

RAPPORT

# NOMENCLATURE 2005

*Les emplois-métiers du système d'information  
dans les grandes entreprises*

FEVRIER 2005

**CiGREF**

" PROMOUVOIR L'USAGE DES SYSTEMES D'INFORMATION  
COMME FACTEUR DE CREATION DE VALEUR POUR L'ENTREPRISE. "



## LE CIGREF

Le CIGREF, Club informatique des grandes entreprises françaises, existe depuis 1970. Sa finalité est la promotion de l'usage des systèmes d'information comme facteur de création de valeurs pour l'entreprise. Il constitue un lieu privilégié de rencontre et d'échange d'informations entre les responsables des grandes entreprises françaises ou européennes utilisatrices d'importants systèmes d'information. Ce partage d'expériences vise à faire émerger les meilleures pratiques. Chaque année, le CIGREF réalise des études sur des sujets d'intérêt commun.

### Publications du Cigref en 2004

Charte Cigref Syntec informatique

*Ingénierie et intégration de systèmes*

*Conseil en organisation et systèmes d'information*

*Infogérance et TMA*

*Progiciels*

La fonction achats informatiques et télécoms

*Entre optimisation des coûts, performance et création de valeur*

Intelligence juridique et systèmes d'information

Usages business des technologies sans fil

*Maturité des usages, bilan des projets*

Le marché de la mobilité en France et à l'international

*Modèles économiques, technologies et standards*

Dynamique des relations autour des systèmes d'information  
dans les équipes de direction des grandes entreprises françaises  
(Avec McKinsey & Company)

*Relational Dynamics around Information Systems within  
Management Teams of Major French Companies*

La recherche au CIGREF

*Cahier introductif*

*Cahier n°1*

Analyse post-projet

*Des bonnes intentions aux bonnes pratiques*

## PARTICIPANTS

Ce livre blanc est issu des travaux d'un groupe de réflexion du CIGREF, dans le cadre de la thématique « Management de la DSI et de ses métiers » et a été rédigé avec la participation aux réunions de 2003 à 2005 des personnes et entreprises suivantes :

|                         |                      |                       |                           |
|-------------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|
| Bernard Astier          | Air France           | Isabelle Gautron      | Macif                     |
| Nadine Barbier          | Generali             | Claude Grandin        | EDF/Gaz de France         |
| Richard Belmont         | CNAV-TS              | Michel Grillet        | Médéric                   |
| Christine Bizot         | Crédit Agricole SA   | Luc Julien            | Compagnie de Saint-Gobain |
| Jean-Paul Boneu         | GSIT                 | Mireille Lenglet      | SNCF                      |
| Frédéric Bourlon        | Michelin             | Danielle Lohou        | MGEN Union                |
| Dominique Brel          | SNCF                 | Gilles Manzano        | Réunica                   |
| Jérôme Burtheret        | Generali             | Patrick Mathieu       | EADS                      |
| Véronique Castillon     | AXA France Assurance | Marie-Hélène Mauvezin | Informatique CDC          |
| Jean-Pierre Chabaneix   | La Poste             | Thérèse Michel        | Snecma                    |
| Renaud Cornu-Emieux     | INRIA                | Eric Muraine          | Aviva                     |
| Jean-Gil Couturaud      | Michelin             | Claude Pagnon         | Crédit Agricole SA        |
| Etienne de Rougé        | PSA Peugeot Citroën  | François Picard       | France Telecom            |
| Bertrand Delvolvé       | VÉOLIA               | Jérôme Poisson        | Alstom                    |
| Annick Delbart          | EDF Gaz de France    | André Richard         | Société Générale          |
| Marc Desalos            | CNAM-TS              | Loïc Richard          | Aviva                     |
| Pierre Féret            | EDF/Gaz de France    | Didier Riou           | Unedic                    |
| Nathalie Foissac-Fleury | Air France           | Michel Roger          | RATP                      |
| Jean-Pierre Garlatti    | Dassault Aviation    | Alain Vuillet         | Renault SA                |
|                         |                      | Gilles Wolff          | France Telecom            |

L'étude a été rédigée par Frédéric LAU chargé de mission au CIGREF

## SOMMAIRE

|                                                                                    |            |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>PRÉAMBULE</b>                                                                   | <b>7</b>   |
| Contexte .....                                                                     | 7          |
| Organisation de la nomenclature des « emplois-métiers » du CIGREF .....            | 11         |
| Principaux changements par rapport à la nomenclature CIGREF publiée en 2002 .....  | 12         |
| <b>LES MÉTIERS DU CONSEIL EN SYSTÈME D'INFORMATION ET DE LA MAÎTRISE D'OUVRAGE</b> | <b>17</b>  |
| 1.1 Consultant en systèmes d'information .....                                     | 19         |
| 1.2 Urbaniste des systèmes d'information .....                                     | 23         |
| 1.3 Chef de projet Maîtrise d'ouvrage .....                                        | 27         |
| 1.4 Responsable du SI « métier » .....                                             | 31         |
| 1.5 Gestionnaire d'applications .....                                              | 35         |
| 1.6 Responsable de projet « métier » .....                                         | 39         |
| <b>LES MÉTIERS DU SUPPORT ET DE L'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS</b>                  | <b>43</b>  |
| 2.1a Assistant fonctionnel .....                                                   | 45         |
| 2.1b Technicien Support SVP .....                                                  | 49         |
| 2.2 Chargé d'affaires internes .....                                               | 53         |
| <b>LES MÉTIERS DE LA PRODUCTION ET DE L'EXPLOITATION</b>                           | <b>57</b>  |
| 3.1 Technicien d'exploitation .....                                                | 59         |
| 3.3a Technicien poste de travail .....                                             | 63         |
| 3.3b Technicien réseaux ou télécoms .....                                          | 67         |
| 3.5a Administrateur d'outils / systèmes / réseaux et télécoms .....                | 71         |
| 3.5b Administrateur de bases de données .....                                      | 75         |
| 3.6 Intégrateur d'exploitation .....                                               | 79         |
| 3.7 Pilote d'exploitation .....                                                    | 83         |
| <b>LES MÉTIERS DES ÉTUDES, DU DÉVELOPPEMENT ET DE L'INTÉGRATION</b>                | <b>87</b>  |
| 4.1 Chef de projet maîtrise d'œuvre .....                                          | 89         |
| 4.2 Développeur .....                                                              | 93         |
| 4.3 Intégrateur d'applications .....                                               | 97         |
| 4.4 Paramétreur d'ERP .....                                                        | 101        |
| <b>LES MÉTIERS DU SUPPORT ET DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE INTERNE</b>                 | <b>105</b> |
| 5.1 Expert système d'exploitation .....                                            | 107        |
| 5.2 Expert réseaux / télécoms .....                                                | 111        |
| 5.3 Expert méthode et outils / qualité / sécurité .....                            | 115        |
| 5.4a Expert en technologie Internet / intranet et multimédia .....                 | 119        |
| 5.4b Responsable sécurité des systèmes d'information (RSSI) .....                  | 123        |
| 5.5 Architecte technique .....                                                     | 127        |
| <b>LES MÉTIERS DE L'ADMINISTRATION ET DE LA GESTION DE LA DSI</b>                  | <b>131</b> |
| 6.1 Responsable du management de la DSI .....                                      | 133        |
| 6.1a Responsable d'exploitation informatique .....                                 | 137        |
| 6.1b Responsable d'une entité informatique .....                                   | 141        |
| 6.2 Responsable de(s) service(s) administratifs et financier(s) de la DSI .....    | 145        |
| 6.3 Responsable Télécoms .....                                                     | 147        |

|                                                                                                   |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>ANNEXE 1</b>                                                                                   | <b>151</b> |
| Tableaux comparatifs des compétences par emplois-métiers .....                                    | 151        |
| . 152                                                                                             |            |
| <b>ANNEXE 2</b>                                                                                   | <b>157</b> |
| Répartition des compétences élémentaires 2005 par familles.....                                   | 157        |
| <b>ANNEXE 3</b>                                                                                   | <b>163</b> |
| Tableaux de correspondance entre les savoir-faire 2002 et les compétences élémentaires 2005 ..... | 163        |

## PRÉAMBULE

### Contexte

Voici bientôt 15 ans que le CIGREF publie régulièrement sa nomenclature des « emplois-métiers » de l'informatique et des télécoms.

Ce document est le fruit de la réflexion des directeurs des ressources humaines des directions des systèmes d'information (DSI) des entreprises membres du CIGREF qui se sont réunis tous les mois pour partager leurs expériences et travailler à la formalisation d'une description commune des métiers de l'informatique de leurs entreprises.

Cette nomenclature, appelée aussi « référentiel métiers » propose un ensemble de descriptions de métiers communément présents dans les DSI des grandes entreprises.

Ce travail en commun, par sa mise à jour régulière, offre également un outil permettant de suivre l'évolution des métiers de l'informatique.

Élaboré en 1991 pour répondre à un besoin de clarification de la gestion des ressources humaines, la nomenclature comprenait initialement quatre familles de métiers issues de l'informatique traditionnelle en entreprise : le *Conseil en système d'information*, *Étude et développement*, *Production et exploitation* et l'*Assistance technique interne*, chaque métier étant décrit par sa mission première et ses activités.

La version de 1995 «Évolution des ressources humaines I&T » reflète l'ouverture aux métiers et l'évolution du pilotage de la DSI dans les entreprises. De nouvelles familles font alors leur apparition :

- Le *Support et assistance aux utilisateurs* révèle l'importance croissante accordée par les directions des systèmes d'information à l'utilisateur et à l'entreprise. Ce rapprochement vers les métiers modifie alors profondément les besoins en ressources humaines et aura notamment pour conséquence directe sur le référentiel l'introduction au sein de chaque fiche métier des savoir-faire technologiques et généraux et des aptitudes comportementales correspondants.
- La mise en place de la famille *Administration et gestion de la DSI* reflète la volonté de soumettre la direction des systèmes d'information aux mêmes contraintes de gestion que l'ensemble de l'entreprise. Apparaissent alors dans le référentiel des fonctions de gestion qui, appliquées à l'informatique nécessitent des compétences spécifiques.

La version de l'an 2000 « Nomenclature 2000 – les emplois-métiers du système d'information dans les grandes entreprises utilisatrices » a été revue alors que l'informatique des grandes entreprises était en train de connaître d'importantes évolutions technologiques, stratégiques et organisationnelles.

Correctement identifiées, les grandes familles n'ont pas été profondément modifiées, mais pour chaque métier, afin de répondre à l'évolution du rôle et des activités des informaticiens, les profils ont été révisés. La mise en perspective des possibilités de carrière et l'avis du Cigref sur l'évolution du métier concerné a contribué à la crédibilité de cet outil, aussi bien auprès des membres du CIGREF que des acteurs extérieurs.

Dans cette version de l'an 2000, plusieurs métiers apparaissent au sein de la DSI :

- la prise en compte des utilisateurs au sein des entreprises se confirme par l'apparition du métier de *Technicien support-SVP*,
- les *Administrateur d'outils / systèmes / réseaux et télécoms* et les *Administrateurs de bases de données* font leur apparition,
- le déploiement des progiciels fait apparaître le métier de *Paramétreur ERP*,
- et la prise en compte des problématiques de sécurité oblige les entreprises à se doter d'un *Responsable sécurité du système d'information*.

Les versions 2001 et 2002 de la nomenclature ne subiront pas de changements profonds :

- 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 l'urbanisation du système d'information est reconnue, et le métier d'*Architecte du SI* évolue en *Urbaniste des systèmes d'information*.

De nombreuses organisations du monde de l'informatique, entreprises du Cigref, cabinets de conseils en organisation et gestion des compétences, filières de formation, ont adopté le référentiel, s'en sont fortement inspiré ou y font référence.



Aujourd'hui en 2005, dans la lignée des travaux passés, le CIGREF a pour projet d'élaborer un référentiel complémentaire à la nomenclature métier : **le référentiel des compétences**. Ce travail est inspiré par 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.

## Répartition et évolution des emplois-métiers par famille

### Comparaison sur la période 1995-2005

| Comparaison sur la période 1995-2005                                    |                                                     |                                                         |                                                 |                                      |                                                                         |      |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------|
|                                                                         | 1995                                                | 2000                                                    | 2001                                            | 2002                                 | 2005                                                                    |      |
| Famille 1<br><br>Conseil en Système d'information et maîtrise d'ouvrage | Consultant en système d'information                 |                                                         |                                                 |                                      |                                                                         | 1.1  |
|                                                                         | Architecte de système d'information                 |                                                         |                                                 | Urbaniste des systèmes d'information |                                                                         | 1.2  |
|                                                                         | Chef de projet MOA (maîtrise d'ouvrage)             |                                                         |                                                 |                                      |                                                                         | 1.3  |
|                                                                         | Responsable du SI « métier »                        |                                                         |                                                 |                                      |                                                                         | 1.4  |
|                                                                         | Gestionnaire d'applications                         |                                                         |                                                 |                                      |                                                                         | 1.5  |
|                                                                         | Responsable de Projets « métiers »                  |                                                         |                                                 |                                      |                                                                         | 1.6  |
|                                                                         | 1995                                                | 2000                                                    | 2001                                            | 2002                                 | 2005                                                                    |      |
| Famille 2<br><br>Support et assistance aux utilisateurs                 | Assistant technique clientèle                       | Assistant fonctionnel                                   |                                                 |                                      |                                                                         | 2.1a |
|                                                                         |                                                     | Technicien Support-SVP                                  |                                                 |                                      |                                                                         | 2.1b |
|                                                                         | Facilitateur                                        | Chargé d'affaires internes                              |                                                 |                                      |                                                                         | 2.2  |
|                                                                         | 1995                                                | 2000                                                    | 2001                                            | 2002                                 | 2005                                                                    |      |
| Famille 3<br><br>Production-exploitation                                | Opérateur pupitreur                                 | Technicien d'exploitation                               |                                                 |                                      |                                                                         | 3.1  |
|                                                                         | Contrôleur réseau                                   |                                                         |                                                 |                                      |                                                                         |      |
|                                                                         | Technicien micro / réseau / messagerie / téléphonie | Technicien poste de travail                             |                                                 |                                      |                                                                         | 3.3a |
|                                                                         |                                                     | Technicien réseaux / télécoms                           |                                                 |                                      |                                                                         | 3.3b |
|                                                                         | Analyste d'exploitation                             | Analyste système                                        |                                                 |                                      |                                                                         |      |
|                                                                         | Gestionnaire de ressources                          | Administrateur d'outils / systèmes / réseau et télécoms |                                                 |                                      |                                                                         | 3.5a |
|                                                                         |                                                     | Administrateur de bases de données                      |                                                 |                                      |                                                                         | 3.5b |
|                                                                         | Intégrateur d'exploitation                          |                                                         |                                                 |                                      |                                                                         | 3.6  |
|                                                                         | Pilote multiserveurs                                | Pilote d'exploitation                                   |                                                 |                                      |                                                                         | 3.7  |
|                                                                         | 1995                                                | 2000                                                    | 2001                                            | 2002                                 | 2005                                                                    |      |
| Famille 4<br><br>Études-développement-intégration                       | Chef de projet                                      | Chef de projet MOE (maîtrise d'œuvre)                   |                                                 |                                      |                                                                         | 4.1  |
|                                                                         | Analyste programmeur / programmeur                  | Développeur                                             |                                                 |                                      |                                                                         | 4.2  |
|                                                                         | Intégrateur d'applications                          |                                                         |                                                 |                                      |                                                                         | 4.3  |
|                                                                         |                                                     | Paramétreur d'ERP                                       |                                                 |                                      |                                                                         | 4.4  |
|                                                                         |                                                     |                                                         | Concepteur / développeur internet et multimédia |                                      |                                                                         |      |
|                                                                         | 1995                                                | 2000                                                    | 2001                                            | 2002                                 | 2005                                                                    |      |
| Famille 5<br><br>Assistance technique interne                           | Expert en exploitation                              | Expert système d'exploitation                           |                                                 |                                      |                                                                         | 5.1  |
|                                                                         | Expert en télécoms et réseaux                       | Expert réseaux / télécoms                               |                                                 |                                      |                                                                         | 5.2  |
|                                                                         | Expert méthodes / qualité / sécurité / données      | Expert méthode et outils / qualité / sécurité / données |                                                 |                                      |                                                                         | 5.3  |
|                                                                         | Expert en technologies diverses                     | Expert en technologies internet et multimédia           |                                                 |                                      |                                                                         | 5.4a |
|                                                                         |                                                     | Responsable sécurité du système d'information           |                                                 |                                      |                                                                         | 5.4b |
|                                                                         | Architecte technique                                |                                                         |                                                 |                                      |                                                                         | 5.5  |
|                                                                         | 1995                                                | 2000                                                    | 2001                                            | 2002                                 | 2005                                                                    |      |
| Famille 6<br><br>Administration et gestion de la DSI                    | Responsable du management de la DSI                 |                                                         |                                                 |                                      |                                                                         | 6.1  |
|                                                                         |                                                     |                                                         | Responsable d'exploitation informatique         |                                      |                                                                         | 6.1a |
|                                                                         |                                                     |                                                         | Responsable d'une entité informatique           |                                      |                                                                         | 6.1b |
|                                                                         | Responsable des services fonctionnels de la DSI     |                                                         |                                                 |                                      | Responsable de(s) service(s) administratif(s) et financier(s) de la DSI | 6.2  |
|                                                                         |                                                     | Responsable télécoms                                    |                                                 |                                      |                                                                         |      |

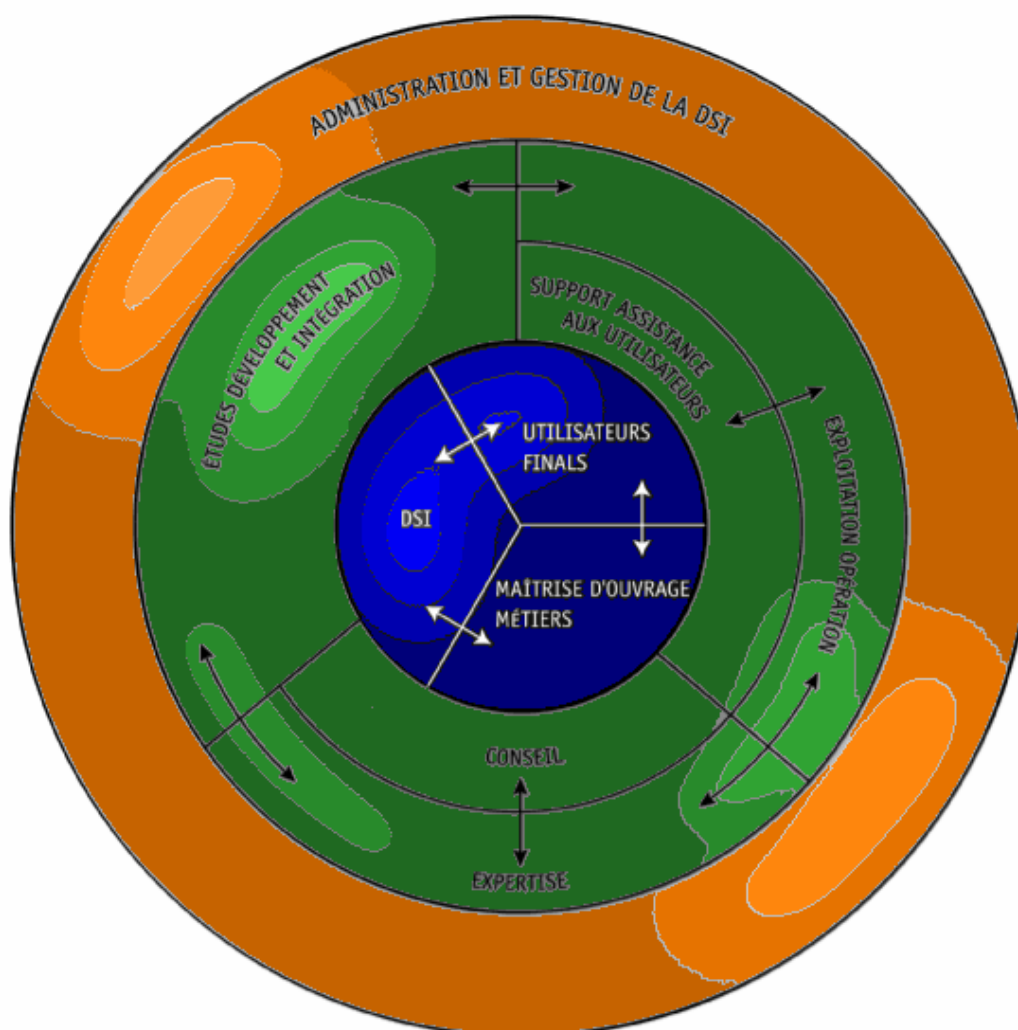
## Organisation de la nomenclature des « emplois-métiers » du CIGREF

Le référentiel métier du CIGREF présente de façon synthétique les « principales missions », « activités et tâches » et « compétences nécessaires » requises pour les principaux acteurs des technologies de l'information dans les grandes entreprises françaises. Il présente également le parcours professionnel type (profils et expériences antérieures) et les tendances d'évolution de la fonction.

Il est organisé en six familles :

- Conseil en système d'information et maîtrise d'ouvrage
- Support et assistance aux utilisateurs
- Production et exploitation
- Études, développement et intégration
- Support et assistance technique interne
- Administration et gestion de la DSI

### Structure des emplois-métiers de l'informatique et des télécommunications



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

- l'appellation de l'emploi-métier, les autres appellations courantes ou spécifiques en France et ses équivalences anglo-saxonnes utilisées dans les organisations ;
- la mission de l'emploi-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 ;
- 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 ;
- les compétences nécessaires regroupées en familles et classées en trois catégories distinctes : les savoir-faire système d'information, les savoir-faire généraux et les aptitudes comportementales.

## **Principaux changements par rapport à la nomenclature CIGREF publiée en 2002**

---

### ***Les savoir-faire « système d'information »***

Le référentiel métier a été revu en grande partie pour préparer cette évolution majeure qu'est le référentiel des compétences.

Pour ce faire, en premier lieu, arguant du fait que les savoir-faire décrits s'appliquent à l'ensemble du système d'information de l'entreprise, les membres du groupe ont élargi le cadre strictement « technologique » du premier regroupement des savoir-faire de la version précédente, au cadre plus global du « système d'information » ;

Les « savoir-faire technologiques » sont donc renommés en « savoir-faire système d'information ».

### ***Regroupement des savoir-faire***

Tous les savoir-faire ont aussi été regroupés en familles de compétences, chacun d'entre eux étant transformé en une compétence élémentaire. La liste des compétences

élémentaires a été épurée<sup>1</sup> : des regroupements ont été effectués, les synonymes supprimés etc.

Toutes les fiches métier ont donc été revues une à une et pour chaque compétence élémentaire une indication de niveau requis a été ajoutée.

Les savoirs mobilisés de la nomenclature 2002 ont donc été regroupés en :

- 59 compétences élémentaires pour les savoir-faire « système d'information », elles-mêmes rassemblées en 12 familles principales
- 90 compétences élémentaires pour les « savoir-faire généraux », elles-mêmes rassemblées en 15 groupes principaux.
- 36 compétences élémentaires pour les « aptitudes comportementales », elles même rassemblées en 5 groupes principaux.

Dans les tableaux de compétence de chaque fiche métier, afin de pouvoir effectuer des comparaisons de métier à métier, toutes les familles sont systématiquement indiquées, et pour chaque famille sont listés les compétences nécessaires et le niveau requis. Si aucune compétence n'est requise, la famille est mise en italique.

### **Introduction du niveau requis**

L'ancienne nomenclature 2002 comprenait une combinaison de deux types de niveaux :

- **Utile et Essentiel**
- **Notion, Maîtrise et Expertise**

Soit une palette de 6 possibilités, dont les définitions n'étaient pas fournies.

Par souci de clarté, la nomenclature 2005 n'utilise plus que 4 niveaux, issus d'une combinaison de ceux de la version précédente. Leur définition est la suivante :

- **Notion** : connaissance des concepts de base.
- **Application** : niveau notion + être capable d'appliquer une procédure ou une connaissance sans initiative (sans sortir du cadre défini).
- **Maîtrise** : niveau application + être capable de traiter les cas d'exception, d'extrapoler, de former aux concepts de base et de sortir du cadre lorsque c'est nécessaire.

---

<sup>1</sup> La correspondance *savoir-faire 2002 / compétences 2005* se trouve en annexe de ce document

- **Expert** : niveau maîtrise + être capable de modifier significativement une procédure dans un souci d'optimisation.

La grille de passage de la nomenclature 2002 à la nomenclature 2003 suit la règle suivante :

Niveaux 2002

|           | Notion      | Maîtrise    | Expert   |
|-----------|-------------|-------------|----------|
| Utile     | Notion      | Application | Maîtrise |
| Essentiel | Application | Maîtrise    | Expert   |

Niveaux 2005

### **Deux fiches ont été fondues en une seule**

Lors de la revue métier par métier de l'ensemble des compétences, il est apparu que les métiers d'« Analyste système » (fiche 3.4) et d'« Administrateur système » (fiche 3.5a) se confondaient souvent au profit du second.

Un consensus s'est dégagé au sein du groupe de réflexion pour établir que le métier d'« Analyste système » pouvait disparaître de la nomenclature 2005 du Cigref.

Les activités de la fiche 3.4 « Analyste système » ont été intégrées dans celles de la fiche 3.5a « Administrateur système ».

La fiche 3.4 « Analyste système » disparaît donc de la nomenclature 2005 du Cigref

### **Une fiche n'a plus de tableau des compétences**

La fiche 6.2 « Responsable de(s) service(s) administratifs et financier(s) de la DSI » est une fiche particulière, en effet elle décrit des métiers présents à la direction des systèmes d'information mais souvent transverses à l'entreprise comme le contrôleur de gestion, le responsable des ressources humaines, le responsable des achats ou le juriste de la DSI.

Du reste ces métiers ont souvent une double dépendance : fonctionnelle et hiérarchique.

Chacun de ces métiers requiert des compétences et aptitudes comportementales particulières et spécifiques.

Plutôt que de détailler pour chacun d'entre eux le tableau des compétences correspondant et arguant du fait que la gestion des compétences de ces métiers est souvent effectuée au niveau du Groupe ou de la direction fonctionnelle à laquelle ils

sont rattachés, le groupe de travail a estimé que le détail des compétences de cette fiche n'était pas pertinent et n'avait donc pas lieu d'être.

Le tableau des compétences pour cette fiche a été supprimé.

***Les compétences liées à la sécurité ont été ré-évaluées :***

Sur les familles 3, 4, 5 et 6, à savoir :

« Production - exploitation »,

« Études, Développement »,

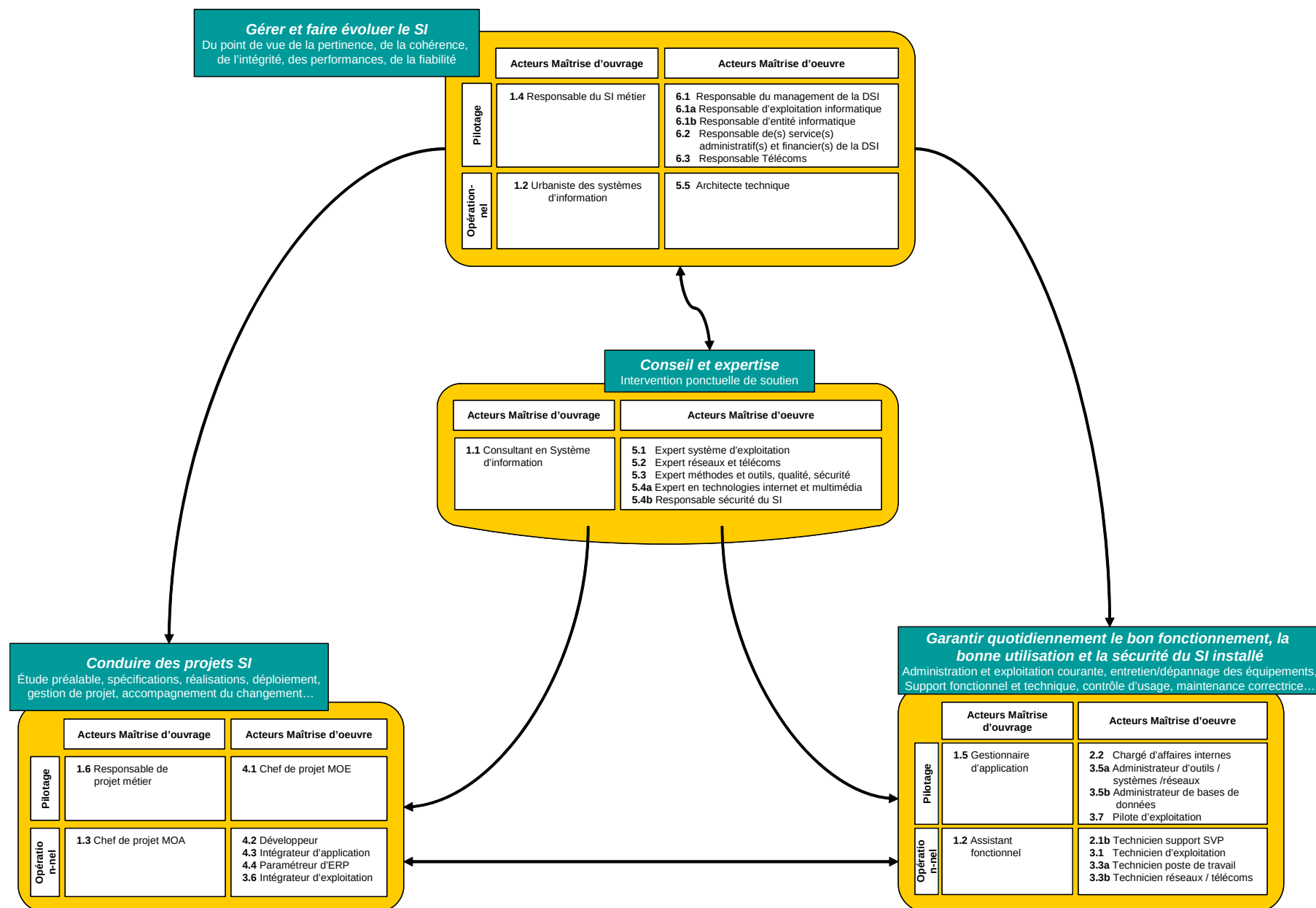
« Assistance technique interne »,

« Administration et gestion de la DSI »,

les compétences *savoir-faire système d'information* et *savoir-faire généraux* en sécurité informatique ont vu leur niveau rehaussé et notamment les compétences élémentaires suivantes :

- Dans les savoir-faire système d'information :
  - o normes et procédures de sécurité I&T,
  - o évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms.
- Dans les savoir-faire généraux :
  - o principes de sécurité au sens général ,
  - o méthodes d'analyse du risque.

## Regroupement fonctionnel des emplois-métiers de l'informatique et des télécommunications





***LES MÉTIERS DU CONSEIL  
EN SYSTÈME D'INFORMATION  
ET DE LA MAÎTRISE D'OUVRAGE***



## 1 - Conseil en système d'information et maîtrise d'ouvrage

### 1.1 Consultant en systèmes d'information

Conseil en informatique et  
télécommunications de service  
Organisateur / chargé d'étude en  
organisation  
Chargé d'études informatiques  
**Project Integrator**  
**Account Relationship Manager**

#### MISSION

Il anticipe et fait mûrir les nouveaux projets par une sensibilisation à l'apport des technologies nouvelles 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.

#### ACTIVITÉS ET TÂCHES

##### Conseil en organisation

- Audit, études et conseil en organisation de l'entreprise
- Conseil en Business Process Reengineering, (BPR : refonte des processus métiers)
- Conseil en optimisation de l'utilisation des outils et systèmes en place
- Sensibilisation de la DG aux technologies nouvelles et aux apports des technologies de l'information (TI)
- Information et sensibilisation des utilisateurs finals sur les actions de la DSI et les apports des TI

##### Assistance à maîtrise d'ouvrage

- Assistance à la maîtrise d'ouvrage pour le développement de l'informatique de service
- Prescriptions et recommandations pour le développement et la mise en œuvre d'un projet ou d'une solution
- Définition de spécifications fonctionnelles
- Rédaction du cahier des charges pour le maître d'œuvre
- Etude de l'architecture applicative et fonctionnelle et de son évolution
- Evaluation et choix d'un progiciel

##### Appui au maître d'ouvrage pour l'accompagnement du changement

- Préconisations sur le management dans le cadre de l'accompagnement d'un projet
- Anticipation et gestion des impacts sociaux
- Conception du plan d'accompagnement
- Accompagnement auprès des utilisateurs
- Conception et réalisation de documentations pour les utilisateurs et de manuels didactiques

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Bac + 5 (ingénieur).

**Expérience :** Plus de 10 ans. Expérience diversifiée.

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

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.

| 1.1 CONSULTANT EN SYSTÈMES D'INFORMATION |                                          |                                                                                                                                                    | Niveaux |   |    |   |   |
|------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|----|---|---|
|                                          |                                          |                                                                                                                                                    | NR      | N | A  | M | E |
| Savoir-faire système d'information       | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)                                                                 |         |   | ●  |   |   |
|                                          | Architecture technique                   | Architecture du SI de l'entreprise                                                                                                                 |         | ● |    |   |   |
|                                          | Composants matériels                     |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                          | Conception                               | Conception, modélisation et architecture d'applications                                                                                            |         |   | ●  |   |   |
|                                          | Développement                            | Méthodes, normes et outils de développement                                                                                                        |         |   | ●  |   |   |
|                                          | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                          | Intégration                              | Intégration de logiciels                                                                                                                           |         | ● |    |   |   |
|                                          |                                          | Intégration de matériels                                                                                                                           |         | ● |    |   |   |
|                                          |                                          | Intégration de systèmes                                                                                                                            |         | ● |    |   |   |
|                                          | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                          | Production - Exploitation                | Environnements d'exploitation                                                                                                                      |         | ● |    |   |   |
|                                          | Progiciel                                |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
| Savoir-faire généraux                    | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                                                                                       |         |   | ●  |   |   |
|                                          | Télécom - Réseaux                        | Logiciels et matériels réseaux                                                                                                                     |         | ● |    |   |   |
|                                          | Animation                                | Expérience des techniques de communication et d'animation de réunions                                                                              |         |   |    | ● |   |
|                                          |                                          | Méthodes et supports de formation                                                                                                                  |         | ● |    |   |   |
|                                          | Audit / Sécurité                         | Techniques et procédures d'audit                                                                                                                   |         |   | ●  |   |   |
|                                          | Budget                                   | Gestion économique et financière appliquée à l'informatique                                                                                        |         |   | ●  |   |   |
|                                          | Conduite de projet                       | Conduite de projet                                                                                                                                 |         |   | ●  |   |   |
|                                          |                                          | Ingénierie d'accompagnement de projet                                                                                                              |         |   | ●  |   |   |
|                                          |                                          | Vision des impacts organisationnels d'un projet                                                                                                    |         |   | ●  |   |   |
|                                          | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise                                                                              |         |   |    | ● |   |
|                                          | Connaissance de l'offre                  | Connaissance du marché de l'offre I&T                                                                                                              |         |   | ●  |   |   |
|                                          |                                          | Vision et compréhension des technologies récentes                                                                                                  |         |   |    | ● |   |
|                                          | Connaissance des métiers de l'entreprise | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins                                                                |         |   |    | ● |   |
|                                          |                                          | Culture générale I&T                                                                                                                               |         |   |    | ● |   |
|                                          | Gestion des Fournisseurs/achats          | Méthodes de négociation                                                                                                                            |         |   | ●  |   |   |
|                                          | Juridique                                | Compétences générales en droit (commercial, travail, fiscal)                                                                                       |         |   | ●  |   |   |
|                                          | Langue                                   | Pratique de l'anglais courant                                                                                                                      |         |   | ●  |   |   |
|                                          | Organisation                             | Conception de solutions organisationnelles                                                                                                         |         |   |    | ● |   |
|                                          |                                          | Techniques de l'organisation                                                                                                                       |         |   |    | ● |   |
|                                          | Processus métiers                        | Modélisation et analyse des processus                                                                                                              |         |   |    | ● |   |
|                                          | Qualité                                  | Démarche d'assurance qualité                                                                                                                       |         |   | ●  |   |   |
|                                          | Savoirs de base                          | Aptitudes à rédiger                                                                                                                                |         |   |    | ● |   |
|                                          |                                          | Ergonomie et interfaces homme-machine                                                                                                              |         | ● |    |   |   |
|                                          |                                          | Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques |         | ● |    |   |   |
|                                          | Techniques de Management                 |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                          |                                          |                                                                                                                                                    | NR      | U | ES |   |   |
| Aptitudes comportementales               | Compétences d'action et de réalisation   | Anticipation                                                                                                                                       |         |   |    | ● |   |
|                                          | Compétences d'assistance et de service   | Pédagogie                                                                                                                                          |         | ● |    |   |   |
|                                          | Compétences de résolution de problèmes   | Méthode                                                                                                                                            |         |   |    | ● |   |
|                                          |                                          | Ouverture d'esprit                                                                                                                                 |         |   |    | ● |   |
|                                          | Compétences d'efficacité personnelle     | Adaptabilité                                                                                                                                       |         |   |    | ● |   |
|                                          |                                          | Intégrité                                                                                                                                          |         | ● |    |   |   |
|                                          |                                          | Pragmatisme                                                                                                                                        |         |   |    | ● |   |
|                                          |                                          | Rigueur                                                                                                                                            |         |   |    | ● |   |
|                                          | Compétences managériales                 | Leadership                                                                                                                                         |         | ● |    |   |   |
|                                          |                                          | Management                                                                                                                                         |         | ● |    |   |   |
|                                          |                                          | Organisation                                                                                                                                       |         | ● |    |   |   |
|                                          | Compétences relationnelles               | Ecoute et communication                                                                                                                            |         | ● |    |   |   |

N = Notions    A = Application    M = Maîtrise    E = Expertise    U = Utile    Es = Essentiel



## 1 - Conseil en système d'information et maîtrise d'ouvrage

**1.2 Urbaniste des systèmes d'information**

Architecte fonctionnel, Architecte de  
système d'information  
*Applications Architect*

**MISSION**

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.

