILISER	<b>C. 1. Support utilisateur</b> Répondre aux demandes et problèmes des utilisateurs en enregistrant les informations pertinentes. S'assure de leur résolution, fait remonter les incidents survenus et optimise les performances du système en accord avec les accords de niveaux de service (SLA). Sait comment contrôler le résultat d'une solution proposée et la satisfaction client qui en résulte.	<b>Niveau 2</b> Interprète de façon systématique les problèmes rencontrés par les utilisateurs et identifie les solutions et d'éventuels effets indésirables. Utilise son expérience pour résoudre les problèmes des utilisateurs
C. UTILISER	<b>C. 2. Support aux changements</b> Met en œuvre et accompagne l'évolution d'une solution informatique. Contrôle et planifie de manière efficace des modifications de logiciels ou de matériel informatiques afin d'empêcher que des mises à niveau n'aient des effets imprévisibles. Réduit au minimum les interruptions de service liées au changement et se conforme au contrat de service (SLA) défini. Prend en compte et se conforme aux procédures de sécurité de l'information.	<b>Niveau 3</b> Pendant les phases de basculement informatique s'organise systématiquement pour satisfaire les besoins opérationnels au jour le jour et y réagir, en évitant les interruptions de service
C. UTILISER	<b>C. 3. Fourniture de service</b> Garantit une prestation de service en accord avec le niveau service (SLA) établi. Prend des mesures préventives pour assurer des applications et infrastructures informatiques stables et sécurisées afin d'éviter de potentielles interruptions de service, en tenant compte des problématiques de gestion de capacité et de sécurité des informations. Tient à jour la base de données des documents d'exploitation et enregistre tous les incidents de service dans un journal. Gère les outils de contrôle et de gestion (ex : les scripts, les procédures). Maintient les services du Système d'Information (SI) et prend des mesures préventives si nécessaire.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique les données de performance et communique ses résultats à des experts confirmés. Fait remonter les défaillances possibles en regard du niveau de service et des risques de sécurité.

<b>C. UTILISER</b>	<b>C. 4. Gestion des problèmes</b> Identifie l'origine des incidents et les résout. Adopte une démarche préventive pour éviter ou identifier les sources de problèmes informatiques. Met en place un système de gestion de connaissances basé sur la récurrence d'erreurs usuelles. Résout ou escalade les incidents. Optimise les performances des systèmes ou des composants.	<b>Niveau 2</b> Identifie et classe les types d'incidents et les interruptions de service. Consigne les incidents en les répertoriant selon leurs symptômes et leurs résolutions.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b> Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.	<b>Niveau 3</b> Analyse les processus métiers et les exigences associées en matière d'information et fournit la structure d'information la plus appropriée.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 3</b> Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique l'environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartographie technique et documentée des outils, systèmes informatiques et télécoms</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux d'incidents techniques sur les outils administrés</li> <li>• Capacité de réaction à une anomalie</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 2 à bac + 4 3 à 5 ans d'expérience dans un environnement de production, d'exploitation ou de support. Évolution possible d'un technicien d'exploitation
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	L'interconnexion croissante des plates-formes et la multiplication des outils systèmes et réseaux dans l'environnement de production réclament de plus en plus de postes d'administrateurs dont les compétences sont différentes du technicien ou du pilote d'exploitation Possibilité d'évolution du salarié vers le métier de développeur concepteur

<b>Famille de métiers</b>	<b>4. MISE À DISPOSITION ET MAINTENANCE EN CONDITION OPERATIONNELLE DES INFRASTRUCTURES</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>4.5. Administrateur de bases de données</b>
	Il gère et administre les systèmes de gestion de données de l'entreprise, en assure la cohérence, la qualité et la sécurité. Il participe à la définition et à la mise en œuvre des bases de données et des progiciels retenus par l'entreprise

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>ADMINISTRATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectue le choix d'implémentation des bases de données</li> <li>• Crée les bases en liaison avec l'administrateur système et les chefs de projets concernés</li> <li>• Met en œuvre les logiciels de gestion de bases de données. Effectue l'adaptation, l'administration et la maintenance de ces logiciels</li> <li>• Met en exploitation et en gestion les serveurs de données (administration, automatisation, développement des procédures, sécurité et autorisation d'accès, optimisation des traitements et des requêtes...)</li> <li>• Crée, à la demande des domaines ou de l'exploitation, les outils spécifiques d'aide à l'exploitation</li> </ul> <p><b>EXPLOITATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assure l'intégrité des bases de données existantes en garantissant la sécurité physique (procédures de sauvegarde, restauration, journalisation, démarrage après incidents...) et logique (confidentialité, accès)</li> <li>• Met en œuvre les outils de surveillance</li> <li>• Règle les paramètres des bases de données pour une utilisation optimale.</li> </ul> <p><b>SUPPORT :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assiste les utilisateurs (formation, requêtes techniques...)</li> <li>• Effectue un support technique de second niveau pour l'ensemble des bases de données</li> <li>• Possède un rôle de correspondant technique entre les chefs de projets et le support technique des éditeurs</li> </ul> <p><b>ÉTUDES ET CONTRÔLES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assure une veille technologique sur les SGBD et les progiciels retenus par l'entreprise</li> <li>• Suit et contrôle les évolutions de version des bases existantes et progiciels retenus par l'entreprise</li> <li>• Teste, valide, pour les aspects techniques, tous les logiciels et progiciels</li> <li>• Définit les normes et standards d'utilisation et d'exploitation des SGBD</li> </ul>
---	--

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 1. Conception et développement d'applications</b>	<b>Niveau 3</b>
	Mobilise les techniques de conception pour développer une application adaptée en accord avec les besoins du client. Adapte les solutions existantes en procédant par exemple au portage d'une application vers un autre système d'exploitation. Code, débogue, teste, documente et communique sur les étapes de développement du produit. Choisit les options techniques appropriées au développement comme la réutilisation, l'amélioration ou la reconfiguration de composants existants. Optimise efficacité, coûts et qualité. Valide les résultats avec les représentants des utilisateurs type, intègre et garantit la solution dans son ensemble.	Développe des applications et choisit les options techniques appropriées, de manière créative. Prend part à d'autres activités de développement.
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 2. Intégration des systèmes</b>	<b>Niveau 3</b>
	Intègre des composants matériels, logiciels ou des sous-systèmes dans un système existant ou totalement nouveau. Respecte les processus et les procédures établis comme la gestion de configuration et la maintenance de packages. Prend en compte la compatibilité des modules existants ou nouveaux pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et les performances du système ainsi que sa documentation dans le cas d'une intégration réussie	Prend en compte ses propres actions et celles des tiers dans le processus d'intégration.

B. DEVELOPPER	<p><b>B. 3. Tests</b></p> <p>Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Organise des campagnes de tests et élabore des scénarios pour éprouver les vulnérabilités potentielles. Enregistre et communique les résultats et leur analyse.</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 4. Déploiement de la solution</b></p> <p>Effectue, sur la base de bonnes pratiques générales, les interventions programmées nécessaires pour mettre en œuvre la solution, y compris l'installation, la mise à jour ou de mise hors service. Configure le matériel, le logiciel ou le réseau afin de garantir l'interopérabilité des composants du système et corrige toutes anomalies ou incompatibilités liées. Engage des ressources spécialisées supplémentaires si nécessaire, telles que les fournisseurs réseau. Délivre formellement une solution entièrement opérationnelle à l'utilisateur et complète la documentation avec les informations pertinentes, y compris les caractéristiques des équipements, ainsi que les paramètres de configuration et les données relatives à la performance.</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Installe ou désinstalle de manière systématique des éléments du système. Identifie les composants défaillants et établit la cause principale de la défaillance au sein du système. Assiste les collègues moins expérimentés</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 5. Production de la documentation</b></p> <p>Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Détermine les exigences de la documentation compte-tenu de l'objet et de l'environnement dans lequel elle s'applique.</p>
C. UTILISER	<p><b>C. 1. Support utilisateur</b></p> <p>Répondre aux demandes et problèmes des utilisateurs en enregistrant les informations pertinentes. S'assure de leur résolution, fait remonter les incidents survenus et optimise les performances du système en accord avec les accords de niveaux de service (SLA). Sait comment contrôler le résultat d'une solution proposée et la satisfaction client qui en résulte.</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Interprète de façon systématique les problèmes rencontrés par les utilisateurs et identifie les solutions et d'éventuels effets indésirables. Utilise son expérience pour résoudre les problèmes des utilisateurs</p>
C. UTILISER	<p><b>C. 2. Support aux changements</b></p> <p>Met en œuvre et accompagne l'évolution d'une solution informatique. Contrôle et planifie de manière efficace des modifications de logiciels ou de matériel informatiques afin d'empêcher que des mises à niveau n'aient des effets imprévisibles. Réduit au minimum les interruptions de service liées au changement et se conforme au contrat de service (SLA) défini. Prend en compte et se conforme aux procédures de sécurité de l'information.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Pendant les phases de basculement informatique s'organise systématiquement pour satisfaire les besoins opérationnels au jour le jour et y réagir, en évitant les interruptions de service</p>
C. UTILISER	<p><b>C. 3. Fourniture de service</b></p> <p>Garantit une prestation de service en accord avec le niveau service (SLA) établi. Prend des mesures préventives pour assurer des applications et infrastructures informatiques stables et sécurisées afin d'éviter de potentielles interruptions de service, en tenant compte des problématiques de gestion de capacité et de sécurité des informations. Tient à jour la base de données des documents d'exploitation et enregistre tous les incidents de service dans un journal. Gère les outils de contrôle et de gestion (ex : les scripts, les procédures). Maintient les services du Système d'Information (SI) et prend des mesures préventives si nécessaire.</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Analyse de manière systématique les données de performance et communique ses résultats à des experts confirmés. Fait remonter les défaillances possibles en regard du niveau de service et des risques de sécurité.</p>

<b>C. UTILISER</b>	<b>C. 4. Gestion des problèmes</b> Identifie l'origine des incidents et les résout. Adopte une démarche préventive pour éviter ou identifier les sources de problèmes informatiques. Met en place un système de gestion de connaissances basé sur la récurrence d'erreurs usuelles. Résout ou escalade les incidents. Optimise les performances des systèmes ou des composants.	<b>Niveau 2</b> Identifie et classe les types d'incidents et les interruptions de service. Consigne les incidents en les répertoriant selon leurs symptômes et leurs résolutions.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b> Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.	<b>Niveau 3</b> Analyse les processus métiers et les exigences associées en matière d'information et fournit la structure d'information la plus appropriée.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 3</b> Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 3</b> Évalue les mesures et indicateurs de gestion de la sécurité et décide s'ils sont conformes à la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Étudie et suscite des mesures correctives destinées à répondre à toute atteinte à la sécurité.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases de données avec des temps d'accès raisonnables</li> <li>• Documentation sur la structure de la base et les procédures d'exploitation et de production</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux d'incidents de production</li> <li>• Temps de réponses aux requêtes</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 2 à bac + 4. Expérience de 3 à 5 ans dans l'élaboration et la mise en œuvre d'applications.
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Possibilité d'aller vers les métiers d'intégrateur et de qualification

<b>Famille de métiers</b>	<b>4. MISE À DISPOSITION ET MAINTENANCE EN CONDITION OPERATIONNELLE DES INFRASTRUCTURES</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>4.6. Intégrateur d'exploitation</b>
	À la demande du maître d'ouvrage et sous la conduite du responsable d'exploitation du SI, il intègre dans l'environnement de production la solution logicielle ou matérielle livrée par l'intégrateur d'applications et en assure le déploiement

<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<p>L'intégrateur d'exploitation intervient dans la mise en exploitation de nouvelles applications ou la livraison de nouvelles versions de ces applications.</p> <p><b>INTÉGRATION DU LOGICIEL DANS L'ENVIRONNEMENT DE PRODUCTION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Met en œuvre la recette, l'industrialisation et la mise en production, en liaison avec la maîtrise d'œuvre.</li> </ul> <p><b>GESTION DES CHANGEMENTS DE VERSION (TENUE À JOUR DES VERSIONS DÉPLOYÉES) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gère les changements concernant les applications en production</li> <li>• Effectue le suivi de la qualité de la production (performances, incidents) conformément au contrat de service</li> </ul> <p><b>IMPLANTATION DU LOGICIEL SUR LES SERVEURS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle l'exploitabilité de la solution sur les serveurs</li> <li>• Valide la faisabilité des déploiements et intégration systèmes</li> <li>• Met éventuellement en place des outils de télémaintenance</li> </ul> <p><b>INTÉGRATION DES NOUVELLES APPLICATIONS ET DES MISES À JOUR :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagne les projets d'un domaine d'activité en tant que spécialiste de la production</li> <li>• Planifie et suit l'activité d'intégration du domaine concerné en relation avec les études</li> <li>• Organise et met en œuvre le plan d'assurance qualité du système d'information</li> </ul>
---	--

Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)		
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 2. Intégration des systèmes</b>	<b>Niveau 3</b>
	Intègre des composants matériels, logiciels ou des sous-systèmes dans un système existant ou totalement nouveau. Respecte les processus et les procédures établis comme la gestion de configuration et la maintenance de packages. Prend en compte la compatibilité des modules existants ou nouveaux pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et les performances du système ainsi que sa documentation dans le cas d'une intégration réussie	Prend en compte ses propres actions et celles des tiers dans le processus d'intégration.
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 3. Tests</b>	<b>Niveau 2</b>
	Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification	Organise des campagnes de tests et élabore des scénarios pour éprouver les vulnérabilités potentielles. Enregistre et communique les résultats et leur analyse.

B. DEVELOPPER	<p><b>B. 4. Déploiement de la solution</b></p> <p>Effectue, sur la base de bonnes pratiques générales, les interventions programmées nécessaires pour mettre en œuvre la solution, y compris l'installation, la mise à jour ou de mise hors service. Configure le matériel, le logiciel ou le réseau afin de garantir l'interopérabilité des composants du système et corrige toutes anomalies ou incompatibilités liées. Engage des ressources spécialisées supplémentaires si nécessaire, telles que les fournisseurs réseau. Délivre formellement une solution entièrement opérationnelle à l'utilisateur et complète la documentation avec les informations pertinentes, y compris les caractéristiques des équipements, ainsi que les paramètres de configuration et les données relatives à la performance.</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Installe ou désinstalle de manière systématique des éléments du système. Identifie les composants défaillants et établit la cause principale de la défaillance au sein du système. Assiste les collègues moins expérimentés</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 5. Production de la documentation</b></p> <p>Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Détermine les exigences de la documentation compte-tenu de l'objet et de l'environnement dans lequel elle s'applique.</p>
C. UTILISER	<p><b>C. 1. Support utilisateur</b></p> <p>Répondre aux demandes et problèmes des utilisateurs en enregistrant les informations pertinentes. S'assure de leur résolution, fait remonter les incidents survenus et optimise les performances du système en accord avec les accords de niveaux de service (SLA). Sait comment contrôler le résultat d'une solution proposée et la satisfaction client qui en résulte.</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Interprète de façon systématique les problèmes rencontrés par les utilisateurs et identifie les solutions et d'éventuels effets indésirables. Utilise son expérience pour résoudre les problèmes des utilisateurs</p>
C. UTILISER	<p><b>C. 2. Support aux changements</b></p> <p>Met en œuvre et accompagne l'évolution d'une solution informatique. Contrôle et planifie de manière efficace des modifications de logiciels ou de matériel informatiques afin d'empêcher que des mises à niveaux n'aient des effets imprévisibles. Réduit au minimum les interruptions de service liées au changement et se conforme au contrat de service (SLA) défini. Prend en compte et se conforme aux procédures de sécurité de l'information.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Pendant les phases de basculement informatique s'organise systématiquement pour satisfaire les besoins opérationnels au jour le jour et y réagir, en évitant les interruptions de service</p>
C. UTILISER	<p><b>C. 3. Fourniture de service</b></p> <p>Garantit une prestation de service en accord avec le niveau service (SLA) établi. Prend des mesures préventives pour assurer des applications et infrastructures informatiques stables et sécurisées afin d'éviter de potentielles interruptions de service, en tenant compte des problématiques de gestion de capacité et de sécurité des informations. Tient à jour la base de données des documents d'exploitation et enregistre tous les incidents de service dans un journal. Gère les outils de contrôle et de gestion (ex : les scripts, les procédures). Maintient les services du Système d'Information (SI) et prend des mesures préventives si nécessaire.</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Analyse de manière systématique les données de performance et communique ses résultats à des experts confirmés. Fait remonter les défaillances possibles en regard du niveau de service et des risques de sécurité.</p>
C. UTILISER	<p><b>C. 4. Gestion des problèmes</b></p> <p>Identifie l'origine des incidents et les résout. Adopte une démarche préventive pour éviter ou identifier les sources de problèmes informatiques. Met en place un système de gestion de connaissances basé sur la récurrence d'erreurs usuelles. Résout ou escalade les incidents. Optimise les performances des systèmes ou des composants.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Exploite les connaissances d'experts et la compréhension approfondie des infrastructures informatiques et des processus de gestion des problèmes pour identifier les défaillances et les résoudre avec le moins d'interruptions possible.</p>



<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 2</b> Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b> Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.	<b>Niveau 3</b> Évalue les indicateurs de performance et les processus de gestion de la qualité en accord avec la politique qualité TIC et propose des actions correctives.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique l'environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applications en service</li> <li>• Documentation des chaînes d'exploitation et des reprises sur incident</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux d'incidents en production</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 4 avec 3 à 5 ans d'expérience
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Le foisonnement des nouvelles technologies est un facteur qui explique le besoin de renouvellement des savoir-faire techniques des intégrateurs d'exploitation.</p> <p>Possibilités d'évolution vers les Métiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D'administration,</li> <li>• De gestionnaires d'application</li> <li>• Ou de chef de projet informatiques</li> </ul>

<b>Famille de métiers</b>	<b>4. MISE À DISPOSITION ET MAINTENANCE EN CONDITION OPERATIONNELLE DES INFRASTRUCTURES</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>4.7. Pilote d'exploitation</b>
	<p>Il assure en permanence la surveillance de l'ensemble des ressources informatiques et leur gestion opérationnelle</p> <p>Il veille au niveau et aux engagements de service ainsi qu'à la qualité des traitements conformément au plan d'assurance qualité et de sécurité.</p>

<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<p>ANALYSE DES MESSAGES REÇUS À L'UNITÉ DE PILOTAGE :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnostique les incidents en cas de problème constaté sur le réseau, sur les serveurs ou en cas d'alerte d'un utilisateur</li> </ul> <p>SURVEILLANCE :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectue le démarrage, l'arrêt et la surveillance permanente des ressources en référence au planning des travaux de la journée</li> <li>• Alerte et intervient sur les incidents</li> <li>• Lance les outils ou les commandes de reprise (reprise manuelle, reconfiguration des ressources, copie des fichiers, opérations de sauvegarde...)</li> </ul> <p>ALERTE ÉVENTUELLE D'UN NIVEAU D'INTERVENTION SUPÉRIEUR :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relance des travaux après résolution</li> <li>• Alimente la base des incidents</li> <li>• Maintient la documentation de pilotage</li> </ul> <p>MAINTIEN DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRODUCTION :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assure la disponibilité des ressources physiques (disques, robots, automates...) et des ressources logiques (logiciels, espace disque, puissance...)</li> </ul>
---	--

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 5. Production de la documentation</b> Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.	<b>Niveau 1</b> Utilise et applique des standards et normes pour définir la structure des documents.
<b>C. UTILISER</b>	<b>C. 3. Fourniture de service</b> Garantit une prestation de service en accord avec le niveau service (SLA) établi. Prend des mesures préventives pour assurer des applications et infrastructures informatiques stables et sécurisées afin d'éviter de potentielles interruptions de service, en tenant compte des problématiques de gestion de capacité et de sécurité des informations. Tient à jour la base de données des documents d'exploitation et enregistre tous les incidents de service dans un journal. Gère les outils de contrôle et de gestion (ex : les scripts, les procédures). Maintient les services du Système d'Information (SI) et prend des mesures préventives si nécessaire.	<b>Niveau 1</b> Agit sous la supervision d'un tiers pour l'enregistrement et le suivi des données de fiabilité.
<b>C. UTILISER</b>	<b>C. 4. Gestion des problèmes</b> Identifie l'origine des incidents et les résout. Adopte une démarche préventive pour éviter ou identifier les sources de problèmes informatiques. Met en place un système de gestion de connaissances basé sur la récurrence d'erreurs usuelles. Résout ou escalade les incidents. Optimise les performances des systèmes ou des composants.	<b>Niveau 2</b> Identifie et classe les types d'incidents et les interruptions de service. Consigne les incidents en les répertoriant selon leurs symptômes et leurs résolutions.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapports de suivi d'exploitation</li> </ul>
------------------	--

<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des contrats de service (SLA)</li> </ul>
-----------------------------------	---

<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 2 informatique Poste d'entrée qui permet d'appréhender la diversité du SI pour évoluer ensuite
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	La virtualisation des activités de surveillance et des procédures de contrôle conduit à un regroupement du pilotage global avec une focalisation de l'activité de surveillance de serveurs. Élargissement des plages horaires du fait de l'internationalisation des SI

<b>Famille de métiers</b>	<b>4. MISE À DISPOSITION ET MAINTENANCE EN CONDITION OPERATIONNELLE DES INFRASTRUCTURES</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>4.8. Expert systèmes d'exploitation / réseau télécom</b>
	Il assure un rôle de conseil, d'assistance, d'information, de formation et d'alerte. Il peut intervenir directement sur tout ou partie d'un projet qui relève de son domaine d'expertise. L'expert système d'exploitation / réseau télécoms effectue une veille technologique, il participe aux études de l'architecture technique générale et de son évolution ainsi qu'à la qualification des plateformes informatiques.

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>PARTICIPATION AUX ÉTUDES ET DÉVELOPPEMENT :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduit les études pour la définition des systèmes en fonction des besoins</li> </ul> <p>Intervient dans le choix des fournisseurs</p> <p><b>SOUTIEN AUPRÈS DES ÉQUIPES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assiste et conseille dans la mise en œuvre des solutions techniques</li> <li>• Diagnostique les causes de dysfonctionnement et propose des corrections et des solutions de rechange</li> <li>• Informe les équipes des évolutions techniques du système</li> </ul> <p>Forme à l'utilisation des nouveaux systèmes</p> <p><b>PROSPECTIVE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectue la veille technologique</li> <li>• Propose des solutions pour améliorer les performances des systèmes</li> </ul> <p><b>MISE EN PLACE ET ÉVOLUTIONS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Est l'interface reconnue des experts des autres domaines</li> <li>• Définit les règles de bonne gestion des systèmes d'exploitation / réseau télécoms</li> <li>• Qualifie les systèmes d'un point de vue technique et fonctionnel</li> <li>• Vérifie l'application des normes (sécurité informatique, qualité...)</li> <li>• Certifie les composants et d'applications développées</li> </ul> <p><b>OUVERTURE EXTERNE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participe aux colloques, forums, groupes de travail</li> <li>• Enseignement, émet des publications</li> </ul>
---	--

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 5. Conception de l'architecture</b>	<b>Niveau 4</b>
	Définit, détaille, actualise et met en place une approche formelle pour implémenter des solutions nécessaires au développement et à l'exploitation de l'architecture des SI. Identifie les modifications nécessaires et les composants concernés : matériels, logiciels ou la plateforme technologique. Prend en compte l'interopérabilité, l'adaptabilité, la facilité d'utilisation et la sécurité. S'assure de la correspondance entre l'évolution de l'entreprise et la progression technologique.	Prend un haut niveau de responsabilité dans la définition de la stratégie le déploiement de nouvelles technologies en accord avec les besoins de l'entreprise.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 6. Conception des applications</b>	<b>Niveau 1</b>
	Analyse, précise, actualise et met en place un modèle d'application en accord avec la politique SI et les besoins du client/de l'utilisateur. Sélectionne les options techniques les plus adéquates pour la conception d'applications en optimisant l'équilibre entre coûts et qualité. Conçoit les structures de données et construit les modèles de structuration des systèmes en fonction des résultats obtenus par le biais de différents langages de modélisation. S'assure que tous les aspects tiennent en compte l'interopérabilité, l'utilisabilité et la sécurité. Identifie un cadre commun de référence pour faire valider les modèles par des utilisateurs représentatifs en se basant sur des modèles de développement (par exemple sur une approche itérative)	Prend part à la conception et à la définition des caractéristiques fonctionnelles et des interfaces.

