# Accounting Supporter - Niveau 2 (ACC2)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Accountancy**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ACCN | Accounting | Niveau 2 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CORE | CORE | Niveau 2 | |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus
**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet
**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.
**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

- Aide à la préparation des comptes
- Aide à la gestion des grands-livres, des écritures et provisions

### Tâches complémentaires

1 Aide à la préparation mensuelle et trimestrielle, du reporting légal et des tableaux de bord, selon les réglementations légales et les politiques comptables de la société
2. Aide à l'établissement des budgets annuels et des prévisions trimestrielles
3. Aide à la gestion des grands-livres, écritures et provisions
4. Implication dans le processus de recouvrement(factures, impayés, DSO)
5. Cloture mensuelle et annuelle
6. Support au management : suivi des contrats et projets

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation
- Diplôme du 2ème cycle minimum
- Ou Qualification professionnelle équivalente

Expérience Préalable
- Comptable qualifié
- Idéalement, expérience préalable de la comptabilité d'un siège social, dans l'industrie ou le commerce, en environnement multinational

- L’expérience de la comptabilité sur SAP est un avantage indéniable

| Connaissance techniques et autres |
| --- |
| - Bonnes compétences Excel<br>- Doué pour les chiffres<br>- Porte une grande attention aux détails<br><br>Souhaitable<br>- Bon niveau d’anglais écrit et parlé |

| Comportements |
| --- |
| - Bonne motivation<br>- Bonnes compétences en communication<br>- Engagement de résultat<br>- Capacité d’adaptation<br>- Travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel |

# Accounting Supporter - Niveau 3 (ACC3)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Accountancy**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ACCN | Accounting | Niveau 3 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CORE | CORE | Niveau 3 | |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

1. Aide à la préparation des comptes
2. Aide à la gestion des grands-livres, des écritures et provisions
3. Travaille avec les unités afin d'assurer la qualité des données et d'identifier et résoudre les problèmes

### Tâches complémentaires

Aide à la préparation mensuelle et trimestrielle, du reporting légal et des tableaux de bord, selon les réglementations légales et les politiques comptables de la société; identifie et résout les problèmes
2. Aide à l'établissement des budgets annuels et des prévisions trimestrielles
3. Aide à la gestion des grands-livres, écritures et provisions
4. Travaille avec les unités afin de garantir la qualité des données et d'identifier et résoudre les problèmes
5. Implication dans le processus de recouvrement(factures, impayés, DSO)
6. Cloture mensuelle et annuelle
7. Support au management : suivi des contrats et projets

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation
- Diplôme du 2ème cycle minimum
- Ou Qualification professionnelle équivalente

Expérience Préalable

- Comptable qualifié
- Idéalement, expérience préalable de la comptabilité d'un siège social, dans l'industrie ou le commerce, en environnement multinational
- L'expérience de la comptabilité sur SAP est un avantage indéniable

**Connaissance techniques et autres**

- Bonnes compétences Excel
- Doué pour les chiffres
- Porte une grande attention aux détails

Souhaitable

- Bon niveau d'anglais écrit et parlé

**Comportements**

- Bonne motivation
- Bonnes compétences en communication
- Engagement de résultat
- Capacité d'adaptation
- Travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel

# Accountant - Niveau 4 (ACC4)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Accountancy**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ACCN | Accounting | Niveau 4 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CORE | CORE | Niveau 4 | |

## Description du niveau

**Niveau 4**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

**Tâches principales**

1. Prépare les comptes pour un groupe ou service
2. Aide à la gestion des grands-livres, des écritures et provisions
3. Travaille avec les unités afin d'assurer la qualité des données, d'identifier et résoudre les problèmes
4. Aide à la mise en oeuvre et au déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes

**Tâches complémentaires**

1. Prépare mensuellement et trimestriellement, le reporting légal et les tableaux de bord, généralement pour un groupe ou service, selon les réglementations légales et les politiques comptables de la société; identifie et résout les problèmes
2. Contribue à l'établissement des budgets annuels et des prévisions trimestrielles
3. Gère les grands-livres, écritures et provisions
4. Assure la coordination avec les unités afin de garantir la qualité des données et d'identifier et résoudre les problèmes
5. Contribue à la mise en oeuvre et du déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes
6. Implication dans le processus de recouvrement(factures, impayés, DSO)
7. Cloture mensuelle et annuelle
8. Forecast : analyse et alerte si nécessaire
9. Support au management : suivi des contrats et projets

## Connaissances et compétences

| Pré-requis techniques et formaton |
| --- |
| Formation<br>- Diplôme du 2ème cycle minimum<br>- Ou Qualification professionnelle équivalente<br><br>Expérience Préalable<br>- Comptable qualifié<br>- Expérience préalable de la comptabilité d'un siège social, dans l'industrie ou le commerce, en environnement multinational<br>- L'expérience de la comptabilité sur SAP est un avantage indéniable |
| **Connaissance techniques et autres** |
| - Bonnes compétences Excel<br>- Doué pour les chiffres<br>- Porte une grande attention aux détails<br><br>Souhaitable<br>- Bon niveau d'anglais écrit et parlé |
| **Comportements** |
| - Bonne motivation<br>- Bonnes compétences en communication<br>- Engagement de résultat<br>- Capacité d'adaptation<br>- Travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel |

# Accountant - Niveau 5 (ACC5)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Accountancy**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ACCN | Accounting | Niveau 5 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CORE | CORE | Niveau 5 | |

## Description du niveau

**Niveau 5**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

**Tâches principales**

1. Prépare les comptes pour plusieurs zones, groupes ou services
2. Contribue à la gestion des grands-livres, des écritures et provisions
3. Assure la coordination avec les unités afin d’assurer la qualité des données, d’identifier et résoudre les problèmes
4. Aide à la mise en oeuvre et au déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes

**Tâches complémentaires**

1. Prépare mensuellement et trimestriellement, le reporting légal et les tableaux de bord, généralement pour un ou plusieurs groupes ou services, selon les réglementations légales et les politiques comptables de la société; identifie et résout les problèmes
2. Contribue à l’établissement des budgets annuels et des prévisions trimestrielles
3. Gère les grands-livres, écritures et provisions
4. Assure la coordination avec les unités afin de garantir la qualité des données et d’identifier et résoudre les problèmes
5. Contribue à la mise en oeuvre et du déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes
6. Implication dans le processus de recouvrement(factures, impayés, DSO)
7. Cloture mensuelle et annuelle
8. Forecast : analyse et alerte si nécessaire
9. Support au management : suivi des contrats et projets

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation
- Diplôme du 2ème cycle minimum
- Ou Qualification professionnelle équivalente

Expérience Préalable
- Comptable qualifié
- Expérience préalable de la comptabilité d'un siège social, dans l'industrie ou le commerce, en environnement multinational
- L'expérience de la comptabilité sur SAP est un avantage indéniable

### Connaissance techniques et autres

- Bonnes compétences Excel
- Doué pour les chiffres
- Porte une grande attention aux détails

Souhaitable
- Bon niveau d'anglais écrit et parlé

### Comportements

- Bonne motivation
- Bonnes compétences en communication
- Engagement de résultat
- Capacité d'adaptation
- Travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel

# Accountant - Niveau 6 (ACC6)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Accountancy**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ACCN | Accounting | Niveau 6 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CORE | CORE | Niveau 6 | |

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

1. Prépare les comptes pour plusieurs zones, groupes ou services assez importants
2. Gère les grands-livres, les écritures et provisions
3. Assure la coordination avec les unités afin d'assurer la qualité des données, d'identifier et résoudre les problèmes
4. Contribue à la mise en oeuvre et au déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes

### Tâches complémentaires

1. Prépare mensuellement et trimestriellement, le reporting légal et les tableaux de bord, généralement pour plusieurs zones, groupes ou services plus importants, selon les réglementations légales et les politiques comptables de la société; identifie et résout les problèmes
2. Contribue à l'établissement des budgets annuels et des prévisions trimestrielles
3. Gère les grands-livres, écritures et provisions
4. Assure la coordination avec les unités afin de garantir la qualité des données et d'identifier et résoudre les problèmes
5. Contribue à la mise en oeuvre et du déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes
6. Implication dans le processus de recouvrement(factures, impayés, DSO)
7. Cloture mensuelle et annuelle
8. Forecast : analyse et alerte si nécessaire

9. Support au management : suivi des contrats et projets

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation
- Diplôme du 2ème cycle minimum
- Ou Qualification professionnelle équivalente

Expérience Préalable
- Comptable qualifié
- Expérience préalable de la comptabilité d'un siège social, dans l'industrie ou le commerce, en environnement multinational
- L'expérience de la comptabilité sur SAP est un avantage indéniable

### Connaissance techniques et autres

- Très doué pour les chiffres
- Porte attention aux détails
- Excellence technique

Souhaitable
- Bon niveau d'anglais écrit et parlé

### Comportements

- Forte motivation
- Engagement de résultat
- Bonnes compétences interpersonnelles et de communication, travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel
- Doter d'un haut niveau d'éthique toutes les opérations professionnelles
- Capacité d'adaptation
- Vision  internationale

# Chief Accountant - Niveau 7 (ACC7)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Accountancy**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ACCN | Accounting | Niveau 7 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CORE | CORE | Niveau 7 | |

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.

**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.

**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils

**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.

**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

1. Est responsable du contrôle et de la préparation des comptes, généralement pour plusieurs zones, groupes ou services
2. Peut diriger efficacement une grande équipe de Comptabilité
3. Identifie et décide des améliorations sur la conception et la production des rapports afin de fournir des services plus efficaces aux utilisateurs de l'information financière
4. Est responsable de la mise en oeuvre et du déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes
5. Assure la qualité des données financières
6. Gère et décide sur la résolution de problèmes opérationnels
7. Apporte son assistance dans les analyses selon les besoins

### Tâches complémentaires

1,Fournit à l'entreprise, mensuellement et trimestriellement, les chiffres réalisés et consolidés, ainsi que les éléments budgétaires et prévisionnels, généralement pour plusieurs zones, groupes ou services

2. Peut diriger efficacement une ou plusieurs équipes de Contôleurs de gestion .

3. Identifie et décide des améliorations sur la conception et la production des rapports afin de fournir des services plus efficaces aux utilisateurs de l'information financière

4. Assure le déploiement des nouvelles règles IFRS

5. S'assure que le personnel local et/ou régional est parfaitement formé aux normes de comptabilité ainsi qu'aux procédures et systèmes de reporting d'Atos Origin

6. Garantit la conformité du reporting légal avec les réglementations en vigueur et les politiques comptables de la société

7. Est responsable de la mise en oeuvre et du déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes
8. Assure la qualité de la gestion des grands-livres, écritures et provisions
9. Gère et décide sur la résolution de problèmes opérationnels
10. Apporte son assistance dans les analyses selon les besoins
11. Implication dans le processus de recouvrement(factures, impayés, DSO)
12. Cloture mensuelle et annuelle
13. Forecast : analyse et alerte si nécessaire
14. Support au management : suivi des contrats et projets

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation
- Diplôme du 2ème cycle minimum
- Ou Qualification professionnelle équivalente

Expérience Préalable
- Comptable qualifié
- Expérience préalable de la comptabilité d'un siège social, dans l'industrie ou le commerce, en environnement multinational
- L'expérience de la comptabilité sur SAP est un avantage indéniable
- L'expérience de la direction d'une petite équipe est un avantage

### Connaissance techniques et autres

- Très doué pour les chiffres
- Porte attention aux détails
- Excellence technique

Souhaitable
- Bon niveau d'anglais écrit et parlé

### Comportements

- Forte motivation
- Engagement de résultat
- Bonnes compétences interpersonnelles et de communication, travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel
- Excellentes capacités de leader, capable de constituer des équipes et à les mener au succès, capable de diriger dans et hors du secteur Financier
- Doter d'un haut niveau d'éthique toutes les opérations professionnelles
- Capacité d'adaptation
- Perspective et expérience internationales

# Chief Accountant - Niveau 8 / 9 (ACC8)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Accountancy**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ACCN | Accounting | Niveau 8 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CORE | CORE | Niveau 8 | |

## Description du niveau

**Niveau 8 / 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

**Tâches principales**

1. Est responsable du contrôle et de la préparation des comptes, généralement pour plusieurs grandes zones, groupes ou services
2. Peut diriger efficacement une ou plusieurs grandes équipes de Comptabilité
3. Identifie et décide des améliorations sur la conception et la production des rapports afin de fournir des services plus efficaces aux utilisateurs de l'information financière
4. Est responsable de la mise en oeuvre et du déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes
5. Assure la qualité des données financières
6. Gère et décide sur la résolution de problèmes opérationnels
7. Apporte son assistance dans les analyses selon les besoins

**Tâches complémentaires**

1. Fournit à l'entreprise, mensuellement et trimestriellement, les chiffres réalisés et consolidés, ainsi que les éléments budgétaires et prévisionnels, généralement pour plusieurs grandes zones, groupes ou services

2. Peut diriger efficacement une ou plusieurs grandes équipes de Contôleurs de gestion .

3. Identifie et décide des améliorations sur la conception et la production des rapports afin de fournir des services plus efficaces aux utilisateurs de l'information financière

4. Assure le déploiement des nouvelles règles IFRS

5. S'assure que le personnel local et/ou régional est parfaitement formé aux normes de comptabilité ainsi qu'aux procédures et systèmes de reporting d'Atos Origin

6. Garantit la conformité du reporting légal avec les réglementations en vigueur et les politiques comptables de la société

7. Est responsable de la mise en oeuvre et du déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes

8. Assure la qualité de la gestion des grands-livres, écritures et provisions

9. Gère et décide sur la résolution de problèmes opérationnels

10. Apporte son assistance dans les analyses selon les besoins

11. Implication dans le processus de recouvrement(factures, impayés, DSO)

12. Cloture mensuelle et annuelle

13. Forecast : analyse et alerte si nécessaire

14. Support au management : suivi des contrats et projets

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

- Master ou diplôme du 3ème cycle et Comptable qualifié

Expérience Préalable

- Comptable qualifié
- Expérience préalable de la comptabilité d'un siège social, dans l'industrie ou le commerce, en environnement multinational
- L'expérience de la comptabilité sur SAP est un avantage indéniable
- L'expérience de la direction d'une petite équipe est un avantage

### Connaissance techniques et autres

- Très doué pour les chiffres
- Porte attention aux détails
- Excellence technique

Souhaitable

- Bon niveau d'anglais écrit et parlé

### Comportements

- Forte motivation
- Engagement de résultat
- Bonnes compétences interpersonnelles et de communication, travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel
- Excellentes capacités de leader, capable de constituer des équipes et à les mener au succès, capable de diriger dans et hors du secteur Financier
- Doter d'un haut niveau d'éthique toutes les opérations professionnelles
- Capacité d'adaptation
- Perspective et expérience internationales

# Réalisateur - Niveau 1 (AD1)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Conception et Réalisation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PROG | Programmation - Développement de logiciel | Niveau 1 | Conception, création, test et documentation de nouveaux programmes et de programmes modifiés à partir de spécifications, conformément aux normes convenues. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 1 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DOCM | Documentation | Niveau 1 | Planification, conception, préparation et production de la documentation sous forme papier ou électronique pour assurer la promotion, l'utilisation et la maintenance des systèmes d'information. Cela inclut la gestion des procédures d'assurance qualité pour ces documents. |
| DTAN | Analyse de données | Niveau 1 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |
| TEST | Test logiciel | Niveau 1 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| WBSP | Spécialiste Web | Niveau 1 | Conception, création, test, implémentation et support sur de nouvelles pages (ou des pages modifiées) web, intranet ou extranet. |

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.
**Influence**
A la responsabilité de ses propres actions
**Complexité du travail**
Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.
**Compétences principales**
Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.
**Formation et Développement**
Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

Concevoir des programmes simples ou des modifications de programmes à partir des spécifications fournies selon les méthodes et les outils reconnus (PROG 101/M)

Créer ou modifier des programmes conformément à l'analyse détaillée (PROG 102/M)

Planifier, concevoir et exécuter les tests unitaires, corriger les erreurs jusqu'à obtenir un résultat conforme (PROG 103/M)

Documenter tous les travaux conformément aux normes définies (PROG 104/M)

### Tâches complémentaires

Traduit et met en place les demandes simples des projets de développement dans les structures physiques de base de données. (DBDS101/M)

Evalue les changements proposés des objets et des structures de données et met en place ces changements de structures de données. (DBDS102/M)

Aide aux activités de support du système de gestion de base de données (orienté objet) (SGBD/OO) pour les systèmes opérationnels de base de données. (DBDS103/M)

Acquiert une compréhension des normes de la gestion des données (ou objets) et des procédures de développement et s'assure qu'elles sont appliquées. (DBDS104/M)

Acquiert une perception du contexte de la gestion des données (ou objets) dans l'équipe informatique et dans les métiers de l'entreprise. (DBDS105/M)

Est attentif aux développements dans les systèmes de gestion des données (orienté objet), aux outils et techniques. (DBDS106/M)

Acquiert une compréhension des possibilités de l'application et des contraintes des mécanismes et outils d'extraction de données. (DBDS107/M)

Développer sa compréhension des concepts et méthodes de documentation technique et savoir les implémenter.(DOCM102/M)

Développer suffisamment des connaissances pratiques, utiliser couramment les standards, méthodes , outils, techniques et procédures impliqués dans la création et la maintenance des documentations techniques. (DOCM103/M)

Participer à l'analyse des besoins de données d'application, en les documentant conformément aux standards requis en utilisant les méthodes et outils prescrits (DTAN101/M).

Mettre en oeuvre des techniques d'analyse et de modélisation de données, basées sur une compréhension détaillée des processus fonctionnels, pour établir, modifier ou maintenir une structure de données et ses composants associés (DTAN102/M).