**ACTIVITÉS ET TÂCHES****Conception du système d'information**

- Construction et évolution de la cartographie du système d'information ou du sous-ensemble du système d'information dont il a la charge
- Définition des standards
- Proposition des scénarios d'évolution du système d'information en tenant compte des facteurs susceptibles d'avoir un impact sur le système d'information (décision de gestion, évolution de l'offre, organisationnel, quantitatif...), retranscription sur la cartographie en garantissant son intégrité permanente en regard du schéma directeur

**Garantie de la cohérence du SI**

- Évaluation de la pertinence et de la cohérence des projets par rapport à l'architecture cible et aux systèmes existants (en particulier études d'opportunité, définition des besoins, choix d'architecture du système fonctionnel)

**Communication**

- Promotion (conseil, communication) de la cartographie du système d'information
- Travail en relation étroite et permanente avec les responsables de domaines fonctionnels et de l'architecture technique

## PARCOURS PROFESSIONNEL

**Profil :** Bac + 5 ingénieur d'origine « études ».

**Expérience :** Minimum 10 ans dans les domaines de la conduite de projet et mise en place réussie de systèmes dans plusieurs domaines fonctionnels.

## TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

- 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 (progiciels, plates-formes de convergence...).
- Nécessité d'intégrer dans le système d'information des éléments de plus en plus interdépendants.
- Nécessité de maîtriser le risque de perte d'intégrité du système d'information dans un contexte d'accélération des évolutions (techniques, concurrentielles, organisationnelles...).
- S'adapter en permanence aux évolutions juridiques et fonctionnelles de plus en plus fréquentes.



| 1.2 URBANISTE DES SYSTÈMES D'INFORMATION |                                          |                                                                                                                                                      | Niveaux |   |   |   |   |
|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|---|
|                                          |                                          |                                                                                                                                                      | NR      | N | A | M | E |
| Savoir-faire technologiques              | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)                                                                   |         |   |   |   | ● |
|                                          | Architecture technique                   | Méthodologie de développement d'architecture                                                                                                         |         |   | ● |   |   |
|                                          | Composants matériels                     |                                                                                                                                                      | O       |   |   |   |   |
|                                          | Conception                               | Conceptualisation et modélisation du SI                                                                                                              |         |   |   | ● |   |
|                                          | Développement                            | Méthodes, normes et outils de développement                                                                                                          |         | ● |   |   |   |
|                                          | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                                                                                      | O       |   |   |   |   |
|                                          | Intégration                              |                                                                                                                                                      | O       |   |   |   |   |
|                                          | Pilotage d'activité, gouvernance         | Élaboration des dispositifs, méthodes et instrumentations diverses pour sa fonction et pour les autres fonctions de pilotage (ex : tableaux de bord) |         |   |   | ● |   |
|                                          | Production - Exploitation                |                                                                                                                                                      | O       |   |   |   |   |
|                                          | Progiciel                                |                                                                                                                                                      | O       |   |   |   |   |
|                                          | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                                                                                         |         |   | ● |   |   |
|                                          | Télécom - Réseaux                        |                                                                                                                                                      | O       |   |   |   |   |
| Savoir-faire généraux                    | Animation                                | Coordination et animation d'un réseau de correspondants fonctionnels et opérationnels d'applications                                                 |         |   |   | ● |   |
|                                          | Audit / Sécurité                         | Méthodes d'analyse et d'organisation                                                                                                                 |         |   |   | ● |   |
|                                          | Budget                                   | Gestion économique et financière appliquée à l'informatique                                                                                          |         |   | ● |   |   |
|                                          | Conduite de projet                       | Conduite de projet                                                                                                                                   |         |   |   | ● |   |
|                                          | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information                                                                   |         |   |   |   | ● |
|                                          | Connaissance de l'offre                  |                                                                                                                                                      | O       |   |   |   |   |
|                                          | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie)                                                                   |         |   |   | ● |   |
|                                          | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                                                                                      | O       |   |   |   |   |
|                                          | Juridique                                | Compétences juridiques                                                                                                                               |         | ● |   |   |   |
|                                          | Langue                                   |                                                                                                                                                      | O       |   |   |   |   |
|                                          | Organisation                             |                                                                                                                                                      | O       |   |   |   |   |
|                                          | Processus métiers                        | Procédures, normes et standards                                                                                                                      |         |   |   | ● |   |
|                                          | Qualité                                  | Démarche d'assurance qualité                                                                                                                         |         |   | ● |   |   |
|                                          | Savoirs de base                          |                                                                                                                                                      | O       |   |   |   |   |
|                                          | Techniques de Management                 |                                                                                                                                                      | O       |   |   |   |   |
| Aptitudes comportementales               | Compétences d'action et de réalisation   | Anticipation                                                                                                                                         |         | ● |   |   |   |
|                                          | Compétences d'assistance et de service   |                                                                                                                                                      | O       |   |   |   |   |
|                                          | Compétences de résolution de problèmes   | Analyse                                                                                                                                              |         |   |   | ● |   |
|                                          |                                          | Ouverture d'esprit                                                                                                                                   |         |   |   | ● |   |
|                                          |                                          | Synthèse                                                                                                                                             |         |   |   | ● |   |
|                                          | Compétences d'efficacité personnelle     |                                                                                                                                                      | O       |   |   |   |   |
|                                          | Compétences managériales                 | Politique                                                                                                                                            |         | ● |   |   |   |
|                                          | Compétences relationnelles               | Conviction                                                                                                                                           |         |   |   | ● |   |
|                                          |                                          | Ecoute et communication                                                                                                                              |         |   |   | ● |   |
|                                          |                                          | Négociation                                                                                                                                          |         | ● |   |   |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile Es = Essentiel



## 1 - Conseil en système d'information et maîtrise d'ouvrage

### 1.3 Chef de projet Maîtrise d'ouvrage

*Chef de projet utilisateur (CPU)  
Conducteur de projet  
Pilote stratégique*

#### MISSION

Fondamentalement, il est responsable de l'obtention, à la fin du projet, d'un résultat optimal et conforme au cahier des charges établi par (ou pour) le commanditaire en ce qui concerne la qualité, les performances, le coût et le délai.

#### ACTIVITÉS ET TÂCHES

##### **Responsabilité du contenu fonctionnel du projet**

- Définition des besoins métier et établissement des spécifications fonctionnelles détaillées (Clarification avec les demandeurs des objectifs poursuivis dès le départ et des besoins. Conseil au demandeur le cas échéant)
- Rédaction très précise du cahier des charges
- Choix du progiciel, en liaison avec le maître d'œuvre
- Prévision des moyens à mettre en œuvre (humains, techniques, financiers...)
- Définition et supervision de la réalisation des prototypes et des tests fonctionnels
- Recettes fonctionnelles

##### **Préparation, déploiement du projet, et mise en œuvre des actions d'accompagnement des utilisateurs**

- Définition de la cible utilisateurs
- Définition au plus tôt de la méthode et des moyens pédagogiques de formation des utilisateurs
- Mise en œuvre de la formation et de l'accompagnement des utilisateurs, en fonction de leurs besoins
- Définition du service de support à l'utilisateur
- Définition des modalités de traitement des demandes d'évolution

##### **Conduite du projet**

- Organisation, coordination et animation de l'équipe de maîtrise d'ouvrage du projet
- Arbitrage des éventuels différends entre l'équipe et les autres intervenants
- Supervision du déroulement du projet
- Coordination et synthèse des validations, assurance de la qualité des validations prononcées
- Circulation et diffusion de l'information côté maîtrise d'ouvrage
- Responsabilité de la totalité des événements survenant dans le projet

##### **Garantie de la meilleure adéquation qualité - coût - délai**

- Recette des réalisations et appréciation de leur conformité au cahier des charges de l'ouvrage
- Respect des délais
- Respect des coûts
- Proposition 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
- Définition et gestion du planning d'avancée du projet
- Arbitrage des choix à faire en fonction du risque et du résultat
- Mise en place de tous les indicateurs nécessaires au suivi et à la gestion du projet, notamment sur l'évaluation de la performance, des coûts et des délais

## PARCOURS PROFESSIONNEL

**Profil :** Bac + 5 (ingénieur).

Le chef de projet maîtrise d'ouvrage est un homme de métier, représentant des utilisateurs du système d'information, qui exerce une activité de responsabilité au cœur d'un métier de l'entreprise.

Généralement, ce n'est pas un spécialiste du traitement de l'information.

Lorsque le projet est important et nécessite la mise en place d'une véritable direction de projet, le chef de projet rapporte au responsable métier de projet.

Le chef de projet utilisateur doit travailler dès le lancement du projet en étroite coopération avec son homologue de la maîtrise d'œuvre, le chef de projet informatique. Le travail en binôme est une condition sine qua non de succès.

**Expérience :** Minimum 3 à 5 ans, étant entendu que la maîtrise d'ouvrage sur des grands projets nécessitera une expérience préalable sur des projets de moindre ampleur.

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

## TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

La diffusion du mode projet dans les entreprises conduit celles-ci à chercher à cerner beaucoup plus minutieusement les relations maîtrise d'ouvrage - maîtrise d'œuvre, ainsi qu'à préciser le fonctionnement matriciel qui permet au projet de s'appuyer sur différentes ressources internes.

| 1.3 CHEF DE PROJET MAITRISE D'OUVRAGE |                                          |                                                                                                                           | Niveaux |   |    |   |   |
|---------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|----|---|---|
|                                       |                                          |                                                                                                                           | NR      | N | A  | M | E |
| Savoir-faire système d'information    | Architecture applicative / fonctionnelle |                                                                                                                           | O       |   |    |   |   |
|                                       | Architecture technique                   |                                                                                                                           | O       |   |    |   |   |
|                                       | Composants matériels                     |                                                                                                                           | O       |   |    |   |   |
|                                       | Conception                               |                                                                                                                           | O       |   |    |   |   |
|                                       | Développement                            |                                                                                                                           | O       |   |    |   |   |
|                                       | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                                                           | O       |   |    |   |   |
|                                       | Intégration                              |                                                                                                                           | O       |   |    |   |   |
|                                       | Pilotage d'activité, gouvernance         | Gestion et techniques économiques appliquées au système d'information                                                     |         |   |    | ● |   |
|                                       | Production - Exploitation                |                                                                                                                           | O       |   |    |   |   |
|                                       | Progiciel                                |                                                                                                                           | O       |   |    |   |   |
|                                       | Sécurité informatique                    |                                                                                                                           | O       |   |    |   |   |
|                                       | Télécom - Réseaux                        |                                                                                                                           | O       |   |    |   |   |
| Savoir-faire généraux                 | Animation                                | Animation de groupe, gestion de conflits                                                                                  |         |   |    | ● |   |
|                                       |                                          | Animation de réunion                                                                                                      |         |   |    | ● |   |
|                                       |                                          | Coordination et animation d'un réseau de correspondants fonctionnels et opérationnels d'applications                      |         |   |    | ● |   |
|                                       | Audit / Sécurité                         |                                                                                                                           | O       |   |    |   |   |
|                                       | Budget                                   | Gestion et contrôle des coûts informatiques et de télécommunication                                                       |         |   |    | ● |   |
|                                       | Conduite de projet                       | Elaboration des scénarios, gestion et conduite de projet                                                                  |         |   |    |   | ● |
|                                       |                                          | Gestion des conflits                                                                                                      |         |   | ●  |   |   |
|                                       |                                          | Gestion du changement                                                                                                     |         | ● |    |   |   |
|                                       |                                          | Méthodes et techniques de conduite de projet                                                                              |         |   |    | ● |   |
|                                       |                                          | Mise en place des indicateurs de suivi de projet                                                                          |         |   |    | ● |   |
|                                       | Connaissance de l'entreprise             | Bonne connaissance de l'entreprise (fonctionnement, historique...) et de son contexte (produits, marchés, contraintes...) |         |   |    | ● |   |
|                                       | Connaissance de l'offre                  |                                                                                                                           | O       |   |    |   |   |
|                                       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance du domaine fonctionnel                                                                                       |         |   |    |   | ● |
|                                       | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                                                           | O       |   |    |   |   |
|                                       | Juridique                                |                                                                                                                           | O       |   |    |   |   |
|                                       | Langue                                   |                                                                                                                           | O       |   |    |   |   |
|                                       | Organisation                             | Principes de l'analyse de la valeur                                                                                       |         |   |    | ● |   |
|                                       | Processus métiers                        | Modélisation et analyse des processus                                                                                     |         |   |    |   | ● |
|                                       | Qualité                                  | Démarche d'assurance qualité                                                                                              |         |   |    | ● |   |
|                                       | Savoirs de base                          | Capacité rédactionnelle                                                                                                   |         |   |    | ● |   |
|                                       | Techniques de Management                 | Technique de gestion des situations conflictuelles                                                                        |         |   |    | ● |   |
|                                       |                                          |                                                                                                                           | NR      | U | ES |   |   |
| Aptitudes comportementales            | Compétences d'action et de réalisation   | Mobilisation                                                                                                              |         |   |    | ● |   |
|                                       |                                          | Anticipation                                                                                                              |         |   |    | ● |   |
|                                       |                                          | Autonomie                                                                                                                 |         |   |    | ● |   |
|                                       | Compétences d'assistance et de service   | Pédagogie                                                                                                                 |         | ● |    |   |   |
|                                       | Compétences de résolution de problèmes   | Perception des enjeux                                                                                                     |         |   |    | ● |   |
|                                       | Compétences d'efficacité personnelle     | Gestion de situation                                                                                                      |         | ● |    |   |   |
|                                       |                                          | Opiniâtreté                                                                                                               |         |   |    | ● |   |
|                                       | Compétences managériales                 | Management                                                                                                                |         |   |    | ● |   |
|                                       |                                          |                                                                                                                           |         |   |    | ● |   |
|                                       |                                          |                                                                                                                           |         |   |    | ● |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile Es = Essentiel



## 1 - Conseil en système d'information et maîtrise d'ouvrage

### 1.4 Responsable du SI « métier »

Responsable de domaine

#### MISSION

Il pilote l'alignement du système d'information du métier sur les orientations stratégiques et sur les processus métiers, en proposant des scénarios d'évolution du système d'information cohérents avec les objectifs et les processus définis et en garantissant la cohérence globale et dynamique ainsi que la pertinence et la performance du SI du métier.

#### ACTIVITÉS ET TÂCHES

##### **Pilotage stratégique**

- Contribution à l'optimisation des processus métiers, des données, des applications et des systèmes associés (détection d'opportunités...). Pilotage de la performance (notamment économique)
- Promotion (conseil, communication) de la cartographie du système d'information comme un outil d'aide à la décision et au pilotage de la performance
- Anticipation des changements et de leurs impacts

##### **Administration du SI**

- Formalisation, consolidation et évolution de la cartographie générale du système d'information :
- modèles fonctionnels du métier ;
- architectures des processus du métier ;
- référentiels des informations de base et communes du métier ;
- architectures fonctionnelles du SI (existant/cible)
- Administration du système d'information (référentiels, règles, démarches, méthodologies, objets métier, techniques, outils)

##### **Qualité et conduite de projet**

- évaluation de la cohérence unitaire et globale (portefeuille) des projets par rapport au système d'information (existant/cible)
- Consolidation des écarts en termes de délais, de coûts ou de qualité
- Capitalisation de l'ensemble des connaissances sur le système d'information du métier et gestion du patrimoine que celui-ci représente :
- Qualité de la conduite de projet
- Cartographie des compétences

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Bac + 5 informatique ou management.

**Expérience :** Cadre supérieur ayant une expérience de 10 à 15 ans minimum d'un ou plusieurs domaines de l'entreprise et ayant suivi des projets informatiques soit en tant que maîtrise d'ouvrage (chef de projet MOA), soit en tant que maîtrise d'œuvre (chef de projet MOE) afin d'avoir la double compétence fonctionnelle et informatique nécessaire à la maîtrise de son domaine.

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

- Complexification et rapidité d'évolution des systèmes d'information aussi bien sur un plan technique que fonctionnel.
- Nécessité d'intégrer dans le SI des éléments exogènes (progiciels, plates-formes de convergence...) et des éléments de plus en plus interdépendants.
- Recherche de l'amélioration de la qualité des relation entre la MOA et la MOE.
- Développement des démarches d'urbanisation fonctionnelles dans le pilotage du SI



| 1.4 RESPONSABLE DU SI « MÉTIER »   |                                          |                                                                                                                                                      | Niveaux |   |    |   |   |
|------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|----|---|---|
|                                    |                                          |                                                                                                                                                      | NR      | N | A  | M | E |
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle |                                                                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                    | Architecture technique                   |                                                                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                    | Composants matériels                     |                                                                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                    | Conception                               | Conceptualisation et modélisation du SI                                                                                                              |         |   |    | ● |   |
|                                    | Développement                            | Méthodes, normes et outils de développement                                                                                                          |         | ● |    |   |   |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                    | Intégration                              |                                                                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         | Élaboration des dispositifs, méthodes et instrumentations diverses pour sa fonction et pour les autres fonctions de pilotage (ex : tableaux de bord) |         |   | ●  |   |   |
|                                    |                                          | Gestion et techniques économiques appliquées au système d'information                                                                                |         |   |    |   | ● |
|                                    | Production - Exploitation                |                                                                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                    | Progiciel                                |                                                                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                    | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                                                                                         |         |   |    | ● |   |
|                                    | Télécom - Réseaux                        |                                                                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
| Savoir-faire généraux              | Animation                                | Techniques d'entretien et d'animation de groupe                                                                                                      |         |   |    | ● |   |
|                                    | Audit / Sécurité                         |                                                                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                    | Budget                                   | Gestion économique et financière appliquée à l'informatique                                                                                          |         |   |    | ● |   |
|                                    | Conduite de projet                       | Conduite de projet                                                                                                                                   |         |   |    | ● |   |
|                                    | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information                                                                   |         |   |    | ● |   |
|                                    | Connaissance de l'offre                  |                                                                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                    | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance de l'entreprise (activités et métiers)                                                                                                  |         |   |    | ● |   |
|                                    | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                    | Juridique                                | Droits et réglementation de l'informatique et des télécoms                                                                                           |         | ● |    |   |   |
|                                    | Langue                                   |                                                                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                    | Organisation                             | Techniques de l'organisation et vision des impacts organisationnels d'un projet                                                                      |         |   |    | ● |   |
|                                    | Processus métiers                        | Modélisation et analyse des processus                                                                                                                |         |   |    | ● |   |
|                                    | Qualité                                  | Techniques de l'assurance qualité                                                                                                                    |         |   |    | ● |   |
|                                    | Savoirs de base                          |                                                                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                    | Techniques de Management                 | Technique de gestion des situations conflictuelles                                                                                                   |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          |                                                                                                                                                      | NR      | U | ES |   |   |
| Aptitudes comportementales         | Compétences d'action et de réalisation   |                                                                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences d'assistance et de service   | Pédagogie                                                                                                                                            |         | ● |    |   |   |
|                                    | Compétences de résolution de problèmes   | Diagnostic - modélisation                                                                                                                            |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Ouverture d'esprit                                                                                                                                   |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Synthèse                                                                                                                                             |         |   |    | ● |   |
|                                    | Compétences d'efficacité personnelle     | Pragmatisme                                                                                                                                          |         |   |    | ● |   |
|                                    | Compétences managériales                 | Management                                                                                                                                           |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Organisation                                                                                                                                         |         | ● |    |   |   |
|                                    | Compétences relationnelles               | Conviction                                                                                                                                           |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Ecoute et communication                                                                                                                              |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Négociation                                                                                                                                          |         |   |    | ● |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile

Es = Essentiel



## 1 - Conseil en système d'information et maîtrise d'ouvrage

## 1.5 Gestionnaire d'applications

*Pilote général de systèmes  
Gestionnaire processus / produits  
Gestionnaire du système d'information  
Pilote d'applications*

## MISSION

Le gestionnaire d'applications 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 pour la mise en cohérence avec les orientations, les modes de fonctionnement et les processus définis au niveau du métier.

## ACTIVITÉS ET TÂCHES

**Conception d'évolution du système d'information**

- Représentation des maîtres d'ouvrage lors de la vie courante des systèmes
- Participation à l'élaboration des règles de fonctionnement et d'utilisation du système d'information
- Participation à la construction et à l'utilisation du SI et de son évolution (proposition d'améliorations, gestion des idées et des propositions, participation aux projets d'adaptation et d'évolution du SI, participation aux recettes opérationnelles)

**Mise en œuvre du système d'information**

- 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...)
- Participation active au développement de l'usage du système d'information
- Contribution à l'évolution des processus et du système d'information en cohérence avec la stratégie du métier. Il prête 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)

**Qualité du SI (performance, cohérence, coût, délai...)**

- Coordination et animation du réseau des acteurs du fonctionnement
- 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)
- Respect des règles de fonctionnement et d'utilisation du SI en conformité avec les normes et standards du métier et de l'entreprise, en accord avec les contrats de service
- Documentation (note de cadrage, cahier des charges, guide de procédure...)
- Contrôle de l'application des règles de fonctionnement et d'utilisation
- Participation à la maîtrise des coûts d'exploitation du système d'information

## PARCOURS PROFESSIONNEL

**Profil :** Bac + 3 ou bac + 4.

**Expérience :** Fonctionnelle et opérationnelle du métier et du secteur d'activité.  
Expérience en SI et en gestion de projet.

Le positionnement du gestionnaire d'applications par rapport au responsable système d'information du métier n'est pas chose aisée. L'articulation cohérente entre les deux rôles dépend fondamentalement de choix d'organisation (l'entreprise souhaite-t-elle mettre l'accent sur les projets innovants, la cohérence d'ensemble ou la maîtrise du fonctionnement ?) et probablement aussi de la phase du cycle de vie du système d'information dans laquelle se situe l'entreprise : est-on dans une phase de maturité et d'entretien du système d'information en place ou bien au contraire dans une phase de refonte importante ou même de conception d'un nouveau système d'information ?

## TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

Comme cela a déjà été souligné, dans un nombre croissant de projets, la qualité de la mise en service, qui marque la fin du projet et le début de l'exploitation de l'ouvrage, ainsi que l'utilisation intelligente et optimale des systèmes en place par les individus et surtout par les groupes, conditionnent la réussite globale du projet.

Cela était beaucoup moins vrai avec les technologies antérieures, lorsque l'essentiel des efforts de l'entreprise portait sur la conception et le développement des systèmes, et que l'autonomie des utilisateurs était relativement faible (contexte de travail fortement prescrit).

à l'image de ce que l'on constate dans d'autres secteurs d'activité, la valeur ajoutée se déplace de plus en plus de l'amont (« production ») vers l'aval, à savoir le service client et l'usage.

## 1.5 GESTIONNAIRE D'APPLICATIONS

| Niveaux |   |   |   |   |
|---------|---|---|---|---|
| NR      | N | A | M | E |

|                                    |                                          |                                                                                                          |   |   |   |  |  |
|------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|--|
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)                       |   |   | ● |  |  |
|                                    |                                          | Environnement général du SI de l'entreprise (environnements d'exploitation de l'ERP, base de données...) |   |   | ● |  |  |
|                                    |                                          | Parc applicatif et de services                                                                           |   |   | ● |  |  |
|                                    | Architecture technique                   |                                                                                                          | O |   |   |  |  |
|                                    | Composants matériels                     |                                                                                                          | O |   |   |  |  |
|                                    | Conception                               |                                                                                                          | O |   |   |  |  |
|                                    | Développement                            |                                                                                                          | O |   |   |  |  |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                                          | O |   |   |  |  |
|                                    | Intégration                              |                                                                                                          | O |   |   |  |  |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         | Analyse des performances                                                                                 |   |   | ● |  |  |
|                                    |                                          | Gestion et techniques économiques appliquées au système d'information                                    |   |   | ● |  |  |
|                                    |                                          | Raisonnements statistiques                                                                               |   | ● |   |  |  |
|                                    | Production - Exploitation                | Gestion de production                                                                                    |   | ● |   |  |  |
|                                    |                                          | Gestion et exploitation des SI                                                                           |   | ● |   |  |  |
|                                    | Progiciel                                |                                                                                                          | O |   |   |  |  |
|                                    | Sécurité informatique                    | Charte d'utilisation et de sécurité des SI                                                               |   |   | ● |  |  |
|                                    | Télécom - Réseaux                        |                                                                                                          | O |   |   |  |  |

|                       |                                          |                                                                                                                                   |   |  |   |   |  |
|-----------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|---|---|--|
| Savoir-faire généraux | Animation                                | Coordination et animation d'un réseau de correspondants fonctionnels et opérationnels d'applications                              |   |  |   | ● |  |
|                       | Audit / Sécurité                         | Etablissement d'un diagnostic de situation                                                                                        |   |  |   | ● |  |
|                       | Budget                                   | Coûts des produits et services                                                                                                    |   |  | ● |   |  |
|                       | Conduite de projet                       | Méthodes et techniques de conduite de projet                                                                                      |   |  | ● |   |  |
|                       | Connaissance de l'entreprise             | Connaissance des processus et des applications en place                                                                           |   |  |   | ● |  |
|                       | Connaissance de l'offre                  |                                                                                                                                   | O |  |   |   |  |
|                       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance de l'entreprise (activités et métiers)                                                                               |   |  |   | ● |  |
|                       |                                          | Connaissance des clients et des utilisateurs du système d'information, de leurs activités, de leurs besoins                       |   |  |   | ● |  |
|                       | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                                                                   | O |  |   |   |  |
|                       | Juridique                                |                                                                                                                                   | O |  |   |   |  |
|                       | Langue                                   |                                                                                                                                   | O |  |   |   |  |
|                       | Organisation                             | Elaboration et rédaction des règles et des procédures efficaces de fonctionnement et d'utilisation du système d'information       |   |  |   | ● |  |
|                       |                                          | Faculté de superviser la mise en œuvre de processus, de services et d'applications (déploiement, formation, suivi du planning...) |   |  |   | ● |  |
|                       |                                          | Organisation du soutien aux utilisateurs                                                                                          |   |  |   | ● |  |
|                       | Processus métiers                        | Procédures, normes et standards                                                                                                   |   |  | ● |   |  |
|                       |                                          | Modélisation et analyse des processus                                                                                             |   |  | ● |   |  |
|                       | Qualité                                  |                                                                                                                                   | O |  |   |   |  |
|                       | Savoirs de base                          | Capacité rédactionnelle                                                                                                           |   |  | ● |   |  |
|                       | Techniques de Management                 |                                                                                                                                   | O |  |   |   |  |

|                            |                                        |                           | NR | U | ES |
|----------------------------|----------------------------------------|---------------------------|----|---|----|
| Aptitudes comportementales | Compétences d'action et de réalisation | Mobilisation              |    |   | ●  |
|                            | Compétences d'assistance et de service | Service                   |    |   | ●  |
|                            | Compétences de résolution de problèmes | Diagnostic - modélisation |    | ● |    |
|                            |                                        | Méthode                   |    | ● |    |
|                            | Compétences d'efficacité personnelle   | Gestion de situation      |    |   | ●  |
|                            |                                        | Initiative                |    |   | ●  |
|                            |                                        | Rigueur                   |    |   | ●  |
|                            | Compétences managériales               |                           | O  |   |    |
|                            | Compétences relationnelles             | Ecoute et communication   |    |   | ●  |
|                            |                                        | Négociation               |    | ● |    |

N = Notions    A = Application    M = Maîtrise    E = Expertise    U = Utile    Es = Essentiel



## 1 - Conseil en système d'information et maîtrise d'ouvrage

### 1.6 Responsable de projet « métier »

Directeur de projet

#### MISSION

Le responsable de projet métier assume la responsabilité fondamentale du projet dans toutes ses dimensions (stratégiques, commerciales, financières, humaines, juridiques, organisationnelles, techniques...).

Il pilote l'ensemble du projet dans toute sa complexité (multiplicité des parties prenantes, intérêts souvent divergents...).

Il est le garant de l'enjeu stratégique du projet pour le métier, l'entreprise ou des tiers.

#### ACTIVITÉS ET TÂCHES

##### **Direction du projet**

- Garantie de la pertinence et de l'opportunité du développement du projet
- Responsabilité, en cours de projet, de toutes les décisions importantes
- Recette définitive du projet

##### **Communication / Animation**

- Impulsion de toute action pour mener le projet à bonne fin
- Communication du projet et animation des hommes et des différentes instances
- Préparation et pilotage de la conduite du changement

##### **Gestion des ressources**

- Conduite, optimisation et responsabilité sous tous les aspects (humains, budget, clientèle, décision finale)
- Gestion financière du projet ainsi que toutes les exigences définies (qualité, coût, délai...)

## PARCOURS PROFESSIONNEL

**Profil :** Bac + 4 ou bac + 5. Il possède généralement une formation initiale supérieure (gestionnaire ou ingénieur).

Sur les plus grands projets, le niveau managérial est requis.

Le responsable de projet métier a la responsabilité de conduire l'ensemble des opérations nécessaires à l'étude, au développement et à la réalisation d'un projet majeur pour le métier. Il assume donc la responsabilité pleine et entière de la « direction du projet » pour atteindre l'objectif (stratégique, commercial, financier, organisationnel ou autre) posé par le métier, plus que la « gestion du projet » proprement dite, qui est de la responsabilité du chef de projet.

Il est aussi le garant de l'identité du projet (contrairement aux autres intervenants qui ne se préoccupent que d'un aspect particulier) et pilote sa convergence progressive vers le résultat.

Parce qu'au-delà du développement d'un système d'information pour le métier, le responsable métier du projet peut avoir en charge les aspects marketing, commerciaux, économiques, organisationnels, juridiques et humains du projet et de son exploitation, il s'apparente à un « intrapreneur ».

**Expérience :** Plus de 7 ans en tant que manager et en conduite de projet opérationnel.

## TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

Deux tendances d'évolution sont à signaler :

- d'une part, les projets « système d'information » sont aujourd'hui de plus en plus importants en termes d'enjeux, d'investissements, d'organisations concernées, de complexité et de périmètre géographique ;
- d'autre part, et pour la même raison, ce sont de moins en moins des projets « informatiques » stricto sensu, mais des projets d'entreprise qui touchent à la refonte des processus internes, au développement de nouveaux produits, à la réorganisation des réseaux de gestion, à la connaissance et la fidélisation des clients ou à la refonte des chaînes logistiques.

Cette fonction peut être le couronnement d'une carrière ou la voie vers les fonctions supérieures de l'entreprise. En effet, la direction de projet est de plus en plus regardée par les entreprises comme une compétence managériale de haut niveau et cette compétence rare et recherchée peut donc s'intégrer dans un parcours qui a été sciemment construit.



| 1.6 RESPONSABLE DE PROJET « MÉTIER » |                                          |                                                                                                      | Niveaux |   |    |   |   |
|--------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|----|---|---|
|                                      |                                          |                                                                                                      | NR      | N | A  | M | E |
| Savoir-faire système d'information   | Architecture applicative / fonctionnelle |                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                      | Architecture technique                   |                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                      | Composants matériels                     |                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                      | Conception                               |                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                      | Développement                            |                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                      | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                      | Intégration                              |                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                      | Pilotage d'activité, gouvernance         | Gestion et techniques économiques appliquées au système d'information                                |         |   |    | ● |   |
|                                      | Production - Exploitation                |                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                      | Progiciel                                |                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                      | Sécurité informatique                    |                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                      | Télécom - Réseaux                        |                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
| Savoir-faire généraux                | Animation                                | Coordination et animation d'un réseau de correspondants fonctionnels et opérationnels d'applications |         |   |    |   | ● |
|                                      |                                          | Animation de groupe, gestion de conflits                                                             |         |   |    |   | ● |
|                                      | Audit / Sécurité                         | Etablissement d'un diagnostic de situation                                                           |         |   |    | ● |   |
|                                      |                                          | Méthodes d'analyse et d'organisation                                                                 |         |   |    | ● |   |
|                                      | Budget                                   | Coûts des produits et services                                                                       |         |   |    | ● |   |
|                                      | Conduite de projet                       | Principes de direction de projet                                                                     |         |   |    | ● |   |
|                                      | Connaissance de l'entreprise             | Connaissance de son milieu professionnel                                                             |         |   |    |   | ● |
|                                      | Connaissance de l'offre                  |                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                      | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance des SI                                                                                  |         |   |    | ● |   |
|                                      | Gestion des Fournisseurs/achats          | Méthodes de négociation                                                                              |         |   |    | ● |   |
|                                      | Juridique                                |                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                      | Langue                                   |                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                      | Organisation                             |                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                      | Processus métiers                        | Procédures, normes et standards                                                                      |         |   |    | ● |   |
|                                      | Qualité                                  | Démarche d'assurance qualité                                                                         |         |   | ●  |   |   |
|                                      | Savoirs de base                          | Capacité rédactionnelle                                                                              |         |   |    | ● |   |
|                                      | Techniques de Management                 |                                                                                                      | O       |   |    |   |   |
|                                      |                                          |                                                                                                      | NR      | U | ES |   |   |
| Aptitudes comportementales           | Compétences d'action et de réalisation   | Anticipation                                                                                         |         |   | ●  |   |   |
|                                      |                                          | Mobilisation                                                                                         |         |   | ●  |   |   |
|                                      | Compétences d'assistance et de service   | Service                                                                                              |         |   | ●  |   |   |
|                                      | Compétences de résolution de problèmes   | Perception des enjeux                                                                                |         |   | ●  |   |   |
|                                      | Compétences d'efficacité personnelle     | Adaptabilité                                                                                         |         |   | ●  |   |   |
|                                      |                                          | Gestion de situation                                                                                 |         |   | ●  |   |   |
|                                      | Compétences managériales                 | Leadership                                                                                           |         |   | ●  |   |   |
|                                      | Compétences relationnelles               | Conviction                                                                                           |         |   | ●  |   |   |
|                                      |                                          | Négociation                                                                                          |         |   | ●  |   |   |



***LES MÉTIERS DU SUPPORT  
ET DE L'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS***



## 2 - Support et assistance aux utilisateurs

Assistant support logiciel  
Correspondant utilisateurs  
Correspondant informatique  
**Field Analyst**

### 2.1a Assistant fonctionnel

#### MISSION

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.

Plutôt spécialisé sur un métier ou un processus, il aide et conseille l'utilisateur final à bien utiliser ses outils logiciels.

À la jonction de la DSI (maître d'œuvre) et du client (direction, maîtrise d'ouvrage, utilisateurs), il intervient directement auprès des utilisateurs

#### ACTIVITÉS ET TÂCHES

##### **Lors de l'installation de nouveaux logiciels (logiciels bureautiques ou métiers)**

- Aide à la définition des formations et participation à leur réalisation
- Accompagnement des utilisateurs

##### **En régime de croisière**

- Conseil aux utilisateurs
- Détection des utilisateurs en difficulté
- Recensement et répercussion des améliorations fonctionnelles souhaitées
- Intervention en 1<sup>er</sup> niveau lors des incidents en sollicitant les ressources (internes ou externes) nécessaires

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Bac à bac + 2 (selon origine, cf. ci-dessous).

**Expérience :** Deux profils (origines) possibles : utilisateur expérimenté intéressé par les technologies informatiques (bac) ou développeur souhaitant se distancier par rapport à ces technologies (bac + 2).

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

Émergence des techniques de télésupport (support téléphonique, prise de main à distance...) pouvant conduire à une évolution du nombre (moins nombreux ?) et de la qualité (plus expérimentés ?) des profils concernés.

Métier souvent existant ou bien identifié pour les logiciels « métier », souvent plus informel pour les logiciels « bureautique ».

| 2.1A ASSISTANT FONCTIONNEL         |                                          |                                                                                                            | Niveaux |   |    |   |   |
|------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|----|---|---|
|                                    |                                          |                                                                                                            | NR      | N | A  | M | E |
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)                         |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Parc applicatif et de services                                                                             |         | ● |    |   |   |
|                                    | Architecture technique                   |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Composants matériels                     |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Conception                               |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Développement                            |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Intégration                              |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Production - Exploitation                |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Progiciel                                |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Sécurité informatique                    |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Télécom - Réseaux                        |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
| Savoir-faire généraux              | Animation                                |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Audit / Sécurité                         |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Budget                                   |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Conduite de projet                       |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information                         |         |   |    | ● |   |
|                                    | Connaissance de l'offre                  |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Connaissance des métiers de l'entreprise | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins                        |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Culture générale I&T                                                                                       |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Juridique                                |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Langue                                   |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Organisation                             |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Processus métiers                        | Pratique des outils métier et connaissance des conditions d'utilisation de ces outils par les utilisateurs |         |   |    | ● |   |
|                                    | Qualité                                  |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Savoirs de base                          | Pratique des principaux logiciels génériques (outils bureautiques, messagerie, navigateur)                 |         |   |    |   | ● |
|                                    | Techniques de Management                 |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    |                                          |                                                                                                            | NR      | U | ES |   |   |
| Aptitudes comportementales         | Compétences d'action et de réalisation   | Gestion du temps                                                                                           |         |   |    | ● |   |
|                                    | Compétences d'assistance et de service   | Pédagogie                                                                                                  |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Service                                                                                                    |         |   |    | ● |   |
|                                    | Compétences de résolution de problèmes   | Analyse                                                                                                    |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Diagnostic - modélisation                                                                                  |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Ouverture d'esprit                                                                                         |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Synthèse                                                                                                   |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Perception des enjeux                                                                                      |         | ● |    |   |   |
|                                    | Compétences d'efficacité personnelle     |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences managériales                 |                                                                                                            | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences relationnelles               | Coopération                                                                                                |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Ecoute et communication                                                                                    |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Travail en équipe                                                                                          |         | ● |    |   |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile Es = Essentiel





## 2 - Support et assistance aux utilisateurs

### 2.1b Technicien Support SVP

Assistant support clientèle  
 Assistant support 1<sup>er</sup> niveau  
 Assistant de hot line  
 Help Desk Analyst

#### MISSION

Il fait prendre en charge par les ressources capables d'y apporter une solution les difficultés ou incidents (ruptures du service habituellement rendu) déclarés par les utilisateurs, dont il assure la réception.