A. PLANIFIER	<b>A. 7. Veille technologique</b> Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions	<b>Niveau 4</b> Mobilise une large gamme de connaissances expertes des nouvelles technologies tout en faisant preuve d'une forte compréhension de l'entreprise pour envisager et formuler des solutions pour le futur.
A. PLANIFIER	<b>A. 8. Développement durable</b> Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.	<b>Niveau 3</b> Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche
A. PLANIFIER	<b>A. 9. Innovation</b> Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	<b>Niveau 4</b> A une pensée indépendante et une conscience technologique permettant l'intégration de concepts disparates dans des solutions originales.
B. DEVELOPPER	<b>B. 1. Conception et développement d'applications</b> Mobilise les techniques de conception pour développer une application adaptée en accord avec les besoins du client. Adapte les solutions existantes en procédant par exemple au portage d'une application vers un autre système d'exploitation. Code, débogue, teste, documente et communique sur les étapes de développement du produit. Choisit les options techniques appropriées au développement comme la réutilisation, l'amélioration ou la reconfiguration de composants existants. Optimise efficacité, coûts et qualité. Valide les résultats avec les représentants des utilisateurs type, intègre et garantit la solution dans son ensemble.	<b>Niveau 3</b> Développe des applications et choisit les options techniques appropriées, de manière créative. Prend part à d'autres activités de développement.
B. DEVELOPPER	<b>B. 2. Intégration des systèmes</b> Intègre des composants matériels, logiciels ou des sous-systèmes dans un système existant ou totalement nouveau. Respecte les processus et les procédures établis comme la gestion de configuration et la maintenance de packages. Prend en compte la compatibilité des modules existants ou nouveaux pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et les performances du système ainsi que sa documentation dans le cas d'une intégration réussie	<b>Niveau 3</b> Prend en compte ses propres actions et celles des tiers dans le processus d'intégration.
B. DEVELOPPER	<b>B. 3. Tests</b> Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification	<b>Niveau 4</b> Mobilise une large gamme d'expertises pour mettre en œuvre l'ensemble du processus d'une campagne de test, incluant la mise en place de standards de pratiques internes.

B. DEVELOPPER	<b>B. 4. Déploiement de la solution</b> Effectue, sur la base de bonnes pratiques générales, les interventions programmées nécessaires pour mettre en œuvre la solution, y compris l'installation, la mise à jour ou de mise hors service. Configure le matériel, le logiciel ou le réseau afin de garantir l'interopérabilité des composants du système et corrige toutes anomalies ou incompatibilités liées. Engage des ressources spécialisées supplémentaires si nécessaire, telles que les fournisseurs réseau. Délivre formellement une solution entièrement opérationnelle à l'utilisateur et complète la documentation avec les informations pertinentes, y compris les caractéristiques des équipements, ainsi que les paramètres de configuration et les données relatives à la performance.	<b>Niveau 3</b> Prend en compte ses propres actions et celles des autres pour fournir des solutions et initier une compréhension commune et des échanges avec les parties prenantes. Mobilise des expertises pour influencer,
B. DEVELOPPER	<b>B. 5. Production de la documentation</b> Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.	<b>Niveau 3</b> Adapte le niveau de détail à l'objectif de la documentation et au public ciblé
C. UTILISER	<b>C. 4. Gestion des problèmes</b> Identifie l'origine des incidents et les résout. Adopte une démarche préventive pour éviter ou identifier les sources de problèmes informatiques. Met en place un système de gestion de connaissances basé sur la récurrence d'erreurs usuelles. Résout ou escalade les incidents. Optimise les performances des systèmes ou des composants.	<b>Niveau 4</b> Dirige et est responsable de la totalité du processus complet de gestion des problèmes. Prévoit et garantit la disponibilité de ressources humaines bien formées, d'outils et d'équipements de diagnostic pour faire face à des incidents urgents.
D. FACILITER	<b>D. 3. Prestation de services de formation</b> Définit et met en place une politique de formation informatique pour faire face aux besoins de compétences et aux défauts de l'organisation. Structure, organise et planifie des programmes de formation, évalue la qualité de cette formation grâce à un processus de feedback et met en œuvre une démarche d'amélioration continue. Adapte les plans de formation pour répondre à une demande changeante.	<b>Niveau 2</b> Organise l'identification des besoins de formation ; recueille les exigences organisationnelles, identifie, sélectionne et planifie les sessions de formation.
E. GERER	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 2</b> Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.
E. GERER	<b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b> Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.	<b>Niveau 3</b> Évalue les indicateurs de performance et les processus de gestion de la qualité en accord avec la politique qualité TIC et propose des actions correctives.

<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b>	<b>Niveau 3</b>
	<p>Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.</p>	<p>Évalue les mesures et indicateurs de gestion de la sécurité et décide s'ils sont conformes à la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Étudie et suscite des mesures correctives destinées à répondre à toute atteinte à la sécurité.</p>
<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notes d'information et de préconisation sur les systèmes ou réseaux dont il a la charge</li> </ul>	
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de préconisations retenues</li> <li>• Nombre de demandes d'intervention sur les projets</li> </ul>	
<b>Parcours professionnel</b>	<p>Bac + 5. 5 ans d'expérience minimum.</p>	
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Suivant les organisations, les rôles d'expert et d'administrateur peuvent être parfois confondus Peut évoluer vers les fonctions d'architecte, de RSSI ou de chef de projet</p>	

<b>Famille de métiers</b>	<b>4. MISE À DISPOSITION ET MAINTENANCE EN CONDITION OPERATIONNELLE DES INFRASTRUCTURES</b>
---------------------------	---

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>4.9. Architecte technique</b>
	Il définit l'architecture technique de tout ou partie du système d'information. Il garantit la cohérence et de la pérennité de l'ensemble des moyens informatiques, en exploitant au mieux les possibilités de l'art, dans le cadre du plan d'urbanisme de l'entreprise.

<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<p><b>CONCEPTION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit l'architecture technique du ou des systèmes d'information</li> <li>• Vérifie et analyse les impacts techniques des nouvelles solutions et leur cohérence avec l'architecture existante</li> </ul> <p><b>ADMINISTRATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit et gère le référentiel du système informatique sur les plans : outils, procédures, normes, vocabulaire, sécurité...</li> <li>• Définit et gère les standards techniques</li> </ul> <p><b>PRÉCONISATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour tout nouveau projet ou toute nouvelle technologie, participe à l'étude d'impact sur l'architecture existante ou prévisionnelle</li> <li>• Préconise des choix techniques en vue d'assurer la cohérence de cette évolution.</li> </ul> <p><b>CONSEIL :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseille l'urbaniste sur l'utilisation et les implémentations possibles des outils informatiques et de télécommunications.</li> <li>• Organise les choix de veille technologique</li> </ul> <p><b>COMMUNICATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaille en équipe avec l'Urbaniste des SI</li> <li>• Promeut l'architecture technique auprès des informaticiens</li> </ul>
---	--

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 5. Conception de l'architecture</b> Définit, détaille, actualise et met en place une approche formelle pour implémenter des solutions nécessaires au développement et à l'exploitation de l'architecture des SI. Identifie les modifications nécessaires et les composants concernés : matériels, logiciels ou la plateforme technologique. Prend en compte l'interopérabilité, l'adaptabilité, la facilité d'utilisation et la sécurité. S'assure de la correspondance entre l'évolution de l'entreprise et la progression technologique.	<b>Niveau 4</b> Prend un haut niveau de responsabilité dans la définition de la stratégie le déploiement de nouvelles technologies en accord avec les besoins de l'entreprise.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 7. Veille technologique</b> Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions	<b>Niveau 5</b> Prend des décisions stratégiques en envisageant et en formulant des solutions futures pour les processus en lien avec l'utilisateur, pour des nouveaux produits et services. Donne la direction à l'entreprise pour les mettre en œuvre et les exploiter.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 8. Développement durable</b> Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.	<b>Niveau 3</b> Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche



A. PLANIFIER	<b>A. 9. Innovation</b> Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	<b>Niveau 4</b> A une pensée indépendante et une conscience technologique permettant l'intégration de concepts disparates dans des solutions originales.
B. DEVELOPPER	<b>B. 1. Conception et développement d'applications</b> Mobilise les techniques de conception pour développer une application adaptée en accord avec les besoins du client. Adapte les solutions existantes en procédant par exemple au portage d'une application vers un autre système d'exploitation. Code, débogue, teste, documente et communique sur les étapes de développement du produit. Choisit les options techniques appropriées au développement comme la réutilisation, l'amélioration ou la reconfiguration de composants existants. Optimise efficacité, coûts et qualité. Valide les résultats avec les représentants des utilisateurs type, intègre et garantit la solution dans son ensemble.	<b>Niveau 3</b> Développe des applications et choisit les options techniques appropriées, de manière créative. Prend part à d'autres activités de développement.
B. DEVELOPPER	<b>B. 2. Intégration des systèmes</b> Intègre des composants matériels, logiciels ou des sous-systèmes dans un système existant ou totalement nouveau. Respecte les processus et les procédures établis comme la gestion de configuration et la maintenance de packages. Prend en compte la compatibilité des modules existants ou nouveaux pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et les performances du système ainsi que sa documentation dans le cas d'une intégration réussie	<b>Niveau 3</b> Prend en compte ses propres actions et celles des tiers dans le processus d'intégration.
B. DEVELOPPER	<b>B. 3. Tests</b> Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification	<b>Niveau 3</b> Mobilise des expertises pour superviser des campagnes de tests complexes. Garantit la documentation des tests et des résultats pour fournir des éléments d'information
B. DEVELOPPER	<b>B. 5. Production de la documentation</b> Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.	<b>Niveau 3</b> Adapte le niveau de détail à l'objectif de la documentation et au public ciblé
C. UTILISER	<b>C. 2. Support aux changements</b> Met en œuvre et accompagne l'évolution d'une solution informatique. Contrôle et planifie de manière efficace des modifications de logiciels ou de matériel informatiques afin d'empêcher que des mises à niveau n'aient des effets imprévisibles. Réduit au minimum les interruptions de service liées au changement et se conforme au contrat de service (SLA) défini. Prend en compte et se conforme aux procédures de sécurité de l'information.	<b>Niveau 3</b> Pendant les phases de basculement informatique s'organise systématiquement pour satisfaire les besoins opérationnels au jour le jour et y réagir, en évitant les interruptions de service

<b>C. UTILISER</b>	<b>C. 4. Gestion des problèmes</b> Identifie l'origine des incidents et les résout. Adopte une démarche préventive pour éviter ou identifier les sources de problèmes informatiques. Met en place un système de gestion de connaissances basé sur la récurrence d'erreurs usuelles. Résout ou escalade les incidents. Optimise les performances des systèmes ou des composants.	<b>Niveau 4</b> Dirige et est responsable de la totalité du processus complet de gestion des problèmes. Prévoit et garantit la disponibilité de ressources humaines bien formées, d'outils et d'équipements de diagnostic pour faire face à des incidents urgents.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 1. Développement de la stratégie de sécurité de l'information</b> Définit et rend applicable une stratégie officielle, avec sa portée et sa culture, permettant d'assurer l'intégrité et la sécurité de l'information vis-à-vis de menaces extérieures ou intérieures (par exemple une enquête juridico-informatique menée dans l'entreprise ou une enquête menée sur des intrusions). Met en place les bases du système de gestion de la sécurité de l'information, y compris l'identification des rôles et des responsabilités. S'appuie sur des normes établies pour fixer les objectifs d'intégrité et de disponibilité de l'information ainsi que de confidentialité des données.	<b>Niveau 4</b> Met en œuvre un niveau élevé d'expertise et exploite au mieux les normes et les bonnes pratiques reconnues.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 3</b> Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 5. Amélioration des processus</b> Évalue l'efficacité des processus TIC existants. Recherche et compare la conception des processus informatiques à partir de nombreuses sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements de technologies pour aboutir à des améliorations opérationnelles mesurables. Évalue les possibles effets négatifs d'un changement de processus.	<b>Niveau 3</b> Exploite des expertises pour rechercher des processus et des solutions informatiques existants afin de déterminer de possibles innovations. Fait des recommandations basées sur des arguments motivés.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b> Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.	<b>Niveau 3</b> Évalue les indicateurs de performance et les processus de gestion de la qualité en accord avec la politique qualité TIC et propose des actions correctives.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 3</b> Évalue les mesures et indicateurs de gestion de la sécurité et décide s'ils sont conformes à la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Étudie et suscite des mesures correctives destinées à répondre à toute atteinte à la sécurité.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition d'architecture technique opérationnelle</li> <li>Référentiel d'architecture (cartographie technique du ou des SI)</li> <li>Notes d'information et de préconisation</li> </ul>
------------------	---

<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesure de l'agilité et de la réactivité de l'infrastructure technique à un changement donné (délai de prise en compte et coût d'un changement d'ordre technique)</li> </ul>
-----------------------------------	--

<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 5 ingénieur pluridisciplinaire Expérience minimum de 5 ans. (Exploitation, développement, conduite de projet).
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Complexification et rapidité d'évolution des systèmes aussi bien sur un plan technique que fonctionnel. Nécessité d'intégrer dans le système d'information des éléments exogènes (SaaS, Cloud, progiciels, plates-formes de convergence...) Nécessité de maîtriser le risque de perte d'intégrité du système d'information dans un contexte d'accélération des évolutions (techniques, concurrentielles, organisationnelles...) Métier en croissance dû à l'augmentation des usages nécessitant des architectures de plus en plus sollicitées Évolutions possibles vers RSSI, Urbaniste, Chef de projet

## 5. SUPPORT ET ASSISTANCE

Cette famille regroupe les métiers tournés vers l'utilisateur ou usager du SI en termes d'assistance et d'accompagnement.

- 5.1. Assistant fonctionnel
- 5.2. Technicien support utilisateurs
- 5.3. Expert méthode et outils / qualité

<b>Famille de métiers</b>	<b>5. SUPPORT ET ASSISTANCE</b>
---------------------------	---------------------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>5.1. Assistant fonctionnel</b>
	<p>Référent Métier, il apporte à l'utilisateur final une aide en matière d'utilisation de logiciels, en période de déploiement ou en régime de croisière, et contribue à résoudre toute difficulté que celui-ci rencontre.</p> <p>Il contribue à la conduite du changement.</p> <p>Il signale aux acteurs projet les demandes d'évolutions et les dysfonctionnements.</p> <p>Plutôt spécialisé sur un métier ou un processus, il aide et conseille l'utilisateur final à bien utiliser ses outils logiciels.</p> <p>À la jonction de la DSI (maître d'œuvre) et du client (direction, maîtrise d'ouvrage, utilisateurs), il intervient directement auprès des utilisateurs</p>

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p>ANTICIPATION ET CONDUITE DU CHANGEMENT :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lors de l'installation de nouveaux logiciels bureautiques ou métiers :</li> </ul> <p>Aide à la définition des formations et participe à leur réalisation</p> <p>Accompagne les utilisateurs</p> <p>Capitalise le partage des expériences</p> <p>ASSISTANCE ET CONSEIL AUPRÈS DE L'UTILISATEUR FINAL :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En régime de croisière :</li> </ul> <p>Conseille les utilisateurs</p> <p>Détecte les utilisateurs en difficulté</p> <p>Recense et répercute les améliorations fonctionnelles souhaitées</p> <p>Intervient en 1er niveau lors des incidents en sollicitant les ressources (internes ou externes) nécessaires</p> <p>VÉRIFICATION DE LA QUALITÉ ET DE LA PERFORMANCE DU FONCTIONNEMENT DES APPLICATIONS DE SON DOMAINE SI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôle et suit les dossiers avant transmission au Métier</li> <li>Veille au respect de la qualité et de la cohérence des réponses apportées aux utilisateurs</li> <li>Réalise une analyse qualitative et quantitative des actions de son domaine de responsabilité</li> </ul>
---	--

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 4. Déploiement de la solution</b>	<b>Niveau 3</b>
	Effectue, sur la base de bonnes pratiques générales, les interventions programmées nécessaires pour mettre en œuvre la solution, y compris l'installation, la mise à jour ou de mise hors service. Configure le matériel, le logiciel ou le réseau afin de garantir l'interopérabilité des composants du système et corrige toutes anomalies ou incompatibilités liées. Engage des ressources spécialisées supplémentaires si nécessaire, telles que les fournisseurs réseau. Délivre formellement une solution entièrement opérationnelle à l'utilisateur et complète la documentation avec les informations pertinentes, y compris les caractéristiques des équipements, ainsi que les paramètres de configuration et les données relatives à la performance.	Prend en compte ses propres actions et celles des autres pour fournir des solutions et initier une compréhension commune et des échanges avec les parties prenantes. Mobilise des expertises pour influencer,
<b>C. UTILISER</b>	<b>C. 1. Support utilisateur</b>	<b>Niveau 2</b>
	Répondre aux demandes et problèmes des utilisateurs en enregistrant les informations pertinentes. S'assure de leur résolution, fait remonter les incidents survenus et optimise les performances du système en accord avec les accords de niveau de service (SLA). Sait comment contrôler le résultat d'une solution proposée et la satisfaction client qui en résulte.	Interprète de façon systématique les problèmes rencontrés par les utilisateurs et identifie les solutions et d'éventuels effets indésirables. Utilise son expérience pour résoudre les problèmes des utilisateurs

<b>C. UTILISER</b>	<b>C. 2. Support aux changements</b> Met en œuvre et accompagne l'évolution d'une solution informatique. Contrôle et planifie de manière efficace des modifications de logiciels ou de matériel informatiques afin d'empêcher que des mises à niveaux n'aient des effets imprévisibles. Réduit au minimum les interruptions de service liées au changement et se conforme au contrat de service (SLA) défini. Prend en compte et se conforme aux procédures de sécurité de l'information.	<b>Niveau 3</b> Pendant les phases de basculement informatique s'organise systématiquement pour satisfaire les besoins opérationnels au jour le jour et y réagir, en évitant les interruptions de service
<b>C. UTILISER</b>	<b>C. 3. Fourniture de service</b> Garantit une prestation de service en accord avec le niveau service (SLA) établi. Prend des mesures préventives pour assurer des applications et infrastructures informatiques stables et sécurisées afin d'éviter de potentielles interruptions de service, en tenant compte des problématiques de gestion de capacité et de sécurité des informations. Tient à jour la base de données des documents d'exploitation et enregistre tous les incidents de service dans un journal. Gère les outils de contrôle et de gestion (ex : les scripts, les procédures). Maintient les services du Système d'Information (SI) et prend des mesures préventives si nécessaire.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique les données de performance et communique ses résultats à des experts confirmés. Fait remonter les défaillances possibles en regard du niveau de service et des risques de sécurité.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 3. Prestation de services de formation</b> Définit et met en place une politique de formation informatique pour faire face aux besoins de compétences et aux défauts de l'organisation. Structure, organise et planifie des programmes de formation, évalue la qualité de cette formation grâce à un processus de feedback et met en œuvre une démarche d'amélioration continue. Adapte les plans de formation pour répondre à une demande changeante.	<b>Niveau 2</b> Organise l'identification des besoins de formation ; recueille les exigences organisationnelles, identifie, sélectionne et planifie les sessions de formation.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b> Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.	<b>Niveau 3</b> Analyse les processus métiers et les exigences associées en matière d'information et fournit la structure d'information la plus appropriée.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D.11. Identification des besoins</b> Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.	<b>Niveau 3</b> Établit des relations de confiance avec les clients et les aide à identifier leurs besoins.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propositions d'évolutions des logiciels</li> <li>• Proposition de formations</li> </ul>
------------------	--

<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux d'incidents traités dans les délais impartis</li> <li>• Niveau de satisfaction des utilisateurs dans son activité d'assistance</li> </ul>
-----------------------------------	---

<b>Parcours professionnel</b>	<p>Bac + 2 minimum (selon origine, cf. expérience). Deux profils (origines) possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisateur expérimenté intéressé par les technologies</li> <li>• Ou développeur souhaitant se distancier par rapport à ces technologies et aller vers les usages associés.</li> </ul>
-------------------------------	---

<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Métier souvent existant ou bien identifié pour les logiciels « métier », souvent plus informel pour les logiciels « bureautique ». Les certifications de type ITIL permettent à ce métier d'intervenir de plus en plus sur les thématiques complexes (passer de la gestion d'incident à la gestion de problème) Évolution possible vers des postes d'intégrateur sur plateforme, de gestionnaire d'applications
--	---

<b>Famille de métiers</b>	<b>5. SUPPORT ET ASSISTANCE</b>	
<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>5.2. Technicien support utilisateurs</b>	
	<p>Il assure la réception des incidents (ruptures du service habituellement rendu) ou difficultés déclarés par les utilisateurs. Il les fait prendre en charge par les ressources capables d’y apporter une solution. Il contribue, au premier niveau, à la résolution des incidents nuisant à la qualité et à la continuité de service.</p> <p>À la différence de l’assistant fonctionnel, il traite tout type d’incidents et n’est pas toujours présent auprès des utilisateurs.</p>	
<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p>ACCUEIL DES DEMANDES DES UTILISATEURS SUITE À DES DYSFONCTIONNEMENTS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prend en compte les appels des utilisateurs</li> <li>• Enregistre des incidents ou anomalies de fonctionnement signalées</li> <li>• Pré-diagnostique et qualifie</li> </ul> <p>TRAITEMENT OU DÉCLENCHEMENT DES ACTIONS DE SUPPORT CORRESPONDANTES :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traite le 1er niveau des incidents ou anomalies : diagnostic, identification, information, résolution, formulation</li> <li>• Transfère si nécessaire les appels des utilisateurs aux entités compétentes</li> <li>• Alerte sa hiérarchie sur tout incident qui est « hors norme ».</li> </ul> <p>SUIVI DES INCIDENTS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectue le suivi du traitement des appels des utilisateurs</li> <li>• Exploite la base d’incidents : relances, consolidation, analyse de tendance</li> <li>• Émet des demandes d’actions préventives de fond</li> </ul>	
<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>C. UTILISER</b>	<b>C. 1. Support utilisateur</b>	<b>Niveau 2</b>
	Répondre aux demandes et problèmes des utilisateurs en enregistrant les informations pertinentes. S’assure de leur résolution, fait remonter les incidents survenus et optimise les performances du système en accord avec les accords de niveaux de service (SLA). Sait comment contrôler le résultat d’une solution proposée et la satisfaction client qui en résulte.	Interprète de façon systématique les problèmes rencontrés par les utilisateurs et identifie les solutions et d’éventuels effets indésirables. Utilise son expérience pour résoudre les problèmes des utilisateurs
<b>C. UTILISER</b>	<b>C. 3. Fourniture de service</b>	<b>Niveau 1</b>
	Garantit une prestation de service en accord avec le niveau service (SLA) établi. Prend des mesures préventives pour assurer des applications et infrastructures informatiques stables et sécurisées afin d’éviter de potentielles interruptions de service, en tenant compte des problématiques de gestion de capacité et de sécurité des informations. Tient à jour la base de données des documents d’exploitation et enregistre tous les incidents de service dans un journal. Gère les outils de contrôle et de gestion (ex : les scripts, les procédures). Maintient les services du Système d’Information (SI) et prend des mesures préventives si nécessaire.	Agit sous la supervision d’un tiers pour l’enregistrement et le suivi des données de fiabilité.
<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidents enregistrés dans la base d’incidents</li> <li>• Documentation des actions correctives dans la base d’incidents</li> </ul>	
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux d’incidents de 1er niveau résolus dans les délais impartis</li> <li>• Nombre de préconisations d’actions préventives retenues</li> </ul>	
<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 2. Possibilité de premier poste	
<b>Tendances et facteurs d’évolution</b>	Regroupement des fonctions d’assistance multiservices (informatique, logistique immobilière, etc.) avec un rattachement de plus en plus fréquent aux services généraux Évolution possible vers l’assistance fonctionnelle	