Répondre aux demandes des concepteurs de bases de données et des autres membres de l'équipe développement sur des informations ou des explications concernant les structures de données et leurs composants associés (DTAN103/M)

il aide au développement et à l'entretien des normes de données de projet.  Ceci peut inclure l'adoption et la prolongation possible des normes de corporation de données par les procédures appropriées. (DTAN104/M)

Participer à l'analyse des spécifications fournies (PROG105/M)

Interpréter et exécuter les jeux de tests simples fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies. (TEST101/M)

Argumenter sur les échecs ou les réussites de tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST102/M)

Faire le reporting des résultats de test à son superviseur et/ou ses autres collègues d'une manière claire et concise. (TEST103/M)

Utiliser des outils, modèles et standards agrées pour créer des pages web simples, bien conçues avec un contenu et un plan définis. Tester les pages et corriger les erreurs. (WBSP101/M)

Concevoir le contenu et l'apparence de pages web simples conformément aux modèles définis ou sous contrôle.(WBSP102/M)

Tenir compte des contraintes de publication de base, notamment la politique générale en matière d'organisation, les droits de propriété intellectuelle et la législation de protection des données. (WBSP103/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 2 minimum en informatique système ou expérience terrain (1 an) dans laquelle il a montré une aptitude dans l'analyse et le développement
- Approche analytique et logique de la résolution de problème, prudent et attentif au détail

### Connaissance techniques et autres

- Informé des les standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession
- Bonne connaissance des outils de développement d'application
- Bonne connaissance des langages de programmation
- Informé des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…)

Autres savoir-faire :

- Bonne connaissance des techniques de gestion du temps

### Comportements

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants
- Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts

- Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase
- Orientation vers le résultat : atteint les objectifs, les engagements même avec un environnement défavorable
- Persévérance : atteint ses objectifs et respecte ses engagements même dans des circonstances défavorables
- Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches entreprises, en s’assurant que rien n’est oublié

# Concepteur / Réalisateur - Niveau 2 (AD2)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Conception et Réalisation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PROG | Programmation - Développement de logiciel | Niveau 2 | Conception, création, test et documentation de nouveaux programmes et de programmes modifiés à partir de spécifications, conformément aux normes convenues. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 2 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 2 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 2 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| DOCM | Documentation | Niveau 2 | Planification, conception, préparation et production de la documentation sous forme papier ou électronique pour assurer la promotion, l'utilisation et la maintenance des systèmes d'information. Cela inclut la gestion des procédures d'assurance qualité pour ces documents. |
| DTAN | Analyse de données | Niveau 2 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |
| TEST | Test logiciel | Niveau 2 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| WBSP | Spécialiste Web | Niveau 2 | Conception, création, test, implémentation et support sur de nouvelles pages (ou des pages modifiées) web, intranet ou extranet. |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

Concevoir des programmes ou des modifications de programmes assez complexes à partir des spécifications fournies, en utilisant les normes et outils convenus, pour obtenir un résultat techniquement satisfaisant (PROG201/M)

Créer ou modifier des programmes conformément à l'analyse détaillée (PROG 202/M)

Planifier, concevoir et exécuter les tests unitaires, corriger les erreurs jusqu'à obtenir un résultat conforme (PROG 203/M)

### Tâches complémentaires

- Travailler avec les collègues et les clients/utilisateurs sur l'analyse et la modélisation des fonctions, des processus, des flux d'informations et des structures de données, en utilisant des techniques méthodiques et cohérentes. (ANAL201/M)

- Travailler avec les collègues et les clients/utilisateurs pour enquêter sur des besoins fonctionnels et des problèmes, pour faire évoluer les systèmes d'information (gestion de données, processus/procédures, organisation et matériel). (ANAL202/M)

- Travailler avec les collègues et les clients/utilisateurs à la spécification des flux d'informations, des processus / procédures et des structures de données en réponse aux besoins. (ANAL203/M)

- Documenter le travail en utilisant les standards, les méthodes et les outils requis (ANAL204/M).

- Participer aux réunions client/utilisateur et aux présentations de solutions par oral et par écrit (ANAL205/M)

Développe une expertise dans les concepts de base de données, les principes et techniques de modélisation des objets et des données. (DBDS201/M)

Transforme les modèles de données ou d'objets dans des schémas de base de données appropriés selon les contraintes de conception. (DBDS202/M)

Travaille avec les utilisateurs ou clients sur des projets de développement pour utiliser efficacement des systèmes de gestion de base de données (orienté objet), des langages d'interrogation, d'autres outils et techniques de base de données. (DBDS203/M)

Travaille avec les utilisateurs ou clients pour définir leurs besoins en base de données (orienté objet), et en autres outils de base de données. (DBDS204/M)

Construit, fait des extensions ou maintient, teste, corrige et documente les composants logiciel de base données(orienté objet) pour réaliser les produits finis. (DBDS205/M)

En travaillant seul sur des systèmes simples ou sur des modifications de système existant ou en équipe sur des systèmes plus complexes, spécifier les interfaces utilisateurs / système, par exemple : menu, dialogues écran, entrée-sortie, états, procédures de validation et de correction d'erreurs et règles de traitement (DESN 201/M)

Traduire les modèles logiques en modèles physiques en prenant en compte l'environnement cible, les exigences de performance et les systèmes existants. Produire des conceptions détaillées en prenant par exemple : les flux physiques de données, les formats de fichiers, les utilitaires, les spécifications de programme, procédures de back-up, redémarrage et reprise (DESN 202/M)

Documenter le travail réalisé suivant les modèles, outils et standards avec les outils de prototypage si besoin (DESN 203/M)

Développer suffisamment des connaissances pratiques, utiliser couramment les

standards, méthodes , outils, techniques et procédures impliqués dans la création et la

maintenance des documentations techniques. (DOCM201/M)

SOIT : Dans un environnement de projet, étudie les besoins en développement de données, en les documentant selon les standards demandés en utilisant les outils et les méthodes prescrites,

OU: Dans l'environnement global (pas un environnement de projet), aide à la étude des besoins généraux de données, en les documentant selon les standards demandés en utilisant les outils et les méthodes prescrits. (DTAN201/M)

SOIT : Dans un environnement de projet, utilise les techniques d'analyse de données et de modélisation de données, basées sur une compréhension détaillée du process business, afin d'établir, modifier ou maintenir une structure de données et ses composants associés (descriptions d'entité, descriptions de relation, définitions d'attribut),

OU: Dans l'environnement global (pas un environnement de projet), utilise les techniques d'analyse et de modélisation de données, basées sur une compréhension globale des besoins en information globale, afin d'établir, modifier ou maintenir une structure de données et ses composants associés (descriptions d'entité, descriptions de relation, définitions d'attribut). (DTAN202/M)

SOIT: Dans un environnement de projet, conduit le développement et la maintenance des standards de données projet, qui peuvent inclure le choix et la prolongation possible des standards de données globales par les procédures appropriées,

OU: Dans l'environnement global (pas un environnement de projet), aide au développement et à la maintenance des standards de données globales. (DTAN203/M)

Passer en revue les spécifications fournies (PROG 205/O)

Interpréter et exécuter les jeux de tests moyennement complexes fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies. (TEST201/M)

Argumenter sur les échecs ou les réussites de tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST202/M)

Faire le reporting des résultats de tests à son responsable et/ou ses autres collègues d'une manière claire et concise. (TEST203/M)

Utiliser des outils, modèles et standards agrées pour créer des pages web modérément complexes, bien conçues avec un contenu et un plan définis.

Tester les pages et corriger les erreurs. Prendre en compte les problèmes de compatibilité de largeur de bande et de navigateur. (WBSP201/M)

Concevoir le contenu et l'apparence de pages web modérément complexes conformément aux modèles de présentation ou en étroite collaboration avec les clients /utilisateurs. Avoir connaissance des risques de perte visuelle et de son. .(WBSP202/M)

Utiliser les outils appropriés pour réaliser des pages web disponibles sur un serveur web , en tenant compte de la configuration du serveur web. (WBSP204/M)

Maintenir une bonne connaissance des sites web clés et l'utiliser dans son propre travail , notamment dans les techniques de codification, les modes de conception, les liens avec les sites externes, … (WSP205/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente
- Maîtrise du niveau 1 dans un des métiers de la filière « Développement & Maintenance »
- Approche analytique et logique de la résolution de problème
- Sait apprécier l'importance des contraintes commerciales

### Connaissance techniques et autres

- Connaissance des standards de la société, de l'industrie et de la profession
- Connaissance des outils de développement d'application
- Connaissance des langages de programmation
- Connaissance des logiciels de bases de données
- Connaissance des standards, techniques et méthodes de développement d'application
- Bonne connaissance des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…)
- Connaissance des packages applicatifs standardisés (ERP, SFA, CRM, etc..)

Autres savoir-faire et technique :

- Bonne connaissance des techniques de gestion du temps
- Bonne connaissance des techniques de capture d'information
- Bonne connaissance de la gestion de la qualité

### Comportements

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants
- Numération : comprend les métriques associés à un problème ou à une situation, leur signification et relation et est capable de les utiliser pour identifier les solutions.
- Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts
- Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase
- Orientation vers le résultat : atteint les objectifs, les engagements même avec un environnement défavorable
- Persévérance : atteint ses objectifs et respecte ses engagements même dans des circonstances défavorables
- Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches entreprises, en s'assurant que rien n'est oublié
- Travail en équipe : travaille en coopération (plutôt qu'en compétition) avec les autres pour atteindre et réaliser des objectifs communs

# Concepteur / Réalisateur - Niveau 3 (AD3)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Conception et Réalisation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PROG | Programmation - Développement de logiciel | Niveau 3 | Conception, création, test et documentation de nouveaux programmes et de programmes modifiés à partir de spécifications, conformément aux normes convenues. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 3 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 3 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 3 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| DOCM | Documentation | Niveau 3 | Planification, conception, préparation et production de la documentation sous forme papier ou électronique pour assurer la promotion, l'utilisation et la maintenance des systèmes d'information. Cela inclut la gestion des procédures d'assurance qualité pour ces documents. |
| DTAN | Analyse de données | Niveau 3 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |
| TEST | Test logiciel | Niveau 3 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| WBSP | Spécialiste Web | Niveau 3 | Conception, création, test, implémentation et support sur de nouvelles pages (ou des pages modifiées) web, intranet ou extranet. |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Concevoir des programmes ou des modifications de programmes importants et/ou complexes à partir des spécifications fournies selon les méthodes et les outils reconnus. (PROG301/M)

Créer ou modifier des programmes conformément à l'analyse détaillée (PROG302/M)

Planifier, concevoir et exécuter les tests unitaires, corriger les erreurs jusqu'à obtenir un résultat conforme.(PROG303/M)

Etre capable d'avoir une lecture critique des spécifications fournies avec d'autres si nécessaire (PROG305/M)

### Tâches complémentaires

- Travailler avec des collègues et des clients / utilisateurs à l'analyse et la modélisation des fonctions, des processus, des flux d'informations et des données, en utilisant les techniques appropriées (ANAL301/M)

- Etudier avec des collègues et des clients/utilisateurs les besoins fonctionnels et les problèmes et rechercher des solutions efficaces en apportant des améliorations sur la gestion de données, les processus/procédures, l'organisation et le matériel. Aider à l'analyse des solutions et identifier les options envisageables (ANAL302/M).

- Travailler avec des collègues et clients/utilisateurs à la spécification des flux d'information, des processus/procédures et des données conformément aux besoins définis (ANAL303/M)

- Documenter tout travail en utilisant les standards, méthodes et outils requis (ANAL304/M).

- Organiser, préparer et participer aux réunions clients/utilisateurs et présenter les solutions par oral et par écrit (ANAL305/M).

- Aider à définir, planifier et justifier (en termes fonctionnel) les projets pour développer/implémenter les composants automatisés et non-automatisés des processus nouveaux ou modifiés (ANAL306/M).

Développe une expertise technique et une connaissance applicative des concepts de la base de données, des techniques de modélisation et des principes de design des objets et des données. Maintient une connaissance détaillée des architectures de base de données, des logiciels, des fonctionnalités et de leur application. (DBDS301/M)

Analyse les besoins en données pour établir, modifier ou maintenir un modèle objet/données (en utilisant le modèle Objet-Entité-Relation-Attribut ou un autre plus approprié). Transforme le modèle dans un schéma de base de données approprié en tenant compte de l'ensemble des contraintes (par exemple la consistence, la sécurité, la propriété). (DBDS302/M)

Travaille avec les utilisateurs ou clients sur des projets de développement pour utiliser efficacement des systèmes de gestion de base de données (orienté objet), des langages d'interrogation, d'autres outils et techniques de base de données. Applique les standards d'installation pour satisfaire les besoins spécifiques des projets et fournit les composants de base de données adaptés. (DBDS303/M)

Travaille avec les utilisateurs ou clients pour définir leurs besoins en base de données (orienté objet), ou en autres outils de base de données. Travaille pour évaluer les solutions potentielles, en présentant, installant et mettant en service les produits choisis. (DBDS304/M)

Construit, fait des extensions ou maintient, teste, corrige et documente les composants de logiciel de base données(orienté objet) pour réaliser des produits bien finis. (DBDS305/M)

Travailler seul sur des systèmes simples ou avec des collègues sur des systèmes plus complexes, produire les spécifications, par exemple : objectifs, configuration, contraintes (telles que les performances, les moyens), matériel, réseaux et environnement logiciels, fonctions du système central et flux d'informations, stratégies d'implantation et chargement de données, phases de développement, besoins non couverts et alternatives possibles (DESN301/M)

Travailler seul sur des systèmes modérément complexes ou des modifications de système existant ou en équipe sur des systèmes plus importants ou plus complexes. Spécifier les interfaces utilisateurs / système, par exemple : menu, dialogues écran, entrées, états, procédures de validation et de correction d'erreurs et règles de traitement, accès, sécurité et audits de contrôle, procédures de restauration et de secours. (DESN302/M)

Traduire les modèles logiques en modèles physiques en prenant en compte l'environnement cible, les exigences de performance et les systèmes existants. Produire des analyses détaillées en prenant par exemple : les flux physique de données, les formats de fichiers, les utilitaires, les spécifications de programme ou les prototypes, les procédures de back-up, redémarrage et reprise. (DESN303/M)

Assurer la documentation suivant les modèles et outils standards dont les outils de prototypage si besoin (DESN304/M)

Acquérir de l'information sur les utilisateurs et leur système d'information sur la base des produits existants et en interviewant les équipes de développement, ventes, marketing et de support. Déterminer les besoins en documentation des utilisateurs (DOC301/M)

Concevoir les plans de documentation pour les parties concernées dans le projet global, dans son domaine de responsabilité (DOC302/M)

Analyser les besoins de données, en les documentant conformément aux standards utilisés et aux méthodes et outils prescrits (DTAN301/M)

Appliquer les techniques d'analyse et de modélisation de données pour établir, modifier et maintenir les structures de données (entités, relations et attributs). Apporter conseil et aide aux concepteurs de bases de données et aux autres utilisateurs des structures de données (DTAN302/M)

Participer au développement et à la maintenance des standards de l'entreprise en relation avec le management (DTAN303/M)

Apporter aide et assistance à des collègues sur tout aspect de conception, développement, test et documentation (PROG307/O)

Participer aux évaluations des méthodes, outils et standards de programmation (PROG308/M)

Interpréter et exécuter les jeux de tests complexes fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies.(TEST301/M)

Argumenter sur les échecs ou les réussites des tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST302/M)

Rédiger des scripts de tests, faire un diagnostic des matériels, rédiger la documentation technique afin d'identifier, de diagnostiquer et de reporter les erreurs basiques. (TEST303/M)

Revoir les résultats de test et modifier les tests si nécessaire. Faire un reporting sur la qualité des scénarii de tests. (TEST304/M)

Créer des scripts de test réutilisables ainsi que les procédures les accompagnant afin que de nouveaux tests de logiciel puissent être exécutés par lui ou au autre testeur. (TEST305/M)

Utiliser des outils, modèles et standards convenus pour créer des pages web complexes, bien conçues avec un contenu et un plan définis.

Tester les pages et corriger les erreurs. Prendre en compte les problèmes de compatibilité de largeur de bandes et navigateur. (WBSP301/M)

Concevoir le contenu et l'apparence de pages web complexes en collaboration avec les clients /utilisateurs. Avoir connaissance des risques de perte visuelle et de son. .(WBSP302/M)

Utiliser les outils appropriés pour réaliser un « produit fini » web disponible sur un serveur web Tenir compte de la configuration du serveur web. (WBSP304/M)

Maintenir une bonne connaissance des sites web significatifs et l'utiliser dans son propre travail , notamment dans les techniques de codification, les modes de conception, les liens avec les sites externes, … (WSP305/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

- Expérience : expérience acquise en niveau 2 d'AD

- Approche analytique et logique de la résolution de problèmes, prudent et attentif au détail

- Connaissance approfondie des concepts et pratiques informatiques, plus particulièrement, ceux utilisés dans l'entreprise et notamment ceux relatif au cycle de développement

### Connaissance techniques et autres

- Maîtrise des standards, techniques et méthodes de développement d'application

- Maîtrise des standards de la société, de l'industrie et de la profession

- Maîtrise en outils de développement d'application

- Maîtrise des logiciels de bases de données

- Maîtrise des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…)

- Maîtrise des packages applicatifs standardisés (ERP, SFA, CRM, etc..)