Il contribue, au premier niveau, à la résolution des incidents nuisant à la qualité et à la continuité de service.

À la différence de l'assistant fonctionnel, il traite tout type d'incidents et n'est pas toujours présent auprès des utilisateurs.

#### ACTIVITÉS ET TÂCHES

##### **Accueil des demandes des utilisateurs suite à des dysfonctionnements**

- Prise en compte des appels des clients

##### **Enregistrement des demandes**

- Enregistrement des incidents ou anomalies de fonctionnement signalés

##### **Préqualification des dysfonctionnements pour orientation sur les supports ad hoc (technique, fonctionnel)**

- Prédiagnostic et transfert des appels des clients aux entités compétentes

##### **Traitement ou déclenchement des actions de support correspondantes**

- Traitement de 1er niveau des incidents ou anomalies sur les postes de travail, signalés en interne ou par le SVP : diagnostic, identification, formulation, résolution

##### **Suivi des incidents**

- Suivi du traitement des appels des clients
- Exploitation de la base d'incidents : relances, consolidation, analyse de tendance
- Demandes d'actions préventives de fond

##### **Information des clients**

- Alerte, information du client
- Diffusion d'informations

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Bac + 2.

**Expérience :** Possibilité de premier poste.

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

- Regroupement des fonctions de SVP multi-applications (vers un numéro unique pour tout type de problème).
- Regroupement des fonctions de SVP multiservices (informatique, logistique immobilière, etc.).

| 2.1B TECHNICIEN SUPPORT SVP        |                                          |                                                                                                                                                    | Niveaux |   |    |   |   |
|------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|----|---|---|
|                                    |                                          |                                                                                                                                                    | NR      | N | A  | M | E |
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Architecture technique                   | Architecture du SI de l'entreprise                                                                                                                 |         | ● |    |   |   |
|                                    | Composants matériels                     | Compétences relatives aux différents matériels                                                                                                     |         |   | ●  |   |   |
|                                    |                                          | Connectique                                                                                                                                        |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Conception                               |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Développement                            |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Intégration                              |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Production - Exploitation                |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Progiciel                                |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Sécurité informatique                    | Charte d'utilisation et de sécurité des SI                                                                                                         |         |   |    | ● |   |
|                                    | Télécom - Réseaux                        | Logiciels et matériels réseaux                                                                                                                     |         |   | ●  |   |   |
|                                    |                                          | Techniques d'installation physique des éléments actifs des réseaux et des télécommunications                                                       |         |   | ●  |   |   |
| Savoir-faire généraux              | Animation                                |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Audit / Sécurité                         |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Budget                                   |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Conduite de projet                       |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Connaissance de l'entreprise             |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Connaissance de l'offre                  |                                                                                                                                                    |         |   |    |   |   |
|                                    | Connaissance des métiers de l'entreprise | Culture générale I&T                                                                                                                               |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Juridique                                |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Langue                                   |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Organisation                             |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Processus métiers                        |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Qualité                                  |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Savoirs de base                          | Pratique de la communication téléphonique                                                                                                          |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques |         |   |    |   | ● |
|                                    | Techniques de Management                 |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    |                                          |                                                                                                                                                    | NR      | U | ES |   |   |
| Aptitudes comportementales         | Compétences d'action et de réalisation   |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences d'assistance et de service   | Pédagogie                                                                                                                                          |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Service                                                                                                                                            |         |   |    | ● |   |
|                                    | Compétences de résolution de problèmes   | Analyse                                                                                                                                            |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Diagnostic - modélisation                                                                                                                          |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Ouverture d'esprit                                                                                                                                 |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Synthèse                                                                                                                                           |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Perception des enjeux                                                                                                                              |         | ● |    |   |   |
|                                    | Compétences d'efficacité personnelle     | Gestion de situation                                                                                                                               |         |   |    | ● |   |
|                                    | Compétences managériales                 |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences relationnelles               | Coopération                                                                                                                                        |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Ecoute et communication                                                                                                                            |         | ● |    |   |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile Es = Essentiel



## 2 - Support et assistance aux utilisateurs

## 2.2 Chargé d'affaires internes

*Technico-commercial*  
*Ingénieur d'affaires (garant de la qualité de*  
*service aux utilisateurs)*  
*Ingénieur de (grands) comptes*  
*Facilitateur*  
*Chargé de client interne*  
**Customer Service Manager**

### MISSION

Il est l'animateur de la relation contractuelle 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.

### ACTIVITÉS ET TÂCHES

#### Information des clients

- à l'écoute des clients, information et conseil sur les services possibles et prise en compte de leurs besoins
- Information des clients sur les services et conseil sur la formation
- Sensibilisation des utilisateurs aux problèmes de sécurité (sauvegarde, virus...)

#### Contractualisation de la relation client - fournisseur

- Élaboration et actualisation des propositions de services, des devis (qualité, délai, coût), des conventions ou contrats de service (service fourni, facteurs qualité, organisation DSI, organisation et rôle client)
- Organisation et préparation de points de fonctionnement mensuels
- Établissement d'un bilan et comptes rendus sur les activités et prestations fournies aux clients sur les plans contractuels, économiques et techniques et sur les aspects d'image

#### Analyse et contrôle de la qualité de service

- Mesure des indicateurs / qualité de service de la DSI
- Suivi de la satisfaction clientèle (notation)
- Demande d'actions de progrès visant à améliorer la qualité des services
- Analyse des écarts par rapport aux engagements de services (dont coûts et performances)

#### Gestion du « problème client »

- Prise en charge du « problème client » jusqu'à sa résolution
- Intervention des centres de compétences concernés

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Généraliste.

**Expérience :** Au moins 10 ans d'expérience dans le domaine informatique et bonne connaissance des domaines fonctionnels. Expérience réussie de gestion de projets informatiques.

Évolution de carrière intéressante pour les informaticiens souhaitant sortir de la technique pure.

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

Fonction en forte croissance en raisons de :

- la complexité technique croissante et la diversification de l'offre informatique ;
- la volonté des clients de maîtriser les coûts, les délais et la qualité des projets informatiques.

| 2.2 CHARGÉ D'AFFAIRES INTERNES     |                                          |                                                                                                                                                    | Niveaux |   |   |    |   |
|------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|----|---|
|                                    |                                          |                                                                                                                                                    | NR      | N | A | M  | E |
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)                                                                 |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Architecture technique                   |                                                                                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Composants matériels                     | Compétences relatives aux différents matériels                                                                                                     |         | ● |   |    |   |
|                                    | Conception                               |                                                                                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Développement                            | Méthodes, normes et outils de développement                                                                                                        |         | ● |   |    |   |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Intégration                              |                                                                                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Production - Exploitation                |                                                                                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Progiciel                                |                                                                                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Sécurité informatique                    | Droits d'accès aux applications et services                                                                                                        |         | ● |   |    |   |
|                                    |                                          | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                                                                                       |         |   |   | ●  |   |
| Savoir-faire généraux              |                                          | Normes et procédures de sécurité I&T                                                                                                               |         | ● |   |    |   |
|                                    | Télécom - Réseaux                        | Techniques liées aux systèmes de communication                                                                                                     |         | ● |   |    |   |
|                                    | Animation                                | Animation de groupe, gestion de conflits                                                                                                           |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Méthodes et support de communication                                                                                                               |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Audit / Sécurité                         | Techniques et procédures d'audit                                                                                                                   |         | ● |   |    |   |
|                                    | Budget                                   | Coûts des produits et services                                                                                                                     |         | ● |   |    |   |
|                                    | Conduite de projet                       | Conduite de projet                                                                                                                                 |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Connaissance de l'entreprise             | Connaissance de la DSI (organisation, ressources)                                                                                                  |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Connaissance des processus et des applications en place                                                                                            |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Connaissance de l'offre                  | Connaissance du marché de l'offre I&T                                                                                                              |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Connaissance des métiers de l'entreprise | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins                                                                |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Culture générale I&T                                                                                                                               |         | ● |   |    |   |
|                                    | Gestion des Fournisseurs/achats          | Connaissances pour monter une offre commerciale (technique et contractuelle)                                                                       |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Méthodes de négociation                                                                                                                            |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Juridique                                | Droits et réglementation de l'informatique et des télécoms                                                                                         |         | ● |   |    |   |
|                                    | Langue                                   | Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé                                                                                                 |         | ● |   |    |   |
|                                    | Organisation                             | Techniques de l'organisation                                                                                                                       |         | ● |   |    |   |
|                                    | Processus métiers                        | Procédures, normes et standards                                                                                                                    |         | ● |   |    |   |
|                                    | Qualité                                  | Techniques de l'assurance qualité                                                                                                                  |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Savoirs de base                          | Aptitudes à rédiger                                                                                                                                |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Techniques de Management                 |                                                                                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    |                                          |                                                                                                                                                    | NR      | U |   | ES |   |
| Aptitudes comportementales         | Compétences d'action et de réalisation   |                                                                                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Compétences d'assistance et de service   |                                                                                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Compétences de résolution de problèmes   | Méthode                                                                                                                                            |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Ouverture d'esprit                                                                                                                                 |         | ● |   |    |   |
|                                    | Compétences d'efficacité personnelle     | Adaptabilité                                                                                                                                       |         | ● |   |    |   |
|                                    |                                          | Gestion de situation                                                                                                                               |         | ● |   |    |   |
|                                    |                                          | Intégrité                                                                                                                                          |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Pragmatisme                                                                                                                                        |         | ● |   |    |   |
|                                    |                                          | Rigueur                                                                                                                                            |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Compétences managériales                 |                                                                                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Compétences relationnelles               | Conviction                                                                                                                                         |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Ecoute et communication                                                                                                                            |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Négociation                                                                                                                                        |         |   |   | ●  |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile ES = Essentiel





***LES MÉTIERS  
DE LA PRODUCTION  
ET DE L'EXPLOITATION***



## 3 - Production – exploitation

Exploitant informatique  
Opérateur / pupitreur  
Agent d'exploitation  
Gestionnaire de supports  
**Operator**

## 3.1 Technicien d'exploitation

### MISSION

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.

### ACTIVITÉS ET TÂCHES

#### Exploitation

- Exécution des travaux informatiques et restitution des résultats de la production dans le respect des plannings et de la qualité attendue
- Travaux de façonnage
- Supervision des impressions
- Suivi du fonctionnement des ressources du site
- Suivi d'exploitation des systèmes et outils de production
- Suivi d'exploitation des applicatifs
- Contrôle de gestion de la qualité des résultats

#### Gestion des incidents et de la sécurité

- Gestion des incidents d'exploitation (diagnostics, intervention, alerte)
- Maintenance applicative de dépannage de 1<sup>er</sup> niveau
- Information des utilisateurs
- Suivi des interventions
- Contribution à la sécurité physique du site informatique

#### Maintien des conditions générales de production

- Gestion des stocks de papier
- Gestion des supports magnétiques (disques, robots, automates)
- Sécurité des données (sauvegarde, archivage) et des supports magnétiques

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Bac avec option informatique.  
Bac + 2.

**Expérience :** Possibilité de premier poste.

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

Ce métier est sujet à une réduction des effectifs associés liée à une tendance au regroupement des serveurs et à la réduction du nombre de centres d'exploitation.

| 3.1 TECHNICIEN D'EXPLOITATION      |                                          |                                                                                                                                                    | Niveaux |   |    |   |   |
|------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|----|---|---|
|                                    |                                          |                                                                                                                                                    | NR      | N | A  | M | E |
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle | Parc applicatif et de services                                                                                                                     |         | ● |    |   |   |
|                                    | Architecture technique                   | Architecture de systèmes d'exploitation                                                                                                            |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Composants matériels                     | Connectique                                                                                                                                        |         |   | ●  |   |   |
|                                    |                                          | Compétences relatives aux différents matériels                                                                                                     |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Conception                               |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Développement                            |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Intégration                              |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Production - Exploitation                | Méthodes, outils et normes d'exploitation                                                                                                          |         |   |    |   | ● |
|                                    |                                          | Systèmes et outils de production                                                                                                                   |         |   |    |   | ● |
|                                    | Progiciel                                |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
| Savoir-faire généraux              | Sécurité informatique                    | Normes et procédures de sécurité I&T                                                                                                               |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Télécom - Réseaux                        |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Animation                                |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Audit / Sécurité                         | Sécurité physique et industrielle                                                                                                                  |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Budget                                   |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Conduite de projet                       |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise                                                                              |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Connaissance des processus et des applications en place                                                                                            |         | ● |    |   |   |
|                                    | Connaissance de l'offre                  |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Connaissance des métiers de l'entreprise | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins                                                                |         |   | ●  |   |   |
|                                    |                                          | Connaissance de l'entreprise et de son informatique                                                                                                |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Culture générale I&T                                                                                                                               |         | ● |    |   |   |
|                                    | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Juridique                                |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Langue                                   |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Organisation                             | Organisation du travail et des flux                                                                                                                |         | ● |    |   |   |
|                                    | Processus métiers                        |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Qualité                                  | Techniques d'assurance qualité                                                                                                                     |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Savoirs de base                          | Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Techniques de Management                 |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    |                                          |                                                                                                                                                    | NR      | U | ES |   |   |
| Aptitudes comportementales         | Compétences d'action et de réalisation   |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences d'assistance et de service   | Service                                                                                                                                            |         |   |    |   | ● |
|                                    | Compétences de résolution de problèmes   | Méthode                                                                                                                                            |         |   | ●  |   |   |
|                                    |                                          | Ouverture d'esprit                                                                                                                                 |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Compétences d'efficacité personnelle     | Adaptabilité                                                                                                                                       |         |   |    |   | ● |
|                                    |                                          | Pragmatisme                                                                                                                                        |         |   |    |   | ● |
|                                    |                                          | Réactivité                                                                                                                                         |         |   |    |   | ● |
|                                    |                                          | Rigueur                                                                                                                                            |         |   |    |   | ● |
|                                    | Compétences managériales                 |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences relationnelles               | Ecoute et communication                                                                                                                            |         |   | ●  |   |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile

Es = Essentiel



## 3 - Production – exploitation

**3.3a Technicien poste de travail**

*Technicien micro  
Technicien d'assistance maintenance  
Assistant Micro  
Desktop Technician*

**MISSION**

Dans le cadre de projets de déploiement, il assure l'installation et la garantie de fonctionnement des équipements informatiques et téléphoniques (matériels et logiciels). À la demande des utilisateurs, il assure la maintenance (à distance ou sur site) de ces équipements et traite les incidents.

**ACTIVITÉS ET TÂCHES****Installation, tests et recettes**

- Installation initiale des équipements informatiques et téléphoniques (applications, matériel micro, matériels de téléphonie et péritéléphonie)
- Installation des mises à jour
- Télédistribution des applications suivant un plan de déploiement
- Tests et recette utilisateurs des équipements informatiques et téléphoniques

**Maintenance, administration et sécurité**

- Détection et limitation des virus
- Suivi de l'évolution de l'équipement
- Administration de la messagerie (connexion, exploitation, facturation)
- Définition des données de la télédistribution (cibles, profils, dépendances...) et télémaintenance
- Contrôle de la conformité des équipements avec les référentiels
- Exploitation et administration du réseau téléphonique, de la messagerie vocale, de la vidéo transmission...
- Suivi et gestion des stocks de fournitures pour le téléphone (postes téléphoniques, cartes Minitel...)

**Exploitation**

- Traitement des incidents à distance sur micros, réseaux, messagerie ou téléphonie
- Gestion de l'exploitation sur incident
- Diagnostic et traitement des incidents
- Gestion du parc informatique connecté au réseau

**Support**

- Aide à la prise en mains des équipements et logiciels installés

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Niveau bac pro ou bac + 2 technique.

**Expérience :** Premier poste ou évolution pour des opérateurs.

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

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.

Le métier de technicien évoluera également avec l'introduction de nouveaux équipements, la complexité croissante des installations, des procédures et tests et des causes d'incidents (interconnexions, multiplications des périphériques...).



### 3.3A TECHNICIEN POSTE DE TRAVAIL

|                                    |                                          |                                                                                    | Niveaux |   |   |   |   |
|------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|---|
|                                    |                                          |                                                                                    | NR      | N | A | M | E |
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers) |         |   | ● |   |   |
|                                    |                                          | Parc applicatif et de services                                                     |         |   |   | ● |   |
|                                    | Architecture technique                   | Architecture des réseaux informatiques et télécoms                                 |         |   | ● |   |   |
|                                    |                                          | Architecture de systèmes d'exploitation                                            |         |   | ● |   |   |
|                                    | Composants matériels                     | Compétences relatives aux différents matériels                                     |         |   |   | ● |   |
|                                    |                                          | Connectique                                                                        |         |   | ● |   |   |
|                                    | Conception                               |                                                                                    | O       |   |   |   |   |
|                                    | Développement                            | Méthodes et normes de paramétrages d'application                                   |         | ● |   |   |   |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                    | O       |   |   |   |   |
|                                    | Intégration                              | Intégration de logiciels                                                           |         | ● |   |   |   |
|                                    |                                          | Intégration de matériels                                                           |         | ● |   |   |   |
|                                    |                                          | Intégration de systèmes                                                            |         | ● |   |   |   |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                    | O       |   |   |   |   |
|                                    | Production - Exploitation                | Gestion de production (optimisation des capacités)                                 |         |   | ● |   |   |
|                                    |                                          | Techniques d'installation et de maintenance de systèmes et de réseaux              |         |   | ● |   |   |
| Savoir-faire généraux              | Progriciel                               |                                                                                    | O       |   |   |   |   |
|                                    | Sécurité informatique                    | Droits d'accès aux applications et services                                        |         |   |   | ● |   |
|                                    |                                          | Normes et procédures de sécurité I&T                                               |         |   |   | ● |   |
|                                    | Télécom - Réseaux                        | Logiciels et matériels réseaux                                                     |         |   | ● |   |   |
|                                    |                                          |                                                                                    |         |   |   |   |   |

|                       |                                          |                                                                                                                                                    |   |   |   |  |   |
|-----------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|---|
| Savoir-faire généraux | Animation                                |                                                                                                                                                    | O |   |   |  |   |
|                       | Audit / Sécurité                         |                                                                                                                                                    | O |   |   |  |   |
|                       | Budget                                   |                                                                                                                                                    | O |   |   |  |   |
|                       | Conduite de projet                       |                                                                                                                                                    | O |   |   |  |   |
|                       | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise                                                                              |   |   | ● |  |   |
|                       |                                          | Connaissance des processus et des applications en place                                                                                            |   |   | ● |  |   |
|                       | Connaissance de l'offre                  | Vision et compréhension des technologies récentes                                                                                                  |   | ● |   |  |   |
|                       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins                                                                |   |   | ● |  |   |
|                       |                                          | Connaissance de l'entreprise et de son informatique                                                                                                |   |   | ● |  |   |
|                       |                                          | Culture générale I&T                                                                                                                               |   | ● |   |  |   |
|                       | Gestion des Fournisseurs/achats          | Gestion des stocks de matériel et approvisionnement                                                                                                |   |   | ● |  |   |
|                       | Juridique                                |                                                                                                                                                    | O |   |   |  |   |
|                       | Langue                                   | Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé                                                                                                 |   |   | ● |  |   |
|                       | Organisation                             | Compréhension de solutions organisationnelles                                                                                                      |   |   | ● |  |   |
|                       |                                          | Organisation du soutien aux utilisateurs                                                                                                           |   |   | ● |  |   |
|                       | Processus métiers                        |                                                                                                                                                    | O |   |   |  |   |
|                       | Qualité                                  | Techniques d'assurance qualité                                                                                                                     |   |   | ● |  |   |
|                       | Savoirs de base                          | Ergonomie et interfaces homme-machine                                                                                                              |   |   | ● |  |   |
|                       |                                          | Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques |   |   |   |  | ● |
|                       |                                          | Pratique de la communication téléphonique                                                                                                          |   |   | ● |  |   |
|                       | Techniques de Management                 |                                                                                                                                                    | O |   |   |  |   |

|                            |                                        |                         | NR | U | ES |
|----------------------------|----------------------------------------|-------------------------|----|---|----|
| Aptitudes comportementales | Compétences d'action et de réalisation |                         | O  |   |    |
|                            | Compétences d'assistance et de service | Pédagogie               |    |   | ●  |
|                            | Compétences de résolution de problèmes | Méthode                 |    |   | ●  |
|                            |                                        | Ouverture d'esprit      |    | ● |    |
|                            |                                        | Perception des enjeux   |    | ● |    |
|                            | Compétences d'efficacité personnelle   | Adaptabilité            |    |   | ●  |
|                            |                                        | Gestion de situation    |    | ● |    |
|                            |                                        | Pragmatisme             |    |   | ●  |
|                            |                                        | Rigueur                 |    |   | ●  |
|                            | Compétences managériales               |                         | O  |   |    |
| Aptitudes comportementales | Compétences relationnelles             | Ecoute et communication |    |   | ●  |
|                            |                                        | Négociation             |    | ● |    |

N = Notions    A = Application    M = Maîtrise    E = Expertise    U = Utile    Es = Essentiel



## 3 - Production – exploitation

## 3.3b Technicien réseaux ou télécoms

Technicien des télécommunications  
Technicien de maintenance des réseaux  
Network & Telecommunications Technician

### MISSION

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.

### ACTIVITÉS ET TÂCHES

#### Installation et tests

- Installation de la partie active de la connectique (*hubs*, ponts, routeurs), du matériel informatique (postes et serveurs connectés) et des logiciels réseaux
- Respect des procédures d'installation, de connexion... des matériels et des logiciels
- Installation des mises à jour
- Test des équipements réseaux

#### Administration et sécurité

- Mise en place des outils de sécurité, de sauvegarde et de métrologie
- Contrôle du respect de la sécurité d'accès aux locaux techniques et signalement des anomalies
- Gestion et maintenance des infrastructures techniques, routeurs, *hubs*, concentrateurs, câblage...) pour les serveurs et *mainframes*.
- Suivi de l'évolution de l'équipement
- Administration de la messagerie (connexion, exploitation, facturation)
- Exploitation et administration du réseau téléphonique, de la messagerie vocale, de la vidéo transmission...
- Contrôle de la conformité des équipements avec les référentiels
- Participation aux études d'optimisation du réseau de télécommunication

#### Exploitation

- Création des ressources et des comptes utilisateurs
- Gestion de l'exploitation sur incident
- Traitement des incidents sur les réseaux informatiques ou téléphoniques
- Suivi des ressources (*hubs*, imprimantes réseaux, serveurs, postes de travail connectés...)
- Assistance et conseil aux utilisateurs

#### Support

- Évaluation des degrés d'intervention nécessaires pour déterminer les moyens à mettre en œuvre
- Participation à l'organisation des dispositifs généraux de maintenance et de secours
- Assistance et conseil aux utilisateurs

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Niveau bac pro ou bac + 2 technique.

**Expérience :** Premier poste ou évolution pour des opérateurs.

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

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.

Le métier de technicien évoluera également avec l'introduction de nouveaux équipements, la complexité croissante des installations, des procédures et tests et des causes d'incidents (interconnexions, multiplication des périphériques...) et la convergence de la voix vers l'informatique.

| 3.3B TECHNICIEN RÉSEAUX OU TÉLÉCOMS |                                          |                                                                                                                                                    | Niveaux |   |    |   |   |
|-------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|----|---|---|
|                                     |                                          |                                                                                                                                                    | NR      | N | A  | M | E |
| Savoir-faire système d'information  | Architecture applicative / fonctionnelle | Parc applicatif et de services                                                                                                                     |         |   |    | ● |   |
|                                     | Architecture technique                   | Architecture des réseaux informatiques et télécoms                                                                                                 |         |   | ●  |   |   |
|                                     | Composants matériels                     | Compétences relatives aux différents matériels                                                                                                     |         |   |    | ● |   |
|                                     |                                          | Connectique                                                                                                                                        |         |   |    |   | ● |
|                                     |                                          | Systèmes de câblage                                                                                                                                |         |   |    |   | ● |
|                                     | Conception                               |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Développement                            |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Intégration                              | Intégration de logiciels                                                                                                                           |         | ● |    |   |   |
|                                     |                                          | Intégration de matériels                                                                                                                           |         | ● |    |   |   |
|                                     |                                          | Intégration de systèmes                                                                                                                            |         | ● |    |   |   |
|                                     | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Production - Exploitation                | Gestion de production (optimisation des capacités)                                                                                                 |         |   | ●  |   |   |
|                                     | Progiciel                                |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Sécurité informatique                    | Normes et procédures de sécurité I&T                                                                                                               |         |   |    | ● |   |
|                                     |                                          | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                                                                                       |         |   |    | ● |   |
|                                     | Télécom - Réseaux                        | Logiciels et matériels réseaux                                                                                                                     |         |   |    | ● |   |
|                                     |                                          | Protocoles de communication                                                                                                                        |         |   |    | ● |   |
|                                     |                                          | Techniques d'installation physique des éléments actifs des réseaux et des télécommunications                                                       |         |   |    |   | ● |
| Savoir-faire généraux               | Animation                                |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Audit / Sécurité                         | Sécurité physique et industrielle                                                                                                                  |         |   | ●  |   |   |
|                                     | Budget                                   |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Conduite de projet                       |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise                                                                              |         |   | ●  |   |   |
|                                     | Connaissance de l'offre                  | Vision et compréhension des technologies récentes                                                                                                  |         | ● |    |   |   |
|                                     |                                          | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins                                                                |         |   | ●  |   |   |
|                                     |                                          | Connaissance de l'entreprise et de son informatique                                                                                                |         | ● |    |   |   |
|                                     | Connaissance des métiers de l'entreprise | Culture générale I&T                                                                                                                               |         | ● |    |   |   |
|                                     |                                          | Gestion des Fournisseurs/achats                                                                                                                    |         |   | ●  |   |   |
|                                     |                                          | Gestion des stocks de matériel et approvisionnement                                                                                                |         |   | ●  |   |   |
|                                     | Juridique                                |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Langue                                   | Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé                                                                                                 |         |   | ●  |   |   |
|                                     | Organisation                             | Compréhension de solutions organisationnelles                                                                                                      |         |   | ●  |   |   |
|                                     | Processus métiers                        |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Qualité                                  | Techniques d'assurance qualité                                                                                                                     |         |   | ●  |   |   |
|                                     | Savoirs de base                          | Pratique de la communication téléphonique                                                                                                          |         |   | ●  |   |   |
|                                     |                                          | Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques |         |   | ●  |   |   |
|                                     | Techniques de Management                 |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     |                                          |                                                                                                                                                    | NR      | U | ES |   |   |
| Aptitudes comportementales          | Compétences d'action et de réalisation   |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Compétences d'assistance et de service   | Pédagogie                                                                                                                                          |         | ● |    |   |   |
|                                     | Compétences de résolution de problèmes   | Méthode                                                                                                                                            |         |   |    | ● |   |
|                                     |                                          | Ouverture d'esprit                                                                                                                                 |         | ● |    |   |   |
|                                     |                                          | Perception des enjeux                                                                                                                              |         | ● |    |   |   |
|                                     | Compétences d'efficacité personnelle     | Adaptabilité                                                                                                                                       |         |   |    | ● |   |
|                                     |                                          | Pragmatisme                                                                                                                                        |         |   |    | ● |   |
|                                     |                                          | Rigueur                                                                                                                                            |         |   |    | ● |   |
|                                     | Compétences managériales                 |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Compétences relationnelles               | Ecoute et communication                                                                                                                            |         | ● |    |   |   |
|                                     |                                          | Négociation                                                                                                                                        |         | ● |    |   |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile

Es = Essentiel



## 3 - Production – exploitation

## 3.5a Administrateur d'outils / systèmes / réseaux et télécoms

Groupware Administrator  
Lan Administrator  
Voice Communications Administrator  
E-mail Administrator  
EDI Administrator  
Analyste système

### MISSION

Il installe, met en production, administre et exploite les moyens informatiques d'un ou plusieurs sites informatiques.

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 ou client-serveur), dans un objectif de qualité, de productivité et de sécurité.

### ACTIVITÉS ET TÂCHES

#### Administration

- Fonctionnement optimal des outils, systèmes ou réseaux sous sa responsabilité
- Mise en œuvre des outils garantissant la cohérence des données
- Vision globale et actualisée des systèmes d'information et connaissance de l'entreprise
- Inventaire permanent et gestion des différentes composantes des différents réseaux
- Suivi et analyse des performances, mise en place des mesures susceptibles d'améliorer la qualité ou la productivité de l'outil
- Élaboration des règles d'utilisation de l'outil, en conformité avec les normes et standards de l'entreprise et dans le respect des contrats de service. Documentation, promotion et contrôle de leur application
- Organisation et optimisation des ressources de son domaine
- Mise à jour des référentiels de semaine (équipements, configuration de matériels et logiciels associés)

#### Exploitation

- Validation de l'installation et de l'intégration des nouveaux outils (ou systèmes, ou réseaux et télécoms) dans l'environnement de production
- Gestion des droits d'accès aux serveurs et aux applications en fonction des profils
- Traitement des incidents ou anomalies à partir des demandes internes : diagnostic de l'incident, identification, formulation et suivi de sa résolution

#### Support

- Participation aux actions de maintenance correctrice en veillant à leur qualité
- Proposition d'améliorations pour optimiser les ressources existantes et l'organisation
- Transfert de compétences et assistance technique des procédures aux équipes d'exploitation et participation éventuelle à leur formation

#### Maintenance et sécurité

- Gestion des accès (en général)
- Gestion des évolutions et maintenance des matériels, des logiciels et du système
- Gestion des performances (seuils d'alerte et *tuning* des ressources et produits du domaine)

#### Études

- Étude, préconisation et implantation des matériels, outils et des logiciels adaptés
- Veille technologique sur les différents aspects de l'infrastructure système et de communication (matériels, logiciels, architecture, protocole, mode de transferts)

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Bac + 2 à bac + 4

**Expérience :** 3 à 5 ans d'expérience dans un environnement de production, d'exploitation ou de support.

Évolution possible d'un technicien.

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

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.



### 3.5A ADMINISTRATEUR D'OUTILS / SYSTÈMES / RÉSEAUX ET TÉLÉCOMS

| Niveaux |   |   |   |   |
|---------|---|---|---|---|
| NR      | N | A | M | E |

|                                    |                                          |                                                                              |   |   |   |   |   |
|------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle | Parc applicatif et de services                                               |   |   | ● |   |   |
|                                    | Architecture technique                   | Architecture des réseaux informatiques et télécoms                           |   |   |   | ● |   |
|                                    |                                          | Architecture de systèmes d'exploitation                                      |   |   |   | ● |   |
|                                    |                                          | Architecture du SI de l'entreprise                                           |   | ● |   |   |   |
|                                    | Composants matériels                     |                                                                              | O |   |   |   |   |
|                                    | Conception                               |                                                                              | O |   |   |   |   |
|                                    | Développement                            | Environnement de développement du SI de l'entreprise                         |   |   | ● |   |   |
|                                    |                                          | Méthodes, normes et outils de développement                                  |   |   | ● |   |   |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    | Environnement de base de données                                             |   | ● |   |   |   |
|                                    | Intégration                              | Intégration de logiciels                                                     |   |   |   | ● |   |
|                                    |                                          | Intégration de matériels                                                     |   |   |   | ● |   |
|                                    |                                          | Intégration de systèmes                                                      |   |   |   | ● |   |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                              | O |   |   |   |   |
|                                    | Production - Exploitation                | Environnements d'exploitation (expert si administrateur système)             |   |   |   | ● | ● |
|                                    |                                          | Méthodes, outils et normes d'exploitation (expert si administrateur système) |   |   |   | ● | ● |
|                                    |                                          | Techniques d'installation et de maintenance de systèmes et de réseaux        |   |   |   |   | ● |
|                                    | Progiciel                                |                                                                              | O |   |   |   |   |
|                                    | Sécurité informatique                    | Normes et procédures de sécurité I&T                                         |   |   |   | ● |   |
|                                    |                                          | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                 |   |   |   | ● |   |
|                                    | Télécom - Réseaux                        | Logiciels et matériels réseaux (expert si administrateur réseau)             |   |   |   | ● | ● |
|                                    |                                          | Protocoles de communication (expert si administrateur réseau)                |   |   | ● |   | ● |
|                                    |                                          | Transfert de données informatisées (expert si administrateur réseau)         |   |   | ● |   | ● |

|                       |                                          |                                                                                     |   |   |   |   |  |
|-----------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|--|
| Savoir-faire généraux | Animation                                | Animation de réunion                                                                |   |   | ● |   |  |
|                       | Audit / Sécurité                         | Sécurité physique et industrielle                                                   |   |   |   | ● |  |
|                       | Budget                                   |                                                                                     | O |   |   |   |  |
|                       | Conduite de projet                       |                                                                                     | O |   |   |   |  |
|                       | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise               |   |   | ● |   |  |
|                       | Connaissance de l'offre                  | Vision et compréhension des technologies récentes                                   |   | ● |   |   |  |
|                       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins |   |   |   | ● |  |
|                       | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                     | O |   |   |   |  |
|                       | Juridique                                |                                                                                     | O |   |   |   |  |
|                       | Langue                                   | Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé                                  |   |   | ● |   |  |
|                       | Organisation                             | Sens de l'organisation et de la planification                                       |   |   | ● |   |  |
|                       | Processus métiers                        |                                                                                     | O |   |   |   |  |
|                       | Qualité                                  | Techniques d'assurance qualité                                                      |   | ● |   |   |  |
|                       | Savoirs de base                          | Aptitude à rédiger                                                                  |   |   | ● |   |  |
|                       | Techniques de Management                 |                                                                                     | O |   |   |   |  |

|                            |                                        |                         | NR | U | ES |
|----------------------------|----------------------------------------|-------------------------|----|---|----|
| Aptitudes comportementales | Compétences d'action et de réalisation | Anticipation            |    | ● |    |
|                            | Compétences d'assistance et de service |                         | O  |   |    |
|                            | Compétences de résolution de problèmes | Méthode                 |    |   | ●  |
|                            |                                        | Ouverture d'esprit      |    | ● |    |
|                            | Compétences d'efficacité personnelle   | Adaptabilité            |    |   | ●  |
|                            |                                        | Gestion de situation    |    | ● |    |
|                            |                                        | Rigueur                 |    |   | ●  |
|                            |                                        | Réactivité              |    |   | ●  |
|                            | Compétences managériales               |                         | O  |   |    |
|                            | Compétences relationnelles             | Ecoute et communication |    |   | ●  |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile Es = Essentiel



## 3 - Production – exploitation

**3.5b Administrateur de bases de données**

Database Administrator

**MISSION**

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.

**ACTIVITÉS ET TÂCHES****Administration**

- Participation au choix des bases de données
- Création des bases en liaison avec l'administrateur systèmes et les chefs de projets concernés
- Mise en œuvre des logiciels de gestion de bases de données, adaptation, administration et maintenance de ces logiciels, et participation à la mise en œuvre des progiciels de gestion
- Mise en exploitation et en gestion des serveurs de données (administration, automatisation, développement des procédures, sécurité et autorisation d'accès, optimisation des traitements et des requêtes...)
- Création, à la demande des domaines ou de l'exploitation, des outils spécifiques d'aide à l'exploitation
- Participation au dimensionnement des bases

**Support**

- Assistance aux utilisateurs (formation, requêtes techniques...)
- Support technique de second niveau pour l'ensemble des bases de données
- Rôle de correspondant technique entre les chefs de projets et le support technique
- Gestion des performances et de l'optimisation des ressources

**Exploitation**

- Assurance de l'intégrité des bases de données existantes en garantissant la sécurité physique (procédures de sauvegarde, restauration, journalisation, démarrage après incidents...) et logique (confidentialité, accès)
- Mise en œuvre des outils de surveillance
- Utilisation optimale des bases en réglant leurs paramètres

**Études et Contrôle**

- Veille technologique sur les SGBD et les progiciels retenus par l'entreprise
- Évolutions de version des bases existantes et progiciels retenus par l'entreprise
- Test, validation, pour les aspects techniques, de tous les logiciels et progiciels
- Définition des normes et standards d'utilisation et d'exploitation des SGBD

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Niveau bac + 2 à bac + 4.

**Expérience :** de 3 à 5 ans dans l'élaboration et la mise en œuvre d'applications.

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

Le poste d'administrateur de bases de données est devenu essentiel dans les structures informatiques, même légères.

La généralisation des SGBD pour les applications sur différents types de plates-formes, le développement du datawarehouse et du data-mining nécessite des spécialistes garants de l'intégrité et de la cohérence des données.