<b>Famille de métiers</b>	<b>5. SUPPORT ET ASSISTANCE</b>	
<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>5.3. Expert méthode et outils / qualité</b>	
	<p>Garant de son domaine d'expertise, il peut intervenir directement sur tout ou partie d'un projet. En tant que référent dans son domaine, il assure un rôle de conseil, d'assistance, d'information, de formation et d'alerte sur les risques.</p> <p>Il effectue un travail de veille technologique sur son domaine et propose des évolutions qu'il juge nécessaires.</p> <p>Il est l'interlocuteur reconnu des experts externes (fournisseurs, partenaires...)</p>	
<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<p>CONSEIL ET SUPPORT AUPRÈS DES ÉQUIPES :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assiste et conseille dans le choix et l'utilisation des méthodes</li> <li>• Informe sur les évolutions</li> <li>• Forme aux nouvelles technologies et systèmes</li> <li>• Participe aux études et développement &amp; conduite d'études ponctuelles</li> </ul> <p>MISE EN PLACE DES ÉVOLUTIONS ET CERTIFICATIONS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit et gère des normes, méthodes, outils et référentiels</li> <li>• Met en place les normes, méthodes et outils et en vérifie l'application</li> <li>• Certifie des composants et applications développées</li> </ul> <p>OUVERTURE EXTERNE :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectue de la veille et de l'évaluation prospective technologique</li> <li>• Participe aux colloques, forums, groupes de travail</li> <li>• Enseigne, publie</li> </ul>	
	<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>	
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 7. Veille technologique</b> Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions	<b>Niveau 4</b> Mobilise une large gamme de connaissances expertes des nouvelles technologies tout en faisant preuve d'une forte compréhension de l'entreprise pour envisager et formuler des solutions pour le futur.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 8. Développement durable</b> Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.	<b>Niveau 3</b> Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 9. Innovation</b> Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	<b>Niveau 4</b> A une pensée indépendante et une conscience technologique permettant l'intégration de concepts disparates dans des solutions originales.
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 5. Production de la documentation</b> Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.	<b>Niveau 3</b> Adapte le niveau de détail à l'objectif de la documentation et au public ciblé

D. FACILITER	<p><b>D. 1. Développement de la stratégie de sécurité de l'information</b></p> <p>Définit et rend applicable une stratégie officielle, avec sa portée et sa culture, permettant d'assurer l'intégrité et la sécurité de l'information vis-à-vis de menaces extérieures ou intérieures (par exemple une enquête juridico-informatique menée dans l'entreprise ou une enquête menée sur des intrusions). Met en place les bases du système de gestion de la sécurité de l'information, y compris l'identification des rôles et des responsabilités. S'appuie sur des normes établies pour fixer les objectifs d'intégrité et de disponibilité de l'information ainsi que de confidentialité des données.</p>	Niveau 4	Met en œuvre un niveau élevé d'expertise et exploite au mieux les normes et les bonnes pratiques reconnues.
D. FACILITER	<p><b>D. 2. Développement de la stratégie pour la qualité informatique</b></p> <p>Définit, améliore et précise une stratégie officielle pour satisfaire les attentes des utilisateurs et améliorer la performance de l'entreprise (en mettant en balance les coûts et les risques). Identifie les processus critiques qui influent sur la fourniture des services et la performance des produits afin de les définir dans le système de gestion de la qualité informatique (voir D.4). Utilise des normes adaptées pour formuler les objectifs qualité de la gestion du service, des produits et des processus. Identifie les responsabilités du management de la qualité informatique.</p>	Niveau 4	Exploite la connaissance de nombreux experts pour utiliser au mieux et permettre la mise en place de normes et de bonnes pratiques.
D. FACILITER	<p><b>D. 3. Prestation de services de formation</b></p> <p>Définit et met en place une politique de formation informatique pour faire face aux besoins de compétences et aux défauts de l'organisation. Structure, organise et planifie des programmes de formation, évalue la qualité de cette formation grâce à un processus de feedback et met en œuvre une démarche d'amélioration continue. Adapte les plans de formation pour répondre à une demande changeante.</p>	Niveau 3	Agit de manière créative pour analyser les lacunes en matière de compétences ; détaille les exigences particulières et identifie les sources potentielles de prestation de formation.
D. FACILITER	<p><b>D. 9. Développement du personnel</b></p> <p>Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.</p>	Niveau 3	Surveille et répond aux besoins de formation des individus et des équipes.
D. FACILITER	<p><b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b></p> <p>Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.</p>	Niveau 5	Met en corrélation information et connaissance pour créer de la valeur ajoutée à l'activité de l'entreprise. Met en œuvre des solutions innovantes fondées sur les informations extraites.
E. GERER	<p><b>E. 3. Gestion des Risques</b></p> <p>Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.</p>	Niveau 3	Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.
E. GERER	<p><b>E. 5. Amélioration des processus</b></p> <p>Évalue l'efficacité des processus TIC existants. Recherche et compare la conception des processus informatiques à partir de nombreuses sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements de technologies pour aboutir à des améliorations opérationnelles mesurables. Évalue les possibles effets négatifs d'un changement de processus.</p>	Niveau 4	Conduit et autorise la mise en œuvre d'innovations et d'améliorations destinées à améliorer la compétitivité et l'efficacité.

<b>E. GERER</b>	<b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b> Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.	<b>Niveau 4</b> Évalue et estime le niveau d'exigence qualité atteint et dirige la mise en œuvre de la politique qualité. Conduit les actions transverses permettant l'élaboration et le dépassement des normes de qualité.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 4</b> Est responsable de l'intégrité, de la confidentialité et de la disponibilité des données stockées dans le système d'information et répond à toutes les obligations juridiques.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossiers d'expertise</li> <li>• Référentiels sur le domaine d'expertise</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de demandes d'intervention sur les projets.</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 5. 4 à 5 ans d'expérience minimum.
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Ce métier s'enrichit des besoins liés au contrôle interne et à la maîtrise des risques

## 6. SECURITE

Cette famille regroupe les métiers liés à la définition, à l'expertise, à l'audit, à la mise en place et au contrôle concernant la sécurité et cybersécurité des systèmes d'information.

- 6.1. Expert en cybersécurité
- 6.2. Auditeur SSI
- 6.3. Responsable sécurité des Systèmes d'Information RSSI

<b>Famille de métiers</b>	<b>6. SECURITE</b>
---------------------------	--------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>6.1. Expert en cybersécurité</b> Il définit et met en œuvre les dispositifs techniques de sécurité sur tout ou partie des projets dont il a la charge, conformément à la politique de sécurité des SI et de l'information, et aux réglementations. En tant que référent dans son domaine, il assure un rôle de veille (technologique notamment), de conseil, d'assistance, d'information, de formation et d'alerte sur les risques.
-----------------------------------	---

<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<p><b>STRATÉGIE ET MISE EN ŒUVRE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédige des politiques et des standards de sécurité</li> <li>• Identifie, propose et met en œuvre les outils et solutions techniques répondant à l'application de la PSSI (Politique de Sécurité des Systèmes d'Information)</li> <li>• Établit et tient à jour la cartographie des menaces</li> <li>• Sur les aspects techniques de la cybersécurité, identifie les activités de protection des SI et de lutte contre la cybercriminalité</li> <li>• Assure l'analyse des relevés d'incidents et alertes</li> </ul> <p><b>CONSEIL ET SUPPORT AUPRÈS DES ÉQUIPES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assiste et conseille dans le choix et l'utilisation des méthodes</li> <li>• Informe sur les évolutions</li> <li>• Forme les utilisateurs, intervenants techniques et autres relais opérationnels, aux nouvelles technologies et systèmes, en veillant à la bonne application des mesures techniques de sécurité</li> <li>• Participe aux études et développement &amp; conduite d'études ponctuelles</li> </ul> <p><b>MISE EN PLACE DES ÉVOLUTIONS ET CERTIFICATIONS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit, met en place et vérifie l'application des normes, méthodes, outils et référentiels</li> <li>• Certifie les applications et composants développés, notamment par l'analyse des méthodes et outils de protection des données</li> </ul> <p><b>OUVERTURE EXTERNE ET VEILLE TECHNOLOGIQUE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assure une veille technologique et développe un plan permettant d'appréhender les nouvelles menaces et de définir les mesures de protection à mettre en place pour lutter contre la cybercriminalité</li> <li>• Participe aux colloques, forums, groupes de travail pour optimiser et améliorer les règles de sécurité et les scénarios visant à assurer la cybersécurité</li> <li>• Est l'interlocuteur reconnu des experts externes (fournisseurs, partenaires...)</li> </ul>
---	--

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 7. Veille technologique</b> Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions	<b>Niveau 4</b> Mobilise une large gamme de connaissances expertes des nouvelles technologies tout en faisant preuve d'une forte compréhension de l'entreprise pour envisager et formuler des solutions pour le futur.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 9. Innovation</b> Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	<b>Niveau 5</b> Remet les acquis en question et joue un rôle de leader stratégique dans l'établissement de concepts révolutionnaires.

B. DEVELOPPER	<b>B. 3. Tests</b> Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification	<b>Niveau 3</b> Mobilise des expertises pour superviser des campagnes de tests complexes. Garantit la documentation des tests et des résultats pour fournir des éléments d'information
B. DEVELOPPER	<b>B. 5. Production de la documentation</b> Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.	<b>Niveau 3</b> Adapte le niveau de détail à l'objectif de la documentation et au public ciblé
C. UTILISER	<b>C. 4. Gestion des problèmes</b> Identifie l'origine des incidents et les résout. Adopte une démarche préventive pour éviter ou identifier les sources de problèmes informatiques. Met en place un système de gestion de connaissances basé sur la récurrence d'erreurs usuelles. Résout ou escalade les incidents. Optimise les performances des systèmes ou des composants.	<b>Niveau 3</b> Exploite les connaissances d'experts et la compréhension approfondie des infrastructures informatiques et des processus de gestion des problèmes pour identifier les défaillances et les résoudre avec le moins d'interruptions possible.
D. FACILITER	<b>D. 1. Développement de la stratégie de sécurité de l'information</b> Définit et rend applicable une stratégie officielle, avec sa portée et sa culture, permettant d'assurer l'intégrité et la sécurité de l'information vis-à-vis de menaces extérieures ou intérieures (par exemple une enquête juridico-informatique menée dans l'entreprise ou une enquête menée sur des intrusions). Met en place les bases du système de gestion de la sécurité de l'information, y compris l'identification des rôles et des responsabilités. S'appuie sur des normes établies pour fixer les objectifs d'intégrité et de disponibilité de l'information ainsi que de confidentialité des données.	<b>Niveau 4</b> Met en œuvre un niveau élevé d'expertise et exploite au mieux les normes et les bonnes pratiques reconnues.
D. FACILITER	<b>D. 3. Prestation de services de formation</b> Définit et met en place une politique de formation informatique pour faire face aux besoins de compétences et aux défauts de l'organisation. Structure, organise et planifie des programmes de formation, évalue la qualité de cette formation grâce à un processus de feedback et met en œuvre une démarche d'amélioration continue. Adapte les plans de formation pour répondre à une demande changeante.	<b>Niveau 3</b> Agit de manière créative pour analyser les lacunes en matière de compétences ; détaille les exigences particulières et identifie les sources potentielles de prestation de formation.
D. FACILITER	<b>D. 9. Développement du personnel</b> Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.	<b>Niveau 2</b> Informe et forme des individus et des groupes, organise des cours de formation

<b>D. FACILITER</b>	<b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b> Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.	<b>Niveau 3</b> Analyse les processus métiers et les exigences associées en matière d'information et fournit la structure d'information la plus appropriée.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 3</b> Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 5. Amélioration des processus</b> Évalue l'efficacité des processus TIC existants. Recherche et compare la conception des processus informatiques à partir de nombreuses sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements de technologies pour aboutir à des améliorations opérationnelles mesurables. Évalue les possibles effets négatifs d'un changement de processus.	<b>Niveau 3</b> Exploite des expertises pour rechercher des processus et des solutions informatiques existants afin de déterminer de possibles innovations. Fait des recommandations basées sur des arguments motivés.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 3</b> Évalue les mesures et indicateurs de gestion de la sécurité et décide s'ils sont conformes à la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Étudie et suscite des mesures correctives destinées à répondre à toute atteinte à la sécurité.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossiers d'expertise, cartographie des menaces</li> <li>• Référentiels sur le domaine d'expertise Indicateurs de performance</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tendance d'évolution des attaques par niveau de gravité</li> <li>• Pourcentage d'attaques déjouées</li> <li>• Délai entre l'attaque et la réaction</li> <li>• Mesure de l'impact provoqué par une attaque</li> </ul> <p>Taux d'indisponibilité des systèmes Impact d'image ...</p>
<b>Parcours professionnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation en alternance (bac + 2/3)</li> <li>• Bac + 2/3, avec 10 ans d'expérience</li> <li>• Bac + 5, avec 4 à 5 ans d'expérience</li> </ul> <p>Pour ce type de poste, les certifications en SSI sont un plus.</p>
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Ce métier s'enrichit des besoins liés au contrôle interne, à la maîtrise des risques et la prévention de la cybersécurité.</p> <p>Le profil d'expert en cybersécurité peut, le cas échéant, être complété par une spécialité telle que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lutte informatique défensive (LID),</li> <li>• Lutte contre la cybercriminalité,</li> <li>• Pentests (tests d'intrusion),</li> <li>• Cryptologie,</li> <li>• Vulnérabilités &amp; codes malveillants,</li> <li>• Investigation numérique &amp; détection d'intrusions,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse en détection d'intrusions / en traitement d'incidents,</li><li>• Direction de SOC,</li><li>• ...</li></ul> <p>Il peut également être amené à vérifier la bonne élaboration des :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• PCA (Plan de Continuité d'Activité)</li><li>• PRA (Plan de Reprise d'Activité)</li><li>• PCI (Plan de Continuité Informatique)</li><li>• PRI (Plan de Reprise Informatique)</li><li>• DLP (Data Loss Prevention – mesures de protection contre la perte / le vol de données).</li></ul> <p>Dans ce cas, la présente fiche devra être complétée par des activités et tâches spécifiques à chaque spécialité.</p>
--	--



<b>Famille de métiers</b>	<b>6. SECURITE</b>
---------------------------	--------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>6.2. Auditeur SSI</b> L'auditeur en SSI a pour mission d'effectuer des inspections de sécurité et des audits sur les SI afin d'en connaître l'état de vulnérabilité et de déterminer les mesures à prendre pour en renforcer la sécurité. Un auditeur SSI peut effectuer des audits de différents niveaux, selon son périmètre d'activité. Il assure le contrôle de conformité technique, opérationnelle, réglementaire, légale.
-----------------------------------	--

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>ANALYSE DE RISQUES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrer la réalisation d'inspections locales (audits, tests d'intrusion, analyses d'architecture)</li> </ul> <p><b>ÉTUDE ET PRÉCONISATIONS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédiger des rapports incorporant une analyse des vulnérabilités rencontrées et des préconisations techniques et organisationnelles</li> <li>• Rédiger des fiches techniques sur des domaines SSI techniques ou plus généraux</li> </ul> <p><b>VEILLE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer une veille technologique active et ciblée dans ces domaines</li> </ul> <p><b>CONCEPTION D'OUTILS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer des outils utilisés pour les audits</li> </ul> <p><b>AUDIT ET CONTRÔLE*:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler la bonne application des procédures</li> <li>• Vérifier la sécurité organisationnelle, le PRA/PCA, DLP (Data Loss Prevention), la conformité par rapport aux exigences d'une norme (exemple : PCI DSS) ou un référentiel</li> <li>• Procéder aux audits des configurations, audits de code</li> </ul> <p>* Cette terminologie est utilisée de manière indifférenciée, en fonction de l'organisation de chaque entreprise</p>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 7. Veille technologique</b> Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions	<b>Niveau 4</b> Mobilise une large gamme de connaissances expertes des nouvelles technologies tout en faisant preuve d'une forte compréhension de l'entreprise pour envisager et formuler des solutions pour le futur.
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 3. Tests</b> Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification	<b>Niveau 3</b> Mobilise des expertises pour superviser des campagnes de tests complexes. Garantit la documentation des tests et des résultats pour fournir des éléments d'information
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 5. Production de la documentation</b> Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.	<b>Niveau 1</b> Utilise et applique des standards et normes pour définir la structure des documents.

<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 1. Développement de la stratégie de sécurité de l'information</b> Définit et rend applicable une stratégie officielle, avec sa portée et sa culture, permettant d'assurer l'intégrité et la sécurité de l'information vis-à-vis de menaces extérieures ou intérieures (par exemple une enquête juridico-informatique menée dans l'entreprise ou une enquête menée sur des intrusions). Met en place les bases du système de gestion de la sécurité de l'information, y compris l'identification des rôles et des responsabilités. S'appuie sur des normes établies pour fixer les objectifs d'intégrité et de disponibilité de l'information ainsi que de confidentialité des données.	<b>Niveau 4</b> Met en œuvre un niveau élevé d'expertise et exploite au mieux les normes et les bonnes pratiques reconnues.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b> Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.	<b>Niveau 3</b> Analyse les processus métiers et les exigences associées en matière d'information et fournit la structure d'information la plus appropriée.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 3</b> Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 5. Amélioration des processus</b> Évalue l'efficacité des processus TIC existants. Recherche et compare la conception des processus informatiques à partir de nombreuses sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements de technologies pour aboutir à des améliorations opérationnelles mesurables. Évalue les possibles effets négatifs d'un changement de processus.	<b>Niveau 3</b> Exploite des expertises pour rechercher des processus et des solutions informatiques existants afin de déterminer de possibles innovations. Fait des recommandations basées sur des arguments motivés.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 3</b> Évalue les mesures et indicateurs de gestion de la sécurité et décide s'ils sont conformes à la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Étudie et suscite des mesures correctives destinées à répondre à toute atteinte à la sécurité.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapports d'audits</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'audits réalisés</li> <li>• Taux d'application des recommandations</li> <li>• Suivi des non conformités</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bac + 5, spécialité SSI</li> <li>• La certification (ISO 27001...) est un plus</li> </ul>
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	La mise en place de nouvelles obligations réglementaires de respect des normes et usages, de réalisation régulière d'audit de sécurité des systèmes d'information va entraîner un fort besoin en auditeurs spécialisés.

	Par ailleurs, l'augmentation de la menace renforce encore la place centrale que doit prendre la mission de protection du SI qui lui est dévolue
--	---

<b>Famille de métiers</b>	<b>6. SECURITE</b>
<b>Titre du métier et Mission</b>	<p><b>6.3. Responsable sécurité des Systèmes d'Information RSSI</b></p> <p>Sa mission première est de définir la politique de sécurité du SI et de l'information le cas échéant (prévention, protection, défense, résilience/remédiation) et de veiller à son application. Le RSSI assure un rôle de conseil, d'assistance, d'information, de formation et d'alerte, en particulier auprès des directeurs métiers, DG et/ou COMEX le cas échéant. Il préconise, voire prend, toute décision d'intervention sur les systèmes d'information et télécoms de son périmètre, en cas d'attaques potentielles ou avérées.</p>
<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>PRÉVENTION : SENSIBILISATION ET FORMATION AUX ENJEUX DE LA SÉCURITÉ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe et sensibilise la direction générale</li> <li>• Forme les directions opérationnelles et métiers</li> <li>• Participe à la réalisation de la charte de sécurité de l'entreprise</li> <li>• Assure la promotion de la charte de sécurité informatique auprès de tous les utilisateurs</li> </ul> <p><b>PROTECTION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de la politique de sécurité des SI et de l'information le cas échéant</li> </ul> <p>Définit les objectifs et les besoins de sécurité liés aux SI de l'entreprise      Définit et met en place les procédures liées à la sécurité des SI et de l'information      Contribue à l'organisation et à la politique de sécurité de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Études des moyens et préconisations</li> </ul> <p>Valide techniquement les outils de sécurité      Définit les normes et les standards de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit et Contrôle* :</li> </ul> <p>Pilote les audits      Contrôle et garantit que les équipes appliquent les principes et règles de sécurité      Audite la vulnérabilité de l'entreprise      Déclenche les cellules de crise en cas de sinistre sécurité SI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veille technologique et prospective</li> </ul> <p>Effectue le suivi des évolutions réglementaires et techniques de son domaine      Veille sur les évolutions nécessaires pour garantir la sécurité logique et physique du SI dans son ensemble</p> <p><b>DÉFENSE : ANALYSE DE RISQUES ET CYBERDÉFENSE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évalue les risques, les menaces et les conséquences</li> <li>• Étudie les moyens assurant la sécurité et leur bonne utilisation</li> <li>• Établit le plan de prévention</li> <li>• Prend les mesures techniques et/ou organisationnelles permettant la surveillance, l'appréciation de la sécurité et la réaction face aux attaques</li> </ul> <p><b>RÉSILIENCE/REMÉDIATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Résilience</li> </ul> <p>Prend les mesures conservatoires immédiates en cas d'incident      Prépare et met en œuvre un plan de continuité informatique, dans le cadre du plan de continuité des activités (PCA)      Prépare et met en œuvre un plan de reprise informatique, dans le cadre du plan de reprise des activités (PRA)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remédiation</li> </ul> <p>Fait effectuer les analyses nécessaires à la compréhension du problème      Fait mettre en œuvre les mesures nécessaires à la résolution du problème</p> <p>* Cette terminologie est utilisée de manière indifférenciée, en fonction de l'organisation de chaque entreprise</p>

Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)		
A. PLANIFIER	<b>A. 7. Veille technologique</b>	<b>Niveau 4</b>
	Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions	Mobilise une large gamme de connaissances expertes des nouvelles technologies tout en faisant preuve d'une forte compréhension de l'entreprise pour envisager et formuler des solutions pour le futur.
A. PLANIFIER	<b>A. 9. Innovation</b>	<b>Niveau 5</b>
	Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	Remet les acquis en question et joue un rôle de leader stratégique dans l'établissement de concepts révolutionnaires.
D. FACILITER	<b>D. 1. Développement de la stratégie de sécurité de l'information</b>	<b>Niveau 5</b>
	Définit et rend applicable une stratégie officielle, avec sa portée et sa culture, permettant d'assurer l'intégrité et la sécurité de l'information vis-à-vis de menaces extérieures ou intérieures (par exemple une enquête juridico-informatique menée dans l'entreprise ou une enquête menée sur des intrusions). Met en place les bases du système de gestion de la sécurité de l'information, y compris l'identification des rôles et des responsabilités. S'appuie sur des normes établies pour fixer les objectifs d'intégrité et de disponibilité de l'information ainsi que de confidentialité des données.	Conduit la stratégie pour ancrer la sécurité de l'information dans la culture de l'organisation.
D. FACILITER	<b>D. 9. Développement du personnel</b>	<b>Niveau 4</b>
	Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.	Anticipe et développe des processus organisationnels pour faire face aux besoins de formation des individus, des équipes et de l'ensemble des effectifs.
D. FACILITER	<b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b>	<b>Niveau 4</b>
	Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.	Intègre la structure d'information appropriée dans l'environnement de l'entreprise.
D. FACILITER	<b>D.11. Identification des besoins</b>	<b>Niveau 4</b>
	Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.	Exploite un large éventail d'expertises liées à l'activité des clients pour proposer des solutions à leurs besoins métiers. Donne des conseils d'expert au client en lui proposant des solutions et des fournisseurs.
E. GERER	<b>E. 3. Gestion des Risques</b>	<b>Niveau 4</b>
	Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	Définit et fait appliquer une politique de gestion des risques en tenant compte de toutes les contraintes potentielles, y compris techniques, économiques et politiques. Délègue les responsabilités.