- Maîtrise des langages de programmation

- Bonne connaissance des revues de projet

- Bonne connaissance des outils de test

Autres savoir-faire et technique :

- Maîtrise des techniques de capture d'information

- Bonne connaissance de la gestion de la qualité

### Comportements

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

- Raisonnement conceptuel : identifie les solutions à des problèmes ou des situations complexes en faisant le lien avec des modèles, des concepts plus simples, ou des expériences passées

- Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en oeuvre les moyens pour combler les écarts

- Créativité : développe des approches innovantes dans la résolution de problèmes et spécule sur des solutions inventives et créatives

- Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches, en s'assurant que rien n'est oublié

- Sensibilité aux organisations : comprend la hiérarchie, la culture de son entreprise, celle des clients et des fournisseurs, et est capable d'identifier les décideurs et ceux qui influencent les choix

- Travail en équipe : travaille en coopération (plutôt qu'en compétition) avec les autres pour atteindre et réaliser des objectifs communs

# Concepteur / Réalisateur - Niveau 4 (AD4)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Conception et Réalisation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 4 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 4 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 4 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DOCM | Documentation | Niveau 4 | Planification, conception, préparation et production de la documentation sous forme papier ou électronique pour assurer la promotion, l'utilisation et la maintenance des systèmes d'information. Cela inclut la gestion des procédures d'assurance qualité pour ces documents. |
| DTAN | Analyse de données | Niveau 4 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |
| PROG | Programmation - Développement de logiciel | Niveau 4 | Conception, création, test et documentation de nouveaux programmes et de programmes modifiés à partir de spécifications, conformément aux normes convenues. |
| TEST | Test logiciel | Niveau 4 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| WBSP | Spécialiste Web | Niveau 4 | Conception, création, test, implémentation et support sur de nouvelles pages (ou des pages modifiées) web, intranet ou extranet. |

## Description du niveau

**Niveau 4**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

En travaillant seul sur des systèmes modérément complexes ou avec des collègues sur des systèmes plus importants ou plus complexes, produire les spécifications, avec par exemple : objectifs, configuration, contraintes (telles que les performances, les moyens), matériel, réseaux et environnement logiciels, fonctions du système central et flux d'informations, stratégies d'implantation et chargement de données, phases de développement, besoins non couverts et alternatives possibles. (DESN401/M)

En travaillant seul ou en équipe, spécifier les interfaces utilisateur / système, y compris par exemple : menus, dialogues écran, entrées , rapports, procédures de validation et de correction d'erreurs, règles de traitement, accès, contrôles de sécurité et d'authentification, routines de récupération et procédures de secours (DESN402/M)

Traduire les modèles logiques en modèles physiques en tenant compte de l'environnement, les exigences de performance et les systèmes existants. Produit des plans détaillés : flux physique de données, format de fichiers, utilitaires et procédures, spécifications et prototypes, procédures de sauvegarde, de restauration et de redémarrage (DESN403/M)

Documenter les travaux en utilisant les normes, méthodes et outils requis, y compris les outils de prototypage le cas échéant. Apporter de l'aide à des collègues moins expérimentés si nécessaire (DESN404/M)

### Tâches complémentaires

- Travailler avec des collègues, des clients utilisateurs pour rechercher et modéliser les fonctions, les traitements, les flux d'information et les structures de données en utilisant des méthodes et des techniques cohérentes (ANAL401/M)

- Travailler avec des collègues, des clients utilisateurs pour analyser les besoins et les problèmes, en cherchant des solutions efficaces pour le métier au travers d'amélioration sur la gestion de données, les processus / procédures, l'organisation et le matériel. S'assurer que tous les aspects liés à la sécurité sont pris en compte, en utilisant les techniques, les outils et les méthodes appropriés (ANAL402/M).

- En travaillant seul ou en équipe, analyser les solutions et identifier des options envisageables (ANAL403/M).

- Travailler avec les clients ou les utilisateurs à la spécification des flux d'information, des processus / procédures et des données en réponse aux besoins exprimés. Consulter les spécialistes dans les domaines comme le développement logiciel, les bases de données, les réseaux, la production et tenir compte de leurs recommandations (ANAL404/M).

- Appliquer les standards, les méthodes et les outils disponibles de manière pertinente et efficace et produire des documentations techniques et fonctionnelles.(ANAL405/M).

- Organiser, préparer et animer des réunions, des ateliers et des présentations pour un public très large en faisant preuve de compétences de communication et de persuasion (ANAL406/M)

Maintient et développe une expertise technique et une connaissance applicative des concepts de la base de données, des techniques de modélisation et des principes de design des objets et des données. Maintient une connaissance détaillée des architectures générales de base de données, des logiciels, des fonctionnalités et de leurs applications réelles et potentielles dans l'utilisation locale et générale. (DBDS401/M)

Utilise son expertise technique et fournit un avis détaillé et des conseils aux utilisateur ou clients dans la modélisation d'objets ou de données à un niveau Entreprise et local, et dans l'utilisation efficace des outils de base de données et des fonctionnalités mises à leur disposition. (DBDS402/M)

Analyse les besoins en données pour établir, modifier ou maintenir un modèle objet/données (en utilisant le modèle Objet-Entité-Relation-Attribut ou un autre plus approprié). Transforme le modèle dans un schéma de base de données approprié en tenant compte de la politique définie. (DBDS403/M)

Travaille avec les utilisateurs ou clients pour choisir les systèmes de gestion de base de données (orienté objet) les plus appropriés, les outils et les techniques de base de données. Conçoit une stratégie de base de données du projet et produit les parties de base de données spécifiques nécessaires. (DBDS404/M)

Travaille avec les utilisateurs clients pour définir leur besoin de base de données (orienté objet), en autres outils de base de données, ou en fonctionnalités, pour évaluer la faisabilité et l'opportunité des solutions potentielles et pour spécifier les besoins. Présente, installe (y compris le paramétrage) et commande les produits choisis. (DBDS405/M)

Spécifie, conçoit, construit, fait des extensions ou maintient, teste, corrige et documente les composants importants ou complexes des logiciel de base données(orienté objet) pour réaliser des produits bien finis. (DBDS406/M)

Produit les schémas logiques du système montrant par exemple les traitements, objets, flux de données, les entrées, les données mises à jour et les sorties, identifie les traitements communs (DESN405/O)

Travaille avec des collaborateurs spécialistes de l'analyse de données si nécessaire, produit ou met à jour les modèles de système objet/données et corrèle ces derniers avec les modèles du corporate. (DESN406/O)

Travaille avec des collaborateurs de l'administration et conception de base de données le cas échéant, traduit des modèles d'objet et de données en schémas de base de données appropriés en tenant compte des contraintes de conception. (DESN407/O)

Construit, interprète et exécute les plans de tests pour vérifier l'utilisation correcte des systèmes (DESN408/O)

Mets à jour ou fournit les données pour les analyses coûts-avantages, analyses de risque et programmes de développement pour tenir compte des décisions de conception. (DESN409/O)

Aide à l'évaluation et le choix des progiciels appropriés pour répondre à tout ou partie des besoins définis. (DESN410/O)

Acquérir des informations sur les utilisateurs et sur le système d'information en récupérant des produits, en lisant les spécifications techniques créées par les équipes de développement et en interviewant le personnel du développement, des ventes, du marketing. Déterminer les besoins en documentation des utilisateurs. Concevoir les plans de documentation y compris l'estimation des besoins pour l'exécution.(DOCM401/M)

Manager, programmer, contrôler le travail d'une petite équipe travaillant sur l'écriture de la documentation pour des produits ou projets spécifiques. (DOCM402/M)

Mène la recherche sur des besoins de données globales, en les documentant selon les standards demandés en utilisant les méthodes et les outils prescrits. (DTAN401/M)

seul ou en tant que chef d'une petite équipe, applique les techniques d'analyse et de modélisation de données, basées sur une compréhension détaillée des besoins en information globale, afin d'établir, modifier ou maintenir une structure de données et ses composants associés (descriptions d'entité, descriptions de relation, définitions d'attribut). Conseille des concepteurs de base de données et autres utilisateurs de base de données et les composants associés. (DTAN402/M)

En liaison avec les équipes de gestion de ressource de l'information ou de gestion de système d'information, contribue au développement et à la maintenance des standards de données globales. (DTAN403/M)

Affecter les programmeurs à des tâches, en prenant en compte les capacités individuelles et les conditions de travail.(PROG401/M)

Superviser la performance de l'équipe de programmation, faire des comptesrendus sur leur efficacité et prendre les mesures nécessaires pour remédier aux déficiences éventuelles. Conseiller et aider les collègues moins expérimentés si nécessaire. (PROG402/M)

Mettre en place des mécanismes et des procédures pour permettre un contrôle structuré du travail produit et s'assurer qu'ils sont respectés. (PROG403/M)

Etablir et maintenir les standards applicables et s'assurer du respect de ceuxci (PROG404/M)

Exercer la responsabilité de l'équipe de testeurs à l'intérieur du projet de développement. Positionner les testeurs, prendre en compte les compétences individuelles et les besoins requis pour le travail à faire. (TEST401/M)

Contrôler la performance des testeurs, intervient pour remédier à leurs éventuelles insuffisances. (TEST402/M)

Définir la stratégie de test pour l'équipe développement. (TEST403/M)

Diriger des recherches pour trouver les bons outils et méthodes appropriées de test. En concertation avec les équipes de développement senior, décider des options à prendre et de leur déploiement. (TEST404/M)

Etre garant de la bonne exécution de l'ensemble des plans de test. Revoir personnellement les plans les plus complexes et les plus importants. (TEST405/M)

Apporter des directives et orienter ses collègues sur l'exécution et le déroulement des tests.(TEST406/M)

Sélectionner les outils, modèles et standards appropriés pour créer des pages web , bien conçues avec un contenu et un plan défini. Tester les pages et corriger les erreurs. Aider les collègues, moins expérimentés qui ont des difficultés de codification. Mettre en place des standards de code pour les collaborateurs en prenant en compte les problèmes de compatibilité de largeur de bande et de navigateur. (WBSP401/M)

Concevoir le contenu et l'apparence des pages web sur la base des demandes utilisateurs. Conseiller les collègues moins expérimentés sur la création des pages web. Créer les standards qui seront utilisés par les collaborateurs en tenant compte des risque de perte visuelle et de son. (WBSP402/M)

Concevoir la structure d'information et le style graphique pour les sites web importants, en prenant en compte l'audience ciblée et les objectifs des clients (WBSP404/M)

Utiliser les outils appropriés pour réaliser des pages web disponibles sur un serveur web. Préciser le matériel nécessaire pour le serveur web et la connexion réseau pour des sites de petite et moyenne tailles. Sélectionner, installer et configurer les logiciels du serveur web en tenant compte des performances et de la sécurité. (WBSP405/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

- Expérience acquise dans la fonction AD3

- Fait preuve de capacité analytique et a le sens du détail. Sait apprécier l'importance des contraintes commerciales.

- A une bonne connaissance des concepts et pratiques informatiques, dont le cycle de développement, avec une connaissance approfondie d'une spécialité informatique

- A de bonnes compétences relationnelles

### Connaissance techniques et autres

- Expert des standards, techniques et méthodes de développement d'application
- Connaissance des standards de la société, de l'industrie et de la profession
- Maîtrise en outils de développement
- Connaissance des logiciels de bases de données
- Connaissance des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…)

Autres savoir-faire et technique :

- Maîtrise des techniques de capture d'information
- Maîtrise de la gestion de la qualité
- Bonne connaissance des techniques de reporting

### Comportements

- Raisonnement conceptuel : comprend les solutions à des problèmes ou des situations complexes en faisant le lien avec des modèles, des concepts plus simples ou des expériences passées
- Créativité : développe des approches innovantes de résolution de problèmes et spécule sur des solutions inventives et créatives
- Sensibilité aux organisations : comprend la hiérarchie et la culture de son entreprise, de ses clients et fournisseurs et est capable d'identifier les décideurs et les personnes qui influencent les choix
- Avoir une bonne communication orale
- Capacité relationnelle : établit et maintient des relations avec des personnes qui viennent de divers horizons

# Concepteur / Réalisateur - Niveau 5 (AD5)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Conception et Réalisation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 5 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 5 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 5 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DOCM | Documentation | Niveau 5 | Planification, conception, préparation et production de la documentation sous forme papier ou électronique pour assurer la promotion, l'utilisation et la maintenance des systèmes d'information. Cela inclut la gestion des procédures d'assurance qualité pour ces documents. |
| DTAN | Analyse de données | Niveau 5 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |
| PROG | Programmation - Développement de logiciel | Niveau 4 | Conception, création, test et documentation de nouveaux programmes et de programmes modifiés à partir de spécifications, conformément aux normes convenues. |
| TEST | Test logiciel | Niveau 5 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| WBSP | Spécialiste Web | Niveau 5 | Conception, création, test, implémentation et support sur de nouvelles pages (ou des pages modifiées) web, intranet ou extranet. |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Avoir la responsabilité technique complète de tous les aspects de spécifications et de conception des systèmes (DESN501/M)

Sélectionner en accord avec le niveau hiérarchique nécessaire les standards, méthodes et outils de conception appropriés et s'assurer qu'ils sont appliqués efficacement (DESN502/M)

Prendre un rôle d'encadrement technique dans les projets de développement à la fois dans la conception système et dans les interfaces avec les autres étapes de développement. Evaluer et prendre en compte l'analyse des impacts sur les principales options de conception (DENS503/M)

S'assurer que tous les travaux sont bien documentés au moyen des normes, méthodes et outils sélectionnés, y compris les outils de prototypage le cas échéant. Vérifier que les conceptions prennent bien en compte les exigences et les contraintes, y compris tous les aspects relatifs à la sécurité et qu'elles sont adaptées à l'environnement de support et aux objectifs fixés (DESN504/M).

### Tâches complémentaires

- Prendre la responsabilité de rechercher les solutions fonctionnelles efficaces. Organiser leur mise en œuvre au travers des améliorations des systèmes d'information, des gestions de données, des traitements et procédures, de l'organisation et du matériel. Appliquer et contrôler l'utilisation des outils d'analyse et de modélisation requis, des méthodes et standards d'une façon intelligente et efficace (ANAL501/M).

- Coopérer avec les clients et les équipes informatiques si nécessaire en menant des recherches à haut niveau pour les études stratégiques, les spécifications de besoin et les études de faisabilité. Maintenir une connaissance technique suffisante pour que les différentes alternatives puissent être analysées, modélisées et classifiées selon leur faisabilité technique et leurs performances(ANAL 502/M).

- Utiliser son expérience métier et ses compétences pour évaluer et conseiller sur la faisabilité des alternatives conciliant les limitations techniques et les réalités opérationnelles (ANAL 503/M).

- Si besoin est, prendre la responsabilité des spécifications détaillées et de la modélisation des solutions choisies, en utilisant les ressources, standards, méthodes et outils nécessaires. Travailler en relation avec ses homologues des équipes de développement logiciels et de production et jouer une part importante dans l'implémentation du système conformément aux méthodes et procédures définies (ANAL 504/M).

- S'assurer que les aspects sécurité sont pris en compte dans l'analyse, la modélisation et la conception, en contrôlant l'utilisation de techniques, méthodes et outils spécialisés (ANAL 505/M).

- Planifier, organiser et animer des réunions, des ateliers et les relations avec les équipes clients et utilisateurs tout au long de la phase d'analyse et de spécification et pendant le travail de développement ensuite. Prendre les responsabilités pour la bonne conduite de ces relations (ANAL 506/M).

Maintient à jour une expertise technique et une connaissance applicative des concepts de la base de données, des techniques de modélisation et des principes de design des objets et des données. Maintient une connaissance détaillée de l'ensemble des architectures de base de données, des logiciels, des fonctionnalités disponibles et en cours de développement, et de leurs valeurs potentielles pour l'entreprise. (DBDS501/M)

Aborde les situations complexes et non standard, travaillant avec des responsables des utilisateurs ou expérimentés pour analyser les activités professionnelles actuelles et envisagées pour établir/modifier les modèles métier et données. Sélectionne les outils et fonctionnalités de base de données les plus efficaces et évalue leurs impacts dans l'entreprise. (DBDS502/M)

Aborde les situations complexes et non standard, travaillant avec des groupes de développement pour identifier l'utilisation la plus appropriée et la plus efficace des fonctionnalités de base de données et détermine la stratégie et les normes pour l'ensemble des domaines d'application. (DBDS503/M)

Aborde les situations complexes et non standard, en aidant les clients ou utilisateurs par l'identification et la définition de leurs besoins en systèmes de gestion de base de données (orienté objet) (SGBD/OO), en autres outils et fonctionnalités de base de données, en donnant un avis sur la rentabilité des choix, en définissant les conditions et menant à bien la mise en application opérationnelle. (DBDS504/M)

Aborde les situations complexes et non standard, prenant la pleine responsabilité technique de toutes les étapes du cycle de vie du développement de logiciels complexes de SGBD/OO en évaluant les étapes de recherche, d'analyse, de spécifications, de conception, de construction, d'essais, de maintenance, de mise à niveau et de migration, dans le but de réaliser un produit bien construit. (DBDS505/M)

Aborde les situations complexes et non standard, prenant la responsabilité d'une petite équipe de personnel technique fournissant l'expertise spécialisée dans le développement, l'utilisation ou l'exploitation des outils et des fonctionnalités des SGBD/OO. Il a la pleine responsabilité de la qualité et de l'opportunité de leur travail dans les budgets fournis. (DBDS506/M)

Dirige les équipes de conception, planifie, organise, ordonnance et rend compte de leur travail. (DESN505/O)

Travaille avec ses collègues chefs de projet si besoin est, réexamine et valide l'analyse de coût, de risque, les plannings de développement pour intégrer les choix de conception. (DESN506/O)

Evalue les produits logiciels et leur aptitude à remplir tout ou partie des besoins spécifiés, et conseille ses collègues et sa hiérarchie sur leur aptitude technique. (DESN507/O)

Aider les clients dans la définition de leurs besoins et faire des propositions de réalisation de documentation.(DOCM501/M)

Evaluer les aspects de documentation des nouveaux prospects.(DOCM502/M)

Développer des projets, budgets et propositions de documentation.(DOCM503/M)

Coordonner et gérer la recherche des besoins de données, en les documentant conformément aux standards nécessaires et en utilisant les méthodes et outils définis (DTAN 501/M).

Coordonner et gérer l'application des techniques d'analyse et de modélisation de données , sur la base d'une compréhension détaillée des besoins d'informations, dans le but d'établir, modifier ou maintenir les structures de données et leurs composants. (DTAN 502/M).