### 3.5B ADMINISTRATEUR DE BASES DE DONNÉES

|                                    |                                          |                                                                                                          | Niveaux |   |   |   |   |
|------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|---|
|                                    |                                          |                                                                                                          | NR      | N | A | M | E |
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle | Environnement général du SI de l'entreprise (environnements d'exploitation de l'ERP, base de données...) |         |   | ● |   |   |
|                                    | Architecture technique                   | Architecture des réseaux informatiques et télécoms                                                       |         | ● |   |   |   |
|                                    |                                          | Architecture du SI de l'entreprise                                                                       |         | ● |   |   |   |
|                                    |                                          | Architecture de systèmes d'exploitation                                                                  |         |   | ● |   |   |
|                                    | Composants matériels                     |                                                                                                          | O       |   |   |   |   |
|                                    | Conception                               |                                                                                                          | O       |   |   |   |   |
|                                    | Développement                            | Environnement de développement du SI de l'entreprise                                                     |         |   | ● |   |   |
|                                    |                                          | Langages de programmation                                                                                |         | ● |   |   |   |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    | Environnement de base de données                                                                         |         |   |   |   | ● |
|                                    |                                          | Administration de bases de données                                                                       |         |   |   |   | ● |
|                                    |                                          | Administration des données                                                                               |         |   |   |   | ● |
|                                    |                                          | Méthodes de gestion des données                                                                          |         |   |   |   | ● |
|                                    | Intégration                              |                                                                                                          | O       |   |   |   |   |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                                          | O       |   |   |   |   |
|                                    | Production - Exploitation                | Méthodes, outils et normes d'exploitation                                                                |         |   |   |   | ● |
|                                    | Progiciel                                | Utilisation de progiciels spécialisés                                                                    |         |   | ● |   |   |
|                                    | Sécurité informatique                    | Droits d'accès aux applications et services                                                              |         |   | ● |   |   |
|                                    |                                          | Normes et procédures de sécurité I&T                                                                     |         |   | ● |   |   |
|                                    | Télécom - Réseaux                        | Transferts de données informatisées                                                                      |         | ● |   |   |   |

|                       |                                          |                                                                                     |   |   |   |   |  |
|-----------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|--|
| Savoir-faire généraux | Animation                                |                                                                                     | O |   |   |   |  |
|                       | Audit / Sécurité                         | Sécurité physique et industrielle                                                   |   |   |   | ● |  |
|                       | Budget                                   |                                                                                     | O |   |   |   |  |
|                       | Conduite de projet                       | Méthodes et techniques de conduite de projet                                        |   |   | ● |   |  |
|                       | Connaissance de l'entreprise             | Connaissance des processus et des applications en place                             |   |   | ● |   |  |
|                       | Connaissance de l'offre                  | Vision et compréhension des technologies récentes                                   |   | ● |   |   |  |
|                       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins |   |   |   | ● |  |
|                       | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                     | O |   |   |   |  |
|                       | Juridique                                |                                                                                     | O |   |   |   |  |
|                       | Langue                                   |                                                                                     | O |   |   |   |  |
|                       | Organisation                             | Sens de l'organisation et de la planification                                       |   |   | ● |   |  |
|                       | Processus métiers                        |                                                                                     | O |   |   |   |  |
|                       | Qualité                                  | Démarche d'assurance qualité                                                        |   | ● |   |   |  |
|                       | Savoirs de base                          | Capacité rédactionnelle                                                             |   |   | ● |   |  |
|                       | Techniques de Management                 |                                                                                     | O |   |   |   |  |

|                            |                                        |                          | NR | U | ES |
|----------------------------|----------------------------------------|--------------------------|----|---|----|
| Aptitudes comportementales | Compétences d'action et de réalisation | Anticipation             |    | ● |    |
|                            |                                        | Autonomie                |    | ● |    |
|                            | Compétences d'assistance et de service | Pédagogie                |    | ● |    |
|                            |                                        | Méthode                  |    |   | ●  |
|                            |                                        | Ouverture d'esprit       |    | ● |    |
|                            |                                        | Rigueur                  |    |   | ●  |
|                            |                                        | Adaptabilité             |    | ● |    |
|                            |                                        | Compétences managériales | O  |   |    |
|                            | Compétences relationnelles             | Ecoute et communication  |    | ● |    |
|                            |                                        |                          |    |   |    |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile Es = Essentiel



## 3 - Production – exploitation

Responsable de déploiement logiciel  
Intégrateur de production  
Chargé de mise en exploitation  
**Software Supervisor**

## 3.6 Intégrateur d'exploitation

### MISSION

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 livrée par l'intégrateur d'applications et en assure le déploiement.

### ACTIVITÉS ET TÂCHES

L'intégrateur d'exploitation intervient dans la mise en exploitation d'une nouvelle application ou la livraison d'une nouvelle version de cette application.

#### **Recette et intégration du logiciel dans l'environnement de production**

- Mise en œuvre de la recette, de l'industrialisation et de la mise en production, en liaison avec la maîtrise d'œuvre, en tenant compte des aspects de volumétrie et de performance

#### **Implantation du logiciel sur les serveurs et postes de travail**

- Homologation industrielle des solutions micro
- Contrôle de l'exploitabilité de la solution micro livrable
- Validation de la faisabilité des déploiements de solutions micro
- Définition (éventuelle) des données de la télédistribution (cibles, profils, dépendances...) et de la mise en œuvre suivant un plan de déploiement
- Mise en place (éventuelle) des outils de télémaintenance

#### **Gestion des changements de version (tenue à jour des versions déployées)**

- Gestion des changements des applications en production
- Suivi de la qualité de la production (performances, incidents) conformément au contrat de service et instances représentatives et propositions d'améliorations

#### **Sur l'ensemble du SI, organisation et mise en œuvre d'un dispositif de recette des nouvelles applications comme des mises à jour**

- Accompagnement des projets d'un domaine d'activité en tant que spécialiste de la production
- Planification et suivi de l'activité d'intégration du domaine concerné en relation avec les études
- Organisation et mise en œuvre du plan d'assurance qualité du système d'information

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Bac + 4

**Expérience :** 2 à 3 ans

Expérience diversifiée des différentes techniques qu'il aura à maîtriser.

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

Le foisonnement des nouvelles technologies est un facteur qui explique le besoin de renouvellement des savoir-faire techniques des intégrateurs d'exploitation.



| 3.6 INTÉGRATEUR D'EXPLOITATION     |                                          |                                                                                                                                                    | Niveaux |   |    |   |   |
|------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|----|---|---|
|                                    |                                          |                                                                                                                                                    | NR      | N | A  | M | E |
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Architecture technique                   | Architecture du SI de l'entreprise                                                                                                                 |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Composants matériels                     |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Conception                               |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Développement                            | Environnement de développement du SI de l'entreprise                                                                                               |         |   | ●  |   |   |
|                                    |                                          | Méthodes, normes et outils de développement                                                                                                        |         | ● |    |   |   |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    | Administration de bases de données                                                                                                                 |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Intégration                              | Intégration de logiciels                                                                                                                           |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Intégration de nouvelles technologies au SI                                                                                                        |         |   |    | ● |   |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Production - Exploitation                | Environnements d'exploitation                                                                                                                      |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Méthodes, outils et normes d'exploitation                                                                                                          |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Gestion et exploitation des SI                                                                                                                     |         |   |    | ● |   |
| Savoir-faire généraux              | Progriciel                               |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                                                                                       |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Télécom - Réseaux                        |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Animation                                |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Audit / Sécurité                         |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Budget                                   |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Conduite de projet                       | Ingénierie d'accompagnement de projet                                                                                                              |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise                                                                              |         |   | ●  |   |   |
|                                    |                                          | Connaissance des processus et des applications en place                                                                                            |         |   |    | ● |   |
|                                    | Connaissance de l'offre                  | Vision et compréhension des technologies récentes                                                                                                  |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Connaissance des métiers de l'entreprise |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Juridique                                |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
| Aptitudes comportementales         | Langue                                   |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Organisation                             | Sens de l'organisation et de la planification                                                                                                      |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Processus métiers                        |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Qualité                                  | Démarche d'assurance qualité                                                                                                                       |         | ● |    |   |   |
|                                    | Savoirs de base                          | Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques |         |   |    | ● |   |
|                                    | Techniques de Management                 |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    |                                          |                                                                                                                                                    |         |   |    |   |   |
|                                    |                                          |                                                                                                                                                    | NR      | U | ES |   |   |
| Aptitudes comportementales         | Compétences d'action et de réalisation   |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences d'assistance et de service   |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences de résolution de problèmes   | Méthode                                                                                                                                            |         |   |    | ● |   |
|                                    | Compétences d'efficacité personnelle     | Gestion de situation                                                                                                                               |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Rigueur                                                                                                                                            |         |   |    | ● |   |
|                                    | Compétences managériales                 |                                                                                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences relationnelles               | Conviction                                                                                                                                         |         | ● |    |   |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile

Es = Essentiel



## 3 - Production – exploitation

*Pilote de serveurs*  
*Pilote de systèmes, de ressources, de services*  
*Surveillant de serveur*  
*Superviseur de ressources*  
*Gestionnaire de production informatique*  
**Systems Administrator**  
**Shift Supervisor**  
**Capacity Planner**

## 3.7 Pilote d'exploitation

### MISSION

Il assure en permanence la surveillance de l'ensemble des ressources informatiques et leur gestion opérationnelle, en garantissant le niveau et les engagements de service ainsi que la qualité des traitements conformément au plan d'assurance qualité et de sécurité.

### ACTIVITÉS ET TÂCHES

#### Analyse des messages reçus à l'unité de pilotage

- Diagnostic d'un incident en cas de problème constaté sur le réseau, sur les serveurs ou en cas d'alerte d'un utilisateur

#### Alerte et intervention sur incidents

- Lancement des outils ou des commandes de reprise (reprise manuelle, reconfiguration des ressources, recopie des fichiers, opérations de sauvegarde...)
- Alerte éventuelle d'un niveau d'intervention supérieur
- Relance des travaux après résolution
- Alimentation de la base des incidents
- Maintenance de la documentation de pilotage

#### Surveillance

- Démarrage, arrêt, surveillance en permanence des ressources en référence au planning des travaux de la journée

#### Maintien des conditions générales de production

- Disponibilité des ressources physiques (disques, robots, automates...) et des ressources logiques (logiciels, espace disque, puissance...)

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Niveau bac + 2.

**Expérience :** Un minimum de 2 ou 3 ans dans la production informatique.

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

- Le développement des systèmes ouverts multiplie le nombre des outils et des serveurs pilotés et accroît le pilotage à distance (télépilotage).
- L'automatisation croissante 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.
- À terme, l'évolution du niveau de fiabilité des systèmes requerra une complète autonomie du métier.

| 3.7 PILOTE D'EXPLOITATION          |                                          |                                                                                     | Niveaux |   |   |   |   |
|------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|---|
|                                    |                                          |                                                                                     | NR      | N | A | M | E |
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Architecture technique                   | Architecture de systèmes                                                            |         |   | ● |   |   |
|                                    | Composants matériels                     |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Composants matériels                     | Compétences relatives aux différents matériels                                      |         |   |   | ● |   |
|                                    |                                          | Connectique                                                                         |         |   | ● |   |   |
|                                    | Conception                               |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Développement                            |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    | SGBD                                                                                |         | ● |   |   |   |
|                                    | Intégration                              |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         | Analyse des performances                                                            |         |   | ● |   |   |
|                                    | Production - Exploitation                | Gestion de production                                                               |         |   |   | ● |   |
|                                    |                                          | Méthodes, outils et normes d'exploitation                                           |         |   |   | ● |   |
|                                    |                                          | Systèmes et outils de production                                                    |         |   |   | ● |   |
|                                    | Progiciel                                |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Sécurité informatique                    | Normes et procédures de sécurité I&T                                                |         |   | ● |   |   |
| Savoir-faire généraux              | Télécom - Réseaux                        | Logiciels et matériels réseaux                                                      |         |   | ● |   |   |
|                                    |                                          | Outils d'administration de réseaux                                                  |         |   | ● |   |   |
|                                    |                                          | Télétraitement                                                                      |         |   | ● |   |   |
|                                    | Animation                                |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Audit / Sécurité                         | Sécurité au sens général                                                            |         |   | ● |   |   |
|                                    | Budget                                   |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Conduite de projet                       |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise               |         | ● |   |   |   |
|                                    | Connaissance de l'offre                  |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Connaissance des métiers de l'entreprise | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins |         |   | ● |   |   |
|                                    |                                          | Connaissance de l'entreprise et de son informatique                                 |         |   | ● |   |   |
|                                    |                                          | Culture générale I&T                                                                |         |   | ● |   |   |
|                                    | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Juridique                                |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Langue                                   |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Organisation                             | Organisation du travail et des flux                                                 |         | ● |   |   |   |
|                                    | Processus métiers                        |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Qualité                                  | Techniques de l'assurance qualité                                                   |         |   | ● |   |   |
|                                    | Savoirs de base                          | Aptitudes à rédiger                                                                 |         |   | ● |   |   |
|                                    | Techniques de Management                 |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
| Aptitudes comportementales         | Compétences d'action et de réalisation   |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Compétences d'assistance et de service   | Service                                                                             |         |   |   | ● |   |
|                                    | Compétences de résolution de problèmes   | Méthode                                                                             |         |   |   | ● |   |
|                                    |                                          | Ouverture d'esprit                                                                  |         |   | ● |   |   |
|                                    | Compétences d'efficacité personnelle     | Adaptabilité                                                                        |         |   | ● |   |   |
|                                    |                                          | Gestion de situation                                                                |         |   |   | ● |   |
|                                    |                                          | Pragmatisme                                                                         |         |   | ● |   |   |
|                                    |                                          | Rigueur                                                                             |         |   |   | ● |   |
|                                    | Compétences managériales                 |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Compétences relationnelles               | Ecoute et communication                                                             |         |   |   | ● |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile Es = Essentiel



***LES MÉTIERS DES ÉTUDES,  
DU DÉVELOPPEMENT  
ET DE L'INTÉGRATION***





## 4 - Études – développement – intégration

*Pilote opérationnel*  
*Chef de projet informatique*  
**Project Manager**

### 4.1 Chef de projet maîtrise d'œuvre

#### MISSION

Fondamentalement, il est responsable sur le terrain de l'obtention, à la fin du projet, d'un résultat optimal et conforme au référentiel établi par (ou pour) le maître d'ouvrage au point de vue qualité, performances, coût et délai.

#### ACTIVITÉS ET TÂCHES

Organiser et planifier la réalisation du projet, depuis sa conception jusqu'à son achèvement, en s'appuyant sur des compétences internes ou externes.

##### **Responsabilité du contenu technique du projet**

- Définition de la conception technique
- Spécifications techniques détaillées
- Participation au choix de progiciels, en liaison avec le maître d'ouvrage
- Réalisation (développements spécifiques ou intégration)
- Définition des tests
- Recettes

##### **Déploiement technique du projet et mise en œuvre des actions d'accompagnement des utilisateurs**

- Déploiement de la nouvelle application et du nouveau service
- Organisation de la maintenance
- Formation des utilisateurs
- Organisation du support utilisateur

##### **Conduite du projet sur le terrain**

- Organisation, coordination et animation de l'équipe de maîtrise d'œuvre du projet
- Arbitrage des éventuels différends entre l'équipe et les autres intervenants
- Supervision du déroulement du projet
- Coordination et synthèse des validations, garantie de la qualité des validations prononcées
- Circulation et diffusion de l'information côté maîtrise d'œuvre

##### **Garantie de la meilleure adéquation qualité - coût - délai**

- Respect du cahier des charges
- Respect des délais
- Respect des coûts
- Proposition au maître d'ouvrage, en cours de projet, d'éventuelles modifications d'objectifs (qualité, coût, délai) liées à des contraintes de réalisation

## PARCOURS PROFESSIONNEL

**Profil :** Bac + 5

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.

**Expérience :** 3 à 5 ans, étant entendu que la maîtrise d'œuvre sur des grands projets nécessitera une expérience préalable sur des projets de moindre ampleur.

Lorsque le projet est important et nécessite la mise en place d'une véritable direction de projet, le chef de projet rapporte au responsable métier de projet

## TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

C'est un spécialiste du traitement de l'information, mais ses compétences débordent très largement ce domaine et il doit pouvoir dialoguer efficacement avec la maîtrise d'ouvrage sur les préoccupations métier de celle-ci.

La diffusion du mode projet dans les entreprises conduit celles-ci à essayer de cerner beaucoup plus minutieusement les relations maîtrise d'ouvrage - maîtrise d'œuvre, ainsi qu'à préciser le fonctionnement matriciel qui permet au projet de s'appuyer sur différentes ressources internes.

| 4.1 CHEF DE PROJET MAÎTRISE D'ŒUVRE |                                          |                                                                                    | Niveaux |   |    |   |   |
|-------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|----|---|---|
|                                     |                                          |                                                                                    | NR      | N | A  | M | E |
| Savoir-faire système d'information  | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers) |         |   |    | ● |   |
|                                     | Architecture technique                   |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Composants matériels                     |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Conception                               | Conception, modélisation et architecture d'applications                            |         |   |    | ● |   |
|                                     | Développement                            | Méthodes, normes et outils de développement                                        |         |   |    | ● |   |
|                                     | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Intégration                              | Intégration de logiciels                                                           |         | ● |    |   |   |
|                                     |                                          | Intégration de matériels                                                           |         | ● |    |   |   |
|                                     |                                          | Intégration de systèmes d'exploitation                                             |         | ● |    |   |   |
|                                     | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Production - Exploitation                | Environnements d'exploitation                                                      |         |   | ●  |   |   |
|                                     | Progiciel                                |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                       |         |   | ●  |   |   |
|                                     | Télécom - Réseaux                        |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
| Savoir-faire généraux               | Animation                                | Animation de groupe, gestion de conflits                                           |         |   |    | ● |   |
|                                     |                                          | Animation de réunion                                                               |         |   |    | ● |   |
|                                     | Audit / Sécurité                         | Sécurité au sens général                                                           |         | ● |    |   |   |
|                                     | Budget                                   | Définition et suivi de budgets et de comptes d'exploitation                        |         |   | ●  |   |   |
|                                     |                                          | Coûts des produits et services                                                     |         |   | ●  |   |   |
|                                     | Conduite de projet                       | Méthodes et techniques de conduite de projet                                       |         |   |    |   | ● |
|                                     |                                          | Ingénierie d'accompagnement de projet                                              |         |   |    | ● |   |
|                                     | Connaissance de l'entreprise             |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Connaissance de l'offre                  | Connaissance du marché de la sous-traitance                                        |         |   | ●  |   |   |
|                                     |                                          | Connaissance du marché de l'offre des progiciels                                   |         |   | ●  |   |   |
|                                     | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance du métier de l'entreprise concerné par le projet                      |         |   | ●  |   |   |
|                                     | Gestion des Fournisseurs/achats          | Gestion de contrats de prestataires                                                |         |   | ●  |   |   |
|                                     | Juridique                                |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Langue                                   | Pratique de l'anglais courant                                                      |         |   | ●  |   |   |
|                                     | Organisation                             |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Processus métiers                        |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Qualité                                  | Techniques de l'assurance qualité                                                  |         |   |    | ● |   |
|                                     | Savoirs de base                          | Ergonomie et interfaces homme-machine                                              |         |   | ●  |   |   |
|                                     | Techniques de Management                 | Méthodes de management d'équipe                                                    |         |   |    | ● |   |
|                                     |                                          |                                                                                    | NR      | U | ES |   |   |
| Aptitudes comportementales          | Compétences d'action et de réalisation   | Gestion du temps                                                                   |         |   |    | ● |   |
|                                     |                                          | Anticipation                                                                       |         |   |    | ● |   |
|                                     |                                          | mobilisation                                                                       |         |   |    | ● |   |
|                                     | Compétences d'assistance et de service   |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                     | Compétences de résolution de problèmes   | Méthode                                                                            |         |   |    | ● |   |
|                                     |                                          | Perception des enjeux                                                              |         | ● |    |   |   |
|                                     | Compétences d'efficacité personnelle     | Adaptabilité                                                                       |         |   |    | ● |   |
|                                     |                                          | Pragmatisme                                                                        |         |   |    | ● |   |
|                                     |                                          | Rigueur                                                                            |         |   |    | ● |   |
|                                     |                                          | Réactivité                                                                         |         | ● |    |   |   |
|                                     | Compétences managériales                 | organisation                                                                       |         | ● |    |   |   |
|                                     |                                          | leadership                                                                         |         | ● |    |   |   |
|                                     | Compétences relationnelles               | Communication                                                                      |         | ● |    |   |   |
|                                     |                                          | Ecoute                                                                             |         |   |    | ● |   |
|                                     |                                          | Négociation                                                                        |         |   |    | ● |   |
|                                     |                                          | Travail en équipe                                                                  |         |   |    | ● |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile Es = Essentiel



## 4 - Études – développement – intégration

Analyste-programmeur  
Réalisateur en informatique  
Analyste fonctionnel  
Analyste réalisateur  
**Programmer**

## 4.2 Développeur

### MISSION

À la demande de la maîtrise d'œuvre, et sur la base des spécifications fonctionnelles émises par celle-ci, le développeur analyse, paramètre et code les composants logiciels applicatifs dans le respect des normes et procédures, ainsi que les évolutions souhaitées.

### ACTIVITÉS ET TÂCHES

#### Analyse

- Définition de spécifications
- Analyse organique
- Adaptation et paramétrage de logiciels applicatifs
- Prototypage

#### Développement

- Réalisation de modules (objets et composants logiciels)
- Assemblage de ces éléments
- Rédaction de documentations
- Industrialisation de composants et d'applications

#### Qualification

- Élaboration de jeux d'essais (tests unitaires d'intégration)
- Tests
- Identification et traitement des dysfonctionnements

#### Maintenance

- Maintenance corrective
- Maintenance évolutive
- Administration des composants logiciels réutilisables et gestion de la nomenclature de ces composants

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Bac + 2 ou 3.

**Expérience :** Débutant.

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

Facteurs influençant l'évolution du métier :

- usage croissant des progiciels, d'où importance croissante du paramétrage, de l'objet, du fonctionnel aux dépens du développement spécifique, de l'algorithmique ;
- renouvellement rapide des langages : java, langages objet... ;
- importance croissante de l'ergonomie ;
- durée de vie des applications raccourcie ;
- souci de réutilisation des développements.

| 4.2 DÉVELOPPEUR                    |                                          |                                                                                     | Niveaux |   |    |   |   |
|------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|----|---|---|
|                                    |                                          |                                                                                     | NR      | N | A  | M | E |
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle | Parc applicatif et de services                                                      |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Architecture technique                   | Architecture de systèmes d'exploitation                                             |         | ● |    |   |   |
|                                    | Composants matériels                     |                                                                                     | O       |   |    |   |   |
|                                    | Conception                               | Conception, modélisation et architecture d'applications                             |         |   |    | ● |   |
|                                    | Développement                            | Algorithmique                                                                       |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Langages de programmation                                                           |         |   |    |   | ● |
|                                    |                                          | Méthodes, normes et outils de développement                                         |         |   |    |   | ● |
|                                    |                                          | Techniques de développement (maquettage et prototypage, client-serveur, objet, RAD) |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Paramétrage d'applications                                                          |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    | Administration de bases de données                                                  |         | ● |    |   |   |
|                                    | Intégration                              | Intégration de logiciels                                                            |         |   | ●  |   |   |
|                                    |                                          | Intégration de matériels                                                            |         |   | ●  |   |   |
|                                    |                                          | Intégration de systèmes d'exploitation                                              |         | ● |    |   |   |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                     | O       |   |    |   |   |
|                                    | Production - Exploitation                | Environnements d'exploitation                                                       |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Gestion de production                                                               |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Progiciel                                |                                                                                     | O       |   |    |   |   |
|                                    | Sécurité informatique                    | Charte d'utilisation et de sécurité des SI                                          |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Normes et procédures de sécurité I&T                                                |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Télécom - Réseaux                        | Logiciels et matériels réseaux                                                      |         | ● |    |   |   |
| Savoir-faire généraux              | Animation                                |                                                                                     | O       |   |    |   |   |
|                                    | Audit / Sécurité                         |                                                                                     | O       |   |    |   |   |
|                                    | Budget                                   |                                                                                     | O       |   |    |   |   |
|                                    | Conduite de projet                       |                                                                                     | O       |   |    |   |   |
|                                    | Connaissance de l'entreprise             |                                                                                     |         |   |    |   |   |
|                                    | Connaissance de l'offre                  |                                                                                     | O       |   |    |   |   |
|                                    | Connaissance des métiers de l'entreprise | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins |         |   | ●  |   |   |
|                                    |                                          | Culture générale I&T                                                                |         | ● |    |   |   |
|                                    | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                     | O       |   |    |   |   |
|                                    | Juridique                                |                                                                                     | O       |   |    |   |   |
|                                    | Langue                                   | Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé                                  |         | ● |    |   |   |
|                                    | Organisation                             |                                                                                     | O       |   |    |   |   |
|                                    | Processus métiers                        |                                                                                     | O       |   |    |   |   |
|                                    | Qualité                                  | Techniques de l'assurance qualité                                                   |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Savoirs de base                          | Capacité rédactionnelle                                                             |         |   | ●  |   |   |
|                                    |                                          | Ergonomie et interfaces homme-machine                                               |         |   |    | ● |   |
|                                    | Techniques de Management                 |                                                                                     | O       |   |    |   |   |
|                                    |                                          |                                                                                     | NR      | U | ES |   |   |
| Aptitudes comportementales         | Compétences d'action et de réalisation   |                                                                                     | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences d'assistance et de service   |                                                                                     | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences de résolution de problèmes   | Méthode                                                                             |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Analyse                                                                             |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | logique                                                                             |         | ● |    |   |   |
|                                    | Compétences d'efficacité personnelle     | Adaptabilité                                                                        |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Gestion de situation                                                                |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Pragmatisme                                                                         |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Rigueur                                                                             |         |   |    | ● |   |
|                                    | Compétences managériales                 |                                                                                     | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences relationnelles               | Ecoute et communication                                                             |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Travail en équipe                                                                   |         | ● |    |   |   |

N = Notions    A = Application    M = Maîtrise    E = Expertise    U = Utile    Es = Essentiel





## 4 - Études – développement – intégration

**Intégrateur de développement**  
**Concepteur-intégrateur**  
**Systems Architect**

### 4.3 Intégrateur d'applications

#### MISSION

Sous la responsabilité du chef de projet maîtrise d'œuvre, il participe au choix des différents composants logiciels (progiciels, bases de données, développements spécifiques...) et 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.

En ce qui concerne les développements spécifiques, les travaux sont effectués soit en interne par le développeur, soit en externe avec l'aide d'une société de services.

#### ACTIVITÉS ET TÂCHES

L'Intégrateur d'application intervient dans le développement d'une nouvelle application ou dans la maintenance et évolution d'une application existante.

##### **Identification et sélection des composants techniques du projet**

- Définition, sous la responsabilité du chef de projet maîtrise d'œuvre, de l'architecture fonctionnelle et technique du système d'information
- Utilisation des objets existants de la cartographie des réutilisables

##### **Définition des interfaces et des éventuelles évolutions à apporter aux composants pour permettre leur intégration**

- Le cas échéant, modification ou création de nouveaux composants
- Engagement de développements spécifiques à certains environnements technologiques (multimédia...)
- Définition et réalisation d'interfaces

##### **Réception, validation et assemblage de ces composants**

- Assemblage et intégration des différents composants
- Tests et recettes

##### **Fourniture du système développé à l'intégrateur d'exploitation**

- Participation, avec la maîtrise d'ouvrage, à l'élaboration de didacticiels
- Documentation du système livré
- Livraison de la solution à l'intégrateur d'exploitation

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Bac + 5

Préférentiellement d'origine technique (études, développement), il doit avoir une expérience diversifiée des différentes techniques qu'il aura à mettre en œuvre.

**Expérience :** 3 à 5 ans en étude et développement.

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

Part croissante des composants de type progiciels dans les projets d'une part, complexité et foisonnement des technologies et des composants à maîtriser d'autre part, sont les deux facteurs qui expliquent le besoin croissant en intégrateurs d'applications ainsi que le fort besoin de formation et de renouvellement des savoir-faire techniques de ces profils.

| 4.3 INTÉGRATEUR D'APPLICATIONS     |                                          |                                                                                    | Niveaux |   |    |   |   |
|------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|----|---|---|
|                                    |                                          |                                                                                    | NR      | N | A  | M | E |
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers) |         |   |    | ● |   |
|                                    | Architecture technique                   | Architecture du SI de l'entreprise                                                 |         |   |    | ● |   |
|                                    | Composants matériels                     |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Conception                               | Conception, modélisation et architecture d'applications                            |         |   |    | ● |   |
|                                    | Développement                            | Méthodes, normes et outils de développement                                        |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    | Administration de bases de données                                                 |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Intégration                              | Intégration de logiciels                                                           |         |   |    |   | ● |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Production - Exploitation                | Méthodes, outils et normes d'exploitation                                          |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Environnements d'exploitation                                                      |         | ● |    |   |   |
|                                    | Progiciel                                |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                       |         | ● |    |   |   |
|                                    | Télécom - Réseaux                        |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
| Savoir-faire généraux              | Animation                                |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Audit / Sécurité                         |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Budget                                   |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Conduite de projet                       | Méthodes et techniques de conduite de projet                                       |         |   |    | ● |   |
|                                    | Connaissance de l'entreprise             | Bonne connaissances de l'organisation et du fonctionnement de l'entreprise         |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Connaissance de l'offre                  | Connaissance du marché de l'offre des progiciels                                   |         |   |    | ● |   |
|                                    | Connaissance des métiers de l'entreprise |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Juridique                                |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Langue                                   |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Organisation                             |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Processus métiers                        |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Qualité                                  | Techniques de l'assurance qualité                                                  |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Savoirs de base                          | Ergonomie et interfaces homme-machine                                              |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Techniques de Management                 |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    |                                          |                                                                                    | NR      | U | ES |   |   |
| Aptitudes comportementales         | Compétences d'action et de réalisation   |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences d'assistance et de service   |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences de résolution de problèmes   | Méthode                                                                            |         |   |    | ● |   |
|                                    | Compétences d'efficacité personnelle     | Rigueur                                                                            |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | pragmatisme                                                                        |         |   |    | ● |   |
|                                    | Compétences managériales                 |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences relationnelles               |                                                                                    | O       |   |    |   |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile

Es = Essentiel



## 4 – Études – développement – intégration

## 4.4 Paramétreur d'ERP

Expert module

### MISSION

À la demande de la maîtrise d'œuvre ou de la maîtrise d'ouvrage, et sur la base des spécifications fonctionnelles émises par les chefs de projets métier ou le responsable de projets métiers, le paramétreur d'ERP analyse, prototypé et paramètre les nouveaux composants progiciels applicatifs dans le respect des normes et procédures, ainsi que les évolutions souhaitées sur les composants.

Il assiste et apporte sa maîtrise sur le module dont il a l'expertise et les processus de modélisation associés.

Son expertise porte sur l'un des modules fonctionnels composant l'ERP (Enterprise Resource Planning ou progiciel de gestion intégré en français).

### ACTIVITÉS ET TÂCHES

#### Analyse

- Prototypage en collaboration avec l'expert fonctionnel et l'administrateur de données
- Justification des écarts entre le besoin et le standard de l'ERP
- Analyse organique des besoins en interfaces avec les produits environnants dans le système d'information de l'entreprise (bases de données, applications...)

#### Développement

- Adaptation et paramétrage des programmes applicatifs de l'ERP
- Modélisation et paramétrage des processus selon la méthodologie propre à l'ERP choisi
- Documentation (BPR – ré-ingénierie des processus -, manuel d'utilisation...)
- Participation à la réalisation des interfaces
- Participation à la réalisation des supports de formation des utilisateurs

#### Qualification

- Élaboration de jeux d'essais (tests unitaires et d'intégration)
- Tests des développements internes et des solutions fournies par les éditeurs
- Identification et traitement des dysfonctionnements constatés aux tests

#### Support et maintenance

- Assistance aux analystes support
- Maintenance corrective et évolutive à l'aide des outils et de l'éditeur
- Traçabilité en base de connaissances des solutions apportées

## PARCOURS PROFESSIONNEL

**Profil :** Bac + 2 ou 3.

**Expérience :** Première expérience en développement ou dans un projet de même nature.

Certification de l'éditeur.

## TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

Facteurs influençant l'évolution du métier :

- usage des progiciels, d'où importance croissante du paramétrage, de l'objet, du fonctionnel aux dépens du développement spécifique, de l'algorithmique ;
- importance croissante de l'ergonomie ;
- durée de vie des applications raccourcie ;
- souci de réutilisation des composants ;

Difficultés éventuelles d'évolution vers d'autres métiers (et notamment vers d'autres métiers du développement spécifique).

## 4.4 PARAMÉTREUR D'ERP

|                                    |                                          |                                                                                                          | Niveaux |   |    |   |   |
|------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|----|---|---|
|                                    |                                          |                                                                                                          | NR      | N | A  | M | E |
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle | Environnement général du SI de l'entreprise (environnements d'exploitation de l'ERP, base de données...) |         |   | ●  |   |   |
|                                    |                                          | Parc applicatif et de services                                                                           |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Architecture technique                   |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Composants matériels                     |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Conception                               |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Développement                            | Langages de programmation                                                                                |         |   |    |   | ● |
|                                    |                                          | Méthodes et normes de paramétrages d'application                                                         |         |   |    |   | ● |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Intégration                              | Intégration de logiciels                                                                                 |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Production - Exploitation                | Environnements d'exploitation                                                                            |         | ● |    |   |   |
|                                    | Progiciel                                | Module ERP                                                                                               |         |   |    |   | ● |
| Savoir-faire généraux              | Sécurité informatique                    | Normes et procédures de sécurité I&T                                                                     |         | ● |    |   |   |
|                                    | Télécom - Réseaux                        |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Animation                                |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Audit / Sécurité                         |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Budget                                   |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Conduite de projet                       |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Connaissance de l'entreprise             |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Connaissance de l'offre                  |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Connaissance des métiers de l'entreprise | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins                      |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie)                       |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Culture générale I&T                                                                                     |         | ● |    |   |   |
|                                    | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Juridique                                |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Langue                                   | Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé                                                       |         |   |    | ● |   |
|                                    | Organisation                             |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Processus métiers                        | Modélisation et analyse des processus                                                                    |         |   |    | ● |   |
|                                    | Qualité                                  | Techniques de l'assurance qualité                                                                        |         |   | ●  |   |   |
|                                    | Savoirs de base                          | Capacité rédactionnelle                                                                                  |         |   | ●  |   |   |
|                                    |                                          | Ergonomie et interfaces homme-machine                                                                    |         |   |    | ● |   |
|                                    | Techniques de Management                 |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    |                                          |                                                                                                          | NR      | U | ES |   |   |
| Aptitudes comportementales         | Compétences d'action et de réalisation   |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences d'assistance et de service   |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences de résolution de problèmes   | Méthode                                                                                                  |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | Analyse                                                                                                  |         |   |    | ● |   |
|                                    |                                          | logique                                                                                                  |         | ● |    |   |   |
|                                    | Compétences d'efficacité personnelle     | Adaptabilité                                                                                             |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Gestion de situation                                                                                     |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Pragmatisme                                                                                              |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Rigueur                                                                                                  |         |   |    | ● |   |
|                                    | Compétences managériales                 |                                                                                                          | O       |   |    |   |   |
|                                    | Compétences relationnelles               | Ecoute et communication                                                                                  |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | Travail en équipe                                                                                        |         | ● |    |   |   |
|                                    |                                          | négociation                                                                                              |         | ● |    |   |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile Es = Essentiel





***LES MÉTIERS DU SUPPORT  
ET DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE  
INTERNE***



## 5 - Assistance technique interne

### 5.1 Expert système d'exploitation

*Ingénieur système  
Expert en OS  
Spécialiste système*

#### MISSION

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 effectue une veille technologique, il participe aux études de l'architecture technique générale et de son évolution ainsi qu'à la qualification des plates-formes informatiques.

Il est l'interface reconnue des experts externes.

#### ACTIVITÉS ET TÂCHES

##### *Soutien auprès des équipes*

- Assistance et conseil dans la mise en œuvre des solutions techniques
- Diagnostic des causes de dysfonctionnement et proposition des corrections et des solutions de rechange
- Information des équipes des évolutions
- Formation à l'utilisation des nouveaux systèmes

##### *Prospective*

- Veille technologique
- Proposition de solutions pour améliorer les performances des systèmes

##### *Mise en place et évolutions*

- Interface reconnue des experts des autres domaines
- Définition, appui à la mise en place et à la bonne gestion des systèmes d'exploitation
- Qualification technique et fonctionnelle des systèmes
- Vérification de l'application des normes (sécurité informatique, qualité...)

##### *Ouverture externe*

- Participation aux colloques, forums, groupes de travail
- Enseignement, publication

## ***PARCOURS PROFESSIONNEL***

**Profil :** Niveau bac + 5.

**Expérience :** 4 à 5 ans d'expérience minimum.

## ***TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION***

Extrêmement dépendant de l'évolution des technologies.

| 5.1 EXPERT SYSTÈME D'EXPLOITATION  |                                          |                                                                                    | Niveaux |   |   |    |   |
|------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|----|---|
|                                    |                                          |                                                                                    | NR      | N | A | M  | E |
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers) |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Architecture technique                   | Architecture de systèmes d'exploitation                                            |         |   |   |    | ● |
|                                    | Composants matériels                     | Compétences relatives aux différents matériels                                     |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Conception                               |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Développement                            | Environnement de développement                                                     |         |   | ● |    |   |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    | Environnement de base de données                                                   |         | ● |   |    |   |
|                                    | Intégration                              | Intégration de logiciels                                                           |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Intégration de matériels                                                           |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Intégration de systèmes                                                            |         |   |   |    | ● |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Production - Exploitation                | Environnements d'exploitation                                                      |         |   | ● |    |   |
|                                    |                                          | Gestion de production (optimisation des capacités)                                 |         |   | ● |    |   |
|                                    |                                          | Méthodes, outils et normes d'exploitation                                          |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Progiciel                                |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                       |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Normes et procédures de sécurité I&T                                               |         |   |   | ●  |   |
| Savoir-faire généraux              | Télécom - Réseaux                        | Echanges et transferts de données informatisées                                    |         | ● |   |    |   |
|                                    |                                          | Protocoles de communication                                                        |         | ● |   |    |   |
|                                    |                                          | Normes et procédures associées aux réseaux                                         |         |   | ● |    |   |
|                                    |                                          |                                                                                    |         |   |   |    |   |
|                                    | Animation                                | Méthodes et support de communication                                               |         |   | ● |    |   |
|                                    | Audit / Sécurité                         | Sécurité au sens général                                                           |         |   | ● |    |   |
|                                    |                                          | Méthodes d'analyse de risques                                                      |         |   | ● |    |   |
|                                    |                                          | Etablissement d'un diagnostic de situation                                         |         |   |   |    | ● |
|                                    | Budget                                   |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Conduite de projet                       |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Connaissance de l'offre                  | Vision et compréhension des technologies récentes                                  |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Connaissance des métiers de l'entreprise | Vision des besoins et des priorités de l'entreprise en matière de SI               |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie) |         | ● |   |    |   |
|                                    | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Juridique                                |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Langue                                   | Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé                                 |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Organisation                             |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Processus métiers                        | Procédures, normes et standards                                                    |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Qualité                                  |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Savoirs de base                          | Capacité rédactionnelle                                                            |         |   | ● |    |   |
|                                    | Techniques de Management                 |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    |                                          |                                                                                    | NR      | U |   | ES |   |
| Aptitudes comportementales         | Compétences d'action et de réalisation   |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Compétences d'assistance et de service   | Pédagogie                                                                          |         | ● |   |    |   |
|                                    | Compétences de résolution de problèmes   | Méthode                                                                            |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Ouverture d'esprit                                                                 |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Compétences d'efficacité personnelle     | Adaptabilité                                                                       |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Gestion de situation                                                               |         | ● |   |    |   |
|                                    |                                          | Pragmatisme                                                                        |         | ● |   |    |   |
|                                    |                                          | Rigueur                                                                            |         | ● |   |    |   |
|                                    | Compétences managériales                 |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Compétences relationnelles               | Ecoute et communication                                                            |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | coopération                                                                        |         | ● |   |    |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile Es = Essentiel



## 5 - Assistance technique interne

Ingénieur télécommunications et réseaux  
 Architecte télécommunications et réseaux  
 Spécialiste des réseaux d'entreprise  
 Consultant télécoms  
 Consultant réseaux  
 Network Specialist  
 Telecommunications Specialist  
 Voice Communications Specialist

## 5.2 Expert réseaux / télécoms

### MISSION

L'expert effectue une veille technologique, il définit l'architecture du réseau de l'entreprise ou de projets spécifiques.