<b>E. GERER</b>	<b>E. 4. Gestion de la relation client</b> Noue et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.	<b>Niveau 4</b> Est responsable des relations avec d'importantes parties prenantes ou un grand nombre de parties prenantes. Supervise les investissements dans des relations nouvelles ou existantes.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 5. Amélioration des processus</b> Évalue l'efficacité des processus TIC existants. Recherche et compare la conception des processus informatiques à partir de nombreuses sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements de technologies pour aboutir à des améliorations opérationnelles mesurables. Évalue les possibles effets négatifs d'un changement de processus.	<b>Niveau 4</b> Conduit et autorise la mise en œuvre d'innovations et d'améliorations destinées à améliorer la compétitivité et l'efficacité.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 4</b> Est responsable de l'intégrité, de la confidentialité et de la disponibilité des données stockées dans le système d'information et répond à toutes les obligations juridiques.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 9. Gouvernance du SI</b> Définit, déploie et contrôle la gestion des systèmes d'information en ligne avec les ambitions de l'entreprise. Prends en compte tous les paramètres internes et externes tels que la conformité aux normes légales et industrielles afin d'orienter la gestion du risque et le déploiement de ressources pour améliorer le niveau de service à l'entreprise	<b>Niveau 4</b> Conduit la stratégie de gouvernance du SI en communiquant, diffusant et contrôlant les processus concernés au travers de toute l'infrastructure informatique

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charte de sécurité informatique</li> <li>• Résultats des audits de sécurité internes</li> <li>• Résultats des audits imposés par la législation (par exemple SOX)</li> <li>• Reporting et tableaux de bord de la sécurité SI Indicateurs de performance</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre et tendance d'incidents de sécurité constatées sur une période</li> <li>• Mesure du niveau d'appropriation de la politique de sécurité informatique par les utilisateurs</li> </ul> <p>Nombre de personnes sensibilisées à la politique de sécurité</p>
<b>Parcours professionnel</b>	<p>Ingénieur ou équivalent Bac+5 en informatique 10 ans d'expérience Expérience IT dans le domaine de la sécurité</p>
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertise indispensable dans tous les domaines du Système d'Information</li> <li>• Forte sensibilisation de tous les utilisateurs du SI (internes et clients) à la sécurité des données</li> <li>• Besoin de compréhension et de prise en compte de la sécurité dans l'évolution des usages et comportements (réseaux sociaux, clés USB, ingénierie sociale...)</li> </ul>

## 7. MANAGEMENT OPERATIONNEL

Cette famille regroupe les métiers à responsabilité hiérarchique en termes de ressources humaines, de budget, de décision ou de périmètre.

- 7.1. Directeur des systèmes d'information
- 7.2. Responsable d'entité
- 7.3. Responsable Télécoms
- 7.4. Responsable d'exploitation
- 7.5. Responsable d'études
- 7.6. *Chief Digital Officer*
- 7.7. Responsable marketing de la DSI

<b>Famille de métiers</b>	<b>7. MANAGEMENT OPERATIONNEL</b>
---------------------------	-----------------------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>7.1. Directeur des systèmes d'information</b>
	<p>Garant de l'alignement du SI sur la stratégie de l'entreprise, il est responsable de la conception, de la mise en œuvre et du maintien en conditions opérationnelles du système d'information, de la sécurité et de sa qualité. Dans ce cadre, il porte le marketing du SI et de la DSI, dans son entreprise et à l'extérieur.</p> <p>Il fixe et valide les grandes évolutions de l'informatique de l'entreprise. Il anticipe les évolutions nécessaires en fonction de la stratégie de l'entreprise et en maîtrise les coûts.</p> <p>Il détermine les investissements en fonction des sauts technologiques souhaités. Il s'assure de l'efficacité et de la maîtrise des risques liés au système d'information</p>

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>DÉFINITION ET SUPERVISION DE LA POLITIQUE DE SI ET DE SA MISE EN ŒUVRE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit des orientations stratégiques I&amp;T de l'entreprise</li> <li>• Conseille et définit la politique du SI de l'entreprise</li> <li>• Suit l'ensemble des activités de la DSI</li> <li>• Arbitre les moyens de la DSI (études, ressources, budgets, investissements...)</li> </ul> <p><b>PROMOTION DE LA QUALITÉ DANS LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES INTERNES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organise, anime et suit les concertations et échanges entre la direction générale et les responsables du système d'information</li> <li>• Garantit la qualité de la relation clients-fournisseurs</li> <li>• Définit et garantit le respect des contrats de service</li> </ul> <p><b>DÉFINITION ET MISE EN ŒUVRE D'UNE POLITIQUE DE « FAIRE OU FAIRE-FAIRE » :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Négocie, maîtrise et suit les contrats de sous-traitance et leur mise en œuvre</li> <li>• Analyse le marché, évalue les offres de sous-traitance et est force de proposition vis-à-vis de la direction générale</li> <li>• Analyse les performances contrôle la qualité de la sous-traitance</li> </ul> <p><b>COMMUNICATION INTERNE, MOTIVATION ET ANIMATION DU PERSONNEL DE LA DSI :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit et supervise la gestion générale et l'organisation de la DSI</li> <li>• Gère et arbitre les projets pluridisciplinaires impliquant des acteurs géographiquement dispersés</li> <li>• Met en œuvre des actions d'accompagnement du changement pour les informaticiens</li> </ul> <p><b>SUPERVISION DES RELATIONS AVEC LES PRESTATAIRES ET PARTENAIRES EXTÉRIEURS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gère les relations avec les partenaires I&amp;T</li> <li>• Suit les relations avec les organismes extérieurs partenaires</li> </ul> <p><b>GARANT DE LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit et met en œuvre la politique de gestion des risques informatiques</li> <li>• Garantit la fiabilité, la confidentialité et l'intégrité des systèmes d'information</li> </ul>
---	--

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 1. Système d'information et alignement stratégique métier</b>	<b>Niveau 5</b>
	Anticipe les besoins à long terme du métier et influence efficacement l'amélioration des processus organisationnels. Détermine le modèle SI et l'architecture d'entreprise conformément à la politique de l'organisation et garantit un environnement sécurisé. Prend, en matière de SI, des décisions stratégiques pour l'entreprise y compris en termes de stratégies d'approvisionnement.	Conduit la stratégie SI dans le but d'obtenir consensus et engagement de l'équipe dirigeante de l'entreprise.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 2. Gestion des niveaux de services</b>	<b>Niveau 4</b>
	Définit, valide et fait appliquer les accords de niveaux de service (SLA) et les contrats de sous-traitance pour les services proposés. Négocie le niveau de performance des services en prenant en compte les besoins et ressources du client et de l'entreprise.	Négocie les nouvelles conditions des SLAs en accord avec les objectifs généraux. S'assure de l'accomplissement des résultats prévus.



A. PLANIFIER	<b>A. 3. Mise en place d'un plan d'activités</b> S'occupe de la conception et de la structure d'un plan d'activités ou de produit, y compris l'identification d'approches alternatives et de propositions en matière de retour sur investissement. Tient compte des modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente l'analyse des coûts-bénéfices et argumente le choix de stratégie. S'assure de la conformité avec les stratégies technologies et d'entreprise. Communique et vend le plan d'activités aux parties prenantes concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels.	<b>Niveau 5</b> Applique une réflexion stratégique et un leadership organisationnel dans la mise en œuvre des possibilités informatiques pour améliorer l'activité métier.
A. PLANIFIER	<b>A. 8. Développement durable</b> Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.	<b>Niveau 4</b> Définit les objectifs et la stratégie d'un développement durables des SI en accord avec la politique écoresponsable de l'entreprise.
A. PLANIFIER	<b>A. 9. Innovation</b> Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	<b>Niveau 5</b> Remet les acquis en question et joue un rôle de leader stratégique dans l'établissement de concepts révolutionnaires.
D. FACILITER	<b>D. 9. Développement du personnel</b> Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.	<b>Niveau 4</b> Anticipe et développe des processus organisationnels pour faire face aux besoins de formation des individus, des équipes et de l'ensemble des effectifs.
D. FACILITER	<b>D.11. Identification des besoins</b> Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.	<b>Niveau 5</b> Guide et soutient les clients dans leur prise de décisions stratégiques. Aide les clients à envisager de nouvelles solutions IT, encourage les partenariats et fait des propositions créatrices de valeur ajoutée.
E. GERER	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 4</b> Définit et fait appliquer une politique de gestion des risques en tenant compte de toutes les contraintes potentielles, y compris techniques, économiques et politiques. Délègue les responsabilités.
E. GERER	<b>E. 4. Gestion de la relation client</b> Noue et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.	<b>Niveau 4</b> Est responsable des relations avec d'importantes parties prenantes ou un grand nombre de parties prenantes. Supervise les investissements dans des relations nouvelles ou existantes.

<b>E. GERER</b>	<b>E. 7. Gestion des changements métier</b>	<b>Niveau 5</b>
	Évalue l'impact possible des nouvelles solutions numériques. Définit les besoins de l'entreprise et détermine les avantages qui découleraient du changement pour ses activités. Gère la mise en œuvre du changement en tenant compte des problématiques structurelles et culturelles. Maintient la continuité de l'activité et des processus tout au long des changements, en contrôlant l'impact et en effectuant toutes les actions de correction et les réglages nécessaires.	Agit de manière déterminante pour permettre des changements structurels.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 9. Gouvernance du SI</b>	<b>Niveau 5</b>
	Définit, déploie et contrôle la gestion des systèmes d'information en ligne avec les ambitions de l'entreprise. Prends en compte tous les paramètres internes et externes tels que la conformité aux normes légales et industrielles afin d'orienter la gestion du risque et le déploiement de ressources pour améliorer le niveau de service à l'entreprise	Définit et aligne la stratégie de gouvernance du SI en l'intégrant dans la stratégie de gouvernance de l'entreprise. Adapte la stratégie de gouvernance SI en tenant compte
<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le système d'information de l'entreprise</li> </ul>	
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ROI des projets</li> <li>Efficacité au moindre coût du système d'information</li> </ul>	
<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 5 Manager de haut niveau. Management de grandes structures dans un contexte national mais aussi international Informatique ou direction de grands projets à l'échelle de l'entreprise	
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Très dépendant des stratégies d'entreprise et de son modèle d'organisation. Définition et mise en œuvre d'une politique de « faire ou faire-faire » et impact sur la GPEC de la DSI. Prise en compte de l'agilité du système d'information et de l'exigence croissante des utilisateurs	

<b>Famille de métiers</b>	<b>7. MANAGEMENT OPERATIONNEL</b>
---------------------------	-----------------------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>7.2. Responsable d'entité</b>
	<p>Il dirige, anime, coordonne, et gère une entité informatique pour atteindre les objectifs fixés dans le cadre de la stratégie définie pour son entité.</p> <p>Il est force de proposition des grandes évolutions du SI dans le cadre de la stratégie déterminée par le DSI.</p> <p>Il participe à la définition d'une politique de « faire ou faire faire » et la met en œuvre</p> <p>Il est le garant de prestations informatiques produites en qualité et sécurité pour le coût optimum.</p>

<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<p>ENCADREMENT, ANIMATION :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonne, gère et anime le personnel de son entité</li> <li>• Répartit la charge de travail, en volume et en calendrier, en fonction des prévisions d'évolution des effectifs et des compétences de son entité</li> <li>• Dirige, organise, planifie et contrôle les activités de l'entité</li> </ul> <p>PLANIFICATION, ORGANISATION, GESTION :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établit et suit le plan de charges</li> <li>• Négocie les objectifs et les moyens de l'entité</li> <li>• Pilote la gestion financière (récurrente et projet) en veillant au respect des procédures budgétaires.</li> <li>• Garantit la cohérence des projets et applications de son périmètre de responsabilité avec celle des autres domaines</li> <li>• Établit et suit les tableaux de bord</li> <li>• Analyse et propose des solutions pour améliorer continuellement la productivité de son entité</li> </ul> <p>QUALITÉ, SÉCURITÉ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilote la mise en place et veille au respect des procédures et méthodes d'assurance de qualité et de sécurité du SI</li> </ul> <p>COMMUNICATION :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communique auprès des directions métier et maîtrises d'ouvrages clientes de l'entité</li> <li>• Communique au sein de son entité (communication d'entreprise, communication sur l'évolution informatique, etc.)</li> </ul>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 2. Gestion des niveaux de services</b>	<b>Niveau 4</b>
	Définit, valide et fait appliquer les accords de niveaux de service (SLA) et les contrats de sous-traitance pour les services proposés. Négocie le niveau de performance des services en prenant en compte les besoins et ressources du client et de l'entreprise.	Négocie les nouvelles conditions des SLAs en accord avec les objectifs généraux. S'assure de l'accomplissement des résultats prévus.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 8. Développement durable</b>	<b>Niveau 3</b>
	Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.	Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 9. Innovation</b>	<b>Niveau 4</b>
	Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	A une pensée indépendante et une conscience technologique permettant l'intégration de concepts disparates dans des solutions originales.

D. FACILITER	<p><b>D. 9. Développement du personnel</b></p> <p>Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Anticipe et développe des processus organisationnels pour faire face aux besoins de formation des individus, des équipes et de l'ensemble des effectifs.</p>
D. FACILITER	<p><b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b></p> <p>Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Analyse les processus métiers et les exigences associées en matière d'information et fournit la structure d'information la plus appropriée.</p>
E. GERER	<p><b>E. 2. Gestion des projets et du portefeuille de projets</b></p> <p>Met en œuvre un plan d'action pour un programme de changement. Planifie et dirige un projet ou un portefeuille de projets informatiques et en assure la coordination et la gestion des interdépendances. Orchestre les projets de manière à développer ou mettre en œuvre de nouveaux processus internes ou externes pour répondre aux besoins identifiés de l'entreprise. Définit les tâches, les responsabilités, les points de contrôle critiques, les ressources, les besoins en compétence, les interfaces et le budget. Optimise les coûts et le délai, réduit le plus possible le gaspillage et s'attache à atteindre un niveau de qualité élevé. Élabore des plans d'urgence pour faire face aux problèmes imprévus lors de mise en œuvre. Livre les projets dans les temps, respecte le budget et les exigences initiales. Crée et maintient les documents pour faciliter le suivi de l'avancement du projet.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Gère des projets ou des programmes complexes, ainsi que les interactions avec d'autres projets. Influence la stratégie du projet en proposant de nouvelles solutions ou des alternatives et en tenant compte de l'efficacité et de la productivité.</p>
E. GERER	<p><b>E. 3. Gestion des Risques</b></p> <p>Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.</p>
E. GERER	<p><b>E. 4. Gestion de la relation client</b></p> <p>Neoue et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Est responsable d'une équipe en charge de la gestion d'un nombre limité de parties prenantes.</p>
E. GERER	<p><b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b></p> <p>Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Évalue les indicateurs de performance et les processus de gestion de la qualité en accord avec la politique qualité TIC et propose des actions correctives.</p>

<b>E. GERER</b>	<b>E. 7. Gestion des changements métier</b> Évalue l'impact possible des nouvelles solutions numériques. Définit les besoins de l'entreprise et détermine les avantages qui découleraient du changement pour ses activités. Gère la mise en œuvre du changement en tenant compte des problématiques structurelles et culturelles. Maintient la continuité de l'activité et des processus tout au long des changements, en contrôlant l'impact et en effectuant toutes les actions de correction et les réglages nécessaires.	<b>Niveau 4</b> Conduit la planification, la gestion et la mise en œuvre des changements métiers majeurs basés sur des outils informatiques.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 9. Gouvernance du SI</b> Définit, déploie et contrôle la gestion des systèmes d'information en ligne avec les ambitions de l'entreprise. Prends en compte tous les paramètres internes et externes tels que la conformité aux normes légales et industrielles afin d'orienter la gestion du risque et le déploiement de ressources pour améliorer le niveau de service à l'entreprise	<b>Niveau 4</b> Conduit la stratégie de gouvernance du SI en communiquant, diffusant et contrôlant les processus concernés au travers de toute l'infrastructure informatique

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensemble de prestations respectant les critères de délai et de qualité, et satisfaction clients (utilisateurs internes ou externes à l'entreprise)</li> <li>• Adéquation des compétences de l'entité avec le service attendu</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des délais et des budgets</li> <li>• Progression des compétences de l'entité</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 5 5 à 10 ans d'expérience dans le Métier ou dans le domaine des SI Au moins une expérience dans le management d'équipe.
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Ce métier requiert d'être au plus près des évolutions, attentes et enjeux Métier. Anticipation des impacts des évolutions technologiques.

<b>Famille de métiers</b>	<b>7. MANAGEMENT OPERATIONNEL</b>
---------------------------	-----------------------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>7.3. Responsable Télécoms</b>
	Le responsable télécoms et réseaux est chargé de définir et mettre en application dans le cadre du schéma directeur informatique la stratégie Réseaux et Télécoms de l'entreprise. Son champ d'action recouvre les services de données et de voix. Il porte et met en œuvre la politique Sécurité de l'entreprise dans son domaine.

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p>Cette fonction n'est plus une fonction exclusivement technique. Elle requiert de plus en plus des activités de gestionnaire et de manager qui sont décrites dans la fiche 7.2 et qui ne seront pas reprises ici.</p> <p><b>DÉFINITION ET CONCEPTION DE L'ARCHITECTURE TÉLÉCOM :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit des besoins et les choix de l'architecture télécoms et réseaux</li> <li>• Valide les choix et leur compatibilité avec l'architecture informatique et les standards technologiques du groupe et des partenaires</li> </ul> <p><b>CONTINUITÉ DE SERVICE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Est responsable de l'exploitation et de l'administration des réseaux et services à valeur ajoutée</li> <li>• Établit un tableau de bord sur la qualité du service réseau</li> <li>• Fournit support et assistance dans l'utilisation des services de communication voix et données</li> <li>• Se charge de l'application des polices de sécurité et exploitation des journaux de sécurité</li> </ul> <p><b>VEILLE, PROSPECTIVE ET CONSEIL :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseille et assiste les équipes projets du département IT ou des divisions opérationnelles.</li> <li>• Oriente et organise la veille technologique</li> <li>• Suit les nouvelles offres et nouveaux entrants</li> <li>• Suit la réglementation tarifaire</li> </ul> <p><b>APPELS D'OFFRES ET ACHAT DE SERVICES TÉLÉCOMS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit le cahier des charges (périmètre, services...)</li> <li>• Réalise le dépouillement des appels d'offres</li> <li>• Fait le choix et le suivi des équipements, services, opérateurs et intervenants extérieurs</li> <li>• Se charge des Achat, négociation et contractualisation réalisés avec le service des achats, le service juridique et la finance.</li> </ul> <p><b>RELATIONS MOE-MOA :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se charge de la définition des besoins</li> <li>• Fixe et garantit le niveau de service des réseaux voix et données</li> <li>• Assure la coordination générale et la cohérence des projets Télécom et Réseaux.</li> </ul> <p><b>AUDIT ET CONTRÔLE DE GESTION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se charge de l'optimisation et de la maîtrise des coûts télécoms</li> <li>• Contrôle la qualité de service des opérateurs</li> <li>• Établit des tableaux de bord</li> <li>• Valide et contrôle le budget Telecom et Réseaux</li> </ul>
---	---

Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 2. Gestion des niveaux de services</b>	<b>Niveau 4</b>
	Définit, valide et fait appliquer les accords de niveaux de service (SLA) et les contrats de sous-traitance pour les services proposés. Négocie le niveau de performance des services en prenant en compte les besoins et ressources du client et de l'entreprise.	Négocie les nouvelles conditions des SLAs en accord avec les objectifs généraux. S'assure de l'accomplissement des résultats prévus.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 5. Conception de l'architecture</b>	<b>Niveau 3</b>
	Définit, détaille, actualise et met en place une approche formelle pour implémenter des solutions nécessaires au développement et à l'exploitation de l'architecture des SI. Identifie les modifications nécessaires et les composants concernés : matériels, logiciels ou la plateforme technologique. Prend en compte l'interopérabilité, l'adaptabilité, la facilité d'utilisation et la sécurité. S'assure de la correspondance entre l'évolution de l'entreprise et la progression technologique.	Mobilise les connaissances des experts pour définir de façon pertinente la technologie et les caractéristiques nécessaires à la construction de multiples projets de TIC, d'applications ou d'améliorations d'infrastructure.

<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 7. Veille technologique</b> Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions	<b>Niveau 4</b> Mobilise une large gamme de connaissances expertes des nouvelles technologies tout en faisant preuve d'une forte compréhension de l'entreprise pour envisager et formuler des solutions pour le futur.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 8. Développement durable</b> Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.	<b>Niveau 3</b> Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 9. Innovation</b> Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	<b>Niveau 4</b> A une pensée indépendante et une conscience technologique permettant l'intégration de concepts disparates dans des solutions originales.
<b>C. UTILISER</b>	<b>C. 3. Fourniture de service</b> Garantit une prestation de service en accord avec le niveau service (SLA) établi. Prend des mesures préventives pour assurer des applications et infrastructures informatiques stables et sécurisées afin d'éviter de potentielles interruptions de service, en tenant compte des problématiques de gestion de capacité et de sécurité des informations. Tient à jour la base de données des documents d'exploitation et enregistre tous les incidents de service dans un journal. Gère les outils de contrôle et de gestion (ex : les scripts, les procédures). Maintient les services du Système d'Information (SI) et prend des mesures préventives si nécessaire.	<b>Niveau 3</b> Établit le planning des tâches opérationnelles. Gère les coûts et le budget alloué en fonction des procédures internes et des contraintes externes.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 9. Développement du personnel</b> Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.	<b>Niveau 4</b> Anticipe et développe des processus organisationnels pour faire face aux besoins de formation des individus, des équipes et de l'ensemble des effectifs.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b> Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.	<b>Niveau 3</b> Analyse les processus métiers et les exigences associées en matière d'information et fournit la structure d'information la plus appropriée.