Aider les fonctions informatiques dans le développement et la maintenance des standards de données (DTAN503/M)

Diriger l'assurance qualité des structures de données et de leurs composants associés (DTAN504/M)

Contribuer au développement et à la mise en œuvre de la politique de gestion des données de l'entreprise (DTAN505/M)

Affecter les programmeurs à des tâches, en prenant en compte les capacités individuelles et les conditions de travail.(PROG401/M)

Superviser la performance de l'équipe de programmation, faire des comptesrendus sur leur efficacité et prendre les mesures nécessaires pour remédier aux déficiences éventuelles. Conseiller et aider les collègues moins expérimentés si nécessaire. (PROG402/M)

Mettre en place des mécanismes et des procédures pour permettre un contrôle structuré du travail produit et s'assurer qu'ils sont respectés. (PROG403/M)

Etablir et maintenir les standards applicables et s'assurer du respect de ceuxci (PROG404/M)

Assurer la responsabilité de toutes les phases de test et de la gestion des activités de test au sein d'un projet de développement informatique. Organiser et superviser la planification et la validation des tests et coordonner l'exécution de ces plans. Assumer la responsabilité de la validation en début de cycle de vie. Assurer la responsabilité de la production et la validation des « livrables » de tests et la réussite des étapes de test pendant le projet (TEST501/M).

Prendre le rôle de coordination des tests pour un projet de développement ou un programme de projets. Coordonner l'ensemble des activités de test et les testeurs sur chaque phase de test d'un projet ou d'un programme (TEST502/M)

Coopérer, si nécessaire, avec les clients / utilisateurs et le cadres informatiques pour convenir de la stratégie de test à employer pour les projets de développement. Etre au fait des alternatives de test à un niveau permettant de les analyser et de choisir la stratégie de test la plus efficace (TEST503/M)

S'assurer que les risques liés à la stratégie de test sont documentés et décrits aux clients/utilisateurs et aux équipes informatiques. Gérer les risques associés au test et mener les actions préventives si nécessaire (TEST505/M)

Fournir aide et conseil aux collègues sur n'importe quel aspect de test y compris la formation des testeurs et autres développeurs (TEST506/M)

Sélectionner les outils, modèles et standards appropriés pour créer des pages web , bien conçues avec un contenu et un plan spécifique. Superviser le test des pages et assurer les corrections. Assister les collègues moins expérimentés qui ont des difficultés de codification. Mettre en place des standards de code pour les collaborateurs en tenant compte des problèmes de compatibilité de largeur de bande et de navigateur. (WBSP501/M)

Superviser la conception du contenu et de l'apparence des pages web sur la base des demandes clients et/ou utilisateurs. Conseiller les collègues moins expérimentés sur la conception de pages web. Créer les standards de conception qui seront utilisés par les collaborateurs en tenant compte des risques de perte visuelle et de son. (WBSP502/M)

Concevoir la structure d'information et le style graphique pour des sites web particulièrement importants ou complexes en tenant compte de l'audience ciblée et des objectifs des clients. (WBSP504/M)

Utiliser les outils appropriés pour réaliser des pages web disponibles sur un serveur web. Préciser

le matériel nécessaire pour le serveur web et la connexion réseau pour des sites importants. Sélectionner, installer et configurer les logiciels du serveur web en tenant compte des performances, de la fiabilité et de la sécurité. Contacter les services appropriés pour l'inscription des noms de site si besoin. (WBSP505/M)

Anticiper les besoins des utilisateurs / clients en ce qui concerne l'utilisation du site web, analyser les connexions au serveur ou d'autres sources.

Utiliser des approches statistiques pour contrôler l'efficacité des caractéristiques de conception de sites web particuliers. (WBSP507/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente
- Expérience acquise dans la fonction AD4
- Fait preuve de capacité analytique et a le sens du détail. Sait apprécier l'importance des contraintes commerciales
- Connaissance approfondie du processus de développement et de ses étapes, dans son entreprise et en dehors.

### Connaissance techniques et autres

- Expert des standards, techniques, outils et méthodes de développement d'application
- Connaissance des logiciels de bases de données
- Expert des outils de développement
- Maîtrise des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base...)
- Maîtrise des standards de la société, de l'industrie et de la profession

Autres savoir-faire et technique :

- Maîtrise des techniques de communication écrite et de reporting
- Maîtrise de la gestion de la qualité

| Comportements |
| --- |
| - Vision client : Comprend et prend en compte les besoins des clients internes et externes lors de décisions ou d'actions à mener<br>- Avoir une bonne communication orale<br>- Prise de décision : prend les décisions dans un temps défini, prend en compte les besoins de la situation, les priorités, les contraintes et la disponibilité des informations requises |

# Concepteur / Réalisateur - Niveau 6 (AD6)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Conception et Réalisation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 6 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 6 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 6 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Prendre la responsabilité technique de tous les aspects de spécifications et de conception des systèmes (DESN601/M).

Conseiller sur la sélection et l'utilisation des normes, méthodes et outils adéquats et leur mise en œuvre (DESN602/M)

Conseiller les équipes de développement sur l'évaluation et l'analyse de l'impact des principales options de conception (DESN603/M)

### Tâches complémentaires

- En travaillant étroitement avec les clients et l'équipe informatique si nécessaire, rechercher, analyser, modéliser, spécifier, intégrer et implémenter les processus en tenant compte des contraintes techniques, des considérations financières et des objectifs fixés (ANAL601/M).

- Dans la conception de telles solutions, porter une attention particulière aux normes internes et externes et également à celles relatives à l'audit, à la gestion de données, à la sécurité, etc… (ANAL 602/M).

- Orienter et encadrer des projets dans un domaine de responsabilité défini et planifier avec précision et efficacité le travail des groupes de projet (ANAL 603/M).

- Jouer un rôle significatif dans la définition de stratégies pour utiliser l'informatique de manière efficace dans un domaine défini et formaliser l'état de l'art sur des domaines comme la planification stratégique, la recherche opérationnelle, l'analyse des coûts (ANAL 604/M).

- Maintenir une bonne connaissance, conseiller et justifier la qualité opérationnelle des procédures informatiques des applications fonctionnelles actuelles. Conseiller et adapter les normes, les méthodes et les procédures pour leur application générale (ANAL 605/M).

- Convaincre les clients d'accepter des solutions viables et des systèmes validés qui impliquent des changements de conditions de travail et de pratiques, en démontrant compréhension, imagination et créativité (ANAL 606/M).

- Rédiger et parler avec aisance et communiquer avec efficacité avec les différents niveaux de management (ANAL607/M)

- Apporter personnellement une expertise dans la sélection, la mise en place et l'utilisation des architectures et des logiciels de bases de données y compris le contrôle des derniers développements et la planification à long terme pour une future utilisation. Contribuer au travail d'expert réalisé dans le domaine des base de données (DBDS604/M)

Diriger ou coordonner une équipe de concepteurs au sein de l'entreprise. (DESN604/O)

Jouer un rôle technique important dans l'évaluation et la sélection de progiciels. (DESN605/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

Diplômé BAC +/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience dans la fonction AD5

A tenu des responsabilités techniques dans le développement, la mise en œuvre et le test d'au moins un projet.

Fait preuve de capacité analytique et a le sens du détail.

Sait apprécier l'importance des contraintes commerciales.

### Connaissance techniques et autres

- Expert des standards, techniques, outils et méthodes de développement d'application
- Connaissance des logiciels de bases de données
- Expert des outils de développement
- Maîtrise des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…)

Autres savoir-faire et technique :

- Maîtrise des techniques de présentation
- Maîtrise de la législation

### Comportements

Vision stratégique

Garder en tête les objectifs et les stratégies, et ne pas en être déviés par des détails

Prise de décisions

Prendre les décisions au moment propice, en tenant compte des besoins du moment, des priorités, des contraintes et des informations disponibles.

Vision client : Comprend et prend en compte les besoins des clients internes et externes lors de décisions ou d'actions à mener

Connaissance fonctionnelle et interdisciplinaire

Comprendre les besoins, les objectifs et les contraintes d'autres disciplines et d'autres fonctions.

Influence et persuasion

Influencer et persuader son entourage de mener une action particulière lorsqu'il n'y a pas de décision prise ou de contrôle

Conseiller et développer

Aider les personnes de son entourage à comprendre leurs valeurs, leurs besoins, leurs objectifs et limites et les conseiller sur la manière de développer leurs efficacité dans la limite de leur possibilité.

# Chargé d'Applications /Solutions - Niveau 2 (AEM2)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Gestion d'Applications / Solutions**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SLMO | Suivi et contrôle du niveau de service | Niveau 2 | Le suivi et le reporting du niveau de service réalisé comparé aux objectifs du contrat de service. L'utilisation d'outils pour noter, analyser, sauvegarder et reporter la qualité de service de façon très précise (mise en place d'indicateurs). |
| SENG | Software Engineering | Niveau 2 | L'analyse, la définition, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et modification de systèmes d'informations soigneusement élaborés, avec des logiciels pour principaux composants, dans le but de satisfaire les besoins du business. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SSUP | Support de Vente | Niveau 1 | Conseil technique et support aux forces de vente, équipe de distribution / revente, utilisateurs actuels ou futurs de produits de services informatiques (globalement les clients internes ou externes), soit dans le cadre du développement commercial, soit dans le cadre d'engagements commerciaux. |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**

A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**

Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**

Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

Utilise les possibilités offertes par les outils et systèmes disponibles pour contrôler et faire des rapports sur les activités régulières qui sont soumises aux accords de niveau de service telles que le travail, le process de transaction, l'activité de réseau, l'activité de base de données, etc.… (SLMO201/M)

Utilise des techniques d'échantillonnage, quand nécessaire, et des analyses statistiques pour contrôler les activités exceptionnelles qui sont soumises aux accords de niveau de service, tels que les temps de réponse aux demandes de services. (SLMO202/M)

Contrôle, logge, et fait des rapports sur le service actuel fourni en comparaison avec les accords de niveau de service. (SLMO203/M)

En liaison avec ses collègues et les utilisateurs, réalise trois ou plus des tâches suivantes:

• Analyse et modélise les exigences de l'utilisateur, spécifie les flux d'information, lesprocessus et procédures, les objets données et les dialogues entre les systèmesd'informations et leurs utilisateurs ;

• Transforme des parties de spécifications logiques en développements plus détaillésprenant en compte les caractéristiques techniques et non-techniques ainsi que leslimites de l'environnement cible de la mise en production ;

• Traduit les modèles de données et d'objets en schémas de BD en tenant comptedes contraintes de conception;

• A partir des spécifications, construit ou modifie,  test et corrige des modules deprogrammes modérément complexes;

• Interprète et exécute des plans de tests de portée limitée;

• Définit les modules logiciels qui incluent une version intermédiaire d'intégration,s'assure qu'ils remplissent les critères de test logiciels définis et produit les versionsintermédiaires des logiciels afin de les mettre en production sur les machines-ciblesà partir de code source logiciel;

• Réalise et révise les procédures administratives ou manuelles lorsque celles-ci sontrequises.

Effectue l'intégralité du travail en respectant les normes techniques et de qualitéconvenues, ainsi qu'en utilisant des méthodes et outils appropriés afin d'aboutir à desproduits correctement élaborés.

Documente l'intégralité du travail en respectant les standards convenus.

### Tâches complémentaires

Participe à des réunions de revue régulières entre les services fournisseurs et utilisateurs. (SLMO204/O)

Participe à la maintenance de l'ensemble des process et outils de gestion de niveau de service. (SLMO205/O)

Participe aux réunions avec les clients/utilisateurs et aide à présenter les problèmes et solutions, oralement et à l'écrit.

Aide à définir, planifier et justifier (en termes de métier) les projets de développement/mise en production des composants automatisés ou non concernant des process nouveaux ou modifiés.

Apporte aux clients conseils et informations générales sur les caractéristiques, les conditions opérationnelles, l'intégration et la portabilité des systèmes, produits et services supportés

Participe à l'élaboration de solutions efficaces pour répondre aux besoins précis des clients, concernant de nouveaux systèmes, produits ou services ou leur amélioration

Assure les démonstrations, installations et mise en service des systèmes logiciels ou matériels, des produits et services ainsi que leurs évolutions

Diagnostique et résout les problèmes simples

Informe les clients sur les mises à jour, les problèmes constatés, les changements effectués, les nouveaux équipements…

Conçoit et développe des prototypes ou des systèmes de démonstration pour illustrer les caractéristiques et/ou la faisabilité des systèmes, produits ou services supportés

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 2 à  4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire)

- Maîtrise du niveau 1 du métier SE de la filière « Développement & Maintenance »

- Approche systématique, méthodique et analytique de la résolution de problème, attentif au détail

-0 Comprend les activités de son employeur et du client.

-1 Possède de bonnes qualités interpersonnelles avec les collègues et les clients notamment pour communiquer sur des aspects techniques avec des personnes non-techniques

-2 Connaît le cycle de vie du développement de SI, les concepts et les pratiques pour implémenter un SI

### Connaissance techniques et autres

- Connaissance des standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession

- Connaissance des outils de développement d'applications

- Connaissance des langages de programmation

- Connaissance des méthodes, techniques et standards de développement d'application

- Connaissance des logiciels de base de données

- Connaissance des infrastructures d'exploitation (ex matériels, base de données, langage de base…)

- Informé des techniques d'analyse métier

Autre savoir-faire :

- Capacité à gérer son temps

- Connaissances des règles de relations clients

### Comportements

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

- Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts

- Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase

- Sensibilité aux organisations : comprend la hiérarchie, la culture de son entreprise, celle des clients et des fournisseurs, et est capable d'identifier les décideurs et ceux qui influencent les choix

- Orientation vers le client : comprend les besoins du client interne ou externe et les garde en tête pour prendre les décisions et mener les actions

- Travail en équipe : travaille en coopération avec les autres pour atteindre et réaliser des objectifs communs
- Relations avec son entourage : établit les relations et maintien t des contacts avec des personnes de profils divers

# Chargé d'Applications /Solutions - Niveau 3 (AEM3)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Gestion d'Applications / Solutions**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SDPC | Planification et contrôle de la gestion de service | Niveau 3 | La planification, l'initialisation et le contrôle de la production de service pour les clients ou utilisateurs. Cela comprend la négociation et l'exécution de contrats de service, et la planification, l'ordonnancement, le suivi, le contrôle des moyens opérationnels afin de pouvoir atteindre le niveau de service stipulé, en tenant compte des changements et en recherchant constamment l'amélioration du service au bénéfice des utilisateurs ou clients. |
| SENG | Software Engineering | Niveau 3 | L'analyse, la définition, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et modification de systèmes d'informations soigneusement élaborés, avec des logiciels pour principaux composants, dans le but de satisfaire les besoins du business. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SSUP | Support de Vente | Niveau 2 | Conseil technique et support aux forces de vente, équipe de distribution / revente, utilisateurs actuels ou futurs de produits de services informatiques (globalement les clients internes ou externes), soit dans le cadre du développement commercial, soit dans le cadre d'engagements commerciaux. |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Accomplit des tâches définies liées à la mesure de la quantité et la qualité de service selon des accords de niveau de service entre les utilisateurs et des fournisseurs du service. (SDPC301/M)

Contrôle les niveaux du service atteint, à l'aide d'indicateurs de mesure clairs et détaillés, et enregistre toutes les déviations des niveaux de service. Analyse les écarts par rapport à un fonctionnement normal. (SDPC302/M)

Initialise des actions pour maintenir ou améliorer les niveaux de service dans son périmètre de responsabilité, identifiant les problèmes pour lesquels on fait appel à l'escalade (SDPC303/M)

Fournit des informations de gestion, en utilisant la technologie disponible, en s'assurant que leur présentation facilite l'identification des problèmes potentiels sur des besoins actuels et futurs de niveau de service. (SDPC304/M)

S'assure que les variations de niveau de service sont portées à la connaissance du niveau de management approprié, tout en essayant de résoudre tout differend lié au niveau de service. (SDPC305/M)

En liaison avec ses collègues et les utilisateurs réalise la plupart des tâches suivantes:

• Analyse et modélise les exigences de l'utilisateur, spécifie les flux d'information, les processus et procédures, les objets données et les dialogues entre les systèmes d'informations et leurs utilisateurs ;

• Transforme des spécifications logiques en développements plus détaillés en prenant en compte les caractéristiques techniques et non-techniques ainsi que les limites de l'environnement cible de la mise en production;

• Interprète les modèles d'objets/données sous la forme d'un schéma BD approprié dans le cadre des contraintes fixées (par ex. cohérence, sécurité, propriété) et produit les composants base de données objets requis;

• Construit ou modifie, teste et corrige des modules de programmes importants et/ou complexes à partir de spécifications;

• Construit, interprète et exécute des plans de test;

• Définit les modules logiciels qui incluent une version intermédiaire d'intégration, s'assure qu'ils remplissent les critères de test logiciels définis et produit les versions intermédiaires des logiciels afin de les charger sur les machines-cibles à partir de code source logiciel;

• Réalise et révise les procédures administratives ou manuelles si nécessaire

Effectue l'intégralité du travail en respectant les normes techniques et de qualité requises, et en utilisant des méthodes et outils appropriés afin d'aboutir à des produits correctement élaborés dotés des caractéristiques nécessaires telles que l'adéquation au but recherché, fiabilité, efficacité, sécurité, maintenabilité et efficacité en termes de coût.

Assure la documentation complète du travail en utilisant les normes, méthodes et outils appropriés, y compris les outils de prototypage lorsque cela s'avère approprié

### Tâches complémentaires

Joue un rôle majeur dans les réunions avec les clients/utilisateurs et présente lesproblèmes et solutions, oralement et à l'écrit.

Aide à définir, planifier et justifier (en termes de métier) les projets de développement/ demise en production les composants automatisés ou non des process nouveaux oumodifiés.

Conseille et guide les collègues moins expérimentés.