Il est l'interface reconnue des experts externes.

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.

### ACTIVITÉS ET TÂCHES

#### Participation aux études et développement

- Conduite des études pour la définition du réseau en fonction des besoins (données numériques, voix, images...)
- Intervention dans le choix des opérateurs

#### Mise en place des évolutions et certifications

- Définition et gestion des méthodes, outils et plans d'adressage
- Vérification de la mise en œuvre des protocoles et matériels réseaux
- Certification de composants et d'applications développées

#### Soutien auprès des équipes

- Information sur l'état de l'art
- Formation aux nouvelles technologies
- Conseil et assistance dans les projets utilisant les réseaux (messagerie, workflow, e-commerce, données techniques...)

#### Prospective

- Veille et évaluation prospective technologique

#### Audit et contrôle

- Conduite d'actions d'audit pour vérifier l'adéquation de la solution
- Proposition d'actions correctrices

#### Ouverture externe

- Participation aux colloques, forums, groupe de travail
- Enseignement, publication

## ***PARCOURS PROFESSIONNEL***

**Profil :** Niveau bac + 5.

**Expérience :** 4 à 5 ans d'expérience minimum.

## ***TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION***



| 5.2 EXPERT RÉSEAUX / TÉLÉCOMS      |                                          |                                                                                    | Niveaux |   |   |    |   |
|------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|----|---|
|                                    |                                          |                                                                                    | NR      | N | A | M  | E |
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers) |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Architecture technique                   | Architecture des réseaux informatiques et télécoms                                 |         |   |   |    | ● |
|                                    | Composants matériels                     | Compétences relatives aux différents matériels                                     |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Conception                               |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Développement                            | Environnement de développement                                                     |         |   | ● |    |   |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    | Environnement de base de données                                                   |         | ● |   |    |   |
|                                    | Intégration                              | Intégration de logiciels                                                           |         |   |   |    | ● |
|                                    |                                          | Intégration de matériels                                                           |         |   | ● |    |   |
|                                    |                                          | Intégration de systèmes                                                            |         |   | ● |    |   |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Production - Exploitation                | Environnements d'exploitation                                                      |         |   | ● |    |   |
|                                    |                                          | Gestion de production (optimisation des capacités)                                 |         |   | ● |    |   |
|                                    |                                          | Méthodes, outils et normes d'exploitation                                          |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Progiciel                                |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                       |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Normes et procédures de sécurité I&T                                               |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Télécom - Réseaux                        | Echanges et transferts de données informatisées                                    |         |   |   |    | ● |
|                                    |                                          | Logiciels et matériels réseaux                                                     |         |   |   |    | ● |
|                                    |                                          | Normes et procédures associées aux réseaux                                         |         |   |   |    | ● |
|                                    |                                          | Outils d'administration                                                            |         |   |   |    | ● |
|                                    |                                          | Protocoles de communication                                                        |         |   |   |    | ● |
| Savoir-faire généraux              | Animation                                | Méthodes et support de communication                                               |         |   | ● |    |   |
|                                    | Audit / Sécurité                         | Sécurité au sens général                                                           |         |   | ● |    |   |
|                                    |                                          | Méthodes d'analyse de risques                                                      |         |   | ● |    |   |
|                                    |                                          | Etablissement d'un diagnostic de situation                                         |         |   |   |    | ● |
|                                    | Budget                                   |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Conduite de projet                       |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Connaissance de l'offre                  | Vision et compréhension des technologies récentes                                  |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Connaissance des métiers de l'entreprise | Vision des besoins et des priorités de l'entreprise en matière de SI               |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie) |         | ● |   |    |   |
|                                    | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Juridique                                |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Langue                                   | Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé                                 |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Organisation                             |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Processus métiers                        | Procédures, normes et standards                                                    |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Qualité                                  |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Savoirs de base                          | Capacité rédactionnelle                                                            |         |   | ● |    |   |
|                                    | Techniques de Management                 |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    |                                          |                                                                                    | NR      | U |   | ES |   |
| Aptitudes comportementales         | Compétences d'action et de réalisation   |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Compétences d'assistance et de service   | Pédagogie                                                                          |         | ● |   |    |   |
|                                    | Compétences de résolution de problèmes   | Méthode                                                                            |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Ouverture d'esprit                                                                 |         |   |   | ●  |   |
|                                    | Compétences d'efficacité personnelle     | Adaptabilité                                                                       |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | Gestion de situation                                                               |         | ● |   |    |   |
|                                    |                                          | Pragmatisme                                                                        |         | ● |   |    |   |
|                                    |                                          | Rigueur                                                                            |         | ● |   |    |   |
|                                    | Compétences managériales                 |                                                                                    | O       |   |   |    |   |
|                                    | Compétences relationnelles               | Ecoute et communication                                                            |         |   |   | ●  |   |
|                                    |                                          | coopération                                                                        |         | ● |   |    |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile Es = Essentiel



## 5 - Assistance technique interne

## 5.3 Expert méthode et outils / qualité / sécurité

Ingénieur sécurité informatique et télécoms  
 Ingénieur méthodes informatiques  
 Ingénieur qualité  
*Quality Assurance Engineer*  
*Security Specialist*  
*Disaster Recovery Specialist*

### MISSION

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.

Il effectue un travail de veille technologique sur son domaine et propose des évolutions qu'il juge nécessaires.

Il est l'interface reconnue des experts externes.

### ACTIVITÉS ET TÂCHES

Il s'agit a priori de métiers différents regroupés sur une seule fiche dans un souci de synthèse qui peuvent ou non selon les organisations être tenus par des personnes différentes.

#### Soutien auprès des équipes

- Assistance et conseil dans le choix et l'utilisation des méthodes
- Information sur les évolutions
- Formation aux nouvelles technologies et systèmes

#### Mise en place des évolutions et certifications

- Définition et gestion des normes, méthodes, outils et référentiels
- Vérification de la mise en œuvre des normes, méthodes et outils
- Certification des composants et applications développées

#### Audit et Contrôle

- Mise en place et suivi d'indicateurs afin d'assurer l'application de normes et standards. Alerte en cas d'écarts
- Conduite d'études ponctuelles

#### Prospective

- Veille et évaluation prospective technologique

#### Participation aux études et développement

- Conseil sur des techniques rares et pointues

#### Ouverture externe

- Participation aux colloques, forums, groupes de travail
- Enseignement, publication

## ***PARCOURS PROFESSIONNEL***

**Profil :** Niveau bac + 5.

**Expérience :** 4 à 5 ans d'expérience minimum.

## ***TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION***

| 5.3 EXPERT MÉTHODE ET OUTILS / QUALITÉ / SÉCURITÉ |                                          |                                                                                       | Niveaux |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|---|
|                                                   |                                          |                                                                                       | NR      | N | A | M | E |
| Savoir-faire système d'information                | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)    |         |   |   | ● |   |
|                                                   | Architecture technique                   | Architecture du SI de l'entreprise                                                    |         |   | ● |   |   |
|                                                   | Composants matériels                     |                                                                                       | O       |   |   |   |   |
|                                                   | Conception                               |                                                                                       | O       |   |   |   |   |
|                                                   | Développement                            | Méthodes normes et outils de développement (si domaine d'expertise)                   |         |   |   |   | ● |
|                                                   |                                          | Environnement de développement                                                        |         | ● |   |   |   |
|                                                   | Gestion de données - Bases de données    | Environnement de base de données                                                      |         | ● |   |   |   |
|                                                   | Intégration                              |                                                                                       | O       |   |   |   |   |
|                                                   | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                       | O       |   |   |   |   |
|                                                   | Production - Exploitation                | Méthodes, outils et normes d'exploitation (si domaine d'expertise)                    |         |   |   |   | ● |
|                                                   |                                          | Environnements d'exploitation                                                         |         | ● |   |   |   |
|                                                   | Progiciel                                |                                                                                       | O       |   |   |   |   |
|                                                   | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms (si domaine d'expertise) |         |   |   |   | ● |
| Savoir-faire généraux                             |                                          | Normes et procédures de sécurité I&T (si domaine d'expertise)                         |         |   |   |   | ● |
|                                                   | Télécom - Réseaux                        | Normes et procédures associées aux réseaux (si domaine d'expertise)                   |         |   |   |   | ● |
|                                                   |                                          | Outils d'administration de réseaux                                                    |         | ● |   |   |   |
|                                                   | Animation                                | Méthodes et support de communication                                                  |         |   | ● |   |   |
|                                                   | Audit / Sécurité                         | Sécurité au sens général                                                              |         |   | ● |   |   |
|                                                   |                                          | Méthodes d'analyse de risques                                                         |         |   | ● |   |   |
|                                                   |                                          | Etablissement d'un diagnostic de situation                                            |         |   |   |   | ● |
|                                                   | Budget                                   |                                                                                       | O       |   |   |   |   |
|                                                   | Conduite de projet                       |                                                                                       | O       |   |   |   |   |
|                                                   | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information    |         |   |   | ● |   |
|                                                   | Connaissance de l'offre                  | Vision et compréhension des technologies récentes                                     |         | ● |   |   |   |
|                                                   | Connaissance des métiers de l'entreprise | Vision des besoins et des priorités de l'entreprise en matière de SI                  |         |   |   | ● |   |
|                                                   |                                          | Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie)    |         | ● |   |   |   |
| Aptitudes comportementales                        | Gestion des Fournisseurs / achats        |                                                                                       | O       |   |   |   |   |
|                                                   | Juridique                                |                                                                                       | O       |   |   |   |   |
|                                                   | Langue                                   | Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé                                    |         |   |   | ● |   |
|                                                   | Organisation                             |                                                                                       | O       |   |   |   |   |
|                                                   | Processus métiers                        | Procédures, normes et standards                                                       |         |   |   | ● |   |
|                                                   | Qualité                                  |                                                                                       | O       |   |   |   |   |
|                                                   | Savoirs de base                          | Capacité rédactionnelle                                                               |         |   | ● |   |   |
|                                                   | Techniques de Management                 |                                                                                       | O       |   |   |   |   |
|                                                   | Compétences d'action et de réalisation   |                                                                                       | O       |   |   |   |   |
|                                                   | Compétences d'assistance et de service   | Pédagogie                                                                             |         |   | ● |   |   |
|                                                   | Compétences de résolution de problèmes   | Méthode                                                                               |         |   |   |   | ● |
|                                                   |                                          | Ouverture d'esprit                                                                    |         |   |   |   | ● |
|                                                   | Compétences d'efficacité personnelle     | Adaptabilité                                                                          |         |   |   |   | ● |
|                                                   |                                          | Gestion de situation                                                                  |         | ● |   |   |   |
|                                                   |                                          | Pragmatisme                                                                           |         | ● |   |   |   |
|                                                   |                                          | Rigueur                                                                               |         | ● |   |   |   |
|                                                   | Compétences managériales                 |                                                                                       | O       |   |   |   |   |
|                                                   | Compétences relationnelles               | Ecoute et communication                                                               |         |   |   |   | ● |
|                                                   |                                          | coopération                                                                           |         | ● |   |   |   |
|                                                   |                                          | Conviction                                                                            |         | ● |   |   |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile Es = Essentiel



## 5 - Assistance technique interne

**5.4a Expert en technologie Internet / intranet et multimédia***Ingénieur multimédia  
Expert internet / intranet***MISSION**

Il conçoit l'architecture d'un système multimédia de communication sur différents types de supports. Il conçoit et pilote le déploiement.

**ACTIVITÉS ET TÂCHES****Conseil / préconisations**

- Analyse des besoins des demandeurs concernant le contenu
- Connaissance et compréhension des stratégies de l'entreprise et des finalités des produits développés
- Réalisation des choix technologiques adaptés aux besoins
- Intégration des contraintes et des règles liées à la sécurité des systèmes d'information.

**Conception**

- Définition des concepts architecturaux répondant aux besoins du système de communication.
- Choix des outils techniques adaptés à l'architecture
- Proposition de scénarios d'évolution technique des architectures et des systèmes en place

**Soutien auprès des équipes, communication, formation**

- Mise à disposition des équipes des normes et des outils utilisés dans le domaine du multimédia.
- Formation aux aspects techniques du support et à son exploitation, des acteurs intervenant sur les contenus
- Soutien auprès des équipes par la communication et la formation

**Prospective**

- Veille technologique
- Propositions d'évolution pour améliorer les performances techniques des systèmes en service
- Orientation de l'utilisateur vers les techniques les plus adaptées en fonction des contraintes et des objectifs

**Audit, contrôle sur l'utilisation et les accès**

- Connaissance et souci de la sécurité
- Contrôle, optimisation, mesure et analyse des accès et de la circulation d'information.

## ***PARCOURS PROFESSIONNEL***

**Profil :** Bac + 5.

**Expérience :** Dans le domaine de la conception et de la gestion des supports informatiques pour les actions de communication interne et externe.

## ***TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION***



| 5.4A EXPERT EN TECHNOLOGIE INTERNET ET MULTIMÉDIA |                                          |                                                                                    | Niveaux |   |    |   |   |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|----|---|---|
|                                                   |                                          |                                                                                    | NR      | N | A  | M | E |
| Savoir-faire système d'information                | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers) |         |   |    | ● |   |
|                                                   | Architecture technique                   | Méthodologie de développement d'architecture                                       |         |   |    |   | ● |
|                                                   | Composants matériels                     |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                                   | Conception                               | Conceptualisation et modélisation du SI                                            |         |   |    | ● |   |
|                                                   | Développement                            | Méthodes, normes et outils de développement                                        |         |   |    | ● |   |
|                                                   | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                                   | Intégration                              |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                                   | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                                   | Production - Exploitation                |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                                   | Progiciel                                |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                                   | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                       |         |   |    |   | ● |
|                                                   | Télécom - Réseaux                        | Normes et procédures associées aux réseaux                                         |         |   | ●  |   |   |
| Savoir-faire généraux                             | Animation                                | Méthodes et support de communication                                               |         |   | ●  |   |   |
|                                                   | Audit / Sécurité                         | Sécurité au sens général                                                           |         |   |    | ● |   |
|                                                   |                                          | Méthodes d'analyse de risques                                                      |         |   |    | ● |   |
|                                                   |                                          | Etablissement d'un diagnostic de situation                                         |         |   |    |   | ● |
|                                                   | Budget                                   |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                                   | Conduite de projet                       | Capacité à mener des projets avec des acteurs multiples                            |         |   |    | ● |   |
|                                                   |                                          | Elaboration des scénarios, gestion et conduite de projet                           |         |   |    | ● |   |
|                                                   | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information |         |   |    | ● |   |
|                                                   | Connaissance de l'offre                  | Vision et compréhension des technologies récentes                                  |         |   |    | ● |   |
|                                                   | Connaissance des métiers de l'entreprise | Vision des besoins et des priorités de l'entreprise en matière de SI               |         |   |    | ● |   |
|                                                   |                                          | Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie) |         |   | ●  |   |   |
|                                                   | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                                   | Juridique                                |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                                   | Langue                                   | Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé                                 |         |   |    | ● |   |
|                                                   | Organisation                             |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                                   | Processus métiers                        | Procédures, normes et standards                                                    |         |   |    | ● |   |
|                                                   | Qualité                                  |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                                   | Savoirs de base                          | Capacité rédactionnelle                                                            |         |   | ●  |   |   |
|                                                   | Techniques de Management                 |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                                   |                                          |                                                                                    | NR      | U | ES |   |   |
| Aptitudes comportementales                        | Compétences d'action et de réalisation   |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                                   | Compétences d'assistance et de service   | Pédagogie                                                                          |         | ● |    |   |   |
|                                                   | Compétences de résolution de problèmes   | Méthode                                                                            |         |   |    | ● |   |
|                                                   |                                          | Ouverture d'esprit                                                                 |         |   |    | ● |   |
|                                                   | Compétences d'efficacité personnelle     | Adaptabilité                                                                       |         |   |    | ● |   |
|                                                   |                                          | Gestion de situation                                                               |         | ● |    |   |   |
|                                                   |                                          | Pragmatisme                                                                        |         | ● |    |   |   |
|                                                   |                                          | Rigueur                                                                            |         | ● |    |   |   |
|                                                   | Compétences managériales                 |                                                                                    | O       |   |    |   |   |
|                                                   | Compétences relationnelles               | Ecoute et communication                                                            |         |   |    | ● |   |
|                                                   |                                          | Coopération                                                                        |         | ● |    |   |   |
|                                                   |                                          | Conviction                                                                         |         | ● |    |   |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile

Es = Essentiel



## 5 - Assistance technique interne

## 5.4b Responsable sécurité des systèmes d'information (RSSI)

Expert sécurité du SI  
Administrateur sécurité  
Spécialiste sécurité du SI

### MISSION

Sa mission première est de définir la politique de sécurité du SI et de veiller à son application

Le RSSI assure un rôle de conseil, d'assistance, d'information, de formation et d'alerte. Il peut intervenir directement sur tout ou partie des systèmes informatiques et télécoms de son entité.

Il effectue un travail de veille technologique et réglementaire sur son domaine et propose des évolutions qu'il juge nécessaires pour garantir la sécurité logique et physique du système d'information dans son ensemble. Il est l'interface reconnu des exploitants et des chefs de projets mais aussi des experts et des intervenants extérieurs pour les problématiques de sécurité de tout ou partie du SI.

### ACTIVITÉS ET TÂCHES

#### Définition de la politique de sécurité

- Définition des objectifs et des besoins
- Définition et mise en place des procédures
- Définition de l'organisation et de la politique de sécurité

#### Analyse de risques (prescription)

- Evaluation des risques et des menaces et des conséquences
- Remontée de l'ensemble des éléments qui permettent de prendre les décisions
- Étude des moyens assurant la sécurité et de leur bonne utilisation
- Établissement du plan de prévention

#### Sensibilisation et formation aux enjeux de la sécurité

- Sensibilisation de la direction générale
- Formation des directions opérationnelles et métiers
- Participation à la réalisation de la charte de sécurité
- Animation des réunions de sensibilisation à la sécurité
- Conseil et assistance auprès des équipes
- Assure la promotion de tous les utilisateurs

#### Etude des moyens et préconisations

- Validation technique des outils de sécurité
- Définition des normes et des standards de sécurité
- Participation à l'élaboration des règles de sécurité au niveau global de l'entreprise ou du groupe

#### Audit et contrôle

- Assurance que les plans de sécurité ont été faits suivant les plans préétablis
- Garantie que les équipes ont pris toutes les mesures permettant de gérer la sécurité
- Vulnérabilités de l'entreprise

#### Veille technologique et prospective

- 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

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Ingénieur ou équivalent bac + 4 ou 5 en informatique.

**Expérience :** 10 ans d'expérience, dont une première expérience minimale dans le domaine de la sécurité.

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

Le métier de RSSI va évoluer dans les prochaines années, notamment sous l'impact du e-business (projets B-to-B et B-to-C), de l'ouverture des réseaux vers l'internet et de l'évolution rapide des technologies et des standards.

| 5.4B RESPONSABLE SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION (RSSI) |                                          |                                                                                                          | Niveaux |   |   |    |   |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|----|---|
|                                                             |                                          |                                                                                                          | NR      | N | A | M  | E |
| Savoir-faire système d'information                          | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)                       |         | ● |   |    |   |
|                                                             |                                          | Environnement général du SI de l'entreprise (environnements d'exploitation de l'ERP, base de données...) |         | ● |   |    |   |
|                                                             |                                          | Parc applicatif et de services                                                                           |         | ● |   |    |   |
|                                                             | Architecture technique                   | Architecture des réseaux informatiques et télécoms                                                       |         |   | ● |    |   |
|                                                             |                                          | Architecture de systèmes d'exploitation                                                                  |         |   | ● |    |   |
|                                                             |                                          | Architecture du SI de l'entreprise                                                                       |         |   | ● |    |   |
|                                                             |                                          | Méthodologie de développement                                                                            |         |   | ● |    |   |
|                                                             | Composants matériels                     | Compétences relatives aux différents matériels                                                           |         |   | ● |    |   |
|                                                             |                                          | Entretien des installations techniques                                                                   |         | ● |   |    |   |
|                                                             | Conception                               |                                                                                                          | O       |   |   |    |   |
|                                                             | Développement                            |                                                                                                          | O       |   |   |    |   |
|                                                             | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                                          | O       |   |   |    |   |
|                                                             | Intégration                              |                                                                                                          | O       |   |   |    |   |
|                                                             | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                                          | O       |   |   |    |   |
|                                                             | Production - Exploitation                |                                                                                                          |         |   | ● |    |   |
|                                                             | Progiciel                                |                                                                                                          | O       |   |   |    |   |
|                                                             | Sécurité informatique                    | Charte d'utilisation et de sécurité des SI                                                               |         |   |   |    | ● |
|                                                             |                                          | Droits d'accès aux applications et services                                                              |         |   |   |    | ● |
|                                                             |                                          | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                                             |         |   |   |    | ● |
|                                                             |                                          | Normes et procédures de sécurité I&T                                                                     |         |   |   |    | ● |
|                                                             | Télécom - Réseaux                        | Logiciels et matériels réseaux                                                                           |         |   | ● |    |   |
| Savoir-faire généraux                                       | Animation                                | Méthodes et support de communication                                                                     |         |   | ● |    |   |
|                                                             | Audit / Sécurité                         | Etablissement d'un diagnostic de situation                                                               |         |   |   | ●  |   |
|                                                             |                                          | Méthodes d'analyse de risques                                                                            |         |   |   | ●  |   |
|                                                             |                                          | Sécurité au sens général                                                                                 |         |   |   |    | ● |
|                                                             |                                          | Techniques et procédures d'audit                                                                         |         |   |   | ●  |   |
|                                                             | Budget                                   |                                                                                                          | O       |   |   |    |   |
|                                                             | Conduite de projet                       |                                                                                                          | O       |   |   |    |   |
|                                                             | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information                       |         |   |   | ●  |   |
|                                                             |                                          | Connaissance de la DSI (organisation, ressources)                                                        |         |   |   | ●  |   |
|                                                             | Connaissance de l'offre                  | Connaissance du marché de l'offre sur la sécurité                                                        |         |   |   | ●  |   |
|                                                             |                                          | Vision et compréhension des technologies récentes                                                        |         |   |   | ●  |   |
|                                                             | Connaissance des métiers de l'entreprise | Vision des besoins et des priorités de l'entreprise en matière de SI                                     |         |   |   | ●  |   |
|                                                             | Gestion des Fournisseurs/achats          | Mise en place de dispositifs contractuels                                                                |         |   |   | ●  |   |
|                                                             | Juridique                                | Droits et réglementation de l'informatique et des télécoms                                               |         |   | ● |    |   |
|                                                             |                                          | Législation sur la sécurité (chiffrement...)                                                             |         |   |   | ●  |   |
|                                                             | Langue                                   | Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé                                                       |         |   | ● |    |   |
|                                                             | Organisation                             |                                                                                                          | O       |   |   |    |   |
|                                                             | Processus métiers                        |                                                                                                          | O       |   |   |    |   |
|                                                             | Qualité                                  | Démarche d'assurance qualité                                                                             |         |   | ● |    |   |
|                                                             | Savoirs de base                          | Capacité rédactionnelle                                                                                  |         |   |   | ●  |   |
|                                                             | Techniques de Management                 |                                                                                                          | O       |   |   |    |   |
|                                                             |                                          |                                                                                                          | NR      | U |   | ES |   |
| Aptitudes comportementales                                  | Compétences d'action et de réalisation   | Anticipation                                                                                             |         |   |   | ●  |   |
|                                                             | Compétences d'assistance et de service   | Pédagogie                                                                                                |         |   |   | ●  |   |
|                                                             | Compétences de résolution de problèmes   | Méthode                                                                                                  |         |   |   | ●  |   |
|                                                             |                                          | Synthèse                                                                                                 |         |   |   | ●  |   |
|                                                             | Compétences d'efficacité personnelle     | Adaptabilité                                                                                             |         | ● |   |    |   |
|                                                             |                                          | Pragmatisme                                                                                              |         | ● |   |    |   |
|                                                             |                                          | Rigueur                                                                                                  |         |   |   | ●  |   |
|                                                             | Compétences managériales                 |                                                                                                          | O       |   |   |    |   |
|                                                             | Compétences relationnelles               | Communication                                                                                            |         |   |   | ●  |   |
|                                                             |                                          | Conviction                                                                                               |         |   |   | ●  |   |
|                                                             |                                          | Ecoute et communication                                                                                  |         | ● |   |    |   |
|                                                             |                                          | Négociation                                                                                              |         |   |   | ●  |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile

Es = Essentiel



## 5 - Assistance technique interne

### 5.5 Architecte technique

Architecte, urbaniste technique  
**Technical Architect**

#### MISSION

Il définit l'architecture technique du système d'information.

Il garantit la cohérence de l'ensemble des moyens informatiques (matériels, applicatifs, bases de données, réseaux, middleware, système d'exploitation) et de leur évolution, en exploitant au mieux les possibilités de l'art, dans le cadre du plan d'urbanisme de l'entreprise.

#### ACTIVITÉS ET TÂCHES

##### Conception

- Conception de l'architecture technique des systèmes d'information
- Vérification et analyse des impacts techniques des nouvelles solutions et de la cohérence de l'architecture.

##### Préconisation

- Pour tout nouveau projet ou toute nouvelle technologie, participation à l'étude d'impact sur l'architecture existante ou prévisionnelle et préconisation des choix techniques en vue d'assurer la cohérence de cette évolution.

##### Administration

- Définition et gestion du référentiel du système informatique sur les plans : outils, procédures, normes, vocabulaire, sécurité...
- Définition et gestion des standards techniques

##### Conseil

- Conseil à l'architecte des systèmes d'information du domaine fonctionnel sur l'utilisation des outils informatiques et de télécommunications.

##### Communication

- Travail en équipe avec l'architecte de SI
- Promotion de l'architecture technique auprès des informaticiens

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Niveau bac + 5 ingénieur (exploitation, développement, conduite de projet).

**Expérience :** Minimum 5 à 10 ans.

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

- 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 (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...).



| 5.5 ARCHITECTE TECHNIQUE           |                                          |                                                                                     | Niveaux |   |   |   |   |
|------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|---|
|                                    |                                          |                                                                                     | NR      | N | A | M | E |
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)  |         |   |   | ● |   |
|                                    | Architecture technique                   | Architecture du SI de l'entreprise                                                  |         |   |   |   | ● |
|                                    |                                          | Méthodologie de développement d'architecture                                        |         |   |   |   | ● |
|                                    | Composants matériels                     | Compétences relatives aux différents matériels                                      |         |   | ● |   |   |
|                                    | Conception                               | Conception, modélisation et architecture d'applications                             |         |   |   |   | ● |
|                                    |                                          | Conceptualisation et modélisation du SI                                             |         |   |   | ● |   |
|                                    |                                          | Utilisation d'un atelier de génie logiciel                                          |         | ● |   |   |   |
|                                    | Développement                            | Méthodes, normes et outils de développement                                         |         |   | ● |   |   |
|                                    |                                          | Techniques de développement (maquettage et prototypage, client-serveur, objet, RAD) |         |   | ● |   |   |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    | Méthodes de gestion des données                                                     |         |   | ● |   |   |
|                                    | Intégration                              | Intégration de nouvelles technologies au SI                                         |         |   |   |   | ● |
|                                    |                                          | Intégration de systèmes                                                             |         |   |   |   | ● |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Production - Exploitation                | Techniques et outils de la production informatique                                  |         |   |   |   | ● |
|                                    | Progiciel                                |                                                                                     | O       |   |   |   |   |
|                                    | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                        |         |   |   |   | ● |
|                                    | Télécom - Réseaux                        | Techniques liées aux systèmes de communication                                      |         |   |   |   | ● |

|                       |                                          |                                                                                    |   |   |   |   |  |
|-----------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|--|
| Savoir-faire généraux | Animation                                |                                                                                    | O |   |   |   |  |
|                       | Audit / Sécurité                         | Sécurité au sens général                                                           |   |   | ● |   |  |
|                       | Budget                                   | Gestion et contrôle des coûts informatiques et de télécommunication                |   | ● |   |   |  |
|                       | Conduite de projet                       | Conduite de projet                                                                 |   |   | ● |   |  |
|                       | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information |   |   |   | ● |  |
|                       | Connaissance de l'offre                  | Connaissance du marché de l'offre I&T                                              |   |   |   | ● |  |
|                       |                                          | Vision et compréhension des technologies récentes                                  |   |   |   | ● |  |
|                       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie) |   |   | ● |   |  |
|                       | Gestion des Fournisseurs/achats          |                                                                                    | O |   |   |   |  |
|                       | Juridique                                |                                                                                    | O |   |   |   |  |
|                       | Langue                                   | Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé                                 |   |   | ● |   |  |
|                       | Organisation                             | Compréhension de solutions organisationnelles                                      |   |   | ● |   |  |
|                       | Processus métiers                        | Modélisation et analyse des processus                                              |   | ● |   |   |  |
|                       | Qualité                                  | Démarche d'assurance qualité                                                       |   |   | ● |   |  |
|                       | Savoirs de base                          |                                                                                    | O |   |   |   |  |
|                       | Techniques de Management                 |                                                                                    | O |   |   |   |  |

|                            |                                        |                         | NR | U | ES |
|----------------------------|----------------------------------------|-------------------------|----|---|----|
| Aptitudes comportementales | Compétences d'action et de réalisation | Anticipation            |    |   | ●  |
|                            | Compétences d'assistance et de service | Pédagogie               |    | ● |    |
|                            | Compétences de résolution de problèmes | Analyse                 |    |   | ●  |
|                            |                                        | Ouverture d'esprit      |    |   | ●  |
|                            |                                        | Synthèse                |    |   | ●  |
|                            |                                        | Perception des enjeux   |    | ● |    |
|                            | Compétences d'efficacité personnelle   | Pragmatisme             |    | ● |    |
|                            | Compétences managériales               |                         | O  |   |    |
|                            | Compétences relationnelles             | Conviction              |    |   | ●  |
|                            |                                        | Ecoute et communication |    |   | ●  |
|                            |                                        | Négociation             |    |   | ●  |

N = Notions    A = Application    M = Maîtrise    E = Expertise    U = Utile    Es = Essentiel



***LES MÉTIERS DE L'ADMINISTRATION  
ET DE LA GESTION DE LA DSI***



## 6 - Administration et gestion de la DSI

### 6.1 Responsable du management de la DSI

Responsable informatique et  
télécommunications  
Directeur des systèmes d'information  
Chief Information Officer

#### MISSION

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 et de sa qualité. 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.

Il évalue et préconise 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.

#### ACTIVITÉS ET TÂCHES

##### Définition et supervision de la politique de SI et de sa mise en œuvre

- Conseil et définition d'une politique de SI
- Définition des grands axes du schéma directeur informatique et télécoms
- Définition des orientations stratégiques I&T
- Suivi de l'ensemble des activités de la DSI
- Arbitrage des moyens (études, définition des budgets de la DSI, investissements...)

##### Communication interne, motivation et animation du personnel de la DSI

- Définition et supervision de la gestion générale de la DSI
- Organisation interne de la DSI
- Gestion et arbitrage de projets pluridisciplinaires impliquant des acteurs géographiquement dispersés
- Accompagnement du changement pour les informaticiens

##### Promotion de la qualité dans les relations avec les partenaires dans l'entreprise

- Organisation, animation et suivi des concertations et échanges entre DG et responsables du SI
- Garant de la qualité de la relation clients-fournisseurs

##### Supervision des relations avec les prestataires et partenaires extérieurs

- Gestion des relations avec les partenaires I&T
- Suivi des relations avec les organismes extérieurs partenaires

##### Définition et mise en œuvre d'une politique de « faire ou faire-faire »

- Suivi et maîtrise des contrats de sous-traitance et de leur mise en œuvre
- Analyse du marché, évaluation des offres de sous-traitance et proposition à la direction générale
- Analyse des performances et contrôle qualité de la sous-traitance
- Négociation de contrats de sous-traitance

##### Garant de la sécurité informatique

- Définition et mise en œuvre de la politique de gestion des risques
- Garant de la fiabilité, de la confidentialité et de l'intégrité des systèmes d'information

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Manager de haut niveau.

**Expérience :** Informatique ou direction de grands projets (à l'échelle de l'entreprise).

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

Définition et mise en œuvre d'une politique de « faire ou faire-faire » et impact de celle-ci sur la DSI (accompagnement du changement, garantie qualité, sécurité, politique RH, connaissance et maîtrise des coûts...).

Impact des nouvelles technologies sur les méthodes de conduite de projets (progiciels intégrés, internet...).

Très dépendant des stratégies d'entreprises.

| 6.1 RESPONSABLE DU MANAGEMENT DE LA DSI                                                                  |                                          |                                                                                     | Niveaux   |                      |   |    |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|---|----|---|
|                                                                                                          |                                          |                                                                                     | NR        | N                    | A | M  | E |
| Savoir-faire système d'information                                                                       | Pilotage d'activité, gouvernance         | Pilotage d'activité SI, gouvernance SI                                              |           |                      |   |    | ● |
|                                                                                                          | Architecture applicative / fonctionnelle | Compétences techniques et fonctionnelles sur toutes les familles                    |           |                      | ● |    |   |
|                                                                                                          | Architecture technique                   |                                                                                     |           |                      |   |    |   |
|                                                                                                          | Composants matériels                     |                                                                                     |           |                      |   |    |   |
|                                                                                                          | Conception                               |                                                                                     |           |                      |   |    |   |
|                                                                                                          | Développement                            |                                                                                     |           |                      |   |    |   |
|                                                                                                          | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                     |           |                      |   |    |   |
|                                                                                                          | Intégration                              |                                                                                     |           |                      |   |    |   |
|                                                                                                          | Production - Exploitation                |                                                                                     |           |                      |   |    |   |
|                                                                                                          | Progiciel                                |                                                                                     |           |                      |   |    |   |
|                                                                                                          | Sécurité informatique                    |                                                                                     |           |                      |   |    |   |
|                                                                                                          | Télécom - Réseaux                        |                                                                                     |           |                      |   |    |   |
|                                                                                                          | Savoir-faire généraux                    |                                                                                     | Animation | Animation de réunion |   |    | ● |
| Audit / Sécurité                                                                                         |                                          | Sécurité au sens général                                                            |           |                      |   | ●  |   |
| Budget                                                                                                   |                                          | Gestion et contrôle des coûts informatiques et de télécommunication                 |           |                      |   | ●  |   |
|                                                                                                          |                                          | Gestion économique et financière appliquée à l'informatique                         |           |                      |   | ●  |   |
| Conduite de projet                                                                                       |                                          | Principes de direction de projet                                                    |           |                      |   | ●  |   |
| Connaissance de l'entreprise                                                                             |                                          | Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise               |           |                      |   | ●  |   |
| Connaissance de l'offre                                                                                  |                                          | Connaissance du marché de l'offre I&T                                               |           |                      |   | ●  |   |
|                                                                                                          |                                          | Vision et compréhension des technologies récentes                                   |           |                      |   | ●  |   |
| Connaissance des métiers de l'entreprise                                                                 |                                          | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins |           |                      |   | ●  |   |
|                                                                                                          |                                          | Vision des besoins et des priorités de l'entreprise en matière de SI                |           |                      |   |    | ● |
| Gestion des Fournisseurs/achats                                                                          |                                          | Expérience des relations contractuelles I&T                                         |           |                      |   | ●  |   |
|                                                                                                          |                                          | Méthodes de négociation                                                             |           |                      |   | ●  |   |
| Juridique                                                                                                |                                          | Compétences générales en droit (commercial, travail, fiscal)                        |           |                      | ● |    |   |
| Langue                                                                                                   |                                          | Pratique de l'anglais courant                                                       |           |                      |   | ●  |   |
| Organisation                                                                                             |                                          | Conception de solutions organisationnelles                                          |           |                      |   | ●  |   |
| Processus métiers                                                                                        |                                          | Procédures, normes et standards                                                     |           |                      | ● |    |   |
| Qualité                                                                                                  |                                          | Démarche d'assurance qualité                                                        |           | ●                    |   |    |   |
| Savoirs de base                                                                                          |                                          |                                                                                     |           |                      |   |    |   |
| Techniques de Management                                                                                 |                                          | Gestion sociale                                                                     |           |                      |   | ●  |   |
|                                                                                                          |                                          | Méthodes de management d'équipe                                                     |           |                      |   | ●  |   |
|                                                                                                          |                                          | Technique de gestion des situations conflictuelles                                  |           |                      |   | ●  |   |
|                                                                                                          |                                          |                                                                                     | NR        | U                    |   | ES |   |
| Aptitudes comportementales                                                                               | Compétences d'action et de réalisation   | Anticipation                                                                        |           |                      |   | ●  |   |
|                                                                                                          |                                          | Gestion du temps                                                                    |           |                      |   | ●  |   |
|                                                                                                          | Compétences d'assistance et de service   |                                                                                     |           |                      |   |    |   |
|                                                                                                          | Compétences de résolution de problèmes   | Perception des enjeux                                                               |           |                      |   | ●  |   |
|                                                                                                          |                                          | synthèse                                                                            |           |                      |   | ●  |   |
|                                                                                                          | Compétences d'efficacité personnelle     | Gestion de situation                                                                |           |                      |   | ●  |   |
|                                                                                                          |                                          | Résistance aux pressions                                                            |           |                      |   | ●  |   |
|                                                                                                          | Compétences managériales                 | Politique                                                                           |           |                      |   | ●  |   |
|                                                                                                          |                                          | leadership                                                                          |           | ●                    |   |    |   |
|                                                                                                          | Compétences relationnelles               | Négociation                                                                         |           |                      |   | ●  |   |
| Ecoute et communication                                                                                  |                                          |                                                                                     |           |                      | ● |    |   |
| N = Notions      A = Application      M = Maîtrise      E = Expertise      U = Utile      Es = Essentiel |                                          |                                                                                     |           |                      |   |    |   |

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile

Es = Essentiel





## 6 - Administration et gestion de la DSI

**6.1a Responsable d'exploitation informatique**

Responsable de production

**MISSION**

Il dirige l'ensemble des opérations et des moyens de production dont il a la charge ; il est responsable du niveau de qualité de service et de sécurité prévus conformément aux attentes des utilisateurs.