E. GERER	<p><b>E. 2. Gestion des projets et du portefeuille de projets</b></p> <p>Met en œuvre un plan d'action pour un programme de changement. Planifie et dirige un projet ou un portefeuille de projets informatiques et en assure la coordination et la gestion des interdépendances. Orchestre les projets de manière à développer ou mettre en œuvre de nouveaux processus internes ou externes pour répondre aux besoins identifiés de l'entreprise. Définit les tâches, les responsabilités, les points de contrôle critiques, les ressources, les besoins en compétence, les interfaces et le budget. Optimise les coûts et le délai, réduit le plus possible le gaspillage et s'attache à atteindre un niveau de qualité élevé. Élabore des plans d'urgence pour faire face aux problèmes imprévus lors de mise en œuvre. Livre les projets dans les temps, respecte le budget et les exigences initiales. Crée et maintient les documents pour faciliter le suivi de l'avancement du projet.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Gère des projets ou des programmes complexes, ainsi que les interactions avec d'autres projets. Influence la stratégie du projet en proposant de nouvelles solutions ou des alternatives et en tenant compte de l'efficacité et de la productivité.</p>
E. GERER	<p><b>E. 3. Gestion des Risques</b></p> <p>Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.</p>
E. GERER	<p><b>E. 4. Gestion de la relation client</b></p> <p>Noue et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Est responsable des relations avec d'importantes parties prenantes ou un grand nombre de parties prenantes. Supervise les investissements dans des relations nouvelles ou existantes.</p>
E. GERER	<p><b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b></p> <p>Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Évalue les indicateurs de performance et les processus de gestion de la qualité en accord avec la politique qualité TIC et propose des actions correctives.</p>
E. GERER	<p><b>E. 7. Gestion des changements métier</b></p> <p>Évalue l'impact possible des nouvelles solutions numériques. Définit les besoins de l'entreprise et détermine les avantages qui découleraient du changement pour ses activités. Gère la mise en œuvre du changement en tenant compte des problématiques structurelles et culturelles. Maintient la continuité de l'activité et des processus tout au long des changements, en contrôlant l'impact et en effectuant toutes les actions de correction et les réglages nécessaires.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Conduit la planification, la gestion et la mise en œuvre des changements métiers majeurs basés sur des outils informatiques.</p>
E. GERER	<p><b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b></p> <p>Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Évalue les mesures et indicateurs de gestion de la sécurité et décide s'ils sont conformes à la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Étudie et suscite des mesures correctives destinées à répondre à toute atteinte à la sécurité.</p>



<b>E. GERER</b>	<b>E. 9. Gouvernance du SI</b>	<b>Niveau 4</b>
	<p>Définit, déploie et contrôle la gestion des systèmes d'information en ligne avec les ambitions de l'entreprise. Prends en compte tous les paramètres internes et externes tels que la conformité aux normes légales et industrielles afin d'orienter la gestion du risque et le déploiement de ressources pour améliorer le niveau de service à l'entreprise</p>	
	<p>Conduit la stratégie de gouvernance du SI en communiquant, diffusant et contrôlant les processus concernés au travers de toute l'infrastructure informatique</p>	
	<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une architecture réseau et télécoms opérationnelle et performante</li> </ul>
	<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de satisfaction des utilisateurs, notamment en situation de mobilité ou de télétravail</li> <li>• Nombre d'incidents remontés</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	<p>Bac + 5. 4 à 5 d'expérience</p>	
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Il est confronté aux défis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Économiques : concurrence et délai de mise en œuvre des solutions</li> <li>• Techniques (dont la sécurité)</li> <li>• D'évolutions des métiers dans un environnement technologique en forte évolution</li> </ul>	

<b>Famille de métiers</b>	<b>7. MANAGEMENT OPERATIONNEL</b>
---------------------------	-----------------------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>7.4. Responsable d'exploitation</b>
	<p>Il dirige l'ensemble des opérations et des moyens de production de l'activité de son entité ; il est responsable du niveau de qualité de service et de sécurité prévus conformément aux attentes des utilisateurs.</p> <p>Il anime et coordonne l'activité des différents secteurs d'un centre d'exploitation, de façon à garantir un fonctionnement optimum des unités de production (planification, organisation, délais, normes...)</p>

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p>Cette fonction requiert de plus en plus des activités de gestionnaire et de manager qui sont décrites dans la fiche 7.2 et qui ne seront pas reprises ici.</p> <p><b>PRODUCTION INFORMATIQUE, MAINTENANCE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervise :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble de la production : pilotage, ingénierie système et exploitation.</li> <li>- La maintenance des matériels, logiciels d'exploitation et logiciels de base, et optimise les ressources informatiques</li> </ul> </li> </ul> <p><b>QUALITÉ, SÉCURITÉ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle la fiabilité du système, la sécurité des données ; le cas échéant, définit des plans de secours.</li> <li>• Applique les plans de secours et de sauvegarde</li> <li>• Coordonne la réalisation des traitements informatiques dans les meilleures conditions de qualité de délais et de coûts</li> </ul> <p><b>COMMUNICATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation de l'information en cas de situation perturbée, diffusion de l'information nécessaire à l'exercice du métier</li> </ul> <p><b>GESTION DES MOYENS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Est force de proposition, tant du point de vue technique qu'économique et budgétaire, pour :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer le maintien au niveau technique adéquat des moyens de production</li> <li>- Anticiper les évolutions technologiques et leurs impacts sur le dimensionnement de l'environnement de production (par exemple intégration des nouveaux matériels, gestion du parc)</li> </ul> </li> <li>• Assure le suivi des contrats de prestation</li> </ul>
---	--

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 2. Gestion des niveaux de services</b>	<b>Niveau 4</b>
	Définit, valide et fait appliquer les accords de niveaux de service (SLA) et les contrats de sous-traitance pour les services proposés. Négocie le niveau de performance des services en prenant en compte les besoins et ressources du client et de l'entreprise.	Négocie les nouvelles conditions des SLAs en accord avec les objectifs généraux. S'assure de l'accomplissement des résultats prévus.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 8. Développement durable</b>	<b>Niveau 3</b>
	Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.	Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche

C. UTILISER	<p><b>C. 3. Fourniture de service</b></p> <p>Garantit une prestation de service en accord avec le niveau service (SLA) établi. Prend des mesures préventives pour assurer des applications et infrastructures informatiques stables et sécurisées afin d'éviter de potentielles interruptions de service, en tenant compte des problématiques de gestion de capacité et de sécurité des informations. Tient à jour la base de données des documents d'exploitation et enregistre tous les incidents de service dans un journal. Gère les outils de contrôle et de gestion (ex : les scripts, les procédures). Maintient les services du Système d'Information (SI) et prend des mesures préventives si nécessaire.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Établit le planning des tâches opérationnelles. Gère les coûts et le budget alloué en fonction des procédures internes et des contraintes externes.</p>
D. FACILITER	<p><b>D. 9. Développement du personnel</b></p> <p>Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Anticipe et développe des processus organisationnels pour faire face aux besoins de formation des individus, des équipes et de l'ensemble des effectifs.</p>
D. FACILITER	<p><b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b></p> <p>Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Analyse les processus métiers et les exigences associées en matière d'information et fournit la structure d'information la plus appropriée.</p>
E. GERER	<p><b>E. 2. Gestion des projets et du portefeuille de projets</b></p> <p>Met en œuvre un plan d'action pour un programme de changement. Planifie et dirige un projet ou un portefeuille de projets informatiques et en assure la coordination et la gestion des interdépendances. Orchestre les projets de manière à développer ou mettre en œuvre de nouveaux processus internes ou externes pour répondre aux besoins identifiés de l'entreprise. Définit les tâches, les responsabilités, les points de contrôle critiques, les ressources, les besoins en compétence, les interfaces et le budget. Optimise les coûts et le délai, réduit le plus possible le gaspillage et s'attache à atteindre un niveau de qualité élevé. Élabore des plans d'urgence pour faire face aux problèmes imprévus lors de mise en œuvre. Livre les projets dans les temps, respecte le budget et les exigences initiales. Crée et maintient les documents pour faciliter le suivi de l'avancement du projet.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Gère des projets ou des programmes complexes, ainsi que les interactions avec d'autres projets. Influence la stratégie du projet en proposant de nouvelles solutions ou des alternatives et en tenant compte de l'efficacité et de la productivité.</p>
E. GERER	<p><b>E. 3. Gestion des Risques</b></p> <p>Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.</p>
E. GERER	<p><b>E. 4. Gestion de la relation client</b></p> <p>Noue et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Est responsable des relations avec d'importantes parties prenantes ou un grand nombre de parties prenantes. Supervise les investissements dans des relations nouvelles ou existantes.</p>

<b>E. GERER</b>	<b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b> Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.	<b>Niveau 3</b> Évalue les indicateurs de performance et les processus de gestion de la qualité en accord avec la politique qualité TIC et propose des actions correctives.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 7. Gestion des changements métier</b> Évalue l'impact possible des nouvelles solutions numériques. Définit les besoins de l'entreprise et détermine les avantages qui découleraient du changement pour ses activités. Gère la mise en œuvre du changement en tenant compte des problématiques structurelles et culturelles. Maintient la continuité de l'activité et des processus tout au long des changements, en contrôlant l'impact et en effectuant toutes les actions de correction et les réglages nécessaires.	<b>Niveau 4</b> Conduit la planification, la gestion et la mise en œuvre des changements métiers majeurs basés sur des outils informatiques.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 3</b> Évalue les mesures et indicateurs de gestion de la sécurité et décide s'ils sont conformes à la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Étudie et suscite des mesures correctives destinées à répondre à toute atteinte à la sécurité.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 9. Gouvernance du SI</b> Définit, déploie et contrôle la gestion des systèmes d'information en ligne avec les ambitions de l'entreprise. Prends en compte tous les paramètres internes et externes tels que la conformité aux normes légales et industrielles afin d'orienter la gestion du risque et le déploiement de ressources pour améliorer le niveau de service à l'entreprise	<b>Niveau 4</b> Conduit la stratégie de gouvernance du SI en communiquant, diffusant et contrôlant les processus concernés au travers de toute l'infrastructure informatique

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un système informatique de production opérationnel et performant</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de satisfaction des utilisateurs (conformité fonctionnelle)</li> <li>Nombre d'incidents remontés</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 5 5 à 10 ans d'expérience dans les domaines informatiques
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Exigence croissante des métiers dans la relation clients-fournisseurs (contrats de service) Industrialisation des activités d'exploitation informatique (intégration de plus en plus fine dans les démarches de type processus) Anticipation des impacts des évolutions technologiques (Saas, cloud...).

<b>Famille de métiers</b>	<b>7. MANAGEMENT OPERATIONNEL</b>
---------------------------	-----------------------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>7.5. Responsable d'études</b>
	Il dirige des activités d'étude et de développement qui contribuent à l'évolution et la maintenance du SI. Il travaille essentiellement en regard des processus métiers de l'entreprise.

<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<p>Cette fonction n'est pas une fonction exclusivement technique. Elle requiert des activités de gestionnaire et de manager qui sont décrites dans la fiche 7.2 et qui ne seront pas reprises ici.</p> <p><b>INTÉGRATION ET AUTOMATISATION DES PROCESSUS MÉTIERS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduit (pour éviter de confondre avec l'étape d'intégration) les études et réalisations de tous nouveaux projets de l'entreprise</li> <li>• Propose les initiatives fonctionnelles, techniques et organisationnelles pour assurer l'optimisation des processus métiers des entités (ou structures) utilisatrices</li> <li>• Définit les contrats de service (SLA) associés aux processus métiers qui engagent la DSI auprès des métiers</li> </ul> <p><b>STRATÉGIE SI :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participe aux décisions concernant la stratégie SI, les évolutions des architectures applicatives et techniques, les choix de logiciels, ainsi que l'organisation de la DSI et des projets</li> </ul> <p><b>PLANIFICATION, ORGANISATION ET GESTION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilote la coordination organisationnelle et opérationnelle avec ses partenaires.</li> </ul> <p><b>RELATIONS FOURNISSEURS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretient une parfaite maîtrise des relations avec les fournisseurs, en particulier les éditeurs de logiciels, sociétés de services et cabinets de conseil intervenant sur de grands projets de mise en œuvre de systèmes</li> </ul>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 1. Système d'information et alignement stratégique métier</b> Anticipe les besoins à long terme du métier et influence efficacement l'amélioration des processus organisationnels. Détermine le modèle SI et l'architecture d'entreprise conformément à la politique de l'organisation et garantit un environnement sécurisé. Prend, en matière de SI, des décisions stratégiques pour l'entreprise y compris en termes de stratégies d'approvisionnement.	<b>Niveau 4</b> Conduit la construction et l'implémentation sur le long terme de solutions SI innovantes.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 2. Gestion des niveaux de services</b> Définit, valide et fait appliquer les accords de niveaux de service (SLA) et les contrats de sous-traitance pour les services proposés. Négocie le niveau de performance des services en prenant en compte les besoins et ressources du client et de l'entreprise.	<b>Niveau 4</b> Négocie les nouvelles conditions des SLAs en accord avec les objectifs généraux. S'assure de l'accomplissement des résultats prévus.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 3. Mise en place d'un plan d'activités</b> S'occupe de la conception et de la structure d'un plan d'activités ou de produit, y compris l'identification d'approches alternatives et de propositions en matière de retour sur investissement. Tient compte des modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente l'analyse des coûts-bénéfices et argumente le choix de stratégie. S'assure de la conformité avec les stratégies technologies et d'entreprise. Communique et vend le plan d'activités aux parties prenantes concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels.	<b>Niveau 4</b> Conduit l'élaboration d'une stratégie relative à un système informatique conforme aux exigences de l'activité métier. (Par exemple : distribué ou favorisant la mobilité) et tient compte des risques et opportunités.

A. PLANIFIER	<b>A. 5. Conception de l'architecture</b> Définit, détaille, actualise et met en place une approche formelle pour implémenter des solutions nécessaires au développement et à l'exploitation de l'architecture des SI. Identifie les modifications nécessaires et les composants concernés : matériels, logiciels ou la plateforme technologique. Prend en compte l'interopérabilité, l'adaptabilité, la facilité d'utilisation et la sécurité. S'assure de la correspondance entre l'évolution de l'entreprise et la progression technologique.	<b>Niveau 3</b> Mobilise les connaissances des experts pour définir de façon pertinente la technologie et les caractéristiques nécessaires à la construction de multiples projets de TIC, d'applications ou d'améliorations d'infrastructure.
A. PLANIFIER	<b>A. 7. Veille technologique</b> Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions	<b>Niveau 4</b> Mobilise une large gamme de connaissances expertes des nouvelles technologies tout en faisant preuve d'une forte compréhension de l'entreprise pour envisager et formuler des solutions pour le futur.
A. PLANIFIER	<b>A. 8. Développement durable</b> Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.	<b>Niveau 3</b> Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche
A. PLANIFIER	<b>A. 9. Innovation</b> Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	<b>Niveau 4</b> A une pensée indépendante et une conscience technologique permettant l'intégration de concepts disparates dans des solutions originales.
D. FACILITER	<b>D. 9. Développement du personnel</b> Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.	<b>Niveau 4</b> Anticipe et développe des processus organisationnels pour faire face aux besoins de formation des individus, des équipes et de l'ensemble des effectifs.
D. FACILITER	<b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b> Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.	<b>Niveau 3</b> Analyse les processus métiers et les exigences associées en matière d'information et fournit la structure d'information la plus appropriée.
D. FACILITER	<b>D.11. Identification des besoins</b> Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.	<b>Niveau 5</b> Guide et soutient les clients dans leur prise de décisions stratégiques. Aide les clients à envisager de nouvelles solutions IT, encourage les partenariats et fait des propositions créatrices de valeur ajoutée.

E. GERER	<p><b>E. 2. Gestion des projets et du portefeuille de projets</b></p> <p>Met en œuvre un plan d'action pour un programme de changement. Planifie et dirige un projet ou un portefeuille de projets informatiques et en assure la coordination et la gestion des interdépendances. Orchestre les projets de manière à développer ou mettre en œuvre de nouveaux processus internes ou externes pour répondre aux besoins identifiés de l'entreprise. Définit les tâches, les responsabilités, les points de contrôle critiques, les ressources, les besoins en compétence, les interfaces et le budget. Optimise les coûts et le délai, réduit le plus possible le gaspillage et s'attache à atteindre un niveau de qualité élevé. Élabore des plans d'urgence pour faire face aux problèmes imprévus lors de mise en œuvre. Livre les projets dans les temps, respecte le budget et les exigences initiales. Crée et maintient les documents pour faciliter le suivi de l'avancement du projet.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Gère des projets ou des programmes complexes, ainsi que les interactions avec d'autres projets. Influence la stratégie du projet en proposant de nouvelles solutions ou des alternatives et en tenant compte de l'efficacité et de la productivité.</p>
E. GERER	<p><b>E. 3. Gestion des Risques</b></p> <p>Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.</p>
E. GERER	<p><b>E. 4. Gestion de la relation client</b></p> <p>Noue et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Est responsable des relations avec d'importantes parties prenantes ou un grand nombre de parties prenantes. Supervise les investissements dans des relations nouvelles ou existantes.</p>
E. GERER	<p><b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b></p> <p>Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Évalue les indicateurs de performance et les processus de gestion de la qualité en accord avec la politique qualité TIC et propose des actions correctives.</p>
E. GERER	<p><b>E. 7. Gestion des changements métier</b></p> <p>Évalue l'impact possible des nouvelles solutions numériques. Définit les besoins de l'entreprise et détermine les avantages qui découleraient du changement pour ses activités. Gère la mise en œuvre du changement en tenant compte des problématiques structurelles et culturelles. Maintient la continuité de l'activité et des processus tout au long des changements, en contrôlant l'impact et en effectuant toutes les actions de correction et les réglages nécessaires.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Conduit la planification, la gestion et la mise en œuvre des changements métiers majeurs basés sur des outils informatiques.</p>
E. GERER	<p><b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b></p> <p>Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Évalue les mesures et indicateurs de gestion de la sécurité et décide s'ils sont conformes à la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Étudie et suscite des mesures correctives destinées à répondre à toute atteinte à la sécurité.</p>

<b>E. GERER</b>	<b>E. 9. Gouvernance du SI</b>	<b>Niveau 4</b>
	<p>Définir, déployer et contrôler la gestion des systèmes d'information en ligne avec les ambitions de l'entreprise. Prends en compte tous les paramètres internes et externes tels que la conformité aux normes légales et industrielles afin d'orienter la gestion du risque et le déploiement de ressources pour améliorer le niveau de service à l'entreprise</p>	
	<p>Conduit la stratégie de gouvernance du SI en communiquant, diffusant et contrôlant les processus concernés au travers de toute l'infrastructure informatique</p>	
	<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solutions applicatives avec leur maintenance associée</li> </ul>
	<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect des SLA définis au départ</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	<p>Bac + 5 Connaissance des Systèmes d'Information et des enjeux Métier. Connaissance des éditeurs et du marché Expérience en pilotage de grands projets</p>	
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Intégration dans le Métier</p>	



<b>Famille de métiers</b>	<b>7. MANAGEMENT OPERATIONNEL</b>
---------------------------	-----------------------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>7.6. Chief Digital Officer</b>
	<p>Principalement il engage et pilote la transformation numérique de l'entreprise, avec le support de la Fonction SI, et en embarquant tous les métiers.</p> <p>Il impulse la réflexion des dirigeants sur l'impact du numérique sur le modèle d'affaires et sur la stratégie de l'entreprise.</p> <p>La fonction de CDO peut être portée par le DSI, qui aura alors la double responsabilité d'orchestrer globalement la transformation de l'entreprise et d'assurer l'intégration du numérique de manière cohérente et maîtrisée.</p>

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>STRATÉGIE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifie les opportunités de création de valeur par l'utilisation des technologies numériques, tant pour l'optimisation des modèles d'affaire existants que pour l'identification de nouveaux</li> <li>• Promeut le développement du multi-canal (primauté de l'expérience client, personnalisation, services à valeur ajoutée, ...)</li> <li>• Garantit la pleine exploitation des données à disposition, en liaison avec le Chief Data Officer</li> <li>• Organise le développement de partenariats avec l'écosystème</li> <li>• Améliore la chaîne de production par les innovations numériques et les nouvelles formes d'organisation du travail</li> <li>• Définit les priorités numériques de l'entreprise, conformément à la stratégie numérique de l'entreprise</li> <li>• Évalue la performance des investissements digitaux</li> </ul> <p><b>ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuse la culture numérique dans les métiers et les fonctions support</li> <li>• Impulse la culture « données » dans l'entreprise, organise la transversalité entre les métiers dans toute l'entreprise</li> <li>• Contribue à faire évoluer, avec la DRH, l'organisation du travail, les processus de recrutement, la gestion des carrières, les méthodes d'évaluation des contributions à la performance de l'entreprise</li> <li>• Contribue à mettre en place des dispositifs de formation et de mise à niveau de l'ensemble des collaborateurs sur le numérique</li> </ul> <p><b>CONCEPTION DU SI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribue à l'ouverture du SI et à la construction d'un écosystème adapté pour favoriser l'innovation et le développement de nouveaux produits et services</li> </ul>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 1. Système d'information et alignement stratégique métier</b> Anticipe les besoins à long terme du métier et influence efficacement l'amélioration des processus organisationnels. Détermine le modèle SI et l'architecture d'entreprise conformément à la politique de l'organisation et garantit un environnement sécurisé. Prend, en matière de SI, des décisions stratégiques pour l'entreprise y compris en termes de stratégies d'approvisionnement.	<b>Niveau 5</b> Conduit la stratégie SI dans le but d'obtenir consensus et engagement de l'équipe dirigeante de l'entreprise.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 3. Mise en place d'un plan d'activités</b> S'occupe de la conception et de la structure d'un plan d'activités ou de produit, y compris l'identification d'approches alternatives et de propositions en matière de retour sur investissement. Tient compte des modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente l'analyse des coûts-bénéfices et argumente le choix de stratégie. S'assure de la conformité avec les stratégies technologies et d'entreprise. Communique et vend le plan d'activités aux parties prenantes concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels.	<b>Niveau 5</b> Applique une réflexion stratégique et un leadership organisationnel dans la mise en œuvre des possibilités informatiques pour améliorer l'activité métier.