Apporte aux clients conseils et informations générales sur les caractéristiques, les

conditions opérationnelles, l'intégration et la portabilité des systèmes, produits et services

supportés

Participe à l'élaboration de solutions efficaces pour répondre aux besoins précis des

clients, concernant de nouveaux systèmes, produits ou services ou leur amélioration

Assure les démonstrations, installations et mise en service des systèmes logiciels ou

matériels, des produits et services ainsi que leurs évolutions

Diagnostique et résout les problèmes simples

Informe les clients sur les mises à jour, les problèmes constatés, les changements

effectués, les nouveaux équipements…

Conçoit et développe des prototypes ou des systèmes de démonstration pour illustrer les

caractéristiques et/ou la faisabilité des systèmes, produits ou services supportés

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente
- Maîtrise du niveau 2 du métier SE de la filière « Développement & Maintenance »
- Approche systématique, méthodique et analytique de la résolution de problème, attentif au détail
- Comprend les activités de son employeur et du client.
- Possède de bonnes qualités interpersonnelles avec les collègues et les clients notamment pour communiquer sur des aspects techniques avec des personnes non-techniques
- Connaît le cycle de vie du développement de SI, les concepts et les pratiques pour implémenter un SI

### Connaissance techniques et autres

- Connaissance des standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession
- Maîtrise des outils de développement d'applications
- Connaissance des méthodes, techniques et standards de développement d'application
- Maîtrise des logiciels de bases de données
- Maîtrise des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…) et des réseaux
- Connaissance des outils de modélisation de l'information
- Informé de la gestion de configuration (contrôle précis des ressources informatiques obtenu en permettant aux responsables informatiques de changer des "éléments de configuration" y compris machines, programmes, documentation, services de télécommunications et équipements de centres informatiques)
- Connaissances des techniques d'analyse métier
- Conscience de l'importance du Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO)
- Connaissance des métriques : la collecte, l'analyse, et l'application de l'estimation du dimensionnement historique et synthétique des enjeux de son périmètre

Autres savoir-faire :

- Capacité à gérer son temps
- Connaissances des règles de relations clients
- Capacité à planifier les projets et à les contrôler
- Connaissance de la gestion de la qualité
- Connaissance des techniques de réalisation de compte-rendu écrit
- Suivi des Service Level Agreements (SLA)

**Comportements**

- Raisonnement conceptuel : identifie les solutions à des problèmes ou des situations complexes en faisant le lien avec des modèles, des concepts plus simples, ou des expériences passées
- Sensibilité aux organisations : comprend la hiérarchie, la culture de son entreprise, celle des clients et des fournisseurs, et est capable d'identifier les décideurs et ceux qui influencent les choix
- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants
- Relations avec son entourage : établit les relations et maintien t des contacts avec des personnes de profils divers
- Créativité : développe des approches innovantes dans la résolution de problèmes et spécule sur des solutions inventives et créatives
- Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase
- Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts
- Orientation vers le client : comprend les besoins du client interne ou externe et les garde en tête pour prendre les décisions et mener les actions

# Chargé d'Applications /Solutions - Niveau 4 (AEM4)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Gestion d'Applications / Solutions**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SDPC | Planification et contrôle de la gestion de service | Niveau 3 | La planification, l'initialisation et le contrôle de la production de service pour les clients ou utilisateurs. Cela comprend la négociation et l'exécution de contrats de service, et la planification, l'ordonnancement, le suivi, le contrôle des moyens opérationnels afin de pouvoir atteindre le niveau de service stipulé, en tenant compte des changements et en recherchant constamment l'amélioration du service au bénéfice des utilisateurs ou clients. |
| SENG | Software Engineering | Niveau 4 | L'analyse, la définition, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et modification de systèmes d'informations soigneusement élaborés, avec des logiciels pour principaux composants, dans le but de satisfaire les besoins du business. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SSUP | Support de Vente | Niveau 3 | Conseil technique et support aux forces de vente, équipe de distribution / revente, utilisateurs actuels ou futurs de produits de services informatiques (globalement les clients internes ou externes), soit dans le cadre du développement commercial, soit dans le cadre d'engagements commerciaux. |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Accomplit des tâches définies liées à la mesure de la quantité et la qualité de service selon des accords de niveau de service entre les utilisateurs et des fournisseurs du service. (SDPC301/M)

Contrôle les niveaux du service atteint, à l'aide d'indicateurs de mesure clairs et détaillés, et enregistre toutes les déviations des niveaux de service. Analyse les écarts par rapport à un fonctionnement normal. (SDPC302/M)

Initialise des actions pour maintenir ou améliorer les niveaux de service dans son périmètre de responsabilité, identifiant les problèmes pour lesquels on fait appel à l'escalade (SDPC303/M)

Fournit des informations de gestion, en utilisant la technologie disponible, en s'assurant que leur présentation facilite l'identification des problèmes potentiels sur des besoins actuels et futurs de niveau de service. (SDPC304/M)

S'assure que les variations de niveau de service sont portées à la connaissance du niveau de management approprié, tout en essayant de résoudre tout differend lié au niveau de service. (SDPC305/M)

Assume la responsabilité technique de plusieurs étapes du cycle de vie pour le développementlogiciel de systèmes simples ou modérément complexes, ce qui couvre: l'étude, l'analyse, laspécification, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et la maintenance.

Effectue l'intégralité du travail en respectant les normes techniques et de qualité requises, et ensélectionnant et en utilisant des méthodes et outils appropriés afin d'aboutir à des produitscorrectement élaborés dotés des caractéristiques nécessaires telles que l'adéquation au butrecherché, fiabilité, efficacité, sécurité, maintenabilité et efficacité en termes de coût.

Assure la documentation complète du travail en utilisant les normes, méthodes et outils appropriés,y compris les outils de prototypage lorsque cela s'avère approprié.

Organise, prépare et participe aux réunions avec les clients/utilisateurs et présente les problèmeset solutions à l'oral comme à l'écrit.

Prépare et contribue aux plans de projets et de qualité, en prenant en compte les exigences defonctionnalité comparées aux contraintes de temps, de coûts et de qualité.

### Tâches complémentaires

Prépare et contribue aux analyses des coûts, bénéfices et risques.

Dirige techniquement de petites équipes, en planifiant, evaluant, contrôlant et fournissant des rapports précis et efficaces sur le travail effectué afin d'accomplir les objectifs.

Apporte aux clients les conseils et les lignes directrices sur les caractéristiques, les conditions opérationnelles, l'intégration et la portabilité des systèmes, produits et services supportés (SSUP301/M)

Aide les clients à clarifier leurs besoins et souhaits pour les systèmes, produits ou services nouveaux ou modifiés et aide à concevoir des solutions afin de répondre efficacement à leurs besoins. Aide à évaluer la praticabilité des approches potentielles et l'établissement de critères de décision. Aide à estimer, calculer les coûts et documenter les conclusions obtenues afin de produire des parties de propositions de vente.(SSUP302/M)

Assure les démonstrations détaillées, les installations (incluant les modifications spécifiques) et les mises en service des systèmes, produits ou services software ou hardware, ainsi que de leurs évolutions (SSUP303/M)

Diagnostique et résout des problèmes relativement complexes (SSUP304/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente
- Maîtrise du niveau 3 du métier SE de la filière « Développement & Maintenance »
- Approche systématique, méthodique et analytique de la résolution de problème, attentif au détail
- Comprend les activités de son employeur et du client.
- Possède de  très bonnes qualités interpersonnelles avec les collègues, et les clients notamment pour communiquer sur des aspects techniques avec des personnes non-techniques
- Connaît le cycle de vie du développement de SI, les concepts et les pratiques pour implémenter un SI avec une connaissance approfondie d'une spécialité informatique
- Capable de prendre les décisions techniques appropriées, d'initialiser les actions pour résoudre les problèmes opérationnels

### Connaissance techniques et autres

- Connaissance des standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession
- Expert dans les produits et services proposés par l'entreprise
- Maîtrise des outils de développement d'applications
- Maîtrise des méthodes, techniques et standards de développement d'application
- Maîtrise des logiciels de bases de données
- Maîtrise des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…) et des réseaux
- Maîtrise des outils de modélisation de l'information
- Informé de la gestion de configuration (contrôle précis des ressources informatiques obtenu en permettant aux responsables informatiques de changer des "éléments de configuration" y compris machines, programmes, documentation, services de télécommunications et équipements de centres informatiques).
- Connaissance des métriques : la collecte, l'analyse, et l'application de l'estimation du dimensionnement historique et synthétique des enjeux de son périmètre
- Conscience de l'importance du Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO)
- Connaissances des techniques d'analyse métier

Autres savoir-faire :

- Capacité à gérer son temps
- Connaissances des règles de relations clients Connaissance de la gestion de la qualité
- Connaissance de la préparation et de présentation de propositions commerciales
- Connaissance dans le management opérationnel : méthodes, techniques et outils de planification, d'organisation, de gestion des ressources, de transmission des directives, de coordination et de contrôle des activités

- Capacité à planifier les projets et à les contrôler
- Suivi des Service Level Agreements (SLA)

**Comportements**

- Raisonnement conceptuel : identifie les solutions à des problèmes ou des situations complexes en faisant le lien avec des modèles, des concepts plus simples, ou des expériences passées
- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants
- Relations avec son entourage : établit les relations et maintient des contacts avec des personnes de profils divers
- Créativité : développe des approches innovantes dans la résolution de problèmes et spécule sur des solutions inventives et créatives
- Orientation vers le client : comprend les besoins du client interne ou externe et les garde en tête pour prendre les décisions et mener les actions
- Connaissance inter-fonctionnelle et inter-discipline : comprend les besoins, objectifs et contraintes des autres disciplines et domaines fonctionnelles

# Chargé d'Applications /Solutions - Niveau 5 (AEM5)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Gestion d'Applications / Solutions**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SDPC | Planification et contrôle de la gestion de service | Niveau 4 | La planification, l'initialisation et le contrôle de la production de service pour les clients ou utilisateurs. Cela comprend la négociation et l'exécution de contrats de service, et la planification, l'ordonnancement, le suivi, le contrôle des moyens opérationnels afin de pouvoir atteindre le niveau de service stipulé, en tenant compte des changements et en recherchant constamment l'amélioration du service au bénéfice des utilisateurs ou clients. |
| SENG | Software Engineering | Niveau 5 | L'analyse, la définition, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et modification de systèmes d'informations soigneusement élaborés, avec des logiciels pour principaux composants, dans le but de satisfaire les besoins du business. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SSUP | Support de Vente | Niveau 4 | Conseil technique et support aux forces de vente, équipe de distribution / revente, utilisateurs actuels ou futurs de produits de services informatiques (globalement les clients internes ou externes), soit dans le cadre du développement commercial, soit dans le cadre d'engagements commerciaux. |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Maintient un catalogue des services disponibles pour les clients/utilisateurs et prend la responsabilité de la part opérationnelle de la livraison de service, incluant les pointes d'activité, la qualité et le niveau de service et le planning de charge de travail. (SDPC401/M)

Travaille avec des représentants de client/utilisateurs pour déterminer les niveaux de service, et assiste à la négociation de la convention de service couvrant les aspects de quantité (par exemple heures, périodes, sortie, consommables) et de qualité (par exemple disponibilité, fiabilité, performance, capacité de croissance, support, incidents et sécurité). (SDPC402/M)

Diagnostique et résout des problèmes de service en accord avec les niveaux de service définis, les besoins de qualité, de sécurité, de disponibilité et de sûreté. Initialise des actions pour maintenir ou améliorer les niveaux de service, en escaladant si necessaire. (SDPC403/M)

Résout les incidents en définissant des priorités, en initialisant des actions d'escalade si nécessaire. (SDPC404/M)

Rédige des rapports sur les niveaux de service atteints en comparaison aux niveaux de service convenus, et aux actions entreprises. Fournit des informations pour permettre que la facturation des services (ou la mise en place des indicateurs de services) soient prélevées et vérifiées. (SDPC405/M)

Assume la totale responsabilité technique de la plupart des étapes du cycle de vie pour ledéveloppement logiciel de tous les types de systèmes, ce qui couvre les domaines suivants:l'étude, l'analyse, la spécification, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et lamaintenance

Effectue un choix approprié parmi les normes, méthodes et outils disponibles et les utiliseintelligemment et efficacement afin d'aboutir à des produits correctement élaborés dotés descaractéristiques nécessaires telles que l'adéquation au but recherché, fiabilité, efficacité, sécurité,maintenabilité et efficacité en termes de coût.

Assure la documentation complète du travail en utilisant les normes, méthodes et outils appropriés,y compris les outils de prototypage lorsque cela s'avère approprié.

Organise, prépare et dirige des réunions, ateliers et présentations pour une large gamme depublics techniques ou non, en faisant en permanence preuve de hautes qualités decommunications et de capacités de persuasions.

Evalue et effectue l'analyse de l'impact des options techniques majeures et joue un rôleprépondérant en proposant des solutions dans le cadre du domaine d'expertise..

Prépare et contribue aux plans de projets et de qualité, en prenant en compte les exigences defonctionnalité comparées aux contraintes de temps, de coûts et de qualité.

### Tâches complémentaires

S'assure que les indicateurs de mesure et les procédures de reporting sont suivis efficacement. (SDPC406/O)

Assume la responsabilité de la définition, documentation et exécution de un ou plus projets de petite envergure, tout en dirigeant les membres de l'équipe efficacement. Contrôle toutes les activités non prévues par le plan et informe régulièrement et précisément les dirigeants d'IS ainsi que les responsables clients/utilisateurs comme cela est approprié.

Joue un rôle majeur en aidant les clients à clarifier leurs besoins et souhaits pour les systèmes, produits ou services nouveaux ou améliorés , et en concevant des solutions afin de répondre efficacement à ces besoins en tenant compte des aspects sécurité. Evalue la faisabilité et la praticabilité des solutions potentielles et établit les critères de décision (SSUP 401/M)

Produit des estimations fiables des coûts, efforts et risques, ainsi que les plans de projets initiaux, documente l'ensemble ainsi que les conclusions obtenues afin de fournir des bases de propositions commerciales (SSUP402/M)

Démontre la faisabilité technique des solutions proposées, en particulier lorsque celles-ci impliquent intégration de divers logiciels et matériels en produisant des modèles physiques ou de simulation appropriés, éventuellement en dirigeant une petite équipe (SSUP403/M)

Assure les présentations détaillées, les installations (y compris modifications spécifiques) et les mises en service des systèmes, produits ou services logiciels ou matériels, ainsi que de leurs évolutions (SSUP404/M)

Diagnostique et résout les problèmes, y compris les situations complexes remontées par des collaborateurs moins expérimentés (SSUP405/M)

Aide les clients à concevoir des procédures nouvelles ou révisées pour l'utilisation des systèmes, produits ou services supportés (SSUP406/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente
- Maîtrise du niveau 4 du métier SE de la filière « Développement & Maintenance »
- Approche systématique, méthodique et analytique de la résolution de problème, attentif au détail
- Possède une large Compréhension des activités de son employeur ou client et apprécie l'importance des contraintes commerciales.
- Possède de très bonnes qualités interpersonnelles avec les collègues et les clients notamment pour communiquer sur des aspects techniques avec des personnes non-techniques (SSUP)
- Fait preuve de sa capacité à gérer avec succès une équipe particulièrement pour les traitements complexes ou les problèmes ayant un impact important (SDPC)
- Connaît toutes les étapes du cycle de vie du développement d'applications, les concepts et les pratiques pour implémenter un SI à l'intérieur de sa branche et en dehors de sa branche avec une connaissance approfondie d'une spécialité informatique

### Connaissance techniques et autres

- Connaissance des standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession
- Expert des outils de développement d'applications
- Maîtrise des méthodes, techniques et standards de développement d'application
- Maîtrise des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…) et des réseaux
- Connaissance de la gestion de configuration (contrôle précis des ressources informatiques obtenu en permettant aux responsables informatiques de changer des "éléments de configuration" y compris machines, programmes, documentation, services de télécommunications et équipements de centres informatiques).
- Connaissance des techniques d'évaluation : Méthodes et techniques pour évaluer les performances des individus et leur potentiel
- Capacité à la gestion du risque, l'analyse des impacts sur business

- Connaissance des métriques : la collecte, l'analyse, et l'application de l'estimation du dimensionnement historique et synthétique des enjeux de son périmètre

- Conscience de l'importance du Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO)

- Connaissances des techniques d'analyse métier

Autres savoir-faire :

- Capacité à gérer son temps

- Connaissances des règles de relations clients

- Maîtrise des techniques de la gestion de la qualité

- Maîtrise des techniques de préparation et de présentation de propositions commerciales

- Connaissances pour la préparation et le suivi du budget

- Connaissance/suivi des Service Level Agreements SLA : le but et la réalisation de SLA, la relation entre le SLA et le contrat

- Maîtrise dans le management opérationnel : méthodes, techniques et outils de planification, d'organisation, de gestion des ressources, de transmission des directives, de coordination et de contrôle des activités

- Capacité à planifier les projets et à les contrôler

**Comportements**

- Planification et organisation : Déterminer un plan d'action en le décomposant en plusieurs étapes et en planifiant et en attribuant des ressources à chacune de ces étapes, tout en tenant compte des problèmes éventuels.

- Prise de décisions : Prendre les décisions au moment propice, en tenant compte des besoins du moment, des priorités, des contraintes et des informations disponibles.

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

- Orientation vers le client : comprend les besoins du client interne ou externe et les garde en tête pour prendre les décisions et mener les actions

- Leadership : identifie les buts et objectifs, motive et dirige les autres pour les atteindre.

- Délégation : délègue efficacement les tâches, responsabilités et autorités .

- Transmission de directives : dirige les autres pour la compréhension des tâches

- Suivi et contrôle : vérifie l'avancement du travail en fonction des objectifs, fait un rapport si besoin est et prend des mesures pour résoudre les retards.