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...)

**ACTIVITÉS ET TÂCHES****Production informatique, maintenance**

- Organisation de la production : établissement et suivi du plan de charges
- Supervision de l'ensemble de la production ou de l'exploitation informatique
- Améliorer continue de la productivité
- Supervision de la maintenance des matériels, logiciels d'exploitation et logiciels de base, et optimisation des ressources informatiques
- Etablissement et suivi des tableaux de bord (interne et externe) : analyse et proposition de solutions d'amélioration

**Encadrement, animation**

- Evaluation de la charge de travail et répartition en fonction de chacun
- Supervision de la gestion de personnel : réalisation des entretiens individuels d'appréciation, identification des besoins en formation, participation à la mise en place du personnel de l'unité, etc.
- Coordination et animation du personnel d'exploitation
- Accueil et information des nouveaux arrivants

**Communication**

- Organisation de l'information en cas de situation perturbée, diffusion de l'information nécessaire à l'exercice du métier

**Qualité, sécurité**

- Surveillance de la fiabilité du système, de la sécurité des données ; le cas échéant, définition des plans de secours. Application des plans de secours et de sauvegarde
- Coordination de la réalisation des traitements informatiques dans les meilleures conditions de qualité de délais et de coûts

**Gestion des moyens**

- Force de proposition, tant du point de vue technique qu'économique et budgétaire, pour :
  - assurer le maintien au niveau technique adéquat des moyens de production
  - anticiper les évolutions technologiques et leurs impacts sur le dimensionnement de l'environnement de production (par exemple intégration des nouveaux matériels, gestion du parc)
- Suivi des contrats de prestation

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Bac + 4 ou 5.

**Expérience :** 10 à 15 ans d'expériences diversifiées dans les domaines technique informatiques (par exemple de la production ou du développement informatique).

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

- Approfondissement des relations 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.

## 6.1A RESPONSABLE D'EXPLOITATION INFORMATIQUE

| Niveaux |   |   |   |   |
|---------|---|---|---|---|
| NR      | N | A | M | E |

|                                    |                                          |                                                                                                                                                      |   |   |   |   |   |
|------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)                                                                   |   |   | ● |   |   |
|                                    |                                          | Parc applicatif et de services                                                                                                                       |   |   | ● |   |   |
|                                    | Architecture technique                   | Architecture du SI de l'entreprise                                                                                                                   |   |   | ● |   |   |
|                                    | Composants matériels                     | Compétences relatives aux différents matériels                                                                                                       |   | ● |   |   |   |
|                                    | Conception                               |                                                                                                                                                      | O |   |   |   |   |
|                                    | Développement                            |                                                                                                                                                      | O |   |   |   |   |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    | Administration de bases de données                                                                                                                   |   |   | ● |   |   |
|                                    | Intégration                              | Intégration de matériels                                                                                                                             |   |   | ● |   |   |
|                                    |                                          | Intégration de nouvelles technologies au SI                                                                                                          |   |   | ● |   |   |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         | Élaboration des dispositifs, méthodes et instrumentations diverses pour sa fonction et pour les autres fonctions de pilotage (ex : tableaux de bord) |   |   |   | ● |   |
|                                    | Production - Exploitation                | Environnements d'exploitation                                                                                                                        |   |   |   |   | ● |
|                                    |                                          | Gestion de production (optimisation des capacités)                                                                                                   |   |   |   |   | ● |
|                                    | Progiciel                                |                                                                                                                                                      | O |   |   |   |   |
|                                    | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                                                                                         |   |   |   | ● |   |

|                       |                                          |                                                                                     |   |   |   |   |  |
|-----------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|--|
| Savoir-faire généraux | Animation                                | Animation de réunion                                                                |   |   | ● |   |  |
|                       | Audit / Sécurité                         | Sécurité au sens général                                                            |   |   |   | ● |  |
|                       | Budget                                   | Définition et suivi de budgets et de comptes d'exploitation                         |   |   | ● |   |  |
|                       | Conduite de projet                       | Méthodes et techniques de conduite de projet                                        |   |   | ● |   |  |
|                       |                                          | Gestion du changement                                                               |   |   |   | ● |  |
|                       | Connaissance de l'entreprise             | Connaissances de l'organisation et du fonctionnement de l'entreprise                |   |   | ● |   |  |
|                       |                                          | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information  |   |   | ● |   |  |
|                       |                                          | Connaissance de la DSI (organisation, ressources)                                   |   |   | ● |   |  |
|                       | Connaissance de l'offre                  | Vision et compréhension des technologies récentes                                   |   |   | ● |   |  |
|                       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins |   |   | ● |   |  |
|                       | Gestion des Fournisseurs/achats          | Gestion de contrats de prestataires                                                 |   |   |   | ● |  |
|                       | Juridique                                | Réglementation du personnel (sociale)                                               |   | ● |   |   |  |
|                       | Langue                                   | Pratique de l'anglais courant                                                       |   |   | ● |   |  |
|                       | Organisation                             | Conception de solutions organisationnelles                                          |   |   |   | ● |  |
|                       |                                          | Sens de l'organisation et de la planification                                       |   |   |   | ● |  |
|                       | Processus métiers                        |                                                                                     | O |   |   |   |  |
|                       | Qualité                                  | Techniques de l'assurance qualité                                                   |   |   |   | ● |  |
|                       | Savoirs de base                          |                                                                                     | O |   |   |   |  |
|                       | Techniques de Management                 | Gestion sociale                                                                     |   |   | ● |   |  |
|                       |                                          | Méthodes de management d'équipe                                                     |   |   |   | ● |  |

|                            |                                        |                      | NR | U | ES |
|----------------------------|----------------------------------------|----------------------|----|---|----|
| Aptitudes comportementales | Compétences d'action et de réalisation | Anticipation         |    |   | ●  |
|                            | Compétences d'assistance et de service |                      | O  |   |    |
|                            | Compétences de résolution de problèmes | Méthode              |    |   | ●  |
|                            | Compétences d'efficacité personnelle   | Adaptabilité         |    |   | ●  |
|                            |                                        | Gestion de situation |    |   | ●  |
|                            |                                        | Initiative           |    |   | ●  |
|                            |                                        | Rigueur              |    |   | ●  |
|                            | Compétences managériales               | Organisation         |    |   | ●  |
|                            |                                        | Leadership           |    |   | ●  |
|                            | Compétences relationnelles             | Travail en équipe    |    |   | ●  |

N = Notions    A = Application    M = Maîtrise    E = Expertise    U = Utile    Es = Essentiel



## 6 - Administration et gestion de la DSI

**6.1b Responsable d'une entité informatique**

Responsable de département ou division  
informatique  
Dirigeant de service informatique

**MISSION**

Il dirige, anime, coordonne, et gère une entité informatique pour atteindre les objectifs fixés dans le cadre de la stratégie définie pour son entité.

Il est force de proposition des grandes évolutions du SI dans le cadre de la stratégie déterminée par le responsable du management de la DSI.

Il est le garant de prestations informatiques produites en qualité pour le coût optimum.

**ACTIVITÉS ET TÂCHES****Informatique, maintenance**

- Conduite de l'évolution technique du système d'information
- Garantie de la cohérence des projets et applications du périmètre de responsabilité avec celle des autres domaines
- Organisation du support aux utilisateurs des outils de son domaine
- Veille sur les évolutions technologiques
- Respect des préconisations

**Encadrement, Animation**

- Coordination, gestion et animation du personnel
- Répartition de la charge de travail, en volume et en calendrier, en fonction des prévisions d'évolution des effectifs et des compétences
- Direction, organisation, planification et contrôle des activités de l'entité

**Qualité, sécurité**

- Mise en place et respect des procédures et méthodes d'assurance de sécurité des systèmes d'information
- Garantie de la qualité des travaux fournis
- Garantie du respect du plan qualité

**Communication**

- Communication :
- auprès des maîtrises d'ouvrage clientes de l'entité
- au sein de son entité (communication d'entreprise, communication sur l'évolution informatique, etc.)

**Achat**

- Participation aux décisions concernant les choix de matériels et de logiciels : préparation des spécifications techniques des contrats de prestations intellectuelles ou d'achat de matériel
- Suivi de la mise en œuvre des procédures d'achat

**Planification, organisation, gestion**

- Négociation des objectifs et des moyens de l'entité
- Pilotage de la gestion financière (récurrente et projet) en veillant au respect des procédures budgétaires.

**Expertise**

- Conseil à la maîtrise d'ouvrage sur le plan technique

## **PARCOURS PROFESSIONNEL**

**Profil :** Formation bac + 4 ou 5 ou équivalent

**Expérience :** 5 à 10 ans d'expérience dans le domaine des systèmes d'information et de télécommunications dont 3 à 4 ans d'expérience dans le management d'équipe.

## **TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION**

Il participe à la définition d'une politique de « faire ou faire faire » et met en œuvre celle-ci (accompagnement du changement, garantie qualité, sécurité, politique RH, connaissance et maîtrise des coûts...).

Facteurs d'évolution :

- Impact des nouvelles technologies
- Modification de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise.
- Évolution des exigences liées au service client.

## 6.1B RESPONSABLE D'UNE ENTITÉ INFORMATIQUE

| Niveaux |   |   |   |   |
|---------|---|---|---|---|
| NR      | N | A | M | E |

|                                    |                                          |                                                                                                                                                      |   |   |   |   |  |
|------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|--|
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)                                                                   |   |   |   | ● |  |
|                                    |                                          | Parc applicatif et de services                                                                                                                       |   |   |   | ● |  |
|                                    | Architecture technique                   | Architecture du SI de l'entreprise                                                                                                                   |   | ● |   |   |  |
|                                    | Composants matériels                     |                                                                                                                                                      | O |   |   |   |  |
|                                    | Conception                               | Conceptualisation et modélisation du SI                                                                                                              |   | ● |   |   |  |
|                                    | Développement                            | Environnement de développement                                                                                                                       |   | ● |   |   |  |
|                                    |                                          | Méthodes, normes et outils de développement                                                                                                          |   | ● |   |   |  |
|                                    | Gestion de données - Bases de données    |                                                                                                                                                      | O |   |   |   |  |
|                                    | Intégration                              |                                                                                                                                                      | O |   |   |   |  |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance         | Élaboration des dispositifs, méthodes et instrumentations diverses pour sa fonction et pour les autres fonctions de pilotage (ex : tableaux de bord) |   |   |   | ● |  |
|                                    | Production - Exploitation                | Environnements d'exploitation                                                                                                                        |   | ● |   |   |  |
|                                    | Progiciel                                | Utilisation de progiciels spécialisés                                                                                                                |   | ● |   |   |  |
|                                    | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                                                                                         |   |   | ● |   |  |
|                                    |                                          | Normes et procédures de sécurité I&T                                                                                                                 |   | ● |   |   |  |
|                                    | Télécom - Réseaux                        |                                                                                                                                                      | O |   |   |   |  |

|                       |                                          |                                                                                    |   |   |   |   |  |
|-----------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|--|
| Savoir-faire généraux | Animation                                | Animation de réunion                                                               |   |   |   | ● |  |
|                       | Audit / Sécurité                         | Méthodes d'analyse et d'organisation                                               |   |   |   | ● |  |
|                       | Budget                                   | Définition et suivi de budgets et de comptes d'exploitation                        |   |   |   | ● |  |
|                       | Conduite de projet                       | Conduite de projet                                                                 |   |   |   | ● |  |
|                       | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information |   |   |   | ● |  |
|                       | Connaissance de l'offre                  | Connaissance du marché de la sous-traitance                                        |   |   | ● |   |  |
|                       |                                          | Connaissance du marché de l'offre I&T                                              |   |   |   | ● |  |
|                       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance fonctionnelle du SI                                                   |   |   |   | ● |  |
|                       | Gestion des Fournisseurs/achats          | Expérience des relations contractuelles I&T                                        |   | ● |   |   |  |
|                       | Juridique                                | Réglementation du personnel (sociale)                                              |   | ● |   |   |  |
|                       | Langue                                   | Pratique de l'anglais courant                                                      |   |   | ● |   |  |
|                       | Organisation                             | Conception de solutions organisationnelles                                         |   |   |   | ● |  |
|                       |                                          | Sens de l'organisation et de la planification                                      |   |   |   | ● |  |
|                       | Processus métiers                        |                                                                                    | O |   |   |   |  |
|                       | Qualité                                  | Démarche d'assurance qualité                                                       |   |   | ● |   |  |
|                       | Savoirs de base                          |                                                                                    | O |   |   |   |  |
|                       | Techniques de Management                 | Méthodes de management d'équipe                                                    |   |   |   | ● |  |
|                       |                                          | Gestion sociale                                                                    |   |   | ● |   |  |

|                            |                                        |                      | NR | U | ES |
|----------------------------|----------------------------------------|----------------------|----|---|----|
| Attitudes comportementales | Compétences d'action et de réalisation | Anticipation         |    |   | ●  |
|                            | Compétences d'assistance et de service |                      | O  |   |    |
|                            | Compétences de résolution de problèmes | Méthode              |    |   | ●  |
|                            | Compétences d'efficacité personnelle   | Adaptabilité         |    |   | ●  |
|                            |                                        | Gestion de situation |    |   | ●  |
|                            |                                        | Initiative           |    |   | ●  |
|                            |                                        | Rigueur              |    |   | ●  |
|                            | Compétences managériales               | Organisation         |    |   | ●  |
|                            |                                        | Leadership           |    |   | ●  |
|                            | Compétences relationnelles             | Travail en équipe    |    |   | ●  |

N = Notions      A = Application      M = Maîtrise      E = Expertise      U = Utile      Es = Essentiel





## 6 - Administration et gestion de la DSI

## 6.2 Responsable de(s) service(s) administratifs et financier(s) de la DSI

Juriste  
Acheteur  
Gestionnaire de RH  
Contrôleur de gestion  
Logisticien

Asset management, Resource broker

### MISSION

Il contribue au bon fonctionnement de la DSI en assurant son support administratif : gestion du budget, des achats, des ressources humaines, juridique...

Il s'agit de métiers de l'entreprise non spécifiques de la filière SI mais qui peuvent cependant être exercés à l'intérieur de la DSI pour tenir compte de certaines exigences (phénomènes d'externalisation, spécificités des achats informatiques, du contrôle de gestion informatique...) de celle-ci.

Selon l'importance de l'entreprise, le métier couvre tout ou partie des services concernés.

### ACTIVITÉS ET TÂCHES

#### Contrôle de gestion

- Comptabilité analytique et *reporting* de la DSI
- Contrôle de gestion et analyse des performances de la DSI
- Organisation et suivi du budget de la DSI
- Gestion et suivi des procédures d'investissement
- Facturation des prestations de la DSI

#### Ressources humaines I&T

- Organisation et réalisation de la paie, formation et recrutement des RH I&T
- Définition et mise en œuvre de la gestion, formation et mobilité des RH I&T

#### Gestion administrative de la DSI : achats et aspects juridiques

- Achats informatiques (matériels, logiciels, services...)
- Gestion administrative de la sous-traitance
- Gestion administrative et suivi des contrats d'infogérance
- Obligations légales (Cnil, propriété des logiciels...)

#### Maintenance des équipements connexes à la DSI

- Gestion des locaux et autres immobilisations
- Gestion de la maintenance des équipements connexes à l'informatique



## 6 - Administration et gestion de la DSI

## 6.3 Responsable Télécoms

### MISSION

Le responsable télécoms et réseaux est chargé de la gestion des infrastructures de télécommunication de l'entreprise. Considéré comme un maître d'ouvrage vis-à-vis des opérateurs et comme un maître d'œuvre et un prestataire de services interne vis-à-vis des autres directions de l'entreprise, ses missions vont de la définition de l'architecture à l'achat de services télécoms, en passant par le contrôle de gestion et la veille au sens large. Le responsable télécoms et réseaux peut être chargé du déploiement et de l'exploitation de l'infrastructure, ainsi que de la gestion et de l'encadrement d'une équipe télécoms. Son champ d'action recouvre les services voix, données et les services internet de l'entreprise au niveau national et international. Le responsable télécoms est généralement rattaché à la direction des systèmes d'information, au moins sur la partie données. En revanche la téléphonie est souvent gérée dans chaque établissement ou par pays.

### ACTIVITÉS ET TÂCHES

#### Définition et conception de l'architecture

- Définition des besoins
- Choix de l'architecture télécoms et réseaux, des outils d'administration et de sécurité
- Validation des choix et compatibilité avec l'architecture informatique

#### Appel d'offres / Achat de services télécoms

- Définition du cahier des charges (périmètre, services...)
- Dépouillement des appels d'offres
- Choix et suivi de l'opérateur
- Achats généralement réalisés avec le service des achats

#### Continuité de service des moyens de communication voix et données

- Responsabilité de l'exploitation et de l'administration des réseaux et services à valeur ajoutée
- Tableau de bord sur la qualité de service réseau
- Support et assistance dans l'utilisation des services de communication voix et données
- Application des polices de sécurité sur les bastions de sécurité et exploitation des journaux de sécurité

#### Relations maîtrise d'œuvre – maîtrise d'ouvrage

- Définition des besoins
- Contrat de services avec les clients internes
- Refacturation des services en interne
- Partenariat avec les métiers sur les projets d'entreprise (portails, places de marché, centres d'appels web...) et sur le financement des infrastructures

#### Veille / Prospective

- Architecture
- Technologique
- Tarifaire
- Réglementaire
- Nouvelles offres et nouveaux entrants

#### Audit / contrôle de gestion

- Optimisation et maîtrise des coûts télécoms
- Contrôle de la qualité de service des opérateurs
- *Benchmark* interentreprises ou interopérateurs
- Tableaux de bord

## PARCOURS PROFESSIONNEL

- Profil :** Bac + 5. Il possède généralement une formation initiale supérieure (grandes écoles d'ingénieurs, grandes écoles télécoms...).
- Expérience :** 4 à 5 d'expérience (internationale de préférence) soit chez un fournisseur, soit chez un utilisateur de taille plus modeste. La promotion interne est également un parcours envisageable.

## TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

Les principaux défis auxquels sont confrontés les responsables télécoms aujourd'hui sont :

- des défis économiques : concurrence et délai de mise en œuvre des solutions ;
- des défis techniques : la convergence fixe-mobile, la convergence voix-données-multimédia, les hauts débits et le transport des flux sur internet ;
- des défis organisationnels : comment acquérir et maintenir la compétence des équipes télécoms dans un contexte de forte évolution des infrastructures et des équipements tout en garantissant la qualité de service ?
- des défis d'entreprises : la mondialisation, les fusions acquisitions et leur impact sur le réseau, la mobilité inter et intra-entreprise, la gestion de la relation client, le commerce électronique et l'externalisation.

La fonction télécoms n'est plus une fonction exclusivement technique. Elle requiert de plus en plus des compétences de gestionnaire, de manager et une connaissance des besoins fonctionnels de ses clients ainsi qu'une dimension internationale.

### 6.3 RESPONSABLE TÉLÉCOMS

| Niveaux |   |   |   |   |
|---------|---|---|---|---|
| NR      | N | A | M | E |

|                                    |                                           |                                                                                                                                                      |   |   |   |  |   |   |
|------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|---|---|
| Savoir-faire système d'information | Architecture applicative et fonctionnelle |                                                                                                                                                      | O |   |   |  |   |   |
|                                    | Architecture technique                    | Architecture des réseaux informatiques et télécoms                                                                                                   |   |   |   |  | ● |   |
|                                    |                                           | Architecture du SI de l'entreprise                                                                                                                   |   | ● |   |  |   |   |
|                                    | Composants matériels                      | Compétences relatives aux différents matériels                                                                                                       |   |   | ● |  |   |   |
|                                    | Conception                                |                                                                                                                                                      | O |   |   |  |   |   |
|                                    | Développement                             |                                                                                                                                                      | O |   |   |  |   |   |
|                                    | Gestion de données - Bases de données     |                                                                                                                                                      | O |   |   |  |   |   |
|                                    | Intégration                               |                                                                                                                                                      | O |   |   |  |   |   |
|                                    | Pilotage d'activité, gouvernance          | Élaboration des dispositifs, méthodes et instrumentations diverses pour sa fonction et pour les autres fonctions de pilotage (ex : tableaux de bord) |   |   |   |  | ● |   |
|                                    | Production - Exploitation                 | Techniques d'installation et de maintenance de systèmes et de réseaux                                                                                |   | ● |   |  |   |   |
|                                    | Progiciel                                 |                                                                                                                                                      | O |   |   |  |   |   |
|                                    | Sécurité informatique                     | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                                                                                         |   |   |   |  | ● |   |
|                                    | Télécom - Réseaux                         | Techniques liées aux systèmes de communication                                                                                                       |   |   |   |  |   | ● |

|                       |                                          |                                                                                    |   |  |   |  |   |   |
|-----------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---|--|---|--|---|---|
| Savoir-faire généraux | Animation                                |                                                                                    | O |  |   |  |   |   |
|                       | Audit / Sécurité                         | Audit et contrôle de gestion                                                       |   |  |   |  | ● |   |
|                       | Budget                                   | Gestion et contrôle des coûts informatiques et de télécommunication                |   |  | ● |  |   |   |
|                       | Conduite de projet                       | Conduite de projet                                                                 |   |  | ● |  |   |   |
|                       | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information |   |  |   |  | ● |   |
|                       | Connaissance de l'offre                  | Connaissance du marché de l'offre I&T                                              |   |  |   |  | ● |   |
|                       | Connaissance des métiers de l'entreprise |                                                                                    | O |  |   |  |   |   |
|                       | Gestion des Fournisseurs/achats          | Méthodes de négociation                                                            |   |  |   |  | ● |   |
|                       | Juridique                                | Connaissances juridiques (droit des contrats...)                                   |   |  | ● |  |   |   |
|                       | Langue                                   | Pratique de l'anglais courant                                                      |   |  |   |  |   | ● |
|                       | Organisation                             |                                                                                    | O |  |   |  |   |   |
|                       | Processus métiers                        |                                                                                    | O |  |   |  |   |   |
|                       | Qualité                                  | Démarche d'assurance qualité                                                       |   |  |   |  | ● |   |
|                       | Savoirs de base                          |                                                                                    | O |  |   |  |   |   |
|                       | Techniques de Management                 | Méthodes de management d'équipe                                                    |   |  | ● |  |   |   |

|                            |                                        |               | NR | U | ES |
|----------------------------|----------------------------------------|---------------|----|---|----|
| Aptitudes comportementales | Compétences d'action et de réalisation | Anticipation  |    |   | ●  |
|                            | Compétences d'assistance et de service |               | O  |   |    |
|                            | Compétences de résolution de problèmes | Synthèse      |    |   | ●  |
|                            | Compétences d'efficacité personnelle   | Adaptabilité  |    |   | ●  |
|                            |                                        | Initiative    |    | ● |    |
|                            |                                        | Rigueur       |    |   | ●  |
|                            | Compétences managériales               | Organisation  |    |   | ●  |
|                            | Compétences relationnelles             | Communication |    | ● |    |

N = Notions    A = Application    M = Maîtrise    E = Expertise    U = Utile    Es = Essentiel



## ***ANNEXE 1***

**Tableaux comparatifs des compétences  
par emplois-métiers**

Afin de faciliter la lisibilité des fiches métier et notamment de pouvoir permettre une comparaison des compétences requises d'une fiche à une autre, les tableaux qui suivent présentent de manière synthétique l'ensemble des compétences et les niveaux requis pour chaque fiche métier de la nomenclature 2005.

Il y a donc trois tableaux correspondant aux :

- savoir-faire système d'information,
- savoir-faire généraux
- et aptitudes comportementales.

Chacun d'entre eux fait apparaître les familles et les compétences requises pour chaque fiche métier.

Le niveau requis (Notion, Application, Maîtrise ou Expert) est indiqué dans chaque case. Plus la couleur de la case est foncée, plus le niveau requis est élevé.

Les codes couleur correspondent à ceux utilisés dans les fiches métier 2005

.



[illegible]

\* : Expert si Administrateur Système - \*\* : Expert si domaine d'expertise - \*\*\* : Expert si Administrateur Réseau

N Notion

**A** Application

**M** Maîtrise

**E** Expert

| Savoir-faire généraux (1/2)              |                                                                                                                           | Conseil en système d'information et maîtrise d'ouvrage |     |     |     |     |     | Support et assistance aux utilisateurs |      |     | Production, exploitation |      |      |      |      |     |     | Étude, développement et exploitation |     |     |     | Assistance technique interne |     |     |      |      |     |     | Administration et gestion de la DSI |      |     |  |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|----------------------------------------|------|-----|--------------------------|------|------|------|------|-----|-----|--------------------------------------|-----|-----|-----|------------------------------|-----|-----|------|------|-----|-----|-------------------------------------|------|-----|--|
|                                          |                                                                                                                           | 1.1                                                    | 1.2 | 1.3 | 1.4 | 1.5 | 1.6 | 2.1a                                   | 2.1b | 2.2 | 3.1                      | 3.3a | 3.3b | 3.5a | 3.5b | 3.6 | 3.7 | 4.1                                  | 4.2 | 4.3 | 4.4 | 5.1                          | 5.2 | 5.3 | 5.4a | 5.4b | 5.5 | 6.1 | 6.1a                                | 6.1b | 6.3 |  |
| Animation                                | Animation de groupe, gestion de conflits                                                                                  |                                                        |     | M   |     |     | E   |                                        |      | M   |                          |      |      |      |      |     |     | M                                    |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Animation de réunion                                                                                                      |                                                        |     | M   |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     | M                                    |     |     |     |                              |     |     |      |      |     | A   | A                                   | A    |     |  |
|                                          | Coordination et animation d'un réseau de correspondants fonctionnels et opérationnels d'applications                      |                                                        |     | M   | M   |     | M   | E                                      |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Expérience des techniques de communication et d'animation de réunions                                                     | M                                                      |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Méthodes et support de communication                                                                                      |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      | M   |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Méthodes et support de formation                                                                                          | N                                                      |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Techniques d'entretien et d'animation de groupe                                                                           |                                                        |     |     | M   |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
| Audit / Sécurité                         | Audit et contrôle de gestion                                                                                              |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      | M   |  |
|                                          | Etablissement d'un diagnostic de situation                                                                                |                                                        |     |     |     | M   | M   |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              | E   | E   | E    | E    | M   |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Méthodes d'analyse de risques                                                                                             |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              | A   | A   | A    | M    | M   |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Méthodes d'analyse et d'organisation                                                                                      |                                                        |     | M   |     |     |     | M                                      |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     | A    |     |  |
|                                          | Sécurité au sens général                                                                                                  |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     | A   |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Sécurité physique et industrielle                                                                                         |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     | N                                    |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Techniques et procédures d'audit                                                                                          | A                                                      |     |     |     |     |     |                                        |      | N   |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
| Budget                                   | Coûts des produits et services                                                                                            |                                                        |     |     |     | A   | M   |                                        |      | N   |                          |      |      |      |      |     |     | A                                    |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Définition et suivi de budgets et de comptes d'exploitation                                                               |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     | A                                    |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     | A                                   | M    |     |  |
|                                          | Gestion économique et financière appliquée à l'informatique                                                               | A                                                      | A   |     |     | M   |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     | M                                   |      |     |  |
|                                          | Gestion et contrôle des coûts informatiques et de télécommunication                                                       |                                                        |     |     | M   |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      | N   |     | M                                   |      |     |  |
| Conduite de projet                       | Capacité à mener des projets avec des acteurs multiples                                                                   |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Conduite de projet                                                                                                        | A                                                      | M   |     |     | M   |     |                                        |      | M   |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     | A    | A   |  |
|                                          | Elaboration des scénarios, gestion et conduite de projet                                                                  |                                                        |     |     | E   |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Gestion des conflits                                                                                                      |                                                        |     |     | A   |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Gestion du changement                                                                                                     |                                                        |     |     | N   |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Ingénierie d'accompagnement de projet                                                                                     | A                                                      |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     | M                                    |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     | M    |     |  |
|                                          | Méthodes et techniques de conduite de projet                                                                              |                                                        |     |     | M   |     |     | A                                      |      |     |                          |      |      |      |      |     |     | E                                    |     |     | M   |                              |     |     |      |      |     |     |                                     | A    |     |  |
|                                          | Mise en place des indicateurs de suivi de projet                                                                          |                                                        |     |     | M   |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Principes de direction de projet                                                                                          |                                                        |     |     |     |     |     | M                                      |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     | M    |     |  |
| Connaissance de l'entreprise             | Vision des impacts organisationnels d'un projet                                                                           | A                                                      |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Bonne connaissance de l'entreprise (fonctionnement, historique...) et de son contexte (produits, marchés, contraintes...) |                                                        |     |     | M   |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Bonne connaissances de l'organisation et du fonctionnement de l'entreprise                                                |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise                                                     | M                                                      |     |     |     |     |     |                                        |      |     | N                        | A    | A    | A    |      |     | A   | N                                    |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     | M                                   |      |     |  |
|                                          | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information                                        |                                                        |     | E   |     |     | M   |                                        |      | M   |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              | M   | M   | M    | M    | M   |     | A                                   | M    | M   |  |
|                                          | Connaissance de la DSI (organisation, ressources)                                                                         |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     | A    |     |  |
|                                          | Connaissance de son milieu professionnel                                                                                  |                                                        |     |     |     |     |     | E                                      |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Connaissance des processus et des applications en place                                                                   |                                                        |     |     |     |     | M   |                                        |      | M   |                          | N    | A    |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
| Connaissance de l'offre                  | Connaissancesde l'organisation et du fonctionnement de l'entreprise                                                       |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     | A    |     |  |
|                                          | Connaissance du marché de l'offre des progiciels                                                                          |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     | A                                    |     |     | M   |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Connaissance du marché de l'offre sur la sécurité                                                                         |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     | A    |     |  |
|                                          | Connaissance du marché de la sous-traitance                                                                               |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Connaissance du marché de l'offre I&T                                                                                     | A                                                      |     |     |     |     |     |                                        |      | M   |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     | M   | M                                   |      | M   |  |
| Connaissance des métiers de l'entreprise | Vision et compréhension des technologies récentes                                                                         | M                                                      |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     | M   | M                                   |      | M   |  |
|                                          | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins                                       | M                                                      |     |     |     |     |     |                                        | M    |     | M                        | A    | A    | A    | M    | M   |     | A                                    |     | A   |     | M                            |     |     |      |      |     |     | M                                   | A    |     |  |
|                                          | Connaissance de l'entreprise (activités et métiers)                                                                       |                                                        |     |     |     | M   | M   |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie)                                        |                                                        |     |     | M   |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Connaissance de l'entreprise et de son informatique                                                                       |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          | N    | A    | N    |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Connaissance des clients et des utilisateurs du système d'information, de leurs activités, de leurs besoins               |                                                        |     |     |     |     | M   |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Connaissance des SI                                                                                                       |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Connaissance du domaine fonctionnel                                                                                       |                                                        |     |     |     | E   |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Connaissance du métier de l'entreprise concerné par le projet                                                             |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Connaissance fonctionnelle du SI                                                                                          |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      | M   |  |
| Gestion des Fournisseurs achats          | Culture générale I&T                                                                                                      | M                                                      |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Vision des besoins et des priorités de l'entreprise en matière de SI                                                      |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Connaissances pour monter une offre commerciale (technique et contractuelle)                                              |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      | M   |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Expérience des relations contractuelles I&T                                                                               |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     | M    | N   |  |
|                                          | Gestion de contrats de prestataires                                                                                       |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
| Gestion des Fournisseurs achats          | Gestion des stocks de matériel et approvisionnement                                                                       |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Méthodes de négociation                                                                                                   | A                                                      |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          | Mise en place de dispositifs contractuels                                                                                 |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |
|                                          |                                                                                                                           |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |     |                                     |      |     |  |

N Notion

A Application

M Maîtrise

E Expert

| Savoir-faire généraux (2/2)  |                                                                                                                                                    | Conseil en système d'information et maîtrise d'ouvrage |     |     |     |     |     | Support et assistance aux utilisateurs |      |     | Production, exploitation |      |      |      |      |     |     | Étude, développement et exploitation |     |     |     | Assistance technique interne |     |     |      |      |     | Administration et gestion de la DSI |      |      |     |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|----------------------------------------|------|-----|--------------------------|------|------|------|------|-----|-----|--------------------------------------|-----|-----|-----|------------------------------|-----|-----|------|------|-----|-------------------------------------|------|------|-----|
|                              |                                                                                                                                                    | 1.1                                                    | 1.2 | 1.3 | 1.4 | 1.5 | 1.6 | 2.1a                                   | 2.1b | 2.2 | 3.1                      | 3.3a | 3.3b | 3.5a | 3.5b | 3.6 | 3.7 | 4.1                                  | 4.2 | 4.3 | 4.4 | 5.1                          | 5.2 | 5.3 | 5.4a | 5.4b | 5.5 | 6.1                                 | 6.1a | 6.1b | 6.3 |
| Juridique                    | Compétences générales en droit (commercial, travail, fiscal)                                                                                       | A                                                      |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     | A                                   |      |      |     |
|                              | Compétences juridiques                                                                                                                             |                                                        | N   |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      | A   |
|                              | Connaissances juridiques (droit des contrats...)                                                                                                   |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      | A    |     |                                     |      |      |     |
|                              | Droits et réglementation de l'informatique et des télécoms                                                                                         |                                                        |     |     | N   |     |     |                                        | N    |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     | A    |      |     |                                     |      |      |     |
|                              | Législation sur la sécurité (chiffrement...)                                                                                                       |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     | M    |      |     |                                     |      |      |     |
|                              | Réglementation du personnel (sociale)                                                                                                              |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     | N                                   | N    |      |     |
| Langue                       | Pratique de l'anglais courant                                                                                                                      | A                                                      |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     | A                                    |     |     |     |                              |     |     |      |      |     | M                                   | A    | A    | E   |
|                              | Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé                                                                                                 |                                                        |     |     |     |     |     |                                        | N    |     |                          | A    | A    | A    |      |     |     |                                      | N   |     | M   |                              | M   | M   | M    | M    | A   | A                                   |      |      |     |
| Organisation                 | Compréhension de solutions organisationnelles                                                                                                      |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          | A    | A    |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      | A    |     |                                     |      |      |     |
|                              | Conception de solutions organisationnelles                                                                                                         | M                                                      |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     | M                                   | M    | M    |     |
|                              | Elaboration et rédaction des règles et des procédures efficaces de fonctionnement et d'utilisation du système d'information                        |                                                        |     |     |     | M   |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |
|                              | Faculté de superviser la mise en œuvre de processus, de services et d'applications (déploiement, formation, suivi du planning...)                  |                                                        |     |     |     | M   |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |
|                              | Organisation du soutien aux utilisateurs                                                                                                           |                                                        |     |     |     | M   |     |                                        |      |     |                          | A    |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |
|                              | Organisation du travail et des flux                                                                                                                |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     | N                        |      |      |      |      |     | N   |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |
|                              | Principes de l'analyse de la valeur                                                                                                                |                                                        |     | M   |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |
|                              | Sens de l'organisation et de la planification                                                                                                      |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      | A    | A    | A   |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     | M                                   | M    |      |     |
| Techniques de l'organisation | M                                                                                                                                                  |                                                        |     |     |     |     |     |                                        | N    |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |
|                              | Techniques de l'organisation et vision des impacts organisationnels d'un projet                                                                    |                                                        |     |     | M   |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |
| Processus métiers            | Modélisation et analyse des processus                                                                                                              | M                                                      |     | E   | M   | A   |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     | M   |     |                              |     |     |      | N    |     |                                     |      |      |     |
|                              | Pratique des outils métier et connaissance des conditions d'utilisation de ces outils par les utilisateurs                                         |                                                        |     |     |     |     |     | M                                      |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |
|                              | Procédures, normes et standards                                                                                                                    |                                                        | M   |     |     | A   | M   |                                        |      | N   |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     | M                            | M   | M   | M    |      |     | A                                   |      |      |     |
| Qualité                      | Démarche d'assurance qualité                                                                                                                       | A                                                      | A   | M   |     |     | A   |                                        |      |     |                          |      |      |      | N    | N   |     |                                      |     |     |     |                              |     |     | A    | A    |     | N                                   |      | A    | M   |
|                              | Techniques d'assurance qualité                                                                                                                     |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |
|                              | Techniques de l'assurance qualité                                                                                                                  |                                                        |     |     | M   |     |     |                                        |      | M   |                          |      |      |      |      |     | A   | M                                    | A   | A   | A   |                              |     |     |      |      |     |                                     | M    |      |     |
| Savoirs de base              | Aptitude à rédiger                                                                                                                                 | M                                                      |     |     |     |     |     |                                        |      | M   |                          |      |      | A    |      |     | A   |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |
|                              | Capacité rédactionnelle                                                                                                                            |                                                        |     | M   |     | A   | M   |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     | A   | A                            |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |
|                              | Ergonomie et interfaces homme-machine                                                                                                              | N                                                      |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      | A    |      |      |     |     | A                                    | M   | A   | M   |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |
|                              | Pratique de la communication téléphonique                                                                                                          |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      | M   |                          |      | A    | A    |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |
|                              | Pratique des principaux logiciels génériques (outils bureautiques, messagerie, navigateur)                                                         |                                                        |     |     |     |     |     | E                                      |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |
|                              | Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques | N                                                      |     |     |     |     |     |                                        | E    | M   | A                        | E    | A    |      |      | M   |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |
| Techniques de Management     | Gestion sociale                                                                                                                                    |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     | M                                   | A    | A    |     |
|                              | Méthodes de management d'équipe                                                                                                                    |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     | M                                    |     |     |     |                              |     |     |      |      |     | M                                   | M    | M    | A   |
|                              | Technique de gestion des situations conflictuelles                                                                                                 |                                                        |     | M   | M   |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     | M                                   |      |      |     |