<b>A. PLANIFIÉ</b>	<b>A. 5. Conception de l'architecture</b> Définit, détaille, actualise et met en place une approche formelle pour implémenter des solutions nécessaires au développement et à l'exploitation de l'architecture des SI. Identifie les modifications nécessaires et les composants concernés : matériels, logiciels ou la plateforme technologique. Prend en compte l'interopérabilité, l'adaptabilité, la facilité d'utilisation et la sécurité. S'assure de la correspondance entre l'évolution de l'entreprise et la progression technologique.	<b>Niveau 5</b> Coordonne les décisions stratégiques pour les SI dans le cadre du positionnement stratégique de l'entreprise. Réfléchit de façon stratégique aux motifs dans de grandes structures de données et aux nouveaux SI pour diminuer les dépenses de l'entreprise.
<b>A. PLANIFIÉ</b>	<b>A. 7. Veille technologique</b> Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions	<b>Niveau 5</b> Prend des décisions stratégiques en envisageant et en formulant des solutions futures pour les processus en lien avec l'utilisateur, pour des nouveaux produits et services. Donne la direction à l'entreprise pour les mettre en œuvre et les exploiter.
<b>A. PLANIFIÉ</b>	<b>A. 9. Innovation</b> Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	<b>Niveau 5</b> Remet les acquis en question et joue un rôle de leader stratégique dans l'établissement de concepts révolutionnaires.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 9. Gouvernance du SI</b> Définit, déploie et contrôle la gestion des systèmes d'information en ligne avec les ambitions de l'entreprise. Prends en compte tous les paramètres internes et externes tels que la conformité aux normes légales et industrielles afin d'orienter la gestion du risque et le déploiement de ressources pour améliorer le niveau de service à l'entreprise	<b>Niveau 5</b> Définit et aligne la stratégie de gouvernance du SI en l'intégrant dans la stratégie de gouvernance de l'entreprise. Adapte la stratégie de gouvernance SI en tenant compte

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La stratégie de transformation digitale de son organisation</li> <li>• Grille de maturité digitale de l'organisation</li> <li>• Roadmap digitale</li> <li>• Ensemble des plans d'investissement digitaux consolidés avec ROI</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesure de la progression dans la maturité digitale</li> <li>• Le nombre de projets digitaux avec leur ROI</li> <li>• Visibilité digitale de l'organisation de l'entreprise (exemple la place de l'entreprise dans le e-CAC 40)</li> <li>• Contribution digitale au business (comme les offres business sont valorisées)</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil expérimenté niveau DG</li> <li>• Bonne vision de la stratégie</li> <li>• Peut venir d'autres métiers ou marketing mais avec une forte appétence numérique et digital</li> </ul>
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Le poste de CDO n'a pas nécessairement vocation à être pérenne dans l'entreprise : sa mission peut être transitoire mais indispensable pour permettre à l'entreprise d'opérer sa transformation numérique.</p> <p>Évolutions vers d'autres postes de DG (marketing, direction métiers...) Cela dépend d'où il vient et du contexte de l'organisation</p>

<b>Famille de métiers</b>	<b>7. MANAGEMENT OPERATIONNEL</b>
---------------------------	-----------------------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<p><b>7.7. Responsable marketing de la DSI</b></p> <p>Le responsable du marketing de la DSI a pour missions principales de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire une relation avec les clients de la DSI, les utilisateurs des services et d’avoir une connaissance précise de leurs besoins</li> <li>• Marketer l’offre de la DSI et ainsi de définir, valoriser, rationaliser et commercialiser/publier l’offre de services SI</li> <li>• Garantir la satisfaction des clients et utilisateurs ; rend visible et promeut la qualité de service auprès des clients et utilisateurs</li> <li>• Mettre en place une stratégie de communication structurée qui permettra de répondre aux besoins d’information des utilisateurs, et ce, tout au long du cycle de vie d’un service (évolutions de fonctionnalités, dysfonctionnements...)</li> </ul>
-----------------------------------	---

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>GESTION DE LA RELATION CLIENT :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Est responsable de la relation avec les clients et les utilisateurs de la DSI</li> <li>• Assure la gestion de la demande hors catalogue et des réclamations à la DSI</li> <li>• Mesure régulièrement et améliore la satisfaction des clients et des utilisateurs du SI (enquêtes utilisateurs, enquête à chaud support...)</li> <li>• Développe la connaissance clients et utilisateurs (bases de connaissances clients et utilisateurs, segmentations, profilage, ...)</li> </ul> <p><b>COMMUNICATION ET ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organise et anime des « clubs utilisateurs » et des événements autour des projets/services de la DSI</li> <li>• Fait connaître l’offre de service et le catalogue de service de la DSI auprès des utilisateurs</li> <li>• Accompagne les projets SI dans la conduite du changement et dans leur communication opérationnelle vers les utilisateurs</li> </ul> <p><b>MARKETING DE L’OFFRE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Markète l’offre de service de la DSI (définitions des fiches de service, packages, ...)</li> <li>• Publie l’offre (catalogue de service)</li> </ul> <p><b>QUALITÉ DE SERVICE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotion et communication sur la qualité du ou des supports bureautiques et applicatifs (satisfaction, respect des SLAs, communication incidents...)</li> <li>• Contribue au développement de projets SLAs, à la définition et au suivi des engagements de services et à la publication de la « météo des services » (monitoring)</li> </ul> <p><b>INNOVATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développe la Customer Experience</li> <li>• Propose de nouveaux services, en intégrant dès la conception une approche marketing (user expérience, ergonomie, compréhension des besoins)</li> </ul>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 2. Gestion des niveaux de services</b>	<b>Niveau 3</b>
	Définit, valide et fait appliquer les accords de niveaux de service (SLA) et les contrats de sous-traitance pour les services proposés. Négocie le niveau de performance des services en prenant en compte les besoins et ressources du client et de l’entreprise.	S’assure du contenu du SLA
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 3. Mise en place d’un plan d’activités</b>	<b>Niveau 3</b>
	S’occupe de la conception et de la structure d’un plan d’activités ou de produit, y compris l’identification d’approches alternatives et de propositions en matière de retour sur investissement. Tient compte des modèles d’approvisionnement possibles et applicables. Présente l’analyse des coûts-bénéfices et argumente le choix de stratégie. S’assure de la conformité avec les stratégies technologies et d’entreprise. Communique et vend le plan d’activités aux parties prenantes concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels.	Mobilise les connaissances des experts pour fournir une analyse du contexte du marché, etc.

A. PLANIFIER	<b>A. 7. Veille technologique</b> Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions	<b>Niveau 4</b> Mobilise une large gamme de connaissances expertes des nouvelles technologies tout en faisant preuve d'une forte compréhension de l'entreprise pour envisager et formuler des solutions pour le futur.
A. PLANIFIER	<b>A. 8. Développement durable</b> Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.	<b>Niveau 3</b> Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche
A. PLANIFIER	<b>A. 9. Innovation</b> Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	<b>Niveau 4</b> A une pensée indépendante et une conscience technologique permettant l'intégration de concepts disparates dans des solutions originales.
B. DEVELOPPER	<b>B. 5. Production de la documentation</b> Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.	<b>Niveau 3</b> Adapte le niveau de détail à l'objectif de la documentation et au public ciblé
D. FACILITER	<b>D. 5. Développement de propositions commerciales</b> Développe des propositions techniques pour satisfaire aux besoins des clients et fournir aux équipes commerciales une offre compétitive. Souligne l'efficacité énergétique et l'impact environnemental d'une proposition. Collabore avec ses collègues pour ajuster la solution proposée (service ou produit) à la capacité, pour l'organisation, de la délivrer.	<b>Niveau 2</b> Organise la collaboration entre les directions et services concernés, par exemple les services techniques, les directions commerciale et juridique.
D. FACILITER	<b>D. 6. Gestion des canaux de vente</b> Développe la stratégie de gestion des points de vente tiers. Garantit la performance commerciale optimale du réseau de revendeurs à valeur ajoutée (VAR) grâce à la mise en place d'une stratégie marketing et commerciale cohérente. Fixe les objectifs en termes de volumes, de couverture géographique et de secteur industriel pour l'engagement des VAR et structure les programmes d'intéressement afin d'atteindre des performances de vente élevées.	<b>Niveau 4</b> Exploite un large éventail de compétences de marketing et de vente pour élaborer la stratégie du réseau VAR de l'organisation.
D. FACILITER	<b>D. 9. Développement du personnel</b> Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.	<b>Niveau 4</b> Anticipe et développe des processus organisationnels pour faire face aux besoins de formation des individus, des équipes et de l'ensemble des effectifs.

<b>D. FACILITER</b>	<b>D.11. Identification des besoins</b> Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.	<b>Niveau 5</b> Guide et soutient les clients dans leur prise de décisions stratégiques. Aide les clients à envisager de nouvelles solutions IT, encourage les partenariats et fait des propositions créatrices de valeur ajoutée.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 4. Gestion de la relation client</b> Noie et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.	<b>Niveau 4</b> Est responsable des relations avec d'importantes parties prenantes ou un grand nombre de parties prenantes. Supervise les investissements dans des relations nouvelles ou existantes.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b> Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.	<b>Niveau 2</b> Communique et contrôle l'application de la politique qualité de l'organisation.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan marketing et communication</li> <li>• Outillage de la mesure de la satisfaction client (enquêtes...)</li> <li>• Catalogue de services</li> </ul>
------------------	--

<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indice de satisfaction client</li> <li>• Nombre d'événements clients et utilisateurs organisés</li> <li>• Taux d'adhésion aux nouveaux services</li> </ul>
-----------------------------------	---

<b>Parcours professionnel</b>	Vient du marketing, notamment des services (et peut y revenir) Peut venir de la MOA (notion de proximité avec le client) mais avec une bonne expérience de la relation client
-------------------------------	--

<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Peut évoluer vers</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le marketing de service ou d'autres fonction (notamment achats)</li> <li>• La vente de services de SI (par exemple en SSII)</li> <li>• Des fonctions de responsable de projet de fonction d'innovation ou de développement de l'expérience utilisateur</li> </ul> <p>Le rôle de la DSI se développe et justifie ce métier mais ne nécessite pas de gros volumes (en ressources). L'activité de "marketing de la DSI " ne devrait pas concerner une seule personne mais se disséminer dans l'organisation (à des niveaux différents suivants les métiers).</p>
--	---

## 8. DONNÉES

Cette famille regroupe les métiers liés au cycle de gestion de la donnée.

- 8.1. *Data Scientist*
- 8.2. *Data Analyst*
- 8.3. *Chief Data Officer*
- 8.4. *Data Engineer*
- 8.5. Délégué à la protection des données

<b>Famille de métiers</b>	<b>8. DONNÉES</b>	
<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>8.1. Data Scientist</b>	
	Positionné auprès des Métiers, il exploite, analyse et évalue la richesse, de données structurées ou non, appartenant à l'entreprise ou non, pour établir des scénarios permettant de comprendre et d'anticiper de futurs levier Métiers ou opérationnels pour l'entreprise	
<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applique des techniques (statistiques, text mining, comportementale, géolocalisation, ...) d'extraction et d'analyse d'informations, obtenues à partir de gisements de données (Big Data)</li> <li>• Obtient des données adéquates, trouve les sources de données pertinentes, fait des recommandations sur les bases de données à consolider, modifier, rapatrier, externaliser, internaliser, conçoit des datamarts, voire des entrepôts de données (data warehouses).</li> <li>• Évalue la qualité et la richesse des données, les analyse et en restitue les résultats pour ensuite les intégrer dans le système d'information cible du Métier.</li> <li>• Analyse les données pour traduire une problématique Métier en problème mathématiques/statistiques et réciproquement.</li> <li>• Compare et évalue différents modèles ou méthodes de calcul et anticipe les avantages et inconvénients dans un environnement Métier.</li> </ul>	
<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 7. Veille technologique</b> Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions	<b>Niveau 4</b> Mobilise une large gamme de connaissances expertes des nouvelles technologies tout en faisant preuve d'une forte compréhension de l'entreprise pour envisager et formuler des solutions pour le futur.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 9. Innovation</b> Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	<b>Niveau 5</b> Remet les acquis en question et joue un rôle de leader stratégique dans l'établissement de concepts révolutionnaires.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b> Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.	<b>Niveau 5</b> Met en corrélation information et connaissance pour créer de la valeur ajoutée à l'activité de l'entreprise. Met en œuvre des solutions innovantes fondées sur les informations extraites.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D.11. Identification des besoins</b> Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.	<b>Niveau 5</b> Guide et soutient les clients dans leur prise de décisions stratégiques. Aide les clients à envisager de nouvelles solutions IT, encourage les partenariats et fait des propositions créatrices de valeur ajoutée.

<b>D. FACILITER</b>	<b>D.12. Marketing numérique</b> Comprend les principes fondamentaux du marketing numérique. Connaît les différences entre les approches traditionnelles et numériques. Sait évaluer les différents canaux (marketing) disponibles. Évalue l'efficacité des différentes approches et applique des techniques de mesure rigoureuses. Planifie une stratégie cohérente en exploitant les moyens disponibles les plus efficaces. Est au fait des problèmes et enjeux de protection des données et de respect de la vie privée qu'entraîne la mise en œuvre de stratégies marketing.	<b>Niveau 3</b> Met en œuvre une expertise dans les outils d'analyse et d'évaluation de l'efficacité des sites internet en termes de performance technique et de vitesse de téléchargement.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 1. Développement prévisionnel</b> Analyse les besoins du marché et évalue l'accueil par le marché de nouveaux produits ou services. Évalue les possibilités pour l'organisation de satisfaire aux exigences futures de qualité et de production. Utilise un système de mesure approprié pour préciser les bonnes orientations aux fonctions de production, de marketing, de vente et de distribution.	<b>Niveau 4</b> Est responsable de la génération de prévisions à long terme. Appréhende le marché mondial, en identifiant et évaluant les informations pertinentes issues d'un contexte commercial, politique et social le plus large possible.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 5. Amélioration des processus</b> Évalue l'efficacité des processus TIC existants. Recherche et compare la conception des processus informatiques à partir de nombreuses sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements de technologies pour aboutir à des améliorations opérationnelles mesurables. Évalue les possibles effets négatifs d'un changement de processus.	<b>Niveau 4</b> Conduit et autorise la mise en œuvre d'innovations et d'améliorations destinées à améliorer la compétitivité et l'efficacité.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scénarios prédictifs</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Précision et valeur ajoutée des prédictions</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	<p>Bac + 5 École d'ingénieur, de commerce, écoles spécialisées en statistiques Maîtrise des techniques du data mining et des statistiques ; forte inclination aux technologies et aux outils informatiques des bases de données ; savoir-faire métier dans le secteur d'application des données analysées (marketing, finance par exemple).</p>
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>C'est un nouveau métier du numérique, en forte progression. Le data scientist est un acteur important dans la transformation numérique de l'entreprise et dans sa stratégie.</p>



<b>Famille de métiers</b>	<b>8. DONNÉES</b>	
<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>8.2. Data Analyst</b>	
<b>Titre du métier et Mission</b>	Positionné à la DSI, il met en œuvre des outils informatiques, des techniques et des méthodes statistiques pour permettre d'organiser, synthétiser et traduire efficacement des données.	
<b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il fournit un appui analytique à la conduite d'exploration et à l'analyse complexe de données</li> <li>• Il crée des algorithmes de recherche de données qui permettent d'explorer les données utiles.</li> <li>• Il procède aussi à l'industrialisation du procédé pour les données les plus intéressantes. Et organise, synthétise et traduit les informations pour faciliter la prise de décision.</li> <li>• Il gère les opérations et l'administration, la modélisation et l'architecture des gisements de données. Et s'assure que les bases de données existantes fonctionnent bien et en cohérence.</li> </ul>	
<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 5. Conception de l'architecture</b> Définit, détaille, actualise et met en place une approche formelle pour implémenter des solutions nécessaires au développement et à l'exploitation de l'architecture des SI. Identifie les modifications nécessaires et les composants concernés : matériels, logiciels ou la plateforme technologique. Prend en compte l'interopérabilité, l'adaptabilité, la facilité d'utilisation et la sécurité. S'assure de la correspondance entre l'évolution de l'entreprise et la progression technologique.	<b>Niveau 3</b> Mobilise les connaissances des experts pour définir de façon pertinente la technologie et les caractéristiques nécessaires à la construction de multiples projets de TIC, d'applications ou d'améliorations d'infrastructure.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 7. Veille technologique</b> Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions	<b>Niveau 4</b> Mobilise une large gamme de connaissances expertes des nouvelles technologies tout en faisant preuve d'une forte compréhension de l'entreprise pour envisager et formuler des solutions pour le futur.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 9. Innovation</b> Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	<b>Niveau 4</b> A une pensée indépendante et une conscience technologique permettant l'intégration de concepts disparates dans des solutions originales.
<b>B. DEVELOPPER</b>	<b>B. 1. Conception et développement d'applications</b> Mobilise les techniques de conception pour développer une application adaptée en accord avec les besoins du client. Adapte les solutions existantes en procédant par exemple au portage d'une application vers un autre système d'exploitation. Code, débogue, teste, documente et communique sur les étapes de développement du produit. Choisit les options techniques appropriées au développement comme la réutilisation, l'amélioration ou la reconfiguration de composants existants. Optimise efficacité, coûts et qualité. Valide les résultats avec les représentants des utilisateurs type, intègre et garantit la solution dans son ensemble.	<b>Niveau 2</b> Développe et valide systématiquement des applications.

B. DEVELOPPER	<p><b>B. 3. Tests</b></p> <p>Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Organise des campagnes de tests et élabore des scénarios pour éprouver les vulnérabilités potentielles. Enregistre et communique les résultats et leur analyse.</p>
B. DEVELOPPER	<p><b>B. 5. Production de la documentation</b></p> <p>Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p> <p>Adapte le niveau de détail à l'objectif de la documentation et au public ciblé</p>
D. FACILITER	<p><b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b></p> <p>Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Intègre la structure d'information appropriée dans l'environnement de l'entreprise.</p>
D. FACILITER	<p><b>D.11. Identification des besoins</b></p> <p>Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Exploite un large éventail d'expertises liées à l'activité des clients pour proposer des solutions à leurs besoins métiers. Donne des conseils d'expert au client en lui proposant des solutions et des fournisseurs.</p>
E. GERER	<p><b>E. 1. Développement prévisionnel</b></p> <p>Analyse les besoins du marché et évalue l'accueil par le marché de nouveaux produits ou services. Évalue les possibilités pour l'organisation de satisfaire aux exigences futures de qualité et de production. Utilise un système de mesure approprié pour préciser les bonnes orientations aux fonctions de production, de marketing, de vente et de distribution.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p> <p>Est responsable de la génération de prévisions à long terme. Appréhende le marché mondial, en identifiant et évaluant les informations pertinentes issues d'un contexte commercial, politique et social le plus large possible.</p>
E. GERER	<p><b>E. 3. Gestion des Risques</b></p> <p>Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.</p>	<p><b>Niveau 2</b></p> <p>Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.</p>

<b>E. GERER</b>	<b>E. 5. Amélioration des processus</b> Évalue l'efficacité des processus TIC existants. Recherche et compare la conception des processus informatiques à partir de nombreuses sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements de technologies pour aboutir à des améliorations opérationnelles mesurables. Évalue les possibles effets négatifs d'un changement de processus.	<b>Niveau 3</b> Exploite des expertises pour rechercher des processus et des solutions informatiques existants afin de déterminer de possibles innovations. Fait des recommandations basées sur des arguments motivés.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique l'environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modèle et structuration des données</li> <li>• Algorithme / Méthode statistique</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de réponses apportées par rapport aux questions posées par les métiers</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	<p>Bac + 5</p> <p>Formation en ingénierie informatique / master en marketing ou en statistiques</p> <p>Gestion de projet à dominante système d'information, maîtrise des techniques d'analyse des données, des méthodologies statistiques</p>
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Le développement du numérique est tel que les opportunités d'évolution pour les « data analysts » sont multiples. Ils s'orientent notamment vers le métier « data scientist ».

<p><b>Famille de métiers</b></p>	<p><b>8. DONNÉES</b></p>
<p><b>Titre du métier et Mission</b></p>	<p><b>8.3. Chief Data Officer</b></p> <p>Le CDO a pour mission générale de définir et de faire appliquer la stratégie de l'entreprise au regard de la valorisation de son patrimoine informationnel.                  Il pilote l'ensemble des activités liées à la donnée.                  Il dispose d'une vision d'urbaniste (transverse sur l'ensemble des métiers) pour un usage pertinent des données, y compris personnelles, avec l'objectif de permettre aux métiers, et à l'entreprise, d'être plus performants.                  Il travaille en synergie avec le RSSI et le DPO (Data Privacy Officer).                  Il garantit la maîtrise des données sur tout leur cycle de vie, et organise la transversalité, la mutualisation et le partage des données dans l'entreprise afin de favoriser l'amélioration de la connaissance (client, produit, écosystème) et la performance des processus internes.                  Il définit la stratégie de données (données à capter, stocker, règles d'utilisation) et en garantit l'application.                  Il s'appuie sur un réseau d'acteurs en interne et la fonction peut s'exercer sur différents domaines, tels que la stratégie, le juridique, le marketing, l'innovation, les SI, l'efficacité opérationnelle et la gestion du patrimoine informationnel.                  Le cas échéant, le CDO peut être chargé de faire respecter l'éthique en matière d'usage des données.</p>
<p><b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i></p>	<p><b>STRATÉGIE ET GOUVERNANCE DES DONNÉES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Est responsable de la politique générale de la gouvernance des données : normes, standards et processus, communication, conduite du changement, outillage, efficacité opérationnelle (retour sur investissements, étude opportunité), pilotage ; il en assure la diffusion et en vérifie l'application</li> <li>• Définit le cadre de gouvernance des données (périmètre des données à mettre sous contrôle, principes et standards de gestion et de fiabilisation des données)</li> <li>• Assure le respect et la cohérence de la mise en œuvre de la gouvernance des données entre les directions</li> <li>• Travaille étroitement avec l'ensemble des propriétaires de données (Data Owner) dans chaque direction pour améliorer l'efficacité de la gouvernance des données : opportunités de réduction de coûts ou des risques et augmentation de la valeur du patrimoine de données</li> <li>• Peut être responsable de la qualité, de la sécurité et de la disponibilité des données, en particulier les plus critiques</li> <li>• Peut être amené à arbitrer sur la faisabilité des projets au regard de l'utilisation des données, en liaison avec le RSSI et le DPO</li> </ul> <p><b>CONCEPTION DU SI :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encourage la création et le développement de nouvelles méthodes statistiques et de solutions au service des projets stratégiques de l'entreprise</li> <li>• Définit et fait évoluer les modèles de données, les processus, pour répondre au besoin de transformation propre aux données</li> <li>• Contribue à la construction d'un SI adapté, favorisant le traitement et l'analyse des données, conformément à la stratégie définie par les métiers en matière de valorisation des données : il travaille notamment avec les Data Scientists, les Data Analysts, les Architectes et Urbanistes, les Chefs de projets SI</li> <li>• Organise et développe les connaissances acquises en matière de structuration de l'analyse des données</li> </ul> <p><b>ANALYSE DE RISQUES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procède aux analyses d'impacts et de risques sur les données, avec le RSSI et le DPO</li> </ul> <p><b>COMMUNICATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communique et « évangélise » l'ensemble des instances sur l'importance de l'actif « données »</li> <li>• Participe aux instances de gouvernance stratégiques</li> </ul>

Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)		
A. PLANIFIER	<b>A. 1. Système d'information et alignement stratégique métier</b> Anticipe les besoins à long terme du métier et influence efficacement l'amélioration des processus organisationnels. Détermine le modèle SI et l'architecture d'entreprise conformément à la politique de l'organisation et garantit un environnement sécurisé. Prend, en matière de SI, des décisions stratégiques pour l'entreprise y compris en termes de stratégies d'approvisionnement.	<b>Niveau 5</b> Conduit la stratégie SI dans le but d'obtenir consensus et engagement de l'équipe dirigeante de l'entreprise.
A. PLANIFIER	<b>A. 3. Mise en place d'un plan d'activités</b> S'occupe de la conception et de la structure d'un plan d'activités ou de produit, y compris l'identification d'approches alternatives et de propositions en matière de retour sur investissement. Tient compte des modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente l'analyse des coûts-bénéfices et argumente le choix de stratégie. S'assure de la conformité avec les stratégies technologies et d'entreprise. Communique et vend le plan d'activités aux parties prenantes concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels.	<b>Niveau 5</b> Applique une réflexion stratégique et un leadership organisationnel dans la mise en œuvre des possibilités informatiques pour améliorer l'activité métier.
A. PLANIFIER	<b>A. 5. Conception de l'architecture</b> Définit, détaille, actualise et met en place une approche formelle pour implémenter des solutions nécessaires au développement et à l'exploitation de l'architecture des SI. Identifie les modifications nécessaires et les composants concernés : matériels, logiciels ou la plateforme technologique. Prend en compte l'interopérabilité, l'adaptabilité, la facilité d'utilisation et la sécurité. S'assure de la correspondance entre l'évolution de l'entreprise et la progression technologique.	<b>Niveau 5</b> Coordonne les décisions stratégiques pour les SI dans le cadre du positionnement stratégique de l'entreprise. Réfléchit de façon stratégique aux motifs dans de grandes structures de données et aux nouveaux SI pour diminuer les dépenses de l'entreprise.
A. PLANIFIER	<b>A. 7. Veille technologique</b> Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions	<b>Niveau 5</b> Prend des décisions stratégiques en envisageant et en formulant des solutions futures pour les processus en lien avec l'utilisateur, pour des nouveaux produits et services. Donne la direction à l'entreprise pour les mettre en œuvre et les exploiter.
A. PLANIFIER	<b>A. 9. Innovation</b> Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	<b>Niveau 5</b> Remet les acquis en question et joue un rôle de leader stratégique dans l'établissement de concepts révolutionnaires.
D. FACILITER	<b>D. 1. Développement de la stratégie de sécurité de l'information</b> Définit et rend applicable une stratégie officielle, avec sa portée et sa culture, permettant d'assurer l'intégrité et la sécurité de l'information vis-à-vis de menaces extérieures ou intérieures (par exemple une enquête juridico-informatique menée dans l'entreprise ou une enquête menée sur des intrusions). Met en place les bases du système de gestion de la sécurité de l'information, y compris l'identification des rôles et des responsabilités. S'appuie sur des normes établies pour fixer les objectifs d'intégrité et de disponibilité de l'information ainsi que de confidentialité des données.	<b>Niveau 4</b> Met en œuvre un niveau élevé d'expertise et exploite au mieux les normes et les bonnes pratiques reconnues.