# Chargé d'Applications /Solutions - Niveau 6 (AEM6)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Gestion d'Applications / Solutions**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SDPC | Planification et contrôle de la gestion de service | Niveau 5 | La planification, l'initialisation et le contrôle de la production de service pour les clients ou utilisateurs. Cela comprend la négociation et l'exécution de contrats de service, et la planification, l'ordonnancement, le suivi, le contrôle des moyens opérationnels afin de pouvoir atteindre le niveau de service stipulé, en tenant compte des changements et en recherchant constamment l'amélioration du service au bénéfice des utilisateurs ou clients. |
| SENG | Software Engineering | Niveau 6 | L'analyse, la définition, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et modification de systèmes d'informations soigneusement élaborés, avec des logiciels pour principaux composants, dans le but de satisfaire les besoins du business. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SSUP | Support de Vente | Niveau 5 | Conseil technique et support aux forces de vente, équipe de distribution / revente, utilisateurs actuels ou futurs de produits de services informatiques (globalement les clients internes ou externes), soit dans le cadre du développement commercial, soit dans le cadre d'engagements commerciaux. |

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Prends la responsabilité d'une part opérationnelle de la fourniture de services incluant le traitement des évènements exceptionnels, la qualité et le niveau de service et la planification de la charge de travail au regard de la convention de service. (SDPC501/M)

Créé et met à jour un catalogue des services disponibles. Définit une cartographie de services pour les clients. (SDPC502/M)

Conçoit et maintient les méthodes opérationnelles, procédures et les moyens dans son périmètre de responsabilité. Les revoit régulièrement pour être compétent et efficace. (SDPC503/M)

Négocie avec les utilisateurs, les spécialistes, et les fournisseurs, dans le respect des priorités, la qualité du niveau de service, des contrôles et du support, les restrictions ou abandons de services, la maintenance imprévue et l'ajout ou modification de services. Obtient la signature de la convention de service. (SDPC504/M)

Dès que le niveau de service est atteint, s'assure que les indicateurs de mesure sont maintenus et analysés. Présente les résultats régulièrement aux clients/utilisateurs et fournisseurs conformément à la convention de service actuelle et met en place les actions appropriées. (SDPC505/M)

Revois les critères de la convention de service pour s'assurer qu'ils maintiennent les objectifs dans un souci de rentabilité et pour planifier l'impact des changements prévus dans les demandes et les services disponibles. Revois l'efficacité, la compétence et le coût dans son domaine de responsabilité et prend les mesures pour optimiser la qualité de service, les performances, la disponibilité et les coûts. (SDPC506/M)

Résout les conflits ou les contestations du service, en définissant un niveau de priorités, des procédures d'escalade avec des recommandations à coûts maîtrisés. (SDPC507/M)

Travaille avec les clients/utilisateurs pour établir une estimation qualitative de la fourniture de service, en se mettant à la place du client et recommande les actions d'amélioration, lorsqu'elles sont nécessaires. (SDPC509/M)

Assume l'entière responsabilité technique de toutes les étapes du cycle de vie pour ledéveloppement logiciel, ce qui couvre les domaines suivants : l'étude, l'analyse, laspécification, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et la maintenance.S'assure que la documentation adéquate est produite et maintenue. Identifie et gère lesproblèmes qui surgissent durant le processus de développement.

Choisit les normes, méthodes et outils appropriés et s'assure qu'ils sont utilisésintelligemment et efficacement afin d'aboutir à des produits correctement élaborés.

Planifie, organise et contrôle les réunions, ateliers et relations avec les équipes desclients/utilisateurs durant les études du système et tout au long du travail dedéveloppement ultérieur. Assume un haut niveau de responsabilité dans la bonne conduitede ces relations.

Conseille les équipes de développement du SI sur l'évaluation et l'analyse de l'impact desoptions techniques majeures.

Prépare, ou apporte une contribution majeure, aux plans de projets et de qualité, auxanalyses de coûts/bénéfices et de risques, ce qui inclut des plans incorporant des sous-projets.

### Tâches complémentaires

Lorsque le service est fourni par un fournisseur externe, négocie le contrat pour assurer le niveau de service requis, établit les procédures de résolution de problème et définit les conséquences de la non conformité. (SDPC508/O)

Assume la responsabilité de la définition, documentation et exécution de projets IS complexes en dirigeant et conseillant les membres des équipes de projet ainsi que les clients/utilisateurs durant toutes les phases, comme cela est nécessaire. Contrôle les coûts, les délais et les ressources utilisées et agit lorsque ceux-ci s'écartent des seuils de tolérance convenus. S'assure que les systèmes livrés sont mis en œuvre dans le respect des critères convenus.

Soit seul ou en dirigeant une équipe, assume la responsabilité technique complète d'assister les clients : en clarifiant leurs besoins et souhaits pour les systèmes, produits ou services nouveaux ou leurs évolutions et en concevant des solutions afin de répondre efficacement à ces besoins en tenant compte des aspects sécurité. Evalue la faisabilité et la praticabilité des solutions potentielles et établit les critères de décision (SSUP501/M)

Soit seul ou en dirigeant une équipe, produit des estimations fiables des coûts, efforts et risques, ainsi que les plans de projets initiaux, documente l'ensemble ainsi que les conclusions obtenues afin de fournir des bases de propositions commerciales. Il assume l'entière responsabilités de ces parties des propositions (SSUP502/M)

Démontre la faisabilité technique des solutions proposées, en particulier lorsque celles-ci impliquent intégration de divers logiciels et matériels en produisant des modèles physiques ou de simulation appropriés, éventuellement en dirigeant une petite équipe (SSUP503/M)

Assure la responsabilité des démonstrations détaillées, des installations et les mises en service des systèmes, produits ou services software ou hardware, ainsi que de leurs évolutions (SSUP504/M)

Gère les activités de support à la vente, en prenant l'entière responsabilité de la qualité et de l'opportunité du contenu technique des propositions d'offre et de vente et dans ce cadre planifie son propre travail ainsi que celui de collaborateurs (SSUP505/M)

Définit les indicateurs nécessaires à la surveillance et à l'amélioration continue des activités de support à la vente et fournit de façon opportune et précise les données relatives à la performance (SSUP506/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

- Maîtrise du niveau 5 du métier SE de la filière « Développement & Maintenance »

- Approche systématique, méthodique et analytique de la résolution de problème, attentif au détail

- Possède une large Compréhension des méthodes et pratiques business particulièrement pour les marchés sur lesquels il intervient.

- Possède de très bonnes qualités interpersonnelles avec les collègues et les clients notamment pour communiquer sur des aspects techniques avec des personnes non-techniques

- A une connaissance approfondie de toutes les étapes du cycle de vie du développement d'applications, à l'intérieur de sa branche et en dehors de sa branche

- Fait preuve d’un leadership efficace envers l’équipe en s’appuyant sur une bonne connaissance opérationnelle de cadre stratégique de la branche, les structures manageriales et les procédures.

- Fait preuve de ses compétences de communication et de négociation ainsi que d’une bonne compréhension des problématiques commerciales ainsi que des autres besoins et objectifs des utilisateurs des services proposés

**Connaissance techniques et autres**

- Expert des standards de l’entreprise, de l’industrie et de la profession

- Expert des outils de développement d’applications

- Expert des méthodes, techniques et standards de développement d’application

- Maîtrise de la gestion de configuration (contrôle précis des ressources informatiques obtenu en permettant aux responsables informatiques de changer des "éléments de configuration" y compris machines, programmes, documentation, services de télécommunications et équipements de centres informatiques).

- Connaissance des techniques d’évaluation : Méthodes et techniques pour évaluer les performances des individus et leur potentiel

- Capacité à planifier les projets et à les contrôler

- Maîtrise des techniques d’analyse métier

- Connaissance des métriques : la collecte, l’analyse, et l’application de l’estimation du dimensionnement historique et synthétique des enjeux de son périmètre

- Conscience de l’importance du Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO)

- Capacité à la gestion du risque, l’analyse des impacts sur business

-

Autres savoir-faire :

- Capacité à gérer son temps

- Connaissances des règles de relations clients

- Maîtrise des techniques de préparation et de présentation de propositions commerciales

- Compétent pour la préparation et le suivi du budget

- Connaissance/suivi des SLA : le but et la réalisation de SLA, la relation entre le SLA et le contrat

- Compétent dans le management opérationnel : méthodes, techniques et outils de planification, d’organisation, de gestion des ressources, de transmission des directives, de coordination et de contrôle des activités

**Comportements**

- Planification et organisation : Déterminer un plan d’action en le décomposant en plusieurs étapes et en planifiant et en attribuant des ressources à chacune de ces étapes, tout en tenant compte des problèmes éventuels.

- Prise de décisions : Prendre les décisions au moment propice, en tenant compte des besoins du moment, des priorités, des contraintes et des informations disponibles.

- Vision stratégique : Garder en tête les objectifs et les stratégies, et ne pas en être déviés par des détails

- Leadership : identifie les buts et objectifs, motive et dirige les autres pour les atteindre

- Influence et persuasion : Influencer et persuader son entourage de mener une action particulière lorsqu’il n’y a pas de décision prise ou de contrôle

- Transmission de directives : dirige les autres pour la compréhension des tâches

- Délégation : délègue efficacement les tâches, responsabilités et autorités

- Transmission de directives : dirige les autres pour la compréhension des tâches

- Suivi et contrôle : vérifie l’avancement du travail en fonction des objectifs, fait un rapport si besoin est et prend des mesures pour résoudre les retards.

# Asset Management Administrator - Niveau 3 (AMA3)

Filière : Support & Administration
Métier : Asset Management

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Asset Management Administrator - Niveau 4 (AMA4)

Filière : Support & Administration
Métier : Asset Management

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Asset Manager - Niveau 5 (AMA5)

Filière : Support & Administration
Métier : Asset Management

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Asset Manager - Niveau 6 (AMA6)

Filière : Support & Administration
Métier : Asset Management

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Application production Management - Niveau 2 (APM2)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Application production Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CFMG | Gestion de la configuration | Niveau 2 | La gestion systématique de la documentation, logicielle, matérielle et de l'infrastructure SI de la société, au travers de leur définition comme les composants d'une configuration, avec leurs structures et leurs relations. Ceci passe, pour toutes les étapes du cycle de vie du SI et pour tous les composants de la configuration. |
| DBAD | Administration de base de données | Niveau 2 | L'installation, la configuration, la mise à jour, l'administration, le suivi et la maintenance des bases de données et des produits logiciels associés, en support au développement et à la gestion des applications. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SLMO | Suivi et contrôle du niveau de service | Niveau 2 | Le suivi et le reporting du niveau de service réalisé comparé aux objectifs du contrat de service. L'utilisation d'outils pour noter, analyser, sauvegarder et reporter la qualité de service de façon très précise (mise en place d'indicateurs). |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**

A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**

Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**

Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

Utilise les systèmes d'exploitation appropriés, le matériel, les outils et/ou la documentation pour maintenir à jour le système de gestion de configuration, y compris la base de données. S'assure que les données, les formulaires et les éléments de configuration appropriés sont disponibles à l'usage de tout le personnel autorisé. (CFMG201/M)

Surveille et documente les baseline et revues des éléments de configuration for les test et la livraison, en s'assurant que les données nécessaires sont disponibles pour ceux qui produisent ou utilisent ces baseline. (CFMG202/M)

Surveille et documente les reporting, la recherche et les résultats (c.-à-d. dégagement, annulation ou concession) de tous les défauts et problèmes rapportés par rapport à la configuration. S'assure que les données nécessaires sont disponibles à l'usage de ceux qui effectuent des recherches et des actions. (CFMG203/M)

Surveille et documente l'analyse, l'exécution, la revue et les tests des changements proposés sur toutes les configurations et structures, les liant aux défauts et aux problèmes signalés lorsque c'est possible. Surveille et documente les révisions des éléments changés. S'assure que les données nécessaires sont disponibles à l'usage de ceux qui effectuent des analyses et des actions. (CFMG204/M)

Met à jour une bibliothèque de documents de référence, en s'assurant que les versions de documents de configuration en cours et archivées sont disponibles et référencées pour le prêt à tout le personnel autorisé. (CFMG205/M)

En utilisant des procédures et des outils standards, effectue des tâches définies liées à la planification, au contrôle et à la maintenance d'une ou plusieurs bases de données. (DBAD201/M)

Utilise des outils de gestion de base de données pour rechercher, diagnostiquer et résoudre des problèmes de base de données conformément aux accords de niveau de service, en en référant aux utilisateurs de base de données, à tout autre personnel et aux fournisseurs selon les besoins. (DBAD202/M)

### Tâches complémentaires

Inscrit les utilisateurs, maintient la sécurité de système, et contrôle l'accès utilisateurs aux bases de données. (DBAD203/O)

Assiste les utilisateurs ou agit en leur nom pour créer des requêtes complexes afin d'extraire des données sur une base ad hoc. (DBAD204/O)

Recueille et fournit des statistiques pour aider à la planification des activités. (DBAD205/O)

Utilise les possibilités offertes par les outils et systèmes disponibles pour contrôler et faire des rapports sur les activités régulières qui sont soumises aux accords de niveau de service telles que le travail, le process de transaction, l'activité de réseau, l'activité de base de données, etc.… (SLMO201/M)

Utilise des techniques d'échantillonnage, quand nécessaire, et des analyses statistiques pour contrôler les activités exceptionnelles qui sont soumises aux accords de niveau de service, tels que les temps de réponse aux demandes de services. (SLMO202/M)

Contrôle, logge, et fait des rapports sur le service actuel fourni en comparaison avec les accords de niveau de service. (SLMO203/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac + 4 ou 5 informatique +/ou expérience équivalente

A acquis un rôle de configuration de niveau 2

Bonne connaissance d'un élément technique différentiant (réseau, système d'exploitation)

Connaissances informatiques générales

### Connaissance techniques et autres

Savoir-faire technique dans un domaine

Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

Bonne expression écrite et orale

### Comportements

Capacité conceptuelle

Attention au détail

Travail en équipe

Capacité d'analyse

Sens du service

Bon relationnel

Etre organisé et savoir gérer les priorités

Rigoureux

# Application production Management - Niveau 3 (APM3)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Application production Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CFMG | Gestion de la configuration | Niveau 3 | La gestion systématique de la documentation, logicielle, matérielle et de l'infrastructure SI de la société, au travers de leur définition comme les composants d'une configuration, avec leurs structures et leurs relations. Ceci passe, pour toutes les étapes du cycle de vie du SI et pour tous les composants de la configuration. |
| DBAD | Administration de base de données | Niveau 3 | L'installation, la configuration, la mise à jour, l'administration, le suivi et la maintenance des bases de données et des produits logiciels associés, en support au développement et à la gestion des applications. |
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 4 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SLMO | Suivi et contrôle du niveau de service | Niveau 3 | Le suivi et le reporting du niveau de service réalisé comparé aux objectifs du contrat de service. L'utilisation d'outils pour noter, analyser, sauvegarder et reporter la qualité de service de façon très précise (mise en place d'indicateurs). |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Utilise les systèmes d'exploitation appropriés, le matériel, les outils et/ou la documentation pour maintenir à jour le système de gestion de configuration, y compris la base de données, en s'assurant que les données, les formulaires et les éléments de configuration appropriés sont disponibles à l'usage de tout le personnel autorisé. (CFMG301/M)

Contrôle et documente les reporting, la recherche et la résolution de toutes les anomalies S'assure que les données nécessaires sont disponibles à l'usage de ceux qui effectuent des recherches et des actions. (CFMG302/M)

Contrôle et documente l'analyse, l'exécution, la revue et les tests des changements proposés sur toutes les configurations et structures, les liant aux défauts et aux problèmes signalés lorsque c'est possible. Contrôle et documente la réintégration des éléments modifiés. S'assure que les données nécessaires sont disponibles à l'usage de ceux qui effectuent des analyses et des actions. (CFMG303/M)

Met à jour une bibliothèque de documents de référence, en s'assurant que les versions de documents de configuration sont disponibles et référencées. (CFMG304/M)

Adapte les outils aux besoins du client pour améliorer et mettre à jour l'environnement de configuration en termes de bibliothèque de base de données et de logiciel, de workflow et de reporting. (CFMG305/M)

Utilise des outils de gestion de base de données pour rechercher, diagnostiquer et résoudre des problèmes de base de données dans la limite des accords de niveau de service, en en référant aux utilisateurs de base de données, à tout autre personnel et aux fournisseurs selon les besoins. (DBAD301/M)

Utilise le système de gestion des données et les outils appropriés d'analyse pour recueillir des statistiques courantes d'exécution de base de données et pour créer des rapports, préconise des améliorations. (DBAD302/M)

Effectue la configuration, l'installation et reconfiguration de la base de données et des produits connexes. (DBAD303/M)

Obtient des données et des informations pour aider à la résolution des problèmes. Fait le rapprochement entre des incidents non résolus, des problèmes existants et des erreurs connues. S'assure que les incidents et les problèmes sont bien documentés selon la configuration du système de reporting des problèmes (PBMG401/M)

Classifie et priorise des incidents non résolus. Initialise et coordonne des recherches pour découvrir des causes. Fais avancer la mise en œuvre des actions de résolution. S'assure que les investigations sont bien documentées pour faciliter l'exécution optimale des solutions (PBMG402/M)

S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans le système et les services d'exploitation sont compris et gérés de la même façon que ceux soulevés par des incidents opérationnels. S'assure que l'on répond aux besoins et exigences à la fois internes et externes de niveau de service. (PBMG403/M)

Maintient les collaborateurs informés de l'état des systèmes et services en produisant des données de reporting extraites du système de gestion de configuration. S'assure que les actions convenues sont prises dans les délais alloués. (PBMG404/M)

Aide à l'analyse des incidents et des problèmes pour montrer les tendances et les zones de problèmes potentielles de façon à ce que des actions puissent être prises pour minimiser la répétition des incidents et pour améliorer le process de reporting et d'analyse. Suit, planifie et agit pour rechercher et résoudre les incidents et les problèmes incluant ceux des fournisseurs et spécialistes concernés. Contribue aux décisions politiques de gestion des problèmes. (PBMG405/M)

### Tâches complémentaires

Met en œuvre l'intégration du logiciel fourni par des équipes de développement ou de maintenance, à l'aide de scripts et d'outils de configuration. Contrôle les bases et les mises à jour de configuration pour le test et l'exploitation. (CFMG306/O)

Inscrit les nouveaux utilisateurs, maintient la sécurité du système, et contrôle l'accès des utilisateurs aux bases de données. (DBAD304/O)