N Notion

A Application

M Maîtrise

E Expert

| Aptitudes comportementales |                           | Conseil en système d'information et maîtrise d'ouvrage |     |     |     |     |     | Support et assistance aux utilisateurs |      |     | Production, exploitation |      |      |      |      |     |     | Étude, développement et exploitation |     |     |     | Assistance technique interne |     |     |      |      |     | Administration et gestion de la DSI |      |      |     |   |
|----------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|----------------------------------------|------|-----|--------------------------|------|------|------|------|-----|-----|--------------------------------------|-----|-----|-----|------------------------------|-----|-----|------|------|-----|-------------------------------------|------|------|-----|---|
|                            |                           | 1.1                                                    | 1.2 | 1.3 | 1.4 | 1.5 | 1.6 | 2.1a                                   | 2.1b | 2.2 | 3.1                      | 3.3a | 3.3b | 3.5a | 3.5b | 3.6 | 3.7 | 4.1                                  | 4.2 | 4.3 | 4.4 | 5.1                          | 5.2 | 5.3 | 5.4a | 5.4b | 5.5 | 6.1                                 | 6.1a | 6.1b | 6.3 |   |
| Action et réalisation      | Anticipation              | E                                                      | U   | E   |     |     | E   |                                        |      |     |                          |      |      | U    | U    |     |     | E                                    |     |     |     |                              |     |     |      | E    | E   |                                     | E    | E    | E   | E |
|                            | Autonomie                 |                                                        |     | E   |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      | U    |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |   |
|                            | Gestion du temps          |                                                        |     |     |     |     |     | E                                      |      |     |                          |      |      |      |      |     |     | E                                    |     |     |     |                              |     |     |      |      |     | E                                   |      |      |     |   |
|                            | Mobilisation              |                                                        |     | E   |     | E   | E   |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     | E                                    |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |   |
| Assistance et service      | Pédagogie                 | U                                                      |     | U   | U   |     |     | E                                      | E    |     |                          | E    | E    | U    |      | U   |     |                                      |     |     |     | U                            | U   | U   | U    | E    | U   |                                     |      |      |     |   |
|                            | Service                   |                                                        |     |     |     | E   | E   | E                                      | E    |     | E                        |      |      |      |      |     | E   |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |   |
| Résolution de problèmes    | Analyse                   |                                                        | E   |     |     |     |     | U                                      | U    |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      | E   |     | E   |                              |     |     |      |      | E   |                                     |      |      |     |   |
|                            | Diagnostic - modélisation |                                                        |     |     | E   | U   |     | U                                      | U    |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      | U   |     | U   |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |   |
|                            | Logique                   |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |   |
|                            | Méthode                   | E                                                      |     |     |     | U   |     |                                        |      | E   | U                        | E    | E    | E    | E    | E   | E   | E                                    | E   | E   | E   | E                            | E   | E   | E    | E    |     | E                                   | E    | E    |     |   |
|                            | Ouverture d'esprit        | E                                                      | E   |     | E   |     |     | U                                      | U    | U   | U                        | U    | U    | U    | U    |     | U   |                                      |     | E   | E   | E                            | E   | E   |      | E    |     |                                     |      |      |     |   |
|                            | Perception des enjeux     |                                                        |     | E   |     |     | E   | U                                      | U    |     |                          | U    | U    |      |      |     |     | U                                    |     |     |     |                              |     |     |      |      | U   | E                                   |      |      |     |   |
|                            | Synthèse                  |                                                        | E   |     | E   |     |     | U                                      | U    |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      | E    | E   |                                     |      |      | E   |   |
| Efficacité personnelle     | Adaptabilité              | E                                                      |     |     |     |     | E   |                                        |      | U   | E                        | E    | E    | E    | U    |     | U   | E                                    | U   |     | U   | E                            | E   | E   | E    | U    |     | E                                   | E    | E    | E   |   |
|                            | Gestion de situation      |                                                        |     | U   |     | E   | E   |                                        | E    | U   |                          | U    |      | U    |      | E   | E   |                                      | U   |     | U   | U                            | U   | U   |      |      | E   | E                                   | E    |      |     |   |
|                            | Initiative                |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      | E   | E                                   | E    | U    |     |   |
|                            | Intégrité                 | U                                                      |     |     |     |     |     |                                        | E    |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |   |
|                            | Opiniâtreté               |                                                        |     | E   |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |   |
|                            | Pragmatisme               | E                                                      |     |     | E   |     |     |                                        |      | U   | E                        | E    | E    |      |      |     | U   | E                                    | U   | E   | U   | U                            | U   | U   | U    | U    |     |                                     |      |      |     |   |
|                            | Réactivité                |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     | E                        |      |      | E    |      |     |     | U                                    |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |   |
|                            | Résistance aux pressions  |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     | E                                   |      |      |     |   |
| Rigueur                    | E                         |                                                        |     |     | E   |     |     |                                        | E    | E   | E                        | E    | E    | E    | E    | E   | E   | E                                    | E   | E   | U   | U                            | U   | U   | E    |      | E   | E                                   | E    | E    |     |   |
| Compétences managériales   | Leadership                | U                                                      |     |     |     |     | E   |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     | U                                    |     |     |     |                              |     |     |      |      |     | E                                   | E    | E    |     |   |
|                            | Management                | U                                                      |     | E   | U   |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     | E                                   | E    | E    |     |   |
|                            | Organisation              | U                                                      |     |     | U   |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     | U                                    |     |     |     |                              |     |     |      |      |     | E                                   | E    | E    | E   |   |
|                            | Politique                 |                                                        | U   |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     |                              |     |     |      |      |     | E                                   |      |      |     |   |
|                            | Communication             |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     | U                                    |     |     |     |                              |     |     | E    |      |     |                                     |      | U    |     |   |
|                            | Conviction                |                                                        | E   | E   | E   |     | E   |                                        |      | E   |                          |      |      |      |      | U   |     |                                      |     |     |     |                              | U   |     | U    | E    | E   |                                     |      |      |     |   |
|                            | Coopération               |                                                        |     |     |     |     |     | U                                      | U    |     |                          |      |      |      |      |     |     |                                      |     |     |     | U                            | U   | U   | U    |      |     |                                     |      |      |     |   |
|                            | Ecoute                    |                                                        |     |     |     |     |     |                                        |      |     |                          |      |      |      |      |     |     | E                                    |     |     |     |                              |     |     |      |      |     |                                     |      |      |     |   |
|                            | Ecoute et communication   | U                                                      | E   |     | E   | E   |     | U                                      | U    | E   | U                        | E    | U    | E    | U    |     | E   |                                      | U   |     | U   | E                            | E   | E   | E    | U    | E   | E                                   |      |      |     |   |
|                            | Négociation               |                                                        | U   |     | E   | U   | E   |                                        |      | E   |                          | U    | U    |      |      |     |     | E                                    |     |     | U   |                              |     |     |      | E    | E   | E                                   |      |      |     |   |
|                            | Travail en équipe         |                                                        |     |     |     |     |     | U                                      |      |     |                          |      |      |      |      |     |     | E                                    | U   |     | U   |                              |     |     |      | E    | E   |                                     |      | E    | E   |   |

U Utile

E Essentiel

## ***ANNEXE 2***

**Répartition des compétences  
élémentaires 2005 par familles**

Cette annexe liste toutes les compétences élémentaires 2005 regroupées par familles.

Les codes couleur correspondent à ceux utilisés dans les fiches métier 2005.

**Savoir-faire système d'information 2005**

|                                                |                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Architecture applicative, fonctionnelle</b> | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)                                                                   |
|                                                | Environnement général du SI de l'entreprise (environnements d'exploitation de l'ERP, base de données...)                                             |
|                                                | Parc applicatif et de services                                                                                                                       |
| <b>Architecture technique</b>                  | Architecture de systèmes d'exploitation                                                                                                              |
|                                                | Architecture des réseaux informatiques et télécoms                                                                                                   |
|                                                | Architecture du SI de l'entreprise                                                                                                                   |
|                                                | Méthodologie de développement                                                                                                                        |
|                                                | Méthodologie de développement d'architecture                                                                                                         |
| <b>Composants matériels</b>                    | Compétences relatives aux différents matériels                                                                                                       |
|                                                | Connectique                                                                                                                                          |
|                                                | Entretien des installations techniques                                                                                                               |
|                                                | Systèmes de câblage                                                                                                                                  |
| <b>Conception</b>                              | Conception, modélisation et architecture d'applications                                                                                              |
|                                                | Conceptualisation et modélisation du SI                                                                                                              |
|                                                | Utilisation d'un atelier de génie logiciel                                                                                                           |
| <b>Développement</b>                           | Langages de programmation                                                                                                                            |
|                                                | Méthodes et normes de paramétrages d'application                                                                                                     |
|                                                | Algorithmique                                                                                                                                        |
|                                                | Environnement de développement                                                                                                                       |
|                                                | Environnement de développement du SI de l'entreprise                                                                                                 |
|                                                | Méthodes normes et outils de développement                                                                                                           |
|                                                | Paramétrage d'applications                                                                                                                           |
|                                                | Techniques de développement (maquettage et prototypage, client-serveur, objet, RAD)                                                                  |
| <b>Gestion de données Bases de données</b>     | SGBD                                                                                                                                                 |
|                                                | Administration de bases de données                                                                                                                   |
|                                                | Administration des données                                                                                                                           |
|                                                | Environnement de base de données                                                                                                                     |
|                                                | Méthodes de gestion des données                                                                                                                      |
| <b>Intégration</b>                             | Intégration de logiciels                                                                                                                             |
|                                                | Intégration de matériels                                                                                                                             |
|                                                | Intégration de nouvelles technologies au SI                                                                                                          |
|                                                | Intégration de systèmes                                                                                                                              |
|                                                | Intégration de systèmes d'exploitation                                                                                                               |
| <b>Pilotage d'activité, gouvernance</b>        | Analyse des performances                                                                                                                             |
|                                                | Élaboration des dispositifs, méthodes et instrumentations diverses pour sa fonction et pour les autres fonctions de pilotage (ex : tableaux de bord) |
|                                                | Gestion et techniques économiques appliquées au système d'information                                                                                |
|                                                | Pilotage d'activité SI, gouvernance SI                                                                                                               |
|                                                | Raisonnements statistiques                                                                                                                           |
|                                                |                                                                                                                                                      |
| <b>Production Exploitation</b>                 | Environnements d'exploitation                                                                                                                        |
|                                                | Gestion de production (optimisation des capacités)                                                                                                   |
|                                                | Gestion et exploitation des SI                                                                                                                       |
|                                                | Méthodes, outils et normes d'exploitation                                                                                                            |
|                                                | Systèmes et outils de production                                                                                                                     |
|                                                | Techniques d'installation et de maintenance de systèmes et de réseaux                                                                                |
|                                                | Techniques et outils de la production informatique                                                                                                   |

|                              |                                                                                              |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Progiciel</b>             | Module ERP                                                                                   |
|                              | Utilisation de progiciels spécialisés                                                        |
| <b>Sécurité informatique</b> | Charte d'utilisation et de sécurité des SI                                                   |
|                              | Droits d'accès aux applications et services                                                  |
|                              | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                                 |
|                              | Normes et procédures de sécurité I&T                                                         |
| <b>Télécom Réseaux</b>       | Transferts de données informatisées                                                          |
|                              | Logiciels et matériels réseaux                                                               |
|                              | Normes et procédures associées aux réseaux                                                   |
|                              | Outils d'administration de réseaux                                                           |
|                              | Protocoles de communication                                                                  |
|                              | Techniques d'installation physique des éléments actifs des réseaux et des télécommunications |
|                              | Techniques liées aux systèmes de communication                                               |
|                              | Télétraitement                                                                               |

### Savoir-faire généraux 2005

|                           |                                                                                                      |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Animation</b>          | Animation de groupe, gestion de conflits                                                             |
|                           | Animation de réunion                                                                                 |
|                           | Coordination et animation d'un réseau de correspondants fonctionnels et opérationnels d'applications |
|                           | Expérience des techniques de communication et d'animation de réunions                                |
|                           | Méthodes et support de communication                                                                 |
|                           | Méthodes et support de formation                                                                     |
|                           | Techniques d'entretien et d'animation de groupe                                                      |
| <b>Audit / Sécurité</b>   | Audit et contrôle de gestion                                                                         |
|                           | Etablissement d'un diagnostic de situation                                                           |
|                           | Méthodes d'analyse de risques                                                                        |
|                           | Méthodes d'analyse et d'organisation                                                                 |
|                           | Sécurité au sens général                                                                             |
|                           | Sécurité physique et industrielle                                                                    |
|                           | Techniques et procédures d'audit                                                                     |
| <b>Budget</b>             | Coûts des produits et services                                                                       |
|                           | Définition et suivi de budgets et de comptes d'exploitation                                          |
|                           | Gestion économique et financière appliquée à l'informatique                                          |
|                           | Gestion et contrôle des coûts informatiques et de télécommunication                                  |
| <b>Conduite de projet</b> | Capacité à mener des projets avec des acteurs multiples                                              |
|                           | Conduite de projet                                                                                   |
|                           | Elaboration des scénarios, gestion et conduite de projet                                             |
|                           | Gestion des conflits                                                                                 |
|                           | Gestion du changement                                                                                |
|                           | Ingénierie d'accompagnement de projet                                                                |
|                           | Méthodes et techniques de conduite de projet                                                         |
|                           | Mise en place des indicateurs de suivi de projet                                                     |
|                           | Principes de direction de projet                                                                     |
|                           | Vision des impacts organisationnels d'un projet                                                      |



|                                                 |                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Connaissance de l'entreprise</b>             | Bonne connaissance de l'entreprise (fonctionnement, historique...) et de son contexte (produits, marchés, contraintes...)         |
|                                                 | Bonne connaissances de l'organisation et du fonctionnement de l'entreprise                                                        |
|                                                 | Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise                                                             |
|                                                 | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information                                                |
|                                                 | Connaissance de la DSI (organisation, ressources)                                                                                 |
|                                                 | Connaissance de son milieu professionnel                                                                                          |
|                                                 | Connaissance des processus et des applications en place                                                                           |
|                                                 | Connaissances de l'organisation et du fonctionnement de l'entreprise                                                              |
| <b>Connaissance de l'offre</b>                  | Connaissance du marché de l'offre des progiciels                                                                                  |
|                                                 | Connaissance du marché de l'offre sur la sécurité                                                                                 |
|                                                 | Connaissance du marché de la sous-traitance                                                                                       |
|                                                 | Connaissance du marché de l'offre I&T                                                                                             |
|                                                 | Vision et compréhension des technologies récentes                                                                                 |
| <b>Connaissance des métiers de l'entreprise</b> | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins                                               |
|                                                 | Connaissance de l'entreprise (activités et métiers)                                                                               |
|                                                 | Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie)                                                |
|                                                 | Connaissance de l'entreprise et de son informatique                                                                               |
|                                                 | Connaissance des clients et des utilisateurs du système d'information, de leurs activités, de leurs besoins                       |
|                                                 | Connaissance des SI                                                                                                               |
|                                                 | Connaissance du domaine fonctionnel                                                                                               |
|                                                 | Connaissance du métier de l'entreprise concerné par le projet                                                                     |
|                                                 | Connaissance fonctionnelle du SI                                                                                                  |
|                                                 | Culture générale I&T                                                                                                              |
|                                                 | Vision des besoins et des priorités de l'entreprise en matière de SI                                                              |
| <b>Gestion des Fournisseurs achats</b>          | Connaissances pour monter une offre commerciale (technique et contractuelle)                                                      |
|                                                 | Expérience des relations contractuelles I&T                                                                                       |
|                                                 | Gestion de contrats de prestataires                                                                                               |
|                                                 | Gestion des stocks de matériel et approvisionnement                                                                               |
|                                                 | Méthodes de négociation                                                                                                           |
|                                                 | Mise en place de dispositifs contractuels                                                                                         |
| <b>Juridique</b>                                | Compétences générales en droit (commercial, travail, fiscal)                                                                      |
|                                                 | Compétences juridiques                                                                                                            |
|                                                 | Connaissances juridiques (droit des contrats...)                                                                                  |
|                                                 | Droits et réglementation de l'informatique et des télécoms                                                                        |
|                                                 | Législation sur la sécurité (chiffrement...)                                                                                      |
|                                                 | Réglementation du personnel (sociale)                                                                                             |
| <b>Langue</b>                                   | Pratique de l'anglais courant                                                                                                     |
|                                                 | Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé                                                                                |
| <b>Organisation</b>                             | Compréhension de solutions organisationnelles                                                                                     |
|                                                 | Conception de solutions organisationnelles                                                                                        |
|                                                 | Elaboration et rédaction des règles et des procédures efficaces de fonctionnement et d'utilisation du système d'information       |
|                                                 | Faculté de superviser la mise en œuvre de processus, de services et d'applications (déploiement, formation, suivi du planning...) |
|                                                 | Organisation du soutien aux utilisateurs                                                                                          |
|                                                 | Organisation du travail et des flux                                                                                               |
|                                                 | Principes de l'analyse de la valeur                                                                                               |
|                                                 | Sens de l'organisation et de la planification                                                                                     |
|                                                 | Techniques de l'organisation                                                                                                      |
|                                                 | Techniques de l'organisation et vision des impacts organisationnels d'un projet                                                   |

|                                 |                                                                                                                                                    |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Processus métiers</b>        | Modélisation et analyse des processus                                                                                                              |
|                                 | Pratique des outils métier et connaissance des conditions d'utilisation de ces outils par les utilisateurs                                         |
|                                 | Procédures, normes et standards                                                                                                                    |
| <b>Qualité</b>                  | Démarche d'assurance qualité                                                                                                                       |
|                                 | Techniques d'assurance qualité                                                                                                                     |
|                                 | Techniques de l'assurance qualité                                                                                                                  |
| <b>Savoirs de base</b>          | Aptitude à rédiger                                                                                                                                 |
|                                 | Capacité rédactionnelle                                                                                                                            |
|                                 | Ergonomie et interfaces homme-machine                                                                                                              |
|                                 | Pratique de la communication téléphonique                                                                                                          |
|                                 | Pratique des principaux logiciels génériques (outils bureautiques, messagerie, navigateur)                                                         |
|                                 | Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques |
| <b>Techniques de Management</b> | Gestion sociale                                                                                                                                    |
|                                 | Méthodes de management d'équipe                                                                                                                    |
|                                 | Technique de gestion des situations conflictuelles                                                                                                 |

### ***Aptitudes comportementales 2005***

|                                 |                           |
|---------------------------------|---------------------------|
| <b>Action et réalisation</b>    | Anticipation              |
|                                 | Autonomie                 |
|                                 | Gestion du temps          |
|                                 | Mobilisation              |
| <b>Assistance et service</b>    | Pédagogie                 |
|                                 | Service                   |
| <b>Résolution de problèmes</b>  | Analyse                   |
|                                 | Diagnostic - modélisation |
|                                 | Logique                   |
|                                 | Méthode                   |
|                                 | Ouverture d'esprit        |
|                                 | Perception des enjeux     |
|                                 | Synthèse                  |
| <b>Efficacité personnelle</b>   | Adaptabilité              |
|                                 | Gestion de situation      |
|                                 | Initiative                |
|                                 | Intégrité                 |
|                                 | Opiniâtreté               |
|                                 | Pragmatisme               |
|                                 | Réactivité                |
|                                 | Résistance aux pressions  |
|                                 | Rigueur                   |
| <b>Compétences managériales</b> | Leadership                |
|                                 | Management                |
|                                 | Organisation              |
|                                 | Politique                 |
|                                 | Communication             |
|                                 | Conviction                |
|                                 | Coopération               |
|                                 | Ecoute                    |
|                                 | Ecoute et communication   |
|                                 | Négociation               |
|                                 | Travail en équipe         |

## ***ANNEXE 3***

**Tableaux de correspondance entre les savoir-faire  
2002 et les compétences élémentaires 2005**

Afin de faciliter le passage de la nomenclature 2002 à la nomenclature 2005, cette annexe liste tous les savoir-faire mentionnés dans la nomenclature 2002 et les met en correspondance avec leur traduction dans la nomenclature 2005.

Les codes couleur correspondent à ceux utilisés dans les fiches métier 2005.

Les savoir-faire de la nomenclature 2002 sont classés par ordre alphabétique.

Les types 2005 utilisés sont :

- SFSI : Savoir-Faire Système d'Information
- SFG : Savoir-Faire Généraux
- AC : Aptitudes Comportementales

**Savoir-faire technologiques 2002 (SFT)**

| Nomenclature 2002                                                                                                                             | Type 2005 | Famille 2005                             | Compétence élémentaire 2005                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Administration de bases de données                                                                                                            | SFSI      | Gestion de données - Bases de données    | Administration de bases de données                                                 |
| Administration de données                                                                                                                     | SFSI      | Gestion de données - Bases de données    | Administration de données                                                          |
| Administration et gestion des données                                                                                                         | SFSI      | Gestion de données - Bases de données    | Administration de données                                                          |
| Analyse de performance et métrologie des SI                                                                                                   | SFSI      | Pilotage d'activité, gouvernance         | Analyse des performances                                                           |
| Analyse de performances et métrologie des systèmes informatiques                                                                              | SFSI      | Pilotage d'activité, gouvernance         | Analyse des performances                                                           |
| Analyse des performances et métrologie des systèmes d'information                                                                             | SFSI      | Pilotage d'activité, gouvernance         | Analyse des performances                                                           |
| Anticipation de l'évolution des technologies informatiques et de leurs impacts pour l'entreprise                                              | AC        | Compétences d'action et de réalisation   | Anticipation                                                                       |
| Anticipation des évolutions des techniques de l'information et de leurs impacts pour l'entreprise                                             | AC        | Compétences d'action et de réalisation   | Anticipation                                                                       |
| Anticipation des évolutions des techniques informatiques et de leurs impacts pour l'entreprise et vision de l'offre de progiciels spécialisés | AC        | Compétences d'action et de réalisation   | Anticipation                                                                       |
| Anticipation des évolutions des techniques informatiques et de leurs impacts sur l'entreprise                                                 | AC        | Compétences d'action et de réalisation   | Anticipation                                                                       |
| Anticipation des évolutions des technologies de l'information et de leurs impacts sur l'entreprise                                            | AC        | Compétences d'action et de réalisation   | Anticipation                                                                       |
| Anticipation des évolutions des TI et de leurs impacts pour l'entreprise                                                                      | AC        | Compétences d'action et de réalisation   | Anticipation                                                                       |
| Architecture et réseaux, système, langage, bases de données, outils                                                                           | SFSI      | Architecture technique                   | Architecture de réseaux informatiques et télécoms                                  |
| Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)                                                            | SFSI      | Architecture technique                   | Architecture du SI de l'entreprise                                                 |
| Architecture technique du SI de l'entreprise (réseau, serveurs) et de ses limites actuelles (débits, charges)                                 | SFSI      | Architecture technique                   | Architecture du SI de l'entreprise                                                 |
| Compétences relatives aux différents matériels et logiciels                                                                                   | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Culture générale I&T                                                               |
| compétences et vision de l'offre relative aux différents matériels et logiciels                                                               | SFSI      | Composants matériels                     | Compétences relatives aux différents matériels                                     |
| compétences relatives aux différents matériels                                                                                                | SFSI      | Composants matériels                     | Compétences relatives aux différents matériels                                     |
| Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise                                                                         | SFG       | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise              |
| Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de SI                                                                                | SFG       | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information |

| Nomenclature 2002                                                                               | Type 2005 | Famille 2005                             | Compétence élémentaire 2005                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conception, modélisation et architecture d'applications                                         | SFSI      | Conception                               | Conception, modélisation et architecture d'applications                                                                                            |
| Conception, modélisation et architecture d'applications pour experts méthodes (base de données) | SFSI      | Conception                               | Conception, modélisation et architecture d'applications                                                                                            |
| Concepts de base des réseaux                                                                    | SFSI      | Architecture technique                   | Architecture de réseaux informatiques et télécoms                                                                                                  |
| Conceptualisation et modélisation du SI                                                         | SFSI      | Conception                               | Conceptualisation et modélisation du SI                                                                                                            |
| Connaissance approfondie des systèmes d'exploitation et des architectures matérielles           | SFSI      | Architecture technique                   | Architecture de systèmes d'exploitation                                                                                                            |
| Connaissance architecturale du SI                                                               | SFSI      | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)                                                                 |
| Connaissance architecturale et fonctionnelle de la stratégie du SI de l'entreprise              | SFSI      | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)                                                                 |
| Connaissance architecturale et fonctionnelle des SI de l'entreprise                             | SFSI      | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)                                                                 |
| Connaissance architecturale et fonctionnelle du SI de l'entreprise                              | SFSI      | Architecture technique                   | Architecture du SI de l'entreprise                                                                                                                 |
| Connaissance architecturale et fonctionnelle du système d'information de l'entreprise           | SFSI      | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)                                                                 |
| Connaissance de l'architecture du SI de l'entreprise                                            | SFSI      | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)                                                                 |
| Connaissance de l'entreprise et de son informatique                                             | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance de l'entreprise et de son informatique                                                                                                |
| Connaissance de l'organisation des SI de l'entreprise                                           | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance de l'organisation des SI de l'entreprise                                                                                              |
| Connaissance des SGBD                                                                           | SFSI      | Gestion de données - Bases de données    | SGBD                                                                                                                                               |
| Connaissance des systèmes d'exploitation                                                        | SFSI      | Architecture technique                   | Architecture de systèmes d'exploitation                                                                                                            |
| Connaissance des systèmes de câblage                                                            | SFSI      | Composants matériels                     | Systèmes de câblage                                                                                                                                |
| Connaissance des systèmes et outils de production                                               | SFSI      | Production-Exploitation                  | Systèmes et outils de production                                                                                                                   |
| Connaissance du marché de l'offre I&T                                                           | SFG       | Connaissance de l'offre                  | Connaissance du marché de l'offre I&T                                                                                                              |
| Connaissance du marché de l'offre sur la sécurité                                               | SFG       | Connaissance de l'offre                  | Connaissance du marché de l'offre sur la sécurité                                                                                                  |
| Connaissance du marché de la sous-traitance                                                     | SFG       | Connaissance de l'offre                  | Connaissance du marché de la sous-traitance                                                                                                        |
| Connaissance du marché et de l'offre I&T                                                        | SFG       | Connaissance de l'offre                  | Connaissance du marché de l'offre I&T                                                                                                              |
| Connaissance du poste de l'utilisateur                                                          | SFG       | Savoirs de base                          | Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques |

| Nomenclature 2002                                                                                                                 | Type 2005 | Famille 2005                             | Compétence élémentaire 2005                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Connaissance du poste de travail de l'utilisateur                                                                                 | SFG       | Savoirs de base                          | Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques |
| Connaissance du poste de travail de l'utilisateur et de l'architecture technique du SI de l'entreprise (réseaux, OS, etc)         | SFG       | Savoirs de base                          | Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques |
| Connaissance du poste de travail de l'utilisateur et de l'architecture technique SI de l'entreprise (réseaux, OS, etc)            | SFG       | Savoirs de base                          | Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques |
| Connaissance du système d'exploitation standard                                                                                   | SFSI      | Architecture technique                   | Architecture de systèmes d'exploitation                                                                                                            |
| Connaissance économique de l'offre interne et du marché                                                                           | SFG       | Connaissance de l'offre                  | Connaissance du marché de l'offre I&T                                                                                                              |
| Connaissance et compréhension des technologies informatiques et de leurs évolutions                                               | SFG       | Connaissance de l'offre                  | Connaissance du marché de l'offre I&T                                                                                                              |
| Connaissance et fonctionnelle des applications et services en place                                                               | SFSI      | Architecture applicative / fonctionnelle | Parc applicatif et de services                                                                                                                     |
| Connaissance et maîtrise des SI de l'entreprise                                                                                   | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance fonctionnelle du SI                                                                                                                   |
| Connaissance et management des SI de l'entreprise                                                                                 | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance fonctionnelle du SI                                                                                                                   |
| Connaissance fonctionnelle et technique de son module ERP                                                                         | SFSI      | Progiciel                                | Module ERP                                                                                                                                         |
| Connaissance générale des enjeux stratégiques actuels de l'entreprise et de l'importance relative des différents composants du SI | SFG       | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information                                                                 |
| Connaissance suffisante du domaine des systèmes d'information pour arbitrer les choix nécessaires                                 | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance des SI                                                                                                                                |
| Connaissance technique et fonctionnelle des applications et services en place                                                     | SFG       | Connaissance de l'entreprise             | Connaissance des processus et des applications en place                                                                                            |
| Connaissance technique et fonctionnelle du SI de l'entreprise                                                                     | SFSI      | Architecture applicative / fonctionnelle | Parc applicatif et de services                                                                                                                     |
| Connaissances et souci de sécurité                                                                                                | SFSI      | Sécurité informatique                    | Charte d'utilisation et de sécurité des SI                                                                                                         |
| Connectique                                                                                                                       | SFSI      | Composants matériels                     | Connectique                                                                                                                                        |
| Culture générale I&T                                                                                                              | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Culture générale I&T                                                                                                                               |
| Culture générale informatique et télécoms (I&T)                                                                                   | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Culture générale I&T                                                                                                                               |
| Culture I&T                                                                                                                       | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Culture générale I&T                                                                                                                               |
| Droits d'accès aux applications et services                                                                                       | SFSI      | Sécurité informatique                    | Droits d'accès aux applications et services                                                                                                        |
| Échanges et transferts de données informatisés                                                                                    | SFSI      | Télécom - Réseaux                        | Transferts de données informatisés                                                                                                                 |

| Nomenclature 2002                                                                                                                                    | Type 2005 | Famille 2005                             | Compétence élémentaire 2005                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Élaboration des dispositifs, méthodes et instrumentations diverses pour sa fonction et pour les autres fonctions de pilotage (ex : tableaux de bord) | SFSI      | Pilotage d'activité, gouvernance         | Élaboration des dispositifs, méthodes et instrumentations diverses pour sa fonction et pour les autres fonctions de pilotage (ex : tableaux de bord) |
| Environnement d'exploitation                                                                                                                         | SFSI      | Production-Exploitation                  | Environnement d'exploitation                                                                                                                         |
| Environnement de développement et de production                                                                                                      | SFSI      | Production-Exploitation                  | Environnement d'exploitation                                                                                                                         |
| Environnement général du SI de l'entreprise sur lequel repose l'ERP (environnements d'exploitation de l'ERP, base de données...)                     | SFSI      | Architecture applicative / fonctionnelle | Environnement général du SI de l'entreprise (environnements d'exploitation de l'ERP, base de données...)                                             |
| Environnements d'exploitation                                                                                                                        | SFSI      | Production-Exploitation                  | Environnement d'exploitation                                                                                                                         |
| Environnements de développement                                                                                                                      | SFSI      | Développement                            | Environnement de développement                                                                                                                       |
| Environnements de développement et d'exploitation                                                                                                    | SFSI      | Développement                            | Environnement de développement                                                                                                                       |
| Environnements réseaux                                                                                                                               | SFSI      | Télécom - Réseaux                        | Logiciels et matériels réseaux                                                                                                                       |
| Ergonomie                                                                                                                                            | SFG       | Savoirs de base                          | Ergonomie et interfaces homme-machine                                                                                                                |
| évaluation et maîtrise des risques I&T                                                                                                               | SFSI      | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                                                                                         |
| Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                                                                                         | SFSI      | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                                                                                         |
| Expertise technique et connaissance des applications                                                                                                 | SFSI      | Architecture applicative / fonctionnelle | Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)                                                                   |
| Gestion de la production                                                                                                                             | SFSI      | Production-Exploitation                  | Gestion de production                                                                                                                                |
| Gestion de production                                                                                                                                | SFSI      | Production-Exploitation                  | Gestion de production                                                                                                                                |
| Gestion des risques I&T (sécurité)                                                                                                                   | SFSI      | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                                                                                         |
| Gestion des risques informatiques et des télécommunications                                                                                          | SFSI      | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                                                                                         |
| Gestion des risques informatiques et télécommunications                                                                                              | SFSI      | Sécurité informatique                    | Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms                                                                                         |
| Gestion du SI en termes de cohérence et d'évolution par rapport aux stratégies et processus métiers                                                  | SFSI      | Pilotage d'activité, gouvernance         | Gestion économique et techniques financières appliquées au système d'information                                                                     |
| Intégration de logiciels                                                                                                                             | SFSI      | Intégration                              | Intégration de logiciels                                                                                                                             |
| Intégration de matériels                                                                                                                             | SFSI      | Intégration                              | Intégration de matériels                                                                                                                             |
| Intégration de matériels, logiciels et systèmes                                                                                                      | SFSI      | Intégration                              | Intégration de logiciels                                                                                                                             |
| Intégration de nouvelles technologies au SI                                                                                                          | SFSI      | Intégration                              | Intégration de nouvelles technologies au SI                                                                                                          |
| Intégration des nouvelles technologies au SI                                                                                                         | SFSI      | Intégration                              | Intégration de nouvelles technologies au SI                                                                                                          |
| Intégrer les normes de la communication (fonctionnelle, technique, ergonomique)                                                                      | SFG       | Savoirs de base                          | Ergonomie et interfaces homme-machine                                                                                                                |
| Langages de programmation                                                                                                                            | SFSI      | Développement                            | Langages de programmation                                                                                                                            |



| Nomenclature 2002                                                                                                                                                                                                                                | Type 2005 | Famille 2005                          | Compétence élémentaire 2005                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Langages de programmation (maquettage et prototypage)                                                                                                                                                                                            | SFSI      | Développement                         | Langages de programmation                                                                                  |
| Logiciels de réseaux locaux                                                                                                                                                                                                                      | SFSI      | Télécom - Réseaux                     | Logiciels et matériels réseaux                                                                             |
| Logiciels et matériels réseau                                                                                                                                                                                                                    | SFSI      | Télécom - Réseaux                     | Logiciels et matériels réseaux                                                                             |
| Logiciels et matériels réseaux                                                                                                                                                                                                                   | SFSI      | Télécom - Réseaux                     | Logiciels et matériels réseaux                                                                             |
| Maîtrise des différentes méthodes et techniques de travail liées à l'activité, en particulier : de veille, d'évaluation des projets d'investissements SI, de réingénierie, de modélisation, de capitalisation des connaissances et d'innovation. | SFSI      | Pilotage d'activité, gouvernance      | Gestion économique et techniques financières appliquées au système d'information                           |
| Maîtrise des protocoles de communication et des infrastructures                                                                                                                                                                                  | SFSI      | Télécom - Réseaux                     | Protocoles de communication                                                                                |
| Méthode, normes et outils de développement                                                                                                                                                                                                       | SFSI      | Développement                         | Méthode, normes et outils de développement                                                                 |
| Méthodes de gestion des données                                                                                                                                                                                                                  | SFSI      | Gestion de données - Bases de données | Méthodes de gestion des données                                                                            |
| Méthodes et normes d'application                                                                                                                                                                                                                 | SFSI      | Développement                         | Méthodes et normes de paramétrages d'application                                                           |
| Méthodes et techniques de développement                                                                                                                                                                                                          | SFSI      | Développement                         | Méthode, normes et outils de développement                                                                 |
| Méthodes, normes et outils de développement                                                                                                                                                                                                      | SFSI      | Développement                         | Méthode, normes et outils de développement                                                                 |
| Méthodes, normes et outils de développement (AGL)                                                                                                                                                                                                | SFSI      | Développement                         | Méthode, normes et outils de développement                                                                 |
| Méthodes, outils et normes d'exploitation                                                                                                                                                                                                        | SFSI      | Production-Exploitation               | Méthodes, outils et normes d'exploitation                                                                  |
| Méthodes, outils et normes de développement                                                                                                                                                                                                      | SFSI      | Développement                         | Méthode, normes et outils de développement                                                                 |
| Méthodologie de développement d'architecture                                                                                                                                                                                                     | SFSI      | Architecture technique                | Méthodologie de développement d'architecture                                                               |
| Méthodologie de développement d'architecture intranet et extranet                                                                                                                                                                                | SFSI      | Architecture technique                | Méthodologie de développement d'architecture                                                               |
| Mise en œuvre de raisonnements statistiques                                                                                                                                                                                                      | SFSI      | Pilotage d'activité, gouvernance      | Raisonnements statistiques                                                                                 |
| Modélisation de processus                                                                                                                                                                                                                        | SFG       | Processus métiers                     | Modélisation et analyse des processus                                                                      |
| Modélisation et analyse des processus                                                                                                                                                                                                            | SFG       | Processus métiers                     | Modélisation et analyse des processus                                                                      |
| Normes et procédures associées aux réseaux                                                                                                                                                                                                       | SFSI      | Télécom - Réseaux                     | Normes et procédures associées aux réseaux                                                                 |
| Normes et procédures de sécurité                                                                                                                                                                                                                 | SFSI      | Sécurité informatique                 | Normes et procédures de sécurité I&T                                                                       |
| Normes et procédures de sécurité I&T                                                                                                                                                                                                             | SFSI      | Sécurité informatique                 | Normes et procédures de sécurité I&T                                                                       |
| Normes et standards d'exploitation                                                                                                                                                                                                               | SFSI      | Production-Exploitation               | Méthodes, outils et normes d'exploitation                                                                  |
| Offre de banques de données                                                                                                                                                                                                                      | SFG       | Connaissance de l'offre               | Connaissance du marché de l'offre I&T                                                                      |
| Optimisation des ressources I&T                                                                                                                                                                                                                  | SFSI      | Production-Exploitation               | Gestion de production (optimisation des capacités)                                                         |
| Outils d'administration de réseaux                                                                                                                                                                                                               | SFSI      | Télécom - Réseaux                     | Outils d'administration de réseaux                                                                         |
| Outils d'administration des réseaux                                                                                                                                                                                                              | SFSI      | Télécom - Réseaux                     | Outils d'administration de réseaux                                                                         |
| Pratique des outils métier et connaissance des conditions d'utilisation de ces outils par les utilisateurs                                                                                                                                       | SFG       | Processus métiers                     | Pratique des outils métier et connaissance des conditions d'utilisation de ces outils par les utilisateurs |
| Pratique des principaux logiciels génériques (outils bureautiques, messagerie, navigateur)                                                                                                                                                       | SFG       | Savoirs de base                       | Pratique des principaux logiciels génériques (outils bureautiques, messagerie, navigateur)                 |