D. FACILITER	<p><b>D. 2. Développement de la stratégie pour la qualité informatique</b></p> <p>Définit, améliore et précise une stratégie officielle pour satisfaire les attentes des utilisateurs et améliorer la performance de l'entreprise (en mettant en balance les coûts et les risques). Identifie les processus critiques qui influent sur la fourniture des services et la performance des produits afin de les définir dans le système de gestion de la qualité informatique (voir D.4). Utilise des normes adaptées pour formuler les objectifs qualité de la gestion du service, des produits et des processus. Identifie les responsabilités du management de la qualité informatique.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p>
D. FACILITER	<p><b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b></p> <p>Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.</p>	<p><b>Niveau 5</b></p>
D. FACILITER	<p><b>D.11. Identification des besoins</b></p> <p>Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.</p>	<p><b>Niveau 5</b></p>
E. GERER	<p><b>E. 1. Développement prévisionnel</b></p> <p>Analyse les besoins du marché et évalue l'accueil par le marché de nouveaux produits ou services. Évalue les possibilités pour l'organisation de satisfaire aux exigences futures de qualité et de production. Utilise un système de mesure approprié pour préciser les bonnes orientations aux fonctions de production, de marketing, de vente et de distribution.</p>	<p><b>Niveau 4</b></p>
E. GERER	<p><b>E. 3. Gestion des Risques</b></p> <p>Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.</p>	<p><b>Niveau 3</b></p>
E. GERER	<p><b>E. 7. Gestion des changements métier</b></p> <p>Évalue l'impact possible des nouvelles solutions numériques. Définit les besoins de l'entreprise et détermine les avantages qui découleraient du changement pour ses activités. Gère la mise en œuvre du changement en tenant compte des problématiques structurelles et culturelles. Maintient la continuité de l'activité et des processus tout au long des changements, en contrôlant l'impact et en effectuant toutes les actions de correction et les réglages nécessaires.</p>	<p><b>Niveau 5</b></p>

<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b>	<b>Niveau 4</b>
	<p>Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.</p>	<p>Est responsable de l'intégrité, de la confidentialité et de la disponibilité des données stockées dans le système d'information et répond à toutes les obligations juridiques.</p>
<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique de gouvernance des données</li> <li>Référentiel des données</li> </ul>	
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le chiffre d'affaire généré par la donnée (partagé avec des indicateurs de performance avec des responsables des Directions Métiers BU)</li> <li>Taux de couverture des données « administrées » au regard des enjeux métiers</li> <li>Nombre de référentiels de données partagés (en fonction des besoins des Directions Métiers BU)</li> </ul>	
<b>Parcours professionnel</b>	<p>Bac + 5, bac +6 Master / mastère spécialisé (MS) en Data Mining / Big Data Écoles d'ingénieurs, de commerce, gestion, marketing, management, statistiques</p>	
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Ce métier qui émerge se situe aux confluent de l'informatique et du marketing. Les profils sont plutôt issus de la mobilité interne car le poste nécessite une excellente connaissance transverse des enjeux métiers de l'entreprise. Ils peuvent cependant être aussi recrutés en externe si le choix est fait d'apporter un nouveau regard en comité de Direction.</p>	

<b>Famille de métiers</b>	<b>8. DONNÉES</b>
---------------------------	-------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>8.4. Data Engineer</b>
	<p>Il est garant de l'accès qualitatif aux sources de données.                  Il s'assure de la maîtrise de la donnée et est garant de la qualité de son utilisation (référencement, normalisation, et qualification) afin d'en faciliter l'exploitation par les équipes (Data Analysts et Data Scientists).                  Il contribue également à la définition de la politique de la donnée et à la structuration de son cycle de vie dans le respect des réglementations en vigueur, en collaboration avec le Chief Data Officer.                  Son périmètre d'intervention est axé sur les systèmes applicatifs autour de la gestion de la donnée et du traitement, et sur les plateformes Big Data, IoT, ...                  Il assure la supervision et l'intégration des données de diverse nature qui proviennent de ces sources multiples et vérifie la qualité des données qui entrent dans le Data Lake (il recette de la donnée, supprime les doublons, ...).</p>

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>QUALIFICATION ET GESTION DES DONNÉES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capte les données (structurées et non structurées) produites dans les différentes applications ou à l'extérieur de l'entité</li> <li>• Intègre les éléments</li> <li>• Structure la donnée (sémantique, etc.)</li> <li>• Cartographie les éléments à disposition</li> <li>• Nettoie la donnée (élimination des doublons, ...)</li> <li>• Valide la donnée</li> <li>• Éventuellement, il crée le référentiel de données</li> </ul>
---	---

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 5. Conception de l'architecture</b> Définit, détaille, actualise et met en place une approche formelle pour implémenter des solutions nécessaires au développement et à l'exploitation de l'architecture des SI. Identifie les modifications nécessaires et les composants concernés : matériels, logiciels ou la plateforme technologique. Prend en compte l'interopérabilité, l'adaptabilité, la facilité d'utilisation et la sécurité. S'assure de la correspondance entre l'évolution de l'entreprise et la progression technologique.	<b>Niveau 3</b> Mobilise les connaissances des experts pour définir de façon pertinente la technologie et les caractéristiques nécessaires à la construction de multiples projets de TIC, d'applications ou d'améliorations d'infrastructure.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 7. Veille technologique</b> Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions	<b>Niveau 4</b> Mobilise une large gamme de connaissances expertes des nouvelles technologies tout en faisant preuve d'une forte compréhension de l'entreprise pour envisager et formuler des solutions pour le futur.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 9. Innovation</b> Envisage des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services. Promeut une pensée ouverte et innovante pour exploiter les avancées technologiques dans les besoins ou la définition des objectifs de l'entreprise et de la société.	<b>Niveau 4</b> A une pensée indépendante et une conscience technologique permettant l'intégration de concepts disparates dans des solutions originales.



B. DEVELOPPER	<b>B. 2. Intégration des systèmes</b> Intègre des composants matériels, logiciels ou des sous-systèmes dans un système existant ou totalement nouveau. Respecte les processus et les procédures établis comme la gestion de configuration et la maintenance de packages. Prend en compte la compatibilité des modules existants ou nouveaux pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et les performances du système ainsi que sa documentation dans le cas d'une intégration réussie	<b>Niveau 3</b> Prend en compte ses propres actions et celles des tiers dans le processus d'intégration.
B. DEVELOPPER	<b>B. 3. Tests</b> Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification	<b>Niveau 2</b> Organise des campagnes de tests et élabore des scénarios pour éprouver les vulnérabilités potentielles. Enregistre et communique les résultats et leur analyse.
B. DEVELOPPER	<b>B. 6. Ingénierie système</b> Met au point des composants logiciels et/ou matériels conformes aux spécifications requises et répondant aux exigences de coûts, qualité, délai, efficacité énergétique, sécurité des informations et protection des données. Suit une méthodologie systématique d'analyse et de construction des composants et interfaces requis. Développe des modèles de structure du système et exécute des simulations du comportement du système. Réalise des tests unitaires et de système pour confirmer la satisfaction des exigences.	<b>Niveau 3</b> Assure l'interopérabilité des composants du système. Mobilise une large gamme d'expertises pour créer un système complet qui répondra aux contraintes du système et qui sera à la hauteur des exigences du client.
C. UTILISER	<b>C. 3. Fourniture de service</b> Garantit une prestation de service en accord avec le niveau service (SLA) établi. Prend des mesures préventives pour assurer des applications et infrastructures informatiques stables et sécurisées afin d'éviter de potentielles interruptions de service, en tenant compte des problématiques de gestion de capacité et de sécurité des informations. Tient à jour la base de données des documents d'exploitation et enregistre tous les incidents de service dans un journal. Gère les outils de contrôle et de gestion (ex : les scripts, les procédures). Maintient les services du Système d'Information (SI) et prend des mesures préventives si nécessaire.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique les données de performance et communique ses résultats à des experts confirmés. Fait remonter les défaillances possibles en regard du niveau de service et des risques de sécurité.
C. UTILISER	<b>C. 4. Gestion des problèmes</b> Identifie l'origine des incidents et les résout. Adopte une démarche préventive pour éviter ou identifier les sources de problèmes informatiques. Met en place un système de gestion de connaissances basé sur la récurrence d'erreurs usuelles. Résout ou escalade les incidents. Optimise les performances des systèmes ou des composants.	<b>Niveau 3</b> Exploite les connaissances d'experts et la compréhension approfondie des infrastructures informatiques et des processus de gestion des problèmes pour identifier les défaillances et les résoudre avec le moins d'interruptions possible.
D. FACILITER	<b>D. 2. Développement de la stratégie pour la qualité informatique</b> Définit, améliore et précise une stratégie officielle pour satisfaire les attentes des utilisateurs et améliorer la performance de l'entreprise (en mettant en balance les coûts et les risques). Identifie les processus critiques qui influent sur la fourniture des services et la performance des produits afin de les définir dans le système de gestion de la qualité informatique (voir D.4). Utilise des normes adaptées pour formuler les objectifs qualité de la gestion du service, des produits et des processus. Identifie les responsabilités du management de la qualité informatique.	<b>Niveau 4</b> Exploite la connaissance de nombreux experts pour utiliser au mieux et permettre la mise en place de normes et de bonnes pratiques.

<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 9. Développement du personnel</b> Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.	<b>Niveau 2</b> Informe et forme des individus et des groupes, organise des cours de formation
<b>D. FACILITER</b>	<b>D.10. Gestion de l'information et de la connaissance</b> Identifie et gère les informations structurées et non structurées et étudie les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations. Maîtrise les bons outils à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de tirer profit des informations.	<b>Niveau 4</b> Intègre la structure d'information appropriée dans l'environnement de l'entreprise.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 2. Gestion des projets et du portefeuille de projets</b> Met en œuvre un plan d'action pour un programme de changement. Planifie et dirige un projet ou un portefeuille de projets informatiques et en assure la coordination et la gestion des interdépendances. Orchestre les projets de manière à développer ou mettre en œuvre de nouveaux processus internes ou externes pour répondre aux besoins identifiés de l'entreprise. Définit les tâches, les responsabilités, les points de contrôle critiques, les ressources, les besoins en compétence, les interfaces et le budget. Optimise les coûts et le délai, réduit le plus possible le gaspillage et s'attache à atteindre un niveau de qualité élevé. Élabore des plans d'urgence pour faire face aux problèmes imprévus lors de mise en œuvre. Livre les projets dans les temps, respecte le budget et les exigences initiales. Crée et maintient les documents pour faciliter le suivi de l'avancement du projet.	<b>Niveau 2</b> Comprend et applique les principes de la gestion de projet, met en œuvre les méthodes, les outils et les processus pour gérer des projets simples, optimise les coûts et réduit le gaspillage.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 2</b> Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique l'environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data Lake approprié et partagé et son dimensionnement</li> <li>Cartographie des données</li> <li>Les éléments permettant de garantir la qualité de la donnée</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volume du Data Lake</li> <li>Rapidité de la mise à disposition de la donnée</li> <li>Qualité et fraîcheur de la donnée</li> <li>Taux de rejet</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	Plutôt architecte technique Spécialiste de la donnée qui peut venir du SGBD

<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Vers l'urbanisation ou Data scientist Expertise technique sur la donnée
--	--

<b>Famille de métiers</b>	<b>8. DONNÉES</b>
---------------------------	-------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>8.5. Délégué à la protection des données</b>
	<p>Il a pour mission générale de veiller à la bonne application du droit régissant la protection des données à caractère personnel. À ce titre, il représente son entreprise dans les instances externes (CNIL, CADA, ...).</p> <p>Il promeut un usage pertinent des données personnelles, avec l'objectif de permettre aux métiers, et à l'entreprise, d'être plus performants, et travaille en synergie avec le Chief Data Officer et le DSI, a minima.</p> <p>Évolution possible de la fonction de CIL, le Délégué à la protection des données n'est pas nécessairement rattaché à la DSI, il peut être à la Direction Juridique voire à la Direction du Digital quand elle existe.</p> <p>Sa fonction peut s'exercer sur différents domaines, tels que la stratégie, le juridique, le marketing, l'innovation, les SI, l'efficacité opérationnelle et la gestion du patrimoine informationnel.</p> <p>Il favorise la bonne gestion des risques réputationnels et commerciaux de l'entreprise.</p> <p>Il participe ainsi, en veillant à la protection des données des salariés et clients, à la promotion d'une image positive de l'entreprise vis-à-vis de ses actionnaires et plus globalement des acteurs du marché (aspect RSE), mais également de ses salariés (amélioration du climat social) et clients.</p>

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>INFORMATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseille l'employeur (responsable de traitement ou sous-traitant) et les salariés en charge des traitements, sur leurs obligations légales et réglementaires</li> <li>• Est l'interlocuteur privilégié de la CNIL, conformément à l'obligation de coopération avec l'autorité de contrôle et plus particulièrement dans le cadre des études d'impact.</li> </ul> <p><b>CONTRÔLE DE LA CONFORMITÉ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Est le garant de la bonne application des règles en matière de protection des données (règlement européen et droit national, normes sectorielles et internes à l'entreprise)</li> <li>• Conseille et forme les acteurs SI au respect des réglementations en vigueur et à venir dans une logique d'anticipation</li> </ul> <p><b>ANALYSES D'IMPACT SUR LA VIE PRIVÉE (EIVP – ÉVALUATION D'IMPACT SUR LA VIE PRIVÉE) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procède aux analyses d'impacts et de risques sur les données</li> <li>• Vérifie l'exécution des EIVP</li> </ul> <p><b>CONSEIL ET SUPPORT AUPRÈS DES ÉQUIPES, FORMATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit les bonnes pratiques d'utilisation des données personnelles et veille à leur application</li> <li>• Conseille les métiers sur les processus et les procédures à mettre en place, à tous les stades de l'utilisation des données, pour garantir le respect de la vie privée, la confidentialité des données clients et celles des salariés, le respect des règles de sécurité de l'information</li> <li>• Forme les directions juridiques et commerciales notamment sur l'exploitation éthique des données</li> </ul>
---	--

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 1. Développement de la stratégie de sécurité de l'information</b> Définit et rend applicable une stratégie officielle, avec sa portée et sa culture, permettant d'assurer l'intégrité et la sécurité de l'information vis-à-vis de menaces extérieures ou intérieures (par exemple une enquête juridico-informatique menée dans l'entreprise ou une enquête menée sur des intrusions). Met en place les bases du système de gestion de la sécurité de l'information, y compris l'identification des rôles et des responsabilités. S'appuie sur des normes établies pour fixer les objectifs d'intégrité et de disponibilité de l'information ainsi que de confidentialité des données.	<b>Niveau 4</b> Met en œuvre un niveau élevé d'expertise et exploite au mieux les normes et les bonnes pratiques reconnues.
<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 3. Prestation de services de formation</b> Définit et met en place une politique de formation informatique pour faire face aux besoins de compétences et aux défauts de l'organisation. Structure, organise et planifie des programmes de formation, évalue la qualité de cette formation grâce à un processus de feedback et met en œuvre une démarche d'amélioration continue. Adapte les plans de formation pour répondre à une demande changeante.	<b>Niveau 3</b> Agit de manière créative pour analyser les lacunes en matière de compétences ; détaille les exigences particulières et identifie les sources potentielles de prestation de formation.

<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 9. Développement du personnel</b> Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.	<b>Niveau 4</b> Anticipe et développe des processus organisationnels pour faire face aux besoins de formation des individus, des équipes et de l'ensemble des effectifs.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 3</b> Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 5. Amélioration des processus</b> Évalue l'efficacité des processus TIC existants. Recherche et compare la conception des processus informatiques à partir de nombreuses sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements de technologies pour aboutir à des améliorations opérationnelles mesurables. Évalue les possibles effets négatifs d'un changement de processus.	<b>Niveau 3</b> Exploite des expertises pour rechercher des processus et des solutions informatiques existants afin de déterminer de possibles innovations. Fait des recommandations basées sur des arguments motivés.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.	<b>Niveau 4</b> Est responsable de l'intégrité, de la confidentialité et de la disponibilité des données stockées dans le système d'information et répond à toutes les obligations juridiques.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 9. Gouvernance du SI</b> Définit, déploie et contrôle la gestion des systèmes d'information en ligne avec les ambitions de l'entreprise. Prends en compte tous les paramètres internes et externes tels que la conformité aux normes légales et industrielles afin d'orienter la gestion du risque et le déploiement de ressources pour améliorer le niveau de service à l'entreprise	<b>Niveau 3</b> Non applicable

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animation et communication</li> <li>Charte éthique</li> <li>Plan d'audit</li> <li>• Déclarations CNIL</li> <li>• Notes sur la politique de gestion de la donnée et les procédures éventuelles</li> <li>• Préconisations/recommandations en matière de gestion des données personnelles</li> </ul>
------------------	--

<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de recours</li> <li>• Taux de réalisation des audits</li> </ul>
-----------------------------------	---

<b>Parcours professionnel</b>	Montée en compétence vers tout ce qui concerne la CNIL Peut venir du monde juridique mais aussi y aller (droit des contrats)
-------------------------------	---

<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Ce type de poste pourrait évoluer vers une dimension plus large mais très complémentaire de gestion éthique des données. Ainsi, le Délégué à la protection des données pourrait devenir le garant de la gestion éthique des référentiels et des données personnelles détenues par l'entreprise. Évolution possible vers juriste
--	--

## 9. RELATIONS FOURNISSEURS

Cette famille regroupe les métiers liés à la relation avec les fournisseurs en matière d'achats, de gestion des contrats ou de gestion des licences.

- 9.1. Manager de contrat
- 9.2. Acheteur IT
- 9.3. *Software Asset Manager -SAM*
- 9.4. *Vendor Manager*

<b>Famille de métiers</b>	<b>9. RELATIONS FOURNISSEURS</b>
---------------------------	----------------------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>9.1. Manager de contrat</b>
	<p>Il assure le suivi opérationnel de la relation fournisseurs (éditeurs, prestataires). Il est porteur de la prescription et des engagements. Avec ces éléments, il s'assure de la cohérence de la stratégie fournisseur avec les objectifs et enjeux de l'entreprise. Son périmètre d'action comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les prestations informatiques techniques ou intellectuelles, de la sous-traitance applicative ou technique, de la Tierce Maintenance Applicative à l'Infogérance de moyens.</li> <li>Les contrats avec les éditeurs, constructeurs et/ou distributeurs.</li> </ul>

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>STRATÉGIE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participe à la définition de la politique d'externalisation des prestations informatiques et contrôle son application et l'efficience de sa réalisation</li> <li>Met en œuvre la politique de l'entreprise de fonctionnement en mode sous-traitance</li> <li>Participe à la stratégie de négociation des contrats IT</li> </ul> <p><b>GESTION DES CONTRATS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pilote les prescriptions techniques pendant la phase d'élaboration des contrats</li> <li>Surveille la gestion des contrats pendant la période opérationnelle</li> </ul> <p><b>COMMUNICATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Représente la Direction dans les instances de l'entreprise concernant la sous-traitance de prestations intellectuelles,</li> <li>Est l'interface privilégiée de la Direction des achats,</li> </ul> <p><b>DÉFINIR LES MOYENS ET LES SERVICES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Optimise le nombre de prestations et de prestataires et les coûts associés,</li> <li>Assiste les prescripteurs dans l'élaboration des cahiers des charges</li> <li>Fait du benchmarking</li> <li>Assure la veille, préconise les sous-traitants</li> </ul> <p><b>METTRE EN PLACE LES MOYENS ET ASSURER LEUR FONCTIONNEMENT :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pilote la mise en place et l'adéquation de l'architecture nécessaire au travail des prestataires (pour éviter le délit de marchandage),</li> <li>Organise et anime les Comités contractuels avec les fournisseurs majeurs,</li> <li>Participe à la formalisation et s'assure du respect des plans d'Assurance Qualité et des Conventions de Services liés aux contrats,</li> <li>Publie et gère les tableaux de bord sur la qualité des services, des prestations,</li> </ul>
---	---

Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 8. Développement durable</b> Évalue l'impact des solutions informatiques en termes d'éco-responsabilité en tenant compte de la consommation énergétique. Conseille les entreprises et parties prenantes du domaine des TIC en matière d'alternatives durables compatibles avec la stratégie de l'entreprise. Applique une politique écoresponsable d'achat et de vente des produits informatiques.	<b>Niveau 3</b> Met en avant la sensibilisation, la formation et l'engagement pour la mise en place d'un développement durable et utilise les outils nécessaires pour la conduite de cette approche
<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 4. Achats</b> Applique une procédure d'approvisionnement cohérente, comprenant la mise en place des sous-processus suivant : définition des exigences, identification des fournisseurs, analyse de propositions, évaluation de l'efficacité énergétique et de la conformité environnementale des produits, évaluation des fournisseurs et de leurs processus, négociation des contrats, choix des fournisseurs et conclusion de contrats. Garantit que la totalité du processus d'achat est adapté à l'objectif et apporte une valeur ajoutée métier à l'organisation tout en restant conforme avec les obligations légales et la réglementation.	<b>Niveau 2</b> Comprend et applique les principes du processus d'approvisionnement ; passe des commandes sur la base de contrats fournisseurs existants.