Assure le back up et la restauration des bases de données, en archivant les données sur la bande ou sur tout autre support. (DBAD305/O)

Assiste les utilisateurs ou agit en leur nom pour créer des requêtes complexes afin d'extraire des données sur une règle ad hoc. (DBAD306/O)

Aide à rédiger des procédures et des scripts pour tous les aspects de l'administration de la base de données. (DBAD307/O)

Utilise les possibilités offertes par les outils et systèmes disponibles pour contrôler et faire des rapports sur les activités régulières qui sont soumises aux accords de niveau de service tels que le processus de travail, l'activité de réseau, l'activité de base de données, etc…. (SLMO301/M)

Utilise un choix de techniques, quand nécessaire, et des analyses statistiques pour contrôler les pointes d'activités qui sont soumises aux accords de niveau de service, tels que les temps de réponse aux demandes de services. (SLMO302/M)

Utilise des outils de support pour intégrer et analyser l'information de base et la présenter en comparaison avec les accords de niveau de service attendus sous une forme compréhensible. Rapporte les anomalies et les exceptions. (SLMO303/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac + 4 ou 5 informatique +/ou expérience équivalente

A acquis un rôle de configuration de niveau 2

Bonne connaissance d'un élément technique différentiant (réseau, système d'exploitation)

Connaissances informatiques générales

### Connaissance techniques et autres

Savoir-faire technique dans un domaine

Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

Bonne expression écrite et orale

### Comportements

Capacité conceptuelle
Attention au détail
Travail en équipe
Capacité d’analyse
Sens du service
Bon relationnel
Etre organisé et savoir gérer les priorités
Rigoureux

# Application production Management - Niveau 4 (APM4)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Application production Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CFMG | Gestion de la configuration | Niveau 4 | La gestion systématique de la documentation, logicielle, matérielle et de l'infrastructure SI de la société, au travers de leur définition comme les composants d'une configuration, avec leurs structures et leurs relations. Ceci passe, pour toutes les étapes du cycle de vie du SI et pour tous les composants de la configuration. |
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 4 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBAD | Administration de base de données | Niveau 4 | L'installation, la configuration, la mise à jour, l'administration, le suivi et la maintenance des bases de données et des produits logiciels associés, en support au développement et à la gestion des applications. |
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 4 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| PRMG | Management de projet | Niveau 4 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| SLMO | Suivi et contrôle du niveau de service | Niveau 4 | Le suivi et le reporting du niveau de service réalisé comparé aux objectifs du contrat de service. L'utilisation d'outils pour noter, analyser, sauvegarder et reporter la qualité de service de façon très précise (mise en place d'indicateurs). |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Utilise le(s) système(s) d'exploitation requis, le matériel, les outils et/ou la documentation pour mettre à jour le système de gestion de la configuration, y compris la base de données. S'assure que les données, les formulaires appropriés et les éléments de configuration sont disponibles pour les équipes autorisées à les utiliser. (CFMG401/M)

Planifie et met en œuvre l'intégration des logiciels, fournis par d'autres fonctions du SI, en utilisant des scripts et des outils qui sont eux-mêmes des éléments de configuration. Planifie et contrôle les bases et les mises à jour des éléments de configuration pour les tests et la production, en liaison avec les responsables des équipes de développement et de maintenance. S'assure que les données requises sont disponibles à l'usage de ceux produisant et/ou utilisant les bases de configuration. (CFMG402/M)

Contrôle et documente le reporting, la recherche et la résolution de toutes les anomalies problèmes identifiés concernant les éléments de la configuration. Évalue (en premier lieu) l'impact des anomalies et des problèmes. (CFMG403/M)

Contrôle et documente l'analyse, l'exécution, la revue et les tests des changements proposés sur les éléments de configuration et les structures. Planifie et contrôle la réintégration des éléments changés, en liaison avec les chefs des équipes de développement, de maintenance. S'assure que les données requises sont disponibles à l'usage de ceux qui effectuent des analyses. Vérifie les audits rétrospectifs de changement. (CFMG404/M)

Conçoit et met en application une bibliothèque de documents de référence, en s'assurant que les versions de documents de configuration sont disponibles et référencées. Vérifie continuellement et met à jour la connaissance détaillée du contenu de la bibliothèque. (CFMG405/M)

Adapte les outils aux besoins du client pour améliorer et mettre à jour l'environnement de configuration en termes de bibliothèque de base de données et de logiciel. (CFMG406/M)

Obtient des données et des informations pour aider à la résolution des problèmes. Fait le rapprochement entre des incidents non résolus, des problèmes existants et des erreurs connues. S'assure que les incidents et les problèmes sont bien documentés selon la configuration du système de reporting des problèmes (PBMG401/M)

Classifie et priorise des incidents non résolus. Initialise et coordonne des recherches pour découvrir des causes. Fais avancer la mise en œuvre des actions de résolution. S'assure que les investigations sont bien documentées pour faciliter l'exécution optimale des solutions (PBMG402/M)

S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans le système et les services d'exploitation sont compris et gérés de la même façon que ceux soulevés par des incidents opérationnels. S'assure que l'on répond aux besoins et exigences à la fois internes et externes de niveau de service. (PBMG403/M)

Maintient les collaborateurs informés de l'état des systèmes et services en produisant des données de reporting extraites du système de gestion de configuration. S'assure que les actions convenues sont prises dans les délais alloués. (PBMG404/M)

Aide à l'analyse des incidents et des problèmes pour montrer les tendances et les zones de problèmes potentielles de façon à ce que des actions puissent être prises pour minimiser la répétition des incidents et pour améliorer le process de reporting et d'analyse. Suit, planifie et agit pour rechercher et résoudre les incidents et les problèmes incluant ceux des fournisseurs et spécialistes concernés. Contribue aux décisions politiques de gestion des problèmes. (PBMG405/M)

### Tâches complémentaires

Produit des procédures telles que le plan de configuration, des procédures de reporting des anomalies et problèmes, des procédures de contrôle de changement, etc.., en assurant leur compatibilité avec les standards requis (par exemple ISO 9001). (CFMG407/O)

Gère et contrôle la configuration de la base de données, incluant l'installation et la mise à niveau des logiciels et les outils, dans le respect des procédures de contrôle de version, en maintenant la documentation fournisseur et utilisateur. (DBAD401/M)

Contrôle l'activité de la base de données et assure l'accès optimal aux données, en travaillant avec des collaborateurs d'analyse de données et de conception de base de données le cas échéant. Effectue des tests réguliers pour optimiser les performances de la base de données. (DBAD402/M)

Maintient les bases de données selon les règles de sécurité des base de données et du système. (DBAD403/M)

Travaille au back up et à la restauration des informations de base de données, en s'assurant du respect du plan de sauvegarde, et en testant les procédures de récupération. Met en application les procédures de récupération quand nécessaire. (DBAD404/M)

Contrôle et gère les ressources de la base de données, y compris l'attribution de l'espace du système. En travaillant avec le service de gestion de capacité, planifie l'espace de stockage futur nécessaire et prévoit les ressources supplémentaires. (DBAD405/M)

S'assure que les problèmes de base de données sont étudiés, diagnostiqués et résolus, en en référant aux utilisateurs de la base de données, à tout autre personnel et aux fournisseurs selon les besoins. (DBAD406/M)

Contribue à la définitions des normes des objets de la base de données et s'assure de la conformité à ces standards. (DBAD407/M)

Activité principale :

- Management  et gestion de petits projets nettement définis relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de petite taille/faible complexité (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.)

- gestion des attentes des clients

Fournit des rapports réguliers sur le niveau de service actuel atteint en comparaison avec les objectifs fixés dans la convention de service. Développe et met en place des process automatiques, si possible, pour le contrôle, la mise en évidence immédiate ou détection de problème de performance dans le niveau de service. (SLMO401/M)

Sélectionne les outils de contrôle pour intégrer et analyser l'information de base et la présenter en la comparant au niveau de service requis sous une forme significative et compréhensible. Contrôle l'efficacité de tous les outils et process de gestion du niveau de service utilisés. Recommande et justifie l'achat de nouveaux outils ou process ou de mise à jour de ces outils ou process. (SLMO402/M)

Revoit régulièrement les accords et les contrats (internes et/ou externes) pour s'assurer qu'ils sont en cohérence avec les objectifs du niveau de service. Organise régulièrement des réunions de revue de convention entre les services utilisateurs et fournisseurs.(SLMO403/M)

Fait des propositions de services pour les changements et les améliorations de la convention de service. (SLMO404/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac + 4 ou 5 informatique + expérience équivalente

Bonne connaissance d'un élément technique différentiant (réseau, système d'exploitation, base de données)

Bonnes connaissances informatiques générales

Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique

Bonne connaissance des architectures existantes

Connaissance de la conduite de projet

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Capacité conceptuelle

Travail en équipe

Capacité d'analyse

Sens du service

Bon relationnel

Etre organisé et savoir gérer les priorités

Rigoureux

# Application production Management - Niveau 5 (APM5)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Application production Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 5 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |
| PRMG | Management de projet | Niveau 5 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 5 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBAD | Administration de base de données | Niveau 5 | L'installation, la configuration, la mise à jour, l'administration, le suivi et la maintenance des bases de données et des produits logiciels associés, en support au développement et à la gestion des applications. |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Adresse les incidents et problèmes des systèmes et services, décide d'une action immédiate, et coordonne les investigations et les propositions de changement et de contournements. Initie et contrôle l'exécution des solutions retenues, en liaison étroite avec le service help desk, la gestion de configuration et les fonctions de gestion du SI. (PBMG501/M)

Détermine et lance des mesures préventives, telles que l'identification et la recherche concernant le logiciel suspect et autres composants. S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans les systèmes et les services introduits sont compris et gérés comme ceux qui résultent des incidents opérationnels. Contrôle les déviations par rapport aux besoins des niveaux de service internes et/ou externes convenus, et met en place des actions appropriées. (PBMG502/M)

Tient les collaborateurs concernés (y compris utilisateurs, fournisseurs et spécialistes) informés du statut des systèmes et services, par la production directe ou déléguée de rapports et registres sur les données du problème ou défaut. Vérifie que des actions convenues relatives à l'investigation et à l'évacuation de problème sont prises dans les délais alloués. (PBMG503/M)

Prend des décisions et donne des informations et des conseils, tels que le reporting sur l'obtention des objectifs dans le contrôle des incidents, en conformité avec les accords de niveau de service. (PBMG504/M)

Analyse les incidents et les problèmes pour mettre en évidence les tendances et les domaines potentiels de problème, de sorte que des actions puissent être entreprises pour réduire au minimum la possibilité d'incident et pour améliorer le processus de reporting de problème, l'analyse et l'évacuation du problème. Met en place des plans et des stratégies pour étudier et résoudre des incidents et des problèmes. Évalue les causes probables des incidents et les conséquences des problèmes existants et des défauts connus, afin d'améliorer la politique établie de gestion de problème. (PBMG505/M)

Activité principale :

- Direction et gestion de petits projets relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de petite taille/faible complexité (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.)
- définition, documentation et exécution de un ou plusieurs projets de petite envergure avec participation active à toutes leurs phases
- représentation active de l'équipe de projet dans le but de nouer et d'entretenir des relations fructueuses avec l'entreprise
- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure

Assiste le directeur de projet pour préparer le planning technique global et détaillé et coopère avec les consultants métiers et l'équipe en charge des projets pour s'assurer que les ressources techniques appropriées ont été allouées. (TAUT501/M)

Fournit des conseils sur les outils et les méthodes de développement de systèmes, incluant : les méthodes de gestion de configuration, les règles de sécurité du système (confidentialité, intégrité et accessibilité), les aspects opérationnels et de maintenance du système en cours de développement et les procédures de restauration de système. S'assure que les outils, standards et procédure appropriées sont bien exploitées.(TAUT502/M)

S'assure que les enregistrements techniques appropriés sont établis et maintenus et que les contrôles d'assurance méthode sont correctement utilisés (TAUT503/M)

Gère l'avancement technique, informe le directeur de projet des principaux problèmes technique et fait des recommandations sur leur résolution .(TAUT504/M)

Conseille sur les critères de qualité appropriés et sur la conduite de la revue de qualité des productions techniques. S'occupe de la revue de qualité et s'assure de l'adéquation et de l'efficacité des procédures de contrôle qualité. (TAUT505/M)

Prend en charge toutes les évolutions, leur évaluation et leur impact sur la fin du projet et produit le contenu, l'action et les conseils appropriés (TAUT506/M)

Contribue à la revue finale et aux recettes lorsque le projet et les programmes sont terminés (TAUT507/M)

### Tâches complémentaires

Fixe des normes pour l'administration de base de données, et s'assure que les procédures existent pour toutes les activités courantes d'administration de base de données. (DBAD501/M)

Gère les configurations de base de données en s'assurant qu'on observe toutes les normes et que les procédures sont suivies d'une façon opportune. (DBAD502/M)

Surveille les tendances de l'activité des bases de données et, en travaillant avec les collègues expérimentés, il convient des politiques pour le futur développement de base de données. Il lance des opérations régulières d'optimisation des bases de données. (DBAD503/M)

S'assure que des plans de secours sont examinés régulièrement. Il lance les procédures de reconstruction si nécessaire. (DBAD504/M)

Gère des ressources de base de données, y compris l'attribution d'espace. Travaillant avec l'équipe de gestion de capacité, il prévoie les futures besoins de stockage, et met en place les conditions nécessaires à l'ajout des ressources. (DBAD505/M)

S'assure que des problèmes de base de données sont étudiés, diagnostiqués et résolus. (DBAD506/M)

Analyse les processus de gestion de problème et conseille sur toute amélioration qui pourrait être mise en application, à l'aide de n'importe quels outils disponibles. (PBMG506/O)

- Évaluation et émission de recommandations/prise de décisions concernant les options techniques, le cas échéant

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac + 4 ou 5 informatique + expérience équivalente.

Spécialisation dans un domaine technique

Bonne connaissance d'un élément technique différentiant (réseau, système d'exploitation, base de données)

Bonnes connaissances informatiques générales

Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique

Bonne connaissance des architectures existantes

Connaissance de la conduite de projet

### Connaissance techniques et autres

Expérience dans un métier d'ingénierie technique de 5-10 ans dans un domaine particulier.

A acquis une spécialisation dans un domaine technique

Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

Savoir transmettre ses compétences

Savoir conduire un projet

### Comportements

Capacité conceptuelle

Travail en équipe

Capacité d'analyse

Sens du service

Bon relationnel

Etre organisé et savoir gérer les priorités

Rigoureux

Capacité à animer une équipe

# Architecte - Niveau 5 (ARC5)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Architecture**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ARCH | Architecture de Systèmes | Niveau 5 | L'architecture de système englobe la description de l'ensemble complet des composants et interfaces qui permettent de développer et mettre en place un système d'informations répondant aux besoins de l'entreprise ; cela implique la spécification, le choix des produits et la conception des composants de l'infrastructure qui seront implémentés dans l'architecture du système |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 5 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 5 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| EMRG | Veille Technologique | Niveau 5 | Identification de technologies et produits matériels et logiciels, de méthodes et techniques, nouveaux et émergents ,et estimation continuelle de leur pertinence et valeur potentielle dans l' entreprise / l'activité. Actualisation des connaissances sur les technologies émergentes auprès du management informatique |
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 5 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |
| TECH | Expertise technique | Niveau 5 | Connaissance approfondie d'un domaine technique particulier en informatique, fourniture de conseil d'expert concernant sa mise en oeuvre, exécution et supervision de tâches spécialisées et prestations d'assurance qualité associées. Le sujet peut être une technologie informatique, une technique, une méthodologie, un produit ou un applicatif. |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

| Tâches principales |
| --- |
| Développer des architectures de systèmes comprenant les modèles logiques des composants informatiques et des interfaces (ARCH501/M). |
| Réaliser les spécifications détaillées de l'architecture, prenant en compte globalement l'utilisation prévue (ARCH502/M). |
| Réaliser des short-lists de produits et des critères d'évaluation, et les utiliser pour faire ses choix de produits (ARCH503/M). |
| Réaliser la conception détaillée à partir des spécifications, en utilisant les produits choisis (ARCH504/M). |
| Réaliser la documentation des architectures de systèmes. Utiliser judicieusement texte et schémas (ARCH505/M). |
| Entretenir une bonne connaissance de ce qui se pratique et des dernières évolutions dans son domaine d'expertise. Faire preuve d'ouverture sur des domaines extérieurs à sa spécialité, si nécessaire (ARCH506/M). |
| **Tâches complémentaires** |
| Diriger la mise en œuvre d'architectures de petits systèmes (ARCH507/O) |
| Maintient à jour une expertise technique et une connaissance applicative des concepts de la base de données, des techniques de modélisation et des principes de design des objets et des données. Maintient une connaissance détaillée de l'ensemble des architectures de base de données, des logiciels, des fonctionnalités disponibles et en cours de développement, et de leurs valeurs potentielles pour l'entreprise. (DBDS501/M) |
| Aborde les situations complexes et non standard, travaillant avec des responsables des utilisateurs ou expérimentés pour analyser les activités professionnelles actuelles et envisagées pour établir/modifier les modèles métier et données. Sélectionne les outils et fonctionnalités de base de données les plus efficaces et évalue leurs impacts dans l'entreprise. (DBDS502/M) |
| Aborde les situations complexes et non standard, travaillant avec des groupes de développement pour identifier l'utilisation la plus appropriée et la plus efficace des fonctionnalités de base de données et détermine la stratégie et les normes pour l'ensemble des domaines d'application. (DBDS503/M) |
| Aborde les situations complexes et non standard, en aidant les clients ou utilisateurs par l'identification et la définition de leurs besoins en systèmes de gestion de base de données (orienté objet) (SGBD/OO), en autres outils et fonctionnalités de base de données, en donnant un avis sur la rentabilité des choix, en définissant les conditions et menant à bien la mise en application opérationnelle. (DBDS504/M) |
| Aborde les situations complexes et non standard, prenant la pleine responsabilité technique de toutes les étapes du cycle de vie du développement de logiciels complexes de SGBD/OO en évaluant les étapes de recherche, d'analyse, de spécifications, de conception, de construction, d'essais, de maintenance, de mise à niveau et de migration, dans le but de réaliser un produit bien construit. (DBDS505/M) |
| Aborde les situations complexes et non standard, prenant la responsabilité d'une petite équipe de personnel technique fournissant l'expertise spécialisée dans le développement, l'utilisation ou l'exploitation des outils et des fonctionnalités des SGBD/OO. Il a la pleine responsabilité de la qualité et de l'opportunité de leur travail dans les budgets fournis. (DBDS506/M) |
| Avoir la responsabilité technique complète de tous les aspects de spécifications et de conception des systèmes (DESN501/M) |
| Sélectionner en accord avec le niveau hiérarchique nécessaire les standards, méthodes et outils de conception appropriés et s'assurer qu'ils sont appliqués efficacement (DESN502/M) |
| Prendre un rôle d'encadrement technique dans les projets de développement à la fois dans la conception système et dans les interfaces avec les autres étapes de développement. Evaluer et prendre en compte l'analyse des impacts sur les principales options de conception (DENS503/M) |
| S'assurer que tous les travaux sont bien documentés au moyen des normes, méthodes et outils sélectionnés, y compris les outils de prototypage le cas échéant. Vérifier que les conceptions prennent bien en compte les exigences et les contraintes, y compris tous les aspects relatifs à la sécurité et qu'elles sont adaptées à l'environnement de support et aux objectifs fixés (DESN504/M). |
| - Etudier les publications issues de la recherche et d'autres publications universitaires en vue d'identifier des technologies émergentes dans les domaines informatiques intéressant l'entreprise. Solliciter les fournisseurs informatiques et les chercheurs pour mieux maîtriser ces domaines d'expertise (EMRG501/M) |
| - Evaluer le bénéfice potentiel de l'entreprise / de l'activité / dé l'entité sur l'utilisation de ces technologies, produits, méthodes et techniques informatiques. Etudier ces aspects dans le détail, identifier des voies de recherche et identifier des utilisateurs « pilotes » si nécessaire (EMRG502/M). |
| Diriger une équipe projet sur la configuration de logiciel et l'installation pour le test de version spécifique d'un ou plusieurs produits logiciel et documenter les détails significatifs selon les normes convenues (PORT501/M) |
| Diriger une équipe projet sur le test d'une version particulière de produit(s) logiciel en documentant les erreurs, en mettant en œuvre des solutions et en reprenant les tests conformément aux normes convenues. Faire un rapport des résultats du test et souligner les améliorations à apporter (PORT502/M) |
| Apporter de l'expertise technique au support utilisateurs et aux fonctions support pour les aider à résoudre les problèmes des clients (PORT503/M) |
| Apporter de l'expertise technique aux fonctions de test et d'assurance qualité pour les aider dans le développement de systèmes de tests et de procédures d'assurance qualité plus efficaces (PORT504/M) |
| Maintenir ses connaissances de spécialiste technique à un haut niveau en se documentant sur le sujet, en participant à des conférences et des séminaires, en participant activement à toutes les manifestations de son secteur professionnel et en maintenant des relations avec les autres experts de son domaine.( TECH501/M) |
| Maintenir la connaissance des évolutions courantes dans sa spécialité au sein de son entreprise, dans son secteur d'activité et à l'extérieur (TECH502/M) |
| Fournir des conseils, de manière réactive et pro-active, aux collaborateurs concernées par son domaine d'expertise, y compris dans les domaines non informatiques tels que les activités budgétaires, financières, contentieuses, juridiques, de sécurité. (TECH503/M) |

Faire la promotion de son domaine d'expertise au sein de son entreprise / son activité / son entité ou d'organisations proches : clients, fournisseurs, partenaires, et identifier des opportunités pour une exploitation efficiente (TECH504/M)

Mener à bien des missions spécifiques liées à son expertise, seul ou au sein d'une équipe. (TECH505/M)

Fournir l'assurance qualité pour les activités qui mettent en oeuvre la spécialité technique(TECH506/M)

Assurer la responsabilité des standards de qualité et des procédures relatifs à la spécialité technique (TECH507/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : disposer d'une expérience au niveau 4 dans un des métiers de la filière « Maintenance &

Développement » avec une expérience d'implémentation de systèmes

Connaissances et qualifications : montrer des signes de capacité analytique et le souci du détail. Avoir une connaissance large de l'ensemble des étapes de développement et de mise en œuvre de solutions informatiques.

### Connaissance techniques et autres

Maîtrise des Applications fonctionnelles : applications informatisées en support aux fonctions et processus de l'entreprise. Exemples : planification des ressources de l'entreprise, prévision des ventes, système de réservation d'avions

Maîtrise de l'infrastructure d'exploitation : connaissance de l'infrastructure informatique (matériel, bases de

données, systèmes d'exploitation, réseaux locaux, etc, …) utilisée dans l'entreprise

Connaissance des méthodes, techniques et normes de développement : organise et documente un ensemble de techniques, dans l'optique de faciliter le développement structuré d'applications. Exemples : SSADM, DSDM, Objectory / UMLConnaissance de la gestion de la configurationLa discipline qui apporte un contrôle précis sur le patrimoine informatique en permettant au management de contrôler les changements relatifs aux éléments de configuration

Connaissance des systèmes de gestion de base de données : logiciel qui permet aux utilisateurs de créer, alimenter et utiliser les structures de données. Exemples : Access, SQL Server, DB2, Oracle, Informix, Sybase

Connaissance de l'infrastructure : logiciels de base et principes sur lesquels une configuration matériel/ logiciel et / ou réseau est installée. Exemples : Windows NT, Unix, OracleConnaissance des Réseaux et des Télécommunications : concepts et logique de planification et de gestion des relations entre plusieurs ordinateurs (ou autres « périphériques intelligents »). Exemples : Netware, Windows NTConnaissance des Middleware : logiciel qui constitue une partie de l'infrastructure d'exploitation. Exemples : moniteur transactionnel (CICS ou IMS), Enterprise JavaBeans (EJBs), ..

Connaissance des techniques de présentation : méthodes et techniques pour réaliser des présentations efficacesConnaissance des techniques de reporting écrit : méthodes et techniques pour réaliser des rapports écrits efficaces

### Comportements

Raisonnement Analytique : comprend un problème ou une situation en le séparant systématiquement en différentes parties et en identifiant les relations existantes entre elles.

Acquisition d'informations : identifie les lacunes entre l'information disponible et celle nécessaire à la compréhension d'un problème ou d'une situation et conçoit les moyens d'y remédier.

# Architecte - Niveau 6 (ARC6)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Architecture**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ARCH | Architecture de Systèmes | Niveau 6 | L'architecture de système englobe la description de l'ensemble complet des composants et interfaces qui permettent de développer et mettre en place un système d'informations répondant aux besoins de l'entreprise ; cela implique la spécification, le choix des produits et la conception des composants de l'infrastructure qui seront implémentés dans l'architecture du système |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 6 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 6 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| EMRG | Veille Technologique | Niveau 6 | Identification de technologies et produits matériels et logiciels, de méthodes et techniques, nouveaux et émergents ,et estimation continuelle de leur pertinence et valeur potentielle dans l' entreprise / l'activité. Actualisation des connaissances sur les technologies émergentes auprès du management informatique |
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 6 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |
| TECH | Expertise technique | Niveau 6 | Connaissance approfondie d'un domaine technique particulier en informatique, fourniture de conseil d'expert concernant sa mise en oeuvre, exécution et supervision de tâches spécialisées et prestations d'assurance qualité associées. Le sujet peut être une technologie informatique, une technique, une méthodologie, un produit ou un applicatif. |

## Description du niveau

**Niveau 6**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.

**Formation et Développement**

Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Assumer la responsabilité de la bonne adéquation des architectures de systèmes aux exigences fonctionnelles, aux procédures qualité et au système de gestion décrits par le client (ARCH601/M).

Prendre la responsabilite de toute la conception du système; superviser les spécifications et conceptions détaillées des architectures de systèmes (ARCH602/M).

Définir la procédure de choix des éléments de l'architecture de systèmes (ARCH603/M).

Coordonner l'architecture du système avec la conception, le développement des applications et la production afin d'en assurer la cohérence (ARCH604/M).

Communiquer efficacement avec des interlocuteurs de tous niveaux. Diriger le travail de l'équipe d'architecture qui peut être constituée de personnes issues de divers départements (ARCH605/M).

Entretenir une bonne connaissance de ce qui se pratique et des dernières évolutions dans son domaine d'expertise. Se tenir au courant des technologies émergentes significatives (ARCH606/M).

### Tâches complémentaires

Aider à l'amélioration des techniques de conception d'architectures de systèmes et à la promotion de la fonction (ARCH607/O).

Aider à la mise en œuvre d'une stratégie d'architecture dans l'entreprise (ARCH608/O).

- Apporter personnellement une expertise dans la sélection, la mise en place et l'utilisation des architectures et des logiciels de bases de données y compris le contrôle des derniers développements et la planification à long terme pour une future utilisation. Contribuer au travail d'expert réalisé dans le domaine des base de données (DBDS604/M)

Prendre la responsabilité technique de tous les aspects de spécifications et de conception des systèmes (DESN601/M).

Conseiller sur la sélection et l'utilisation des normes, méthodes et outils adéquats et leur mise en œuvre (DESN602/M)

Conseiller les équipes de développement sur l'évaluation et l'analyse de l'impact des principales options de conception (DESN603/M)

- Maintenir une connaissance renouvelée des technologies émergentes et en développement dans les domaines intéressant l'organisation / l'entreprise, par la lecture de documents appropriés émanent de recherche universitaire, de publications et d'informations des fournisseurs, par la participation à des conférences et des séminaires, et à travers des contacts directs et d'autres sources d'informations (EMRG601/M).

- Contribuer à la recherche, au développement et à l'évaluation de nouveaux produits qui sont potentiellement utiles pour l'entreprise / l'entité(EMRG606/O)

- S'assurer que le management informatique est informé des tendances et développements informatiques et les conseiller sur les conséquences commerciales (EMRG604/M)

- Encadrer une petite équipe d'ingénieurs R&D, soit dans un contexte permanent, soit dans le cadre d'un projet spécifique (EMRG607/O).

S'assurer de la disponibilité matérielle et logicielle pour le test de versions particulières de plates-formes de produits. Définir la configuration nécessaire pour le test en référence aux normes définies. Sélectionner les équipes compétentes pour réaliser la configuration et le test (PORT601/M)

Développer ses connaissances de spécialiste technique au plus haut niveau en se documentant sur le sujet, en participant à des conférences et des séminaires, en tenant un rôle central dans toutes les manifestations de son secteur professionnel et en maintenant des relations avec les autres experts de son domaine.( TECH601/M)

Garder un contact fort et contribuer aux évolutions dans sa spécDévelopper ses connaissances de spécialiste technique au plus haut niveau en se documentant sur le sujet, en participant à des conférences et des séminaires, en tenant un rôle central dans toutes les manifestations de son secteur professionnel et en maintenant des relations avec les autres experts de son domaine.( TECH601/M)

Garder un contact fort et contribuer aux évolutions dans sa spécialité au sein de son entreprise, dans son secteur d'activité et à l'extérieur .(TECH602/M)

Fournir des conseils d'expert aux personnes concernées par son domaine d'expertise, y compris dans les domaines non informatiques tels que les activités budgétaires, financières, contentieuses, juridiques, de sécurité. (TECH603/M)

Faire la promotion de son domaine d'expertise au sein de son entreprise / son activité / son entité ou des organisations proches : clients, fournisseurs, partenaires et agir activement pour des actions adaptées (TECH604/M)

Prendre la responsabilité de la fourniture d'assurance qualité sur des activités gérées par d'autres, mettant en oeuvre sa spécialité technique (TECH605/M)

Prendre la responsabilité de l'assurance qualité et des procédures dans son domaine d'expertise (TECH606/M)

Tenir un rôle visible et moteur dans le développement et la promotion de son domaine d'expertise.(TECH607/M)

## Connaissances et compétences

| Pré-requis techniques et formaton |
| --- |
| Formation :Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente<br>Expérience :Disposer d'une expérience dans le métier d'Architecte au niveau 5<br>Connaissances et qualifications -<br>-Montrer des signes de capacité analytique et le souci du détail.<br>Avoir une connaissance large de l'ensemble des étapes de développement et de mise en oeuvre de solutions informatiques. Démontrer de bonnes compétences relationnelles.<br>-Communiquer avec persuasion et efficacité. Démontrer une compréhension des aspects stratégiques |
| **Connaissance techniques et autres** |
| - Expertise de l'Infrastructure d'exploitation : connaissance de l'infrastructure informatique (matériel, bases de données, systèmes d'exploitation, réseaux locaux, etc ) utilisée dans l'entreprise.<br>- Maîtrise des Applications fonctionnelles : applications informatisées en support aux fonctions et processus de l'entreprise. Exemples : planification des ressources de l'entreprise, prévision des ventes, système de réservation d'avions<br>- Maîtrise des méthodes, techniques et normes de développement : ensemble de techniques organisées et documentées, dans l'optique de faciliter le développement structuré d'applications. Exemples : SSADM, DSDM, Objectory / UML<br>- Maîtrise de la gestion de la configuration : discipline qui apporte un contrôle précis sur le patrimoine informatique en permettant au management de contrôler les changements relatifs aux éléments de configuration, dont : les composants matériel, les programmes systèmes, la documentation, les services de télécommunication et le centre d'exploitation.<br>-Maîtrise de l'infrastructure : logiciels de base et principes sur lesquels une configuration matériel/ logiciel et / ou réseau est installée. Exemples : Windows NT, Unix, Oracle<br>-Maîtrise des Réseaux et des Télécommunications : concepts et logique de planification et de gestion des relations entre plusieurs ordinateurs (ou autres « périphériques intelligents »). Exemples : Netware, Windows NT<br>-Maîtrise de l'évaluation et de la sélection de produit : lanalyse d'une liste limitée de produits en fonction de critères déterminés pour sélectionner le meilleur pour la solution en développement.<br>-Maîtrise des Middleware : logiciel qui constitue une partie de l'infrastructure d'exploitation. Exemples : moniteur transactionnel (CICS ou IMS), Enterprise JavaBeans (EJBs), ..<br>-Maîtrise des configurations matérielles : définition des configurations matériel, y compris le nombre de processeurs, la taille mémoire et les périphériques.<br>-Maîtrise des techniques de présentation : méthodes et techniques pour réaliser des présentations efficaces<br>-Maîtrise des techniques de reporting écrit : méthodes et techniques pour réaliser des rapports écrits efficaces |
| **Comportements** |
| Raisonnement conceptuel : comprend les problèmes ou les situations complexes en les reliant à des concepts plus simples ou mieux compris, des modèles ou des expériences antérieures.<br>Orientation vers le Client : comprend les besoins des clients internes et externes et les garde en mémoire au moment de mener des actions ou de prendre des décisions..<br>Expression écrite : Communique avec efficacité par écrit. |

# Architecte - Niveau 7 (ARC7)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Architecture**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ARCH | Architecture de Systèmes | Niveau 7 | L'architecture de système englobe la description de l'ensemble complet des composants et interfaces qui permettent de développer et mettre en place un système d'informations répondant aux besoins de l'entreprise ; cela implique la spécification, le choix des produits et la conception des composants de l'infrastructure qui seront implémentés dans l'architecture du système |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| EMRG | Veille Technologique | Niveau 7 | Identification de technologies et produits matériels et logiciels, de méthodes et techniques, nouveaux et émergents ,et estimation continuelle de leur pertinence et valeur potentielle dans l' entreprise / l'activité. Actualisation des connaissances sur les technologies émergentes auprès du management informatique |
| TECH | Expertise technique | Niveau 6 | Connaissance approfondie d'un domaine technique particulier en informatique, fourniture de conseil d'expert concernant sa mise en oeuvre, exécution et supervision de tâches spécialisées et prestations d'assurance qualité associées. Le sujet peut être une technologie informatique, une technique, une méthodologie, un produit ou un applicatif. |

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.

**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.

**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils

**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.

**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Diriger le développement des architectures pour les systèmes complexes or multiples. Assumer la responsabilité de toute la conception du système (ARCH701/M).

Se porter garant des spécifications et de la conception dans le cadre des accords et des garanties sur le niveau de service fourni (ARCH702/M).

Prendre la responsabilité de la stratégie et des méthodes employées pour mettre en œuvre une architecture de systèmes dans une entreprise (ARCH703/M).

Diriger le travail d'une équipe d'architectes. Communiquer avec persuasion auprès d'informaticiens expérimentés et de dirigeants d'entreprise (ARCH704/M).

### Tâches complémentaires

Développer de nouvelles techniques pour la mise en œuvre de l'architecture de systèmes. Faire la promotion de la discipline dans la communauté informatique. Jouer un rôle actif dans le développement d'autres équipes (ARCH705/O).

Diriger ou coordonner la fonction d'architecture de systèmes dans une entreprise (ARCH706/O).

Entretenir la connaissance des technologies émergentes et la développer dans des domaines utiles pour l'entreprise, par des contacts réguliers, des participations à des conférences et séminaires, la lecture de publications issues de la recherche et l'information émanant des fournisseurs / éditeurs (EMRG701/M).

Orienter l'analyse de technologies informatiques spécifiques (produits, méthodes, techniques) pour évaluer leur bénéfice potentiel pour l'entreprise et pour la stratégie informatique (EMRG702/M)

Développer ses connaissances de spécialiste technique au plus haut niveau en se documentant sur le sujet, en participant à des conférences et des séminaires, en tenant un rôle central dans toutes les manifestations de son secteur professionnel et en maintenant des relations avec les autres experts de son domaine.( TECH601/M)

Garder un contact fort et contribuer aux évolutions dans sa spécDévelopper ses connaissances de spécialiste technique au plus haut niveau en se documentant sur le sujet