| Nomenclature 2002                                                                                                                                                                                                                           | Type 2005 | Famille 2005                          | Compétence élémentaire 2005                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques                                                                                          | SFG       | Savoirs de base                       | Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques |
| Principes de gestion de production                                                                                                                                                                                                          | SFSI      | Production-Exploitation               | Gestion de production                                                                                                                              |
| Principes de gestion et d'exploitation des systèmes d'information                                                                                                                                                                           | SFSI      | Production-Exploitation               | Gestion et d'exploitation des systèmes d'information                                                                                               |
| Principes de sécurité (et charte d'utilisation) du SI                                                                                                                                                                                       | SFSI      | Sécurité informatique                 | Charte d'utilisation et de sécurité des SI                                                                                                         |
| Principes de sécurité des systèmes d'information                                                                                                                                                                                            | SFSI      | Sécurité informatique                 | Charte d'utilisation et de sécurité des SI                                                                                                         |
| Procédures, normes et standards                                                                                                                                                                                                             | SFG       | Processus métiers                     | Procédures, normes et standards                                                                                                                    |
| Procédures, normes et standards d'exploitation                                                                                                                                                                                              | SFSI      | Production-Exploitation               | Méthodes, outils et normes d'exploitation                                                                                                          |
| Protocoles de communication                                                                                                                                                                                                                 | SFSI      | Télécom - Réseaux                     | Protocoles de communication                                                                                                                        |
| Protocoles réseaux et internet                                                                                                                                                                                                              | SFSI      | Télécom - Réseaux                     | Protocoles de communication                                                                                                                        |
| SGBD                                                                                                                                                                                                                                        | SFSI      | Gestion de données - Bases de données | SGBD                                                                                                                                               |
| Suivi et analyse des performances des processus et du système d'information et mise en place des démarches et des mesures (métrologie, tableaux de bord...) susceptibles d'améliorer la qualité de fonctionnement du système d'information. | SFSI      | Pilotage d'activité, gouvernance      | Analyse des performances                                                                                                                           |
| Systèmes d'exploitation                                                                                                                                                                                                                     | SFSI      | Architecture technique                | Architecture de systèmes d'exploitation                                                                                                            |
| Technique d'installation et de maintenance d'outils, de systèmes et de réseaux                                                                                                                                                              | SFSI      | Production-Exploitation               | Technique d'installation et de maintenance de systèmes et de réseaux                                                                               |
| Techniques d'installation physique des éléments actifs des réseaux et des télécommunications                                                                                                                                                | SFSI      | Télécom - Réseaux                     | Techniques d'installation physique des éléments actifs des réseaux et des télécommunications                                                       |
| Techniques de développement                                                                                                                                                                                                                 | SFG       | Conduite de projet                    | Conduite de projet                                                                                                                                 |
| Techniques de développement spécifique (client-serveur, objet, RAD)                                                                                                                                                                         | SFSI      | Développement                         | Techniques de développement (maquettage et prototypage, client-serveur, objet, RAD)                                                                |
| Techniques de développement spécifiques (« client-serveur », « Objet », « RAD »...)                                                                                                                                                         | SFSI      | Développement                         | Techniques de développement (maquettage et prototypage, client-serveur, objet, RAD)                                                                |
| Techniques des réseaux                                                                                                                                                                                                                      | SFSI      | Télécom - Réseaux                     | Techniques liées aux systèmes de communication                                                                                                     |
| Techniques des réseaux de télécommunications                                                                                                                                                                                                | SFSI      | Télécom - Réseaux                     | Techniques liées aux systèmes de communication                                                                                                     |
| Techniques et outils de la production informatique                                                                                                                                                                                          | SFSI      | Production-Exploitation               | Techniques et outils de la production informatique                                                                                                 |
| Techniques liées aux systèmes de communication                                                                                                                                                                                              | SFSI      | Télécom - Réseaux                     | Techniques liées aux systèmes de communication                                                                                                     |
| Technologies liées au support et aux langages associés                                                                                                                                                                                      | SFSI      | Développement                         | Méthode, normes et outils de développement                                                                                                         |
| Télétraitement                                                                                                                                                                                                                              | SFSI      | Télécom - Réseaux                     | Télétraitement                                                                                                                                     |

| Nomenclature 2002                                                                                                 | Type 2005 | Famille 2005                 | Compétence élémentaire 2005                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Utilisation d'un atelier de génie logiciel                                                                        | SFSI      | Conception                   | Utilisation d'un atelier de génie logiciel              |
| Utilisation de progiciels spécialisés                                                                             | SFSI      | Progiciel                    | Utilisation de progiciels spécialisés                   |
| Vision de l'existant interne à l'entreprise concernant le parc applicatif                                         | SFG       | Connaissance de l'entreprise | Connaissance des processus et des applications en place |
| Vision de l'offre du marché des progiciels et d'autres composants, ainsi que de l'existant interne à l'entreprise | SFG       | Connaissance de l'offre      | Connaissance du marché de l'offre des progiciels        |
| Vision de l'offre I&T (matériels, logiciels, services)                                                            | SFG       | Connaissance de l'offre      | Connaissance du marché de l'offre I&T                   |
| Vision et compréhension des technologies récentes                                                                 | SFG       | Connaissance de l'offre      | Vision et compréhension des technologies récentes       |

## Savoir-faire généraux 2002

| Nomenclature 2002                                                                                                         | Type 2005 | Famille 2005                           | Compétence élémentaire 2005                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Aisance dans la communication avec des publics divers                                                                     | AC        | Compétences relationnelles             | Communication                                                               |
| Algorithmique                                                                                                             | SFSI      | Développement                          | Algorithmique                                                               |
| Anglais                                                                                                                   | SFG       | Langue                                 | Anglais technique lu, écrit et parlé                                        |
| Anglais technique lu, écrit et parlé                                                                                      | SFG       | Langue                                 | Anglais technique lu, écrit et parlé                                        |
| Animation de groupe, gestion de conflits                                                                                  | SFG       | Animation                              | Animation de groupe, gestion de conflits                                    |
| Animation de réunions                                                                                                     | SFG       | Animation                              | Animation de réunions                                                       |
| Anticiper les évolutions de l'environnement et les actions de la concurrence                                              | AC        | Compétences d'action et de réalisation | Anticipation                                                                |
| Aptitude à rédiger                                                                                                        | SFG       | Savoirs de base                        | Aptitudes à rédiger                                                         |
| Aptitudes à rédiger                                                                                                       | SFG       | Savoirs de base                        | Aptitudes à rédiger                                                         |
| Attention aux desiderata et remarques formulés par les clients et les utilisateurs des différentes applications           | AC        | Compétences relationnelles             | Ecoute et communication                                                     |
| Audit et contrôle de gestion                                                                                              | SFG       | Audit / Sécurité                       | Audit et contrôle de gestion                                                |
| Bonne connaissance de l'entreprise (fonctionnement, historique...) et de son contexte (produits, marchés, contraintes...) | SFG       | Connaissance de l'entreprise           | Bonnes connaissances de l'organisation et du fonctionnement de l'entreprise |
| Bonnes connaissances de l'organisation et du fonctionnement de l'entreprise                                               | SFG       | Connaissance de l'entreprise           | Bonnes connaissances de l'organisation et du fonctionnement de l'entreprise |
| Capacité à anticiper les évolutions de l'environnement                                                                    | AC        | Compétences d'action et de réalisation | Anticipation                                                                |
| Capacité à exprimer clairement les besoins du demandeur, puis à les traduire en exigences précises et exploitables        | AC        | Compétences d'assistance et de service | Pédagogie                                                                   |
| Capacité à mener des projets avec des acteurs multiples                                                                   | SFG       | Conduite de projet                     | Capacité à mener des projets avec des acteurs multiples                     |
| Capacité à négocier et à faire accepter son action                                                                        | AC        | Compétences relationnelles             | Conviction                                                                  |
| Capacité à réaliser rapidement des compromis judicieux (notamment dans des contextes intermétiers)                        | AC        | Compétences d'assistance et de service | Service                                                                     |
| Capacité à rendre compte                                                                                                  | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Intégrité                                                                   |
| Capacité d'écoute, de compréhension rapide et de reformulation des dysfonctionnements exprimés                            | AC        | Compétences d'assistance et de service | Pédagogie                                                                   |
| Capacité d'expression et d'explication                                                                                    | AC        | Compétences d'assistance et de service | Service                                                                     |
| Capacité de gestion économique du temps consacré à chaque utilisateur                                                     | AC        | Compétences d'action et de réalisation | Gestion du temps                                                            |
| Capacité rédactionnelle                                                                                                   | SFG       | Savoirs de base                        | Capacité rédactionnelle                                                     |
| Cerner rapidement les opportunités, les enjeux...                                                                         | AC        | Compétences de résolution de problèmes | Perception des enjeux                                                       |

| Nomenclature 2002                                                                                                                | Type 2005 | Famille 2005                             | Compétence élémentaire 2005                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| compétences générales en droit (commercial, travail, fiscal)                                                                     | SFG       | Juridique                                | Compétences générales en droit (commercial, travail, fiscal)                        |
| compétences générales en droit (commercial, travail, fiscal...)                                                                  | SFG       | Juridique                                | Compétences générales en droit (commercial, travail, fiscal)                        |
| compétences juridiques                                                                                                           | SFG       | Juridique                                | Compétences juridiques                                                              |
| Compréhension de l'entreprise et de son environnement                                                                            | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie)  |
| Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise                                                            | SFG       | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise               |
| Compréhension de la stratégie de l'entreprise concernant les systèmes d'information (choix, priorités...)                        | SFG       | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information  |
| Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de SI                                                                   | SFG       | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information  |
| Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information (choix, priorités...)                         | SFG       | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information  |
| Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information (choix, priorités...) et connaissance métiers | SFG       | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information  |
| Compréhension de solutions organisationnelles                                                                                    | SFG       | Organisation                             | Compréhension de solutions organisationnelles                                       |
| Compréhension des attentes des utilisateurs                                                                                      | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins |
| Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins                                              | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins |
| Compréhension des clients de la DSI, de leurs besoins                                                                            | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins |
| Compréhension des solutions organisationnelles                                                                                   | SFG       | Organisation                             | Compréhension de solutions organisationnelles                                       |
| Conception de solutions organisationnelles                                                                                       | SFG       | Organisation                             | Conception de solutions organisationnelles                                          |
| Conduite de projet                                                                                                               | SFG       | Conduite de projet                       | Conduite de projet                                                                  |
| Connaissance de l'entreprise (activités et métiers)                                                                              | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance de l'entreprise (activités et métiers)                                 |
| Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie)                                               | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie)  |
| Connaissance de l'environnement et le fonctionnement du métier et de l'entreprise                                                | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance de l'environnement et du fonctionnement du métier et de l'entreprise   |
| Connaissance de la DSI (organisation, ressources)                                                                                | SFG       | Connaissance de l'entreprise             | Connaissance de la DSI (organisation, ressources)                                   |
| Connaissance de la stratégie de l'entreprise en matière de SI                                                                    | SFG       | Connaissance de l'entreprise             | Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information  |

| Nomenclature 2002                                                                                           | Type 2005 | Famille 2005                             | Compétence élémentaire 2005                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Connaissance de son milieu professionnel                                                                    | SFG       | Connaissance de l'entreprise             | Connaissance de son milieu professionnel                                                                    |
| Connaissance des activités et métiers de l'entreprise                                                       | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance des activités et métiers de l'entreprise                                                       |
| Connaissance des clients de la DSI, de leurs activités et de leurs besoins                                  | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins                         |
| Connaissance des clients de la DSI, de leurs activités, de leurs besoins                                    | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins                         |
| Connaissance des clients de la DSI, de leurs procédures et de leurs besoins                                 | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins                         |
| Connaissance des clients et des utilisateurs du système d'information, de leurs activités, de leurs besoins | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance des clients et des utilisateurs du système d'information, de leurs activités, de leurs besoins |
| Connaissance des objectifs du projet vision globale de ceux-ci                                              | SFG       | Conduite de projet                       | Elaboration des scénarios, gestion et conduite de projet                                                    |
| Connaissance des processus et les applications en place                                                     | SFG       | Connaissance de l'entreprise             | Connaissance des processus et des applications en place                                                     |
| Connaissance des SI                                                                                         | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance des SI                                                                                         |
| Connaissance du domaine fonctionnel                                                                         | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance du domaine fonctionnel                                                                         |
| Connaissance du métier de l'entreprise concerné par le projet                                               | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance du métier de l'entreprise concerné par le projet                                               |
| Connaissance fonctionnelle du SI                                                                            | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Connaissance fonctionnelle du SI                                                                            |
| Connaissances juridiques (droit des contrats...)                                                            | SFG       | Juridique                                | Connaissances juridiques (droit des contrats...)                                                            |
| Connaissances pour monter une offre commerciale (technique et contractuelle)                                | SFG       | Gestion des Fournisseurs/achats          | Connaissances pour monter une offre commerciale (technique et contractuelle)                                |
| Coordination et animation d'un réseau de correspondants fonctionnels et opérationnels d'applications        | SFG       | Animation                                | Coordination et animation d'un réseau de correspondants fonctionnels et opérationnels d'applications        |
| Coûts des produits et services                                                                              | SFG       | Budget                                   | Coûts des produits et services                                                                              |
| Culture générale I&T                                                                                        | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Culture générale I&T                                                                                        |
| Définition et suivi de budgets et de comptes d'exploitation                                                 | SFG       | Budget                                   | Définition et suivi de budgets et de comptes d'exploitation                                                 |
| Démarche d'assurance-qualité                                                                                | SFG       | Qualité                                  | Démarche d'assurance-qualité                                                                                |
| Démarche qualité                                                                                            | SFG       | Qualité                                  | Démarche d'assurance-qualité                                                                                |
| Droit et réglementation de l'informatique et des télécoms                                                   | SFG       | Juridique                                | Droits et réglementation de l'informatique et des télécoms                                                  |
| Droit et réglementation I&T                                                                                 | SFG       | Juridique                                | Droits et réglementation de l'informatique et des télécoms                                                  |
| Droits et réglementation de l'informatique et des télécoms                                                  | SFG       | Juridique                                | Droits et réglementation de l'informatique et des                                                           |

| Nomenclature 2002                                                                                                                                                               | Type 2005 | Famille 2005                           | Compétence élémentaire 2005                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                 |           |                                        | télécoms                                                                                                                          |
| Élaboration des scénarios et conduite de projet                                                                                                                                 | SFSI      | Conception                             | Conceptualisation et modélisation du SI                                                                                           |
| Élaboration des scénarios, gestion et conduite de projet                                                                                                                        | SFSI      | Conception                             | Conceptualisation et modélisation du SI                                                                                           |
| Élaboration des typologies de problèmes (capacité de diagnostic) dans un domaine particulier et faculté de gérer des demandes multiples (synthèse, priorisation, planification) | AC        | Compétences de résolution de problèmes | Diagnostic - modélisation                                                                                                         |
| Élaboration et rédaction des règles et des procédures efficaces de fonctionnement et d'utilisation du système d'information                                                     | SFG       | Organisation                           | Elaboration et rédaction des règles et des procédures efficaces de fonctionnement et d'utilisation du système d'information       |
| En permanence un élément moteur de l'usage du système d'information                                                                                                             | AC        | Compétences d'action et de réalisation | Mobilisation                                                                                                                      |
| Entretien des installations techniques                                                                                                                                          | SFSI      | Composants matériels                   | Entretien des installations techniques                                                                                            |
| Ergonomie                                                                                                                                                                       | SFG       | Savoirs de base                        | Ergonomie et interfaces homme-machine                                                                                             |
| Ergonomie et interface homme-machine                                                                                                                                            | SFG       | Savoirs de base                        | Ergonomie et interfaces homme-machine                                                                                             |
| Ergonomie et interfaces homme-machine                                                                                                                                           | SFG       | Savoirs de base                        | Ergonomie et interfaces homme-machine                                                                                             |
| Établissement d'un diagnostic de situation                                                                                                                                      | SFG       | Audit / Sécurité                       | Etablissement d'un diagnostic de situation                                                                                        |
| Expérience des relations contractuelles I&T                                                                                                                                     | SFG       | Gestion des Fournisseurs/achats        | Expérience des relations contractuelles I&T                                                                                       |
| Expérience des techniques de communication et d'animation de réunions                                                                                                           | SFG       | Animation                              | Expérience des techniques de communication et d'animation de réunions                                                             |
| Expérience des techniques et supports de communication                                                                                                                          | SFG       | Animation                              | Méthodes et supports de communication                                                                                             |
| Faculté de superviser la mise en œuvre de processus, de services et d'applications (déploiement, formation, suivi du planning...)                                               | SFG       | Organisation                           | Faculté de superviser la mise en œuvre de processus, de services et d'applications (déploiement, formation, suivi du planning...) |
| Gestion de contrats de prestataires                                                                                                                                             | SFG       | Gestion des Fournisseurs/achats        | Gestion de contrats de prestataires                                                                                               |
| Gestion des conflits                                                                                                                                                            | SFG       | Conduite de projet                     | Gestion des conflits                                                                                                              |
| Gestion des stocks de matériel et approvisionnement                                                                                                                             | SFG       | Gestion des Fournisseurs/achats        | Gestion des stocks de matériel et approvisionnement                                                                               |
| Gestion du changement, souvent imputable à des contraintes externes                                                                                                             | SFG       | Conduite de projet                     | Gestion du changement                                                                                                             |
| Gestion économique et financière appliquée à l'informatique                                                                                                                     | SFG       | Budget                                 | Gestion économique et financière appliquée à l'informatique                                                                       |
| Gestion économique et techniques financières appliquées à l'informatique                                                                                                        | SFG       | Budget                                 | Gestion économique et financière appliquée à l'informatique                                                                       |
| Gestion et contrôle des coûts informatiques                                                                                                                                     | SFG       | Budget                                 | Gestion et contrôle des coûts informatiques et de télécommunications                                                              |
| Gestion et contrôle des coûts informatiques et de télécommunications                                                                                                            | SFG       | Budget                                 | Gestion et contrôle des coûts informatiques et de télécommunications                                                              |
| Gestion sociale                                                                                                                                                                 | SFG       | Techniques de Management               | Gestion sociale                                                                                                                   |



| Nomenclature 2002                                                                                    | Type 2005 | Famille 2005                             | Compétence élémentaire 2005                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Ingénierie d'accompagnement de projets                                                               | SFG       | Conduite de projet                       | Ingénierie d'accompagnement de projets                                               |
| Législation sur la sécurité (chiffrement...)                                                         | SFG       | Juridique                                | Législation sur la sécurité (chiffrement...)                                         |
| Management d'équipe                                                                                  | SFG       | Techniques de Management                 | Méthodes de management d'équipe                                                      |
| Management d'une équipe                                                                              | SFG       | Techniques de Management                 | Méthodes de management d'équipe                                                      |
| Méthode d'analyse de risques                                                                         | SFG       | Audit / Sécurité                         | Méthode d'analyse de risques                                                         |
| Méthode de conduite de projet                                                                        | SFG       | Conduite de projet                       | Méthodes et techniques de conduite de projet                                         |
| Méthode de gestion de projets                                                                        | SFG       | Conduite de projet                       | Méthodes et techniques de conduite de projet                                         |
| Méthodes d'analyse et d'organisation                                                                 | SFG       | Audit / Sécurité                         | Méthodes d'analyse et d'organisation                                                 |
| Méthodes de management d'équipe                                                                      | SFG       | Techniques de Management                 | Méthodes de management d'équipe                                                      |
| Méthodes de négociation                                                                              | SFG       | Gestion des Fournisseurs/achats          | Méthodes de négociation                                                              |
| Méthodes et supports de communication                                                                | SFG       | Animation                                | Méthodes et supports de communication                                                |
| Mise en place de dispositifs contractuels                                                            | SFG       | Gestion des Fournisseurs/achats          | Mise en place de dispositifs contractuels                                            |
| Mise en place des indicateurs de suivi de projet                                                     | SFG       | Conduite de projet                       | Mise en place des indicateurs de suivi de projet                                     |
| Mise en place des méthodes de contrôle intégré des coûts, des délais et évaluation de la performance | SFG       | Budget                                   | Gestion et contrôle des coûts informatiques et de télécommunications                 |
| Organisation du soutien aux utilisateurs                                                             | SFG       | Organisation                             | Organisation du soutien aux utilisateurs                                             |
| Organisation du travail                                                                              | SFG       | Organisation                             | Organisation du travail et des flux                                                  |
| Organisation du travail et conduite de projet                                                        | SFG       | Conduite de projet                       | Conduite de projet                                                                   |
| Organisation du travail et des flux                                                                  | SFG       | Organisation                             | Organisation du travail et des flux                                                  |
| Organisation générale de la société et procédures « métiers »                                        | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Organisation générale de la société et procédures « métiers »                        |
| Parfaite connaissance des secteurs télécoms et internet                                              | SFG       | Connaissance de l'offre                  | Connaissance du marché de l'offre I&T                                                |
| Pédagogie                                                                                            | AC        | Compétences d'assistance et de service   | Pédagogie                                                                            |
| Pédagogie Capacité d'expression et d'explication                                                     | AC        | Compétences d'assistance et de service   | Pédagogie                                                                            |
| Pratique de l'anglais                                                                                | SFG       | Langue                                   | Pratique de l'anglais courant                                                        |
| Pratique de l'anglais courant                                                                        | SFG       | Langue                                   | Pratique de l'anglais courant                                                        |
| Pratique de la communication téléphonique                                                            | SFG       | Savoirs de base                          | Pratique de la communication téléphonique                                            |
| Pratique des langues étrangères                                                                      | SFG       | Langue                                   | Anglais technique lu, écrit et parlé                                                 |
| Pratique des méthodes de négociation                                                                 | SFG       | Gestion des Fournisseurs/achats          | Pratique des méthodes de négociation                                                 |
| Pratique des méthodes et supports de formation                                                       | SFG       | Animation                                | Pratique des méthodes et supports de formation                                       |
| Pratiques des langues étrangères                                                                     | SFG       | Langue                                   | Anglais technique lu, écrit et parlé                                                 |
| Principes de l'analyse de la valeur                                                                  | SFG       | Organisation                             | Principes de l'analyse de la valeur                                                  |
| Principes de la direction de projet                                                                  | SFG       | Conduite de projet                       | Principes de la direction de projet                                                  |
| Principes de la gestion économique et les techniques financières appliquées au système d'information | SFSI      | Pilotage d'activité, gouvernance         | Gestion économique et techniques financières appliquées au système d'information     |
| Réglementation du personnel (sociale)                                                                | SFG       | Juridique                                | Réglementation du personnel (sociale)                                                |
| Règles de gestion de l'informatique interne (directives, référentiels)                               | SFG       | Organisation                             | Elaboration et rédaction des règles et des procédures efficaces de fonctionnement et |



| Nomenclature 2002                                                                                                 | Type 2005 | Famille 2005                             | Compétence élémentaire 2005                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                   |           |                                          | d'utilisation du système d'information                                          |
| Relations contractuelles I&T                                                                                      | SFG       | Juridique                                | Relations contractuelles I&T                                                    |
| Sécurité                                                                                                          | SFG       | Audit / Sécurité                         | Sécurité au sens général                                                        |
| Sécurité physique                                                                                                 | SFG       | Audit / Sécurité                         | Sécurité physique et industrielle                                               |
| Sécurité physique et industrielle                                                                                 | SFG       | Audit / Sécurité                         | Sécurité physique et industrielle                                               |
| Sens de l'organisation et de la planification                                                                     | SFG       | Organisation                             | Sens de l'organisation et de la planification                                   |
| Sens de la perception du niveau de satisfaction client                                                            | AC        | Compétences d'assistance et de service   | Service                                                                         |
| Sens du service et de la relation client - fournisseur, sens de la perception du niveau de satisfaction du client | AC        | Compétences d'assistance et de service   | Service                                                                         |
| Sens du service et de la relation commerciale                                                                     | AC        | Compétences d'assistance et de service   | Service                                                                         |
| Technique de gestion des situations conflictuelles                                                                | SFG       | Techniques de Management                 | Technique de gestion des situations conflictuelles                              |
| Techniques d'entretien et d'animation de groupe                                                                   | SFG       | Animation                                | Techniques d'entretien et d'animation de groupe                                 |
| Techniques de conduite de projet                                                                                  | SFG       | Conduite de projet                       | Conduite de projet                                                              |
| Techniques de conduite de projets                                                                                 | SFG       | Conduite de projet                       | Conduite de projet                                                              |
| Techniques de gestion de projet                                                                                   | SFG       | Conduite de projet                       | Méthodes et techniques de conduite de projet                                    |
| Techniques de l'assurance qualité                                                                                 | SFG       | Qualité                                  | Techniques de l'assurance qualité                                               |
| Techniques de l'organisation                                                                                      | SFG       | Organisation                             | Techniques de l'organisation                                                    |
| Techniques de l'organisation et vision des impacts organisationnels d'un projet                                   | SFG       | Organisation                             | Techniques de l'organisation et vision des impacts organisationnels d'un projet |
| Techniques de qualité                                                                                             | SFG       | Qualité                                  | Techniques de l'assurance qualité                                               |
| Techniques et procédures d'achat et d'investissement                                                              | SFG       | Gestion des Fournisseurs/achats          | Techniques et procédures d'achat et d'investissement                            |
| Techniques et procédures d'audit                                                                                  | SFG       | Audit / Sécurité                         | Techniques et procédures d'audit                                                |
| Vision des besoins et des priorités de l'entreprise en matière de SI                                              | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Vision des besoins et des priorités de l'entreprise en matière de SI            |
| Vision des besoins et priorités de l'entreprise en matière de SI                                                  | SFG       | Connaissance des métiers de l'entreprise | Vision des besoins et des priorités de l'entreprise en matière de SI            |
| Vision des impacts organisationnels d'un projet                                                                   | SFG       | Conduite de projet                       | Vision des impacts organisationnels d'un projet                                 |
| Visions des impacts organisationnels d'un projet                                                                  | SFG       | Conduite de projet                       | Vision des impacts organisationnels d'un projet                                 |

**Aptitudes comportementales 2002**

| Nomenclature 2002                                                                                                                                       | Type 2005 | Famille 2005                           | Compétence élémentaire 2005 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------|-----------------------------|
| Amabilité, capacité à apaiser un demandeur                                                                                                              | AC        | Compétences d'assistance et de service | Service                     |
| Aptitude à résister aux pressions extérieures                                                                                                           | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Résistance aux pressions    |
| Aptitude à résister aux pressions extérieures et à intégrer les besoins liés à la finalité du support                                                   | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Résistance aux pressions    |
| Aptitude au partage des connaissances                                                                                                                   | AC        | Compétences managériales               | Management                  |
| Autonomie                                                                                                                                               | AC        | Compétences d'action et de réalisation | Autonomie                   |
| Autonomie et confiance en soi                                                                                                                           | AC        | Compétences d'action et de réalisation | Autonomie                   |
| Capacité à gérer des situations d'urgence et de stress                                                                                                  | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Gestion de situation        |
| Capacité à impliquer les porteurs du besoin dans les choix et à les faire intervenir                                                                    | AC        | Compétences managériales               | Management                  |
| Capacité à mobiliser des réseaux formels et informels larges et variés qui assurent la reconnaissance et amplifient les possibilités d'action du projet | AC        | Compétences d'action et de réalisation | Mobilisation                |
| Capacité à travailler en environnement international                                                                                                    | AC        | Compétences relationnelles             | Coopération                 |
| Capacité à travailler en équipe                                                                                                                         | AC        | Compétences relationnelles             | Travail en équipe           |
| Capacité à travailler en équipe et en réseau                                                                                                            | AC        | Compétences relationnelles             | Travail en équipe           |
| Capacité d'analyse                                                                                                                                      | AC        | Compétences de résolution de problèmes | Analyse                     |
| Capacité d'analyse et de synthèse                                                                                                                       | AC        | Compétences de résolution de problèmes | Analyse                     |
| Capacité d'écoute                                                                                                                                       | AC        | Compétences relationnelles             | Ecoute et communication     |
| Capacité d'écoute et de communication                                                                                                                   | AC        | Compétences relationnelles             | Ecoute et communication     |
| Capacité d'écoute et force de proposition                                                                                                               | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Initiative                  |
| Capacité de communication, d'écoute et d'expression                                                                                                     | AC        | Compétences relationnelles             | Ecoute et communication     |
| Capacité de conviction                                                                                                                                  | AC        | Compétences relationnelles             | Conviction                  |
| Capacité de négociation                                                                                                                                 | AC        | Compétences relationnelles             | Négociation                 |
| Capacité de négociation et de conviction                                                                                                                | AC        | Compétences relationnelles             | Négociation                 |
| Capacité de négociation, de conviction                                                                                                                  | AC        | Compétences relationnelles             | Conviction                  |
| Capacités de négociation et de conviction                                                                                                               | AC        | Compétences relationnelles             | Conviction                  |
| Capacités de négociation, de conviction, et persuasion                                                                                                  | AC        | Compétences relationnelles             | Conviction                  |
| Charisme pour animer l'équipe de projet                                                                                                                 | AC        | Compétences managériales               | Leadership                  |
| Connaissance des équipes de support logiciel (éditeur, développeurs internes)                                                                           | AC        | Compétences managériales               | Management                  |
| Connaissance des équipes de support technique et de leurs modalités d'intervention                                                                      | AC        | Compétences managériales               | Management                  |

| Nomenclature 2002                                                              | Type 2005 | Famille 2005                           | Compétence élémentaire 2005 |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------|-----------------------------|
| Curiosité                                                                      | AC        | Compétences de résolution de problèmes | Ouverture d'esprit          |
| Curiosité intellectuelle                                                       | AC        | Compétences de résolution de problèmes | Ouverture d'esprit          |
| Curiosité intellectuelle (veille)                                              | AC        | Compétences de résolution de problèmes | Ouverture d'esprit          |
| Curiosité intellectuelle (veille) et ouverture d'esprit                        | AC        | Compétences de résolution de problèmes | Ouverture d'esprit          |
| Décideur rapide et efficace                                                    | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Gestion de situation        |
| Détermination et orientations de toute son action vers l'obtention du résultat | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Gestion de situation        |
| Disponibilité                                                                  | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Gestion de situation        |
| Disponibilité, amabilité, capacité à gérer les situations de stress            | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Gestion de situation        |
| Disponibilité, capacité à gérer des situations d'urgence et de stress          | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Gestion de situation        |
| Esprit d'équipe, direction d'équipe                                            | AC        | Compétences relationnelles             | Travail en équipe           |
| Esprit de synthèse                                                             | AC        | Compétences de résolution de problèmes | Synthèse                    |
| Esprit logique                                                                 | AC        | Compétences de résolution de problèmes | Logique                     |
| Facilité d'adaptation                                                          | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Adaptabilité                |
| Facilité d'écoute et d'expression                                              | AC        | Compétences relationnelles             | Ecoute et communication     |
| Facilité et rapidité d'adaptation                                              | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Adaptabilité                |
| Facilité et rapidité d'adaptation aux évolutions techniques                    | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Adaptabilité                |
| Faculté d'adaptation                                                           | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Adaptabilité                |
| Faculté d'écoute, de communication et d'expression                             | AC        | Compétences relationnelles             | Ecoute et communication     |
| Faculté de communication                                                       | AC        | Compétences relationnelles             | Communication               |
| Faculté de communication, d'écoute et d'expression                             | AC        | Compétences relationnelles             | Ecoute et communication     |
| Faculté de surmonter des revers et des déceptions                              | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Gestion de situation        |
| Facultés de communication et d'écoute                                          | AC        | Compétences relationnelles             | Ecoute et communication     |
| Facultés de communication, d'écoute et d'expression                            | AC        | Compétences relationnelles             | Ecoute et communication     |
| Facultés de communication, d'écoute et d'expression écrite et orale            | AC        | Compétences relationnelles             | Ecoute et communication     |
| Facultés de communication, d'écoute, d'expression et de dialogue               | AC        | Compétences relationnelles             | Ecoute et communication     |
| Force de proposition                                                           | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Initiative                  |
| Forte personnalité et sens du relationnel                                      | AC        | Compétences relationnelles             | Conviction                  |
| Forte préoccupation économique                                                 | AC        | Compétences de résolution de           | Perception des enjeux       |

| Nomenclature 2002                                                                                                                                    | Type 2005 | Famille 2005                           | Compétence élémentaire 2005 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------|-----------------------------|
|                                                                                                                                                      |           | problèmes                              |                             |
| Gestion du stress (physique et psychologique)                                                                                                        | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Gestion de situation        |
| Grande capacité d'abstraction et de synthèse                                                                                                         | AC        | Compétences de résolution de problèmes | Diagnostic - modélisation   |
| Initiatives, anticipation                                                                                                                            | AC        | Compétences d'action et de réalisation | Anticipation                |
| Intégrité                                                                                                                                            | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Intégrité                   |
| Négociation avec les fournisseurs et partenaires                                                                                                     | AC        | Compétences relationnelles             | Négociation                 |
| Opiniâtreté quand cela est légitime                                                                                                                  | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Opiniâtreté                 |
| Ouverture d'esprit                                                                                                                                   | AC        | Compétences de résolution de problèmes | Ouverture d'esprit          |
| Ouverture d'esprit et pragmatisme                                                                                                                    | AC        | Compétences de résolution de problèmes | Ouverture d'esprit          |
| Ouverture d'esprit, pragmatisme                                                                                                                      | AC        | Compétences de résolution de problèmes | Ouverture d'esprit          |
| Parfaite connaissance des équipes de support, de leur domaine respectif d'intervention (technique, fonctionnel) et de leurs modalités d'intervention | AC        | Compétences managériales               | Management                  |
| Pédagogie                                                                                                                                            | AC        | Compétences d'assistance et de service | Pédagogie                   |
| Pédagogie (auprès de la DG)                                                                                                                          | AC        | Compétences d'assistance et de service | Pédagogie                   |
| Pédagogie et conseil                                                                                                                                 | AC        | Compétences d'assistance et de service | Pédagogie                   |
| Perception des enjeux politiques de chaque acteur                                                                                                    | AC        | Compétences de résolution de problèmes | Perception des enjeux       |
| Pragmatisme                                                                                                                                          | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Pragmatisme                 |
| Pragmatisme et souci de concilier les intérêts du projet, de l'exploitation et du plan d'urbanisme du SI                                             | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Pragmatisme                 |
| Probité intellectuelle                                                                                                                               | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Intégrité                   |
| Qualités de communicant (rédaction de cahiers des charges, de rapports, de synthèses, de présentations...)                                           | AC        | Compétences relationnelles             | Communication               |
| Qualités relationnelles et sens du suivi des relations                                                                                               | AC        | Compétences relationnelles             | Ecoute et communication     |
| Réactivité                                                                                                                                           | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Réactivité                  |
| Réflexion (capacité d'analyse et de synthèse)                                                                                                        | AC        | Compétences de résolution de problèmes | Analyse                     |
| Rigueur                                                                                                                                              | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Rigueur                     |
| Rigueur et méthode                                                                                                                                   | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Rigueur                     |
| Rigueur et sens de l'organisation                                                                                                                    | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Rigueur                     |
| Rigueur et sens de la méthode                                                                                                                        | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Rigueur                     |
| Rigueur et sens de la méthode pour assurer la cohérence du fonctionnement, des évolutions et de la sécurité                                          | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Rigueur                     |

| Nomenclature 2002                                     | Type 2005 | Famille 2005                           | Compétence élémentaire 2005                   |
|-------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Rigueur, sens de la méthode                           | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Rigueur                                       |
| Rigueur, sens de la méthode et de la probité          | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Rigueur                                       |
| Rigueur, sens de la méthode et probité                | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Rigueur                                       |
| Rigueur, sens de la méthode et probité intellectuelle | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Rigueur                                       |
| Rigueur, sens de la méthode, honnêteté intellectuelle | AC        | Compétences d'efficacité personnelle   | Rigueur                                       |
| Sens de l'anticipation                                | AC        | Compétences d'action et de réalisation | Anticipation                                  |
| Sens de la méthode                                    | AC        | Compétences de résolution de problèmes | Méthode                                       |
| Sens des organisations                                | SFG       | Organisation                           | Sens de l'organisation et de la planification |
| Sens du service                                       | AC        | Compétences d'assistance et de service | Service                                       |
| Sens stratégique et politique                         | AC        | Compétences managériales               | Politique                                     |