<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 8. Gestion des contrats</b> Apporte et négocie les contrats conformément aux processus de l'organisation. Garantit que les contrats et les livrables sont fournis dans les temps, qu'ils satisfont aux normes de qualité et respectent les exigences de conformité. Gère les non-conformités, fait remonter les problèmes importants, pilote les plans de reprise et modifie les contrats si nécessaire. Assure le respect du budget. Évalue et gère la conformité des fournisseurs aux normes juridiques, d'hygiène, de sûreté et de sécurité. Entretient de manière active une communication régulière avec les fournisseurs.	<b>Niveau 4</b> Est responsable de la conformité des contrats et est le référent final pour la résolution des problèmes.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 2</b> Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 4. Gestion de la relation client</b> Noie et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.	<b>Niveau 4</b> Est responsable des relations avec d'importantes parties prenantes ou un grand nombre de parties prenantes. Supervise les investissements dans des relations nouvelles ou existantes.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convention de services avec les prestataires</li> </ul>
<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité des prestations</li> <li>• Réduction des coûts</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	Bac + 5 5 à 10 ans d'expériences.
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	Ce métier prend de l'importance du fait des démarches d'externalisation, de la montée en puissance du Cloud et du Saas



<b>Famille de métiers</b>	<b>9. RELATIONS FOURNISSEURS</b>	
<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>9.2. Acheteur IT</b>	
	<p>Il garantit la compétitivité et l'équité des contrats signés avec les éditeurs, constructeurs et prestataires de services informatiques. Il veille au respect du processus achats et à l'équilibre des relations clients – fournisseurs.</p> <p>À ce titre, il négocie les prix, les termes et conditions et les contrats des biens et services IT acquis ou souscrits par l'entreprise. Il pilote et anime les relations économiques et commerciales avec les fournisseurs, accompagne et conseille ses clients internes.</p> <p>Il assure une veille marché, réglementaire et technologique dans l'intérêt de l'entreprise et des clients internes.</p>	
<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>GESTION DES CONTRATS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse et étudie les contrats entrant dans son périmètre et analyse les risques fournisseurs</li> <li>Négocie les contrats en relation avec les experts techniques de la DSI / Direction du Digital et le Département Juridique</li> <li>Communique et suit les déploiements des accords auprès des clients internes et des utilisateurs</li> <li>Informe le management sur les principaux contrats, les échéances et les risques associés</li> </ul> <p><b>PROCESSUS ACHATS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prépare et construit, en lien avec les équipes opérationnelles, des consultations (RFI, RFP, RFQ)</li> <li>Procède au sourcing et à l'identification des prestataires</li> <li>Prépare et anime les consultations et les soutenances</li> <li>Construit des grilles d'analyses et évalue les offres techniques, fonctionnelles et commerciales</li> <li>Pilote les négociations (gré à gré ou dans le cadre des consultations)</li> <li>Participe au processus de décision et de choix des fournisseurs et à la contractualisation</li> </ul> <p><b>PILOTAGE, PERFORMANCE ET SPEND MANAGEMENT :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des relations fournisseurs : analyse des reportings, revue des contrats et des dépenses, organisation et animation des réunions de suivi des fournisseurs clefs</li> <li>Analyse des dépenses pour sa catégorie : collecte et analyse des dépenses par fournisseur et par catégorie, produit des analyses et des synthèses</li> <li>Suivi régulier des performances achats : production des indicateurs clefs</li> <li>Participe ou pilote les analyses de risques marché et fournisseurs</li> <li>Assure une veille marché, technologique et réglementaire</li> <li>Benchmark</li> </ul>	
<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>D. FACILITER</b>	<p><b>D. 4. Achats</b></p> <p>Applique une procédure d'approvisionnement cohérente, comprenant la mise en place des sous-processus suivant : définition des exigences, identification des fournisseurs, analyse de propositions, évaluation de l'efficacité énergétique et de la conformité environnementale des produits, évaluation des fournisseurs et de leurs processus, négociation des contrats, choix des fournisseurs et conclusion de contrats. Garantit que la totalité du processus d'achat est adapté à l'objectif et apporte une valeur ajoutée métier à l'organisation tout en restant conforme avec les obligations légales et la réglementation.</p>	<b>Niveau 4</b>
	<b>D. FACILITER</b>	<p><b>D. 8. Gestion des contrats</b></p> <p>Apporte et négocie les contrats conformément aux processus de l'organisation. Garantit que les contrats et les livrables sont fournis dans les temps, qu'ils satisfont aux normes de qualité et respectent les exigences de conformité. Gère les non-conformités, fait remonter les problèmes importants, pilote les plans de reprise et modifie les contrats si nécessaire. Assure le respect du budget. Évalue et gère la conformité des fournisseurs aux normes juridiques, d'hygiène, de sûreté et de sécurité. Entretient de manière active une communication régulière avec les fournisseurs.</p>

<b>D. FACILITER</b>	<b>D.11. Identification des besoins</b>	<b>Niveau 4</b>
	<p>Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.</p>	
	<p>Exploite un large éventail d'expertises liées à l'activité des clients pour proposer des solutions à leurs besoins métiers. Donne des conseils d'expert au client en lui proposant des solutions et des fournisseurs.</p>	
	<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documents de consultations (RFI, RFP, RFQ)</li> <li>Analyses et documents de synthèses : étude de risque, analyse de marché, audit fournisseur, notes de choix...</li> <li>Indicateurs de performances</li> </ul>
	<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Montant sous gestion : en-cours, dépenses gérées par catégorie, par fournisseur</li> <li>Économies générées : coûts évités, réduction/optimalisation des budgets, réductions des charges visibles dans le compte de résultats</li> <li>Panel fournisseurs : évolutions du nombre de fournisseurs</li> <li>Simplification : réduction du nombre de contrats, factures, transactions</li> </ul>
<b>Parcours professionnel</b>	<p>Formation initiale : bac +2 à bac +5          Filières universitaires : économie, gestion, scientifique, finance ou technique          École de commerce ou d'ingénieur          Formation complémentaire : master 2 Achats          Expériences de type acheteur (autres catégories), ingénieur informaticien, chef de projet, juriste, contrôleur de gestion</p>	
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Meilleure acceptation de la fonction par les équipes IT          Forte croissance de l'activité et des enjeux d'où une exposition de plus en plus forte des acheteurs IT en interne (famille stratégique)          Professionnalisation de la fonction pour répondre à la technicité et la diversité des solutions des contrats et des modèles économiques des fournisseurs          Spécialisation croissante des acheteurs : acheteur software, matériel, télécom, ...          Élargissement du périmètre d'intervention vers le digital, le numérique</p>	

<p><b>Famille de métiers</b></p>	<p><b>9. RELATIONS FOURNISSEURS</b></p>
<p><b>Titre du métier et Mission</b></p>	<p><b>9.3. Software Asset Manager -SAM</b></p> <p>Il s'assure de la conformité logicielle de l'organisation, afin de réduire les risques liés aux audits éditeurs. Il optimise les usages et les coûts des licences, des maintenances et des services cloud. Il apporte également une expertise et un support à la DSI, à la Direction Achats et à la Direction Juridique dans leurs relations techniques et commerciales avec les éditeurs de logiciels.</p>
<p><b>Activités et tâches</b> <i>(Nécessaires pour réaliser la mission)</i></p>	<p><b>CONFORMITÉ LOGICIELLE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoit et coordonne les inventaires logiciels au sein de l'organisation (recensement et analyses des contrats et des licences/maintenances/abonnements acquis, inventaires des déploiements logiciels, des usages et des projets impactant les besoins)</li> <li>• Garanti le maintien du référentiel des données de la gestion des licences</li> <li>• Gère dès leur démarrage les audits éditeurs</li> <li>• Collecte, vérifie et centralise les données d'inventaires</li> <li>• Analyse la conformité : vérifie que les installations et les usages sont conformes aux droits acquis, aux contrats et aux règles de licensing des éditeurs</li> <li>• Évalue les écarts et valorise les risques</li> <li>• Propose des plans d'actions, en lien avec les équipes IT et achats pour réduire les risques et restaurer, le cas échéant, la conformité</li> </ul> <p><b>OPTIMISATION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifie des leviers techniques, commerciaux, contractuels ou achats permettant de contrôler ou réduire les besoins en logiciels et/ou les coûts</li> <li>• Évalue les économies associées à ces optimisations et les coûts éventuels de mises en œuvre ainsi que les impacts associés</li> <li>• Pilote, en lien avec les fonctions IT et achats, la mise en œuvre des optimisations</li> <li>• Optimise les achats de logiciels en évitant redondances et les manques par rapport aux besoins (minimise notamment le risque financier)</li> </ul> <p><b>GESTION DE LA DEMANDE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifie les nouveaux besoins en logiciels (croissance organique, nouveaux projets, évolutions fonctionnelles et produits...)</li> <li>• Accompagne les chefs de projets et les acheteurs pour chiffrer et optimiser les coûts d'acquisitions</li> </ul> <p><b>NÉGOCIATION ET GESTION DES FOURNISSEURS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participe aux négociations éditeurs et au vendor management en support à la direction des achats.</li> <li>• Assure un rôle de conseil et de facilitateur durant les discussions avec les éditeurs.</li> </ul> <p><b>FINANCE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tient à jour les allocations / affectations des licences</li> <li>• Participe au processus de refacturation interne</li> <li>• Suit les gains et les coûts des démarches SAM</li> </ul> <p><b>EXPERTISE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe et forme les utilisateurs internes et le management sur les produits et les services logiciels, les contrats, les prix et métriques, les règles de licensing, les modalités de comptage des licences</li> <li>• Suit les évolutions du marché, identifie les nouveaux acteurs (éditeurs, prestataires de services, open source...)</li> </ul> <p><b>ORGANISATION ET GOUVERNANCE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Met en place les processus SAM et les interface avec les processus IT, achats existants</li> <li>• Assure une coordination des initiatives SAM internes à l'entreprise</li> <li>• Pour les organisations matures : choisit, déploie et assure le maintien d'une solution logicielle SAM</li> </ul>

Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)		
A. PLANIFIER	<b>A. 7. Veille technologique</b> Étudie en détail les dernières innovations technologiques pour aider à la compréhension des technologies en évolution. Met au point des solutions originales pour l'intégration de nouvelles technologies dans les produits, applications ou services ou dans la création de nouvelles solutions	<b>Niveau 4</b> Mobilise une large gamme de connaissances expertes des nouvelles technologies tout en faisant preuve d'une forte compréhension de l'entreprise pour envisager et formuler des solutions pour le futur.
D. FACILITER	<b>D. 1. Développement de la stratégie de sécurité de l'information</b> Définit et rend applicable une stratégie officielle, avec sa portée et sa culture, permettant d'assurer l'intégrité et la sécurité de l'information vis-à-vis de menaces extérieures ou intérieures (par exemple une enquête juridico-informatique menée dans l'entreprise ou une enquête menée sur des intrusions). Met en place les bases du système de gestion de la sécurité de l'information, y compris l'identification des rôles et des responsabilités. S'appuie sur des normes établies pour fixer les objectifs d'intégrité et de disponibilité de l'information ainsi que de confidentialité des données.	<b>Niveau 4</b> Met en œuvre un niveau élevé d'expertise et exploite au mieux les normes et les bonnes pratiques reconnues.
D. FACILITER	<b>D. 2. Développement de la stratégie pour la qualité informatique</b> Définit, améliore et précise une stratégie officielle pour satisfaire les attentes des utilisateurs et améliorer la performance de l'entreprise (en mettant en balance les coûts et les risques). Identifie les processus critiques qui influent sur la fourniture des services et la performance des produits afin de les définir dans le système de gestion de la qualité informatique (voir D.4). Utilise des normes adaptées pour formuler les objectifs qualité de la gestion du service, des produits et des processus. Identifie les responsabilités du management de la qualité informatique.	<b>Niveau 4</b> Exploite la connaissance de nombreux experts pour utiliser au mieux et permettre la mise en place de normes et de bonnes pratiques.
D. FACILITER	<b>D. 4. Achats</b> Applique une procédure d'approvisionnement cohérente, comprenant la mise en place des sous-processus suivant : définition des exigences, identification des fournisseurs, analyse de propositions, évaluation de l'efficacité énergétique et de la conformité environnementale des produits, évaluation des fournisseurs et de leurs processus, négociation des contrats, choix des fournisseurs et conclusion de contrats. Garantit que la totalité du processus d'achat est adapté à l'objectif et apporte une valeur ajoutée métier à l'organisation tout en restant conforme avec les obligations légales et la réglementation.	<b>Niveau 3</b> Exploite la connaissance d'experts pour déployer un processus d'achat en s'assurant des bonnes relations commerciales avec les fournisseurs.
D. FACILITER	<b>D. 5. Développement de propositions commerciales</b> Développe des propositions techniques pour satisfaire aux besoins des clients et fournir aux équipes commerciales une offre compétitive. Souligne l'efficacité énergétique et l'impact environnemental d'une proposition. Collabore avec ses collègues pour ajuster la solution proposée (service ou produit) à la capacité, pour l'organisation, de la délivrer.	<b>Niveau 2</b> Organise la collaboration entre les directions et services concernés, par exemple les services techniques, les directions commerciale et juridique.
D. FACILITER	<b>D. 8. Gestion des contrats</b> Apporte et négocie les contrats conformément aux processus de l'organisation. Garantit que les contrats et les livrables sont fournis dans les temps, qu'ils satisfont aux normes de qualité et respectent les exigences de conformité. Gère les non-conformités, fait remonter les problèmes importants, pilote les plans de reprise et modifie les contrats si nécessaire. Assure le respect du budget. Évalue et gère la conformité des fournisseurs aux normes juridiques, d'hygiène, de sûreté et de sécurité. Entretient de manière active une communication régulière avec les fournisseurs.	<b>Niveau 4</b> Est responsable de la conformité des contrats et est le référent final pour la résolution des problèmes.

<b>D. FACILITER</b>	<b>D. 9. Développement du personnel</b> Détermine les compétences individuelles et collectives, en identifiant les besoins et les lacunes. Examine les possibilités de formation et de perfectionnement et sélectionne la méthodologie appropriée en tenant compte des besoins au niveau individuel, projet et de l'entreprise. Guide et conseille les individus et les équipes pour satisfaire à leurs besoins de formation.	<b>Niveau 2</b> Informe et forme des individus et des groupes, organise des cours de formation
<b>D. FACILITER</b>	<b>D.11. Identification des besoins</b> Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.	<b>Niveau 3</b> Établit des relations de confiance avec les clients et les aide à identifier leurs besoins.
<b>E. GERER</b>	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 3</b> Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et gérer l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit le traitement des exceptions. Audite les processus et l'environnement informatique.

<b>Livrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventaires, analyse, bilan de conformité et gestion des risques</li> <li>Plan d'optimisation</li> <li>Note de synthèse, dossier de synthèse expliquant les contrats, les règles éditeurs</li> <li>Notes de risques</li> <li>Pricing logiciels : coûts logiciels ou cloud associés à un projet, une infrastructure, un service</li> <li>Business case</li> <li>Calendrier prédictif des audits à venir et l'évaluation des risques associés et les dates de fin de contrat</li> <li>Note d'impact : résultat d'une veille sur les changements potentiels de business models des éditeurs</li> </ul>
------------------	--

<b>Indicateurs de performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risques de non-conformité identifiés</li> <li>Économies générées (cash, cost avoidance)</li> <li>Taux de couverture (%) des licences sous contrôle SAM</li> </ul>
-----------------------------------	--

<b>Parcours professionnel</b>	<p>Auditeur, consultant, Sales Specialist chez un éditeur Acheteur IT avec de fortes compétences en matière de traitement des données et en architecture DBA, chef de projet, responsable d'application Contrôleur de gestion Responsable qualité De manière générale un responsable de service (production, exploitation etc...) Autodidacte disposant d'un goût prononcé et de compétences pour l'analyse de données, l'IT et les contrats</p>
-------------------------------	--

<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Complexité croissante du métier du fait de la multiplication et de l'accumulation des règles et des modes de licensing (licences perpétuelles, Services, cloud...) La part consacrée à l'analyse de données complexes (structurées, non-structurées) et la Data Science augmente</p>
--	---

<b>Famille de métiers</b>	<b>9. RELATIONS FOURNISSEURS</b>
---------------------------	----------------------------------

<b>Titre du métier et Mission</b>	<b>9.4. Vendor Manager</b>
	<p>Il s'inscrit dans une dynamique de transformation des organisations qui, de plus en plus, « achètent » au lieu de « faire », et a pour mission de maîtriser au mieux la relation avec les fournisseurs IT (en particulier infogérants) dont le poids est croissant dans les organisations.</p> <p>Au confluent de la fonction Achats, du contrôle de gestion / finance et des entités technologiques de la DSI (aussi bien orientées « service delivery » que « expertise »), cette fonction vise trois objectifs majeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer la « relation » avec les fournisseurs en en définissant la gouvernance, en assurant la communication mutuelle sur chacune des organisations et en intervenant comme médiateur / facilitateur entre les intervenants</li> <li>• Rendre opérationnelle la relation contractuelle issue des achats en intervenant comme « référent » sur les clauses opérationnelles : l'évolution du catalogue de prestations, le support aux demandes non standards et à leur négociation avec les fournisseurs, la communication sur les tarifs / indicateurs contractuels, ...</li> <li>• Piloter la relation « administrative et financière » avec les fournisseurs, en préparant les comités de pilotage des prestations, en suivant les tableaux de bord techniques et financiers ainsi que le respect des engagements de services, négociant les éventuelles pénalités, en complément des achats et avant l'intervention du juridique</li> </ul>

<b>Activités et tâches (Nécessaires pour réaliser la mission)</b>	<p><b>SUIVI DES ACTIVITÉS ET DES RESSOURCES ALLOUÉES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit et met en œuvre des outils et méthodologies de suivi et benchmark de la performance de chaque fournisseur</li> <li>• Définit et met en œuvre des outils et méthodologies de suivi des contrats et de gestion des licences</li> <li>• Analyse les usages et anticipe les besoins des métiers pour adapter au mieux les achats futurs et anticiper les discussions avec les fournisseurs</li> </ul> <p><b>COMMUNICATION ET ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Est proactif dans le suivi des usages, alerte si besoin les utilisateurs sur les usages inadaptés et prévoit les ajustements nécessaires avec les fournisseurs</li> <li>• Communique vers les équipes IT et les métiers</li> <li>• Est « orienté client »</li> <li>• Sait gérer les éventuels conflits avec les fournisseurs</li> </ul>
---	--

<b>Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)</b>		
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 2. Gestion des niveaux de services</b> Définit, valide et fait appliquer les accords de niveaux de service (SLA) et les contrats de sous-traitance pour les services proposés. Négocie le niveau de performance des services en prenant en compte les besoins et ressources du client et de l'entreprise.	<b>Niveau 4</b> Négocie les nouvelles conditions des SLAs en accord avec les objectifs généraux. S'assure de l'accomplissement des résultats prévus.
<b>A. PLANIFIER</b>	<b>A. 3. Mise en place d'un plan d'activités</b> S'occupe de la conception et de la structure d'un plan d'activités ou de produit, y compris l'identification d'approches alternatives et de propositions en matière de retour sur investissement. Tient compte des modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente l'analyse des coûts-bénéfices et argumente le choix de stratégie. S'assure de la conformité avec les stratégies technologies et d'entreprise. Communique et vend le plan d'activités aux parties prenantes concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels.	<b>Niveau 3</b> Mobilise les connaissances des experts pour fournir une analyse du contexte du marché, etc.

B. DEVELOPPER	<b>B. 5. Production de la documentation</b> Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.	<b>Niveau 3</b> Adapte le niveau de détail à l'objectif de la documentation et au public ciblé
D. FACILITER	<b>D. 2. Développement de la stratégie pour la qualité informatique</b> Définit, améliore et précise une stratégie officielle pour satisfaire les attentes des utilisateurs et améliorer la performance de l'entreprise (en mettant en balance les coûts et les risques). Identifie les processus critiques qui influent sur la fourniture des services et la performance des produits afin de les définir dans le système de gestion de la qualité informatique (voir D.4). Utilise des normes adaptées pour formuler les objectifs qualité de la gestion du service, des produits et des processus. Identifie les responsabilités du management de la qualité informatique.	<b>Niveau 4</b> Exploite la connaissance de nombreux experts pour utiliser au mieux et permettre la mise en place de normes et de bonnes pratiques.
D. FACILITER	<b>D. 4. Achats</b> Applique une procédure d'approvisionnement cohérente, comprenant la mise en place des sous-processus suivant : définition des exigences, identification des fournisseurs, analyse de propositions, évaluation de l'efficacité énergétique et de la conformité environnementale des produits, évaluation des fournisseurs et de leurs processus, négociation des contrats, choix des fournisseurs et conclusion de contrats. Garantit que la totalité du processus d'achat est adapté à l'objectif et apporte une valeur ajoutée métier à l'organisation tout en restant conforme avec les obligations légales et la réglementation.	<b>Niveau 3</b> Exploite la connaissance d'experts pour déployer un processus d'achat en s'assurant des bonnes relations commerciales avec les fournisseurs.
D. FACILITER	<b>D. 8. Gestion des contrats</b> Apporte et négocie les contrats conformément aux processus de l'organisation. Garantit que les contrats et les livrables sont fournis dans les temps, qu'ils satisfont aux normes de qualité et respectent les exigences de conformité. Gère les non-conformités, fait remonter les problèmes importants, pilote les plans de reprise et modifie les contrats si nécessaire. Assure le respect du budget. Évalue et gère la conformité des fournisseurs aux normes juridiques, d'hygiène, de sûreté et de sécurité. Entretient de manière active une communication régulière avec les fournisseurs.	<b>Niveau 4</b> Est responsable de la conformité des contrats et est le référent final pour la résolution des problèmes.
D. FACILITER	<b>D.11. Identification des besoins</b> Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.	<b>Niveau 4</b> Exploite un large éventail d'expertises liées à l'activité des clients pour proposer des solutions à leurs besoins métiers. Donne des conseils d'expert au client en lui proposant des solutions et des fournisseurs.
E. GERER	<b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.	<b>Niveau 2</b> Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.

<b>E. GERER</b>	<b>E. 4. Gestion de la relation client</b>	<b>Niveau 4</b>	
		<p>Noue et maintient de bonnes relations commerciales entre les parties prenantes (internes ou externes) en mettant en œuvre et en se conformant aux processus organisationnels. Entretient une communication régulière avec les clients / les partenaires / les fournisseurs, et fait part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur façon de gérer leurs affaires. Garantit que les besoins, les préoccupations et les réclamations des parties prenantes sont bien compris et bien traités conformément à la politique de l'organisation.</p>	<p>Est responsable des relations avec d'importantes parties prenantes ou un grand nombre de parties prenantes. Supervise les investissements dans des relations nouvelles ou existantes.</p>
	<b>Livrables</b>	<p>Notes sur l'évolution des fournisseurs et des marchés, issus d'une veille continue                  Dossier de suivi fournisseurs (vision globale sur les fournisseurs, sa stratégie, son business, avec l'entreprise, passé, présent et futur)                  Revue de fournisseur                  Balance scorecard                  Ranking du fournisseur</p>	
	<b>Indicateurs de performance</b>	<p>Enquête de satisfaction fournisseur                  Taux de couverture des fournisseurs stratégiques                  Indicateurs de la Balance scorecard</p>	
	<b>Parcours professionnel</b>	<p>Bac + 5 école d'ingénieur ou école de commerce avec un focus IT / numérique                  MBA ou Executive MBA ou tout autre titre dans le domaine des achats et de la gestion des fournisseurs est un plus</p>	
<b>Tendances et facteurs d'évolution</b>	<p>Il peut potentiellement y avoir un rapprochement du métier avec les contrats manager ou avec la gouvernance des achats                  Cette nouvelle fonction, qui nécessite à la fois des compétences techniques pour comprendre le contenu des prestations fournies, mais également des compétences de pilotage et de management, complété par un bon savoir-faire relationnel / diplomatique, ouvre de réelles perspectives RH pour des Chefs de Projets, Managers, Software Asset Managers ou Intervenants « Service management ».</p>		



## À PROPOS DU CIGREF ACTEUR DE LA SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Association des grandes entreprises et administrations publiques françaises, le Cigref se donne pour mission de développer leur capacité à intégrer et maîtriser le numérique.



### RÉSEAU DE GRANDES ENTREPRISES

Association loi 1901 créée en 1970, le Cigref n'exerce aucune activité lucrative. En 2018, **il regroupe près de 150 grandes entreprises et organismes français dans tous les secteurs d'activité.**



### ACTEUR DU NUMÉRIQUE

Par la qualité de sa réflexion et la représentativité de ses membres, **il est un élément fédérateur et acteur important de la société numérique.**



### AU SERVICE DE SES MEMBRES

Sa gouvernance est assurée par **15 Administrateurs**, élus en Assemblée générale. Son activité est animée par une équipe de **10 permanents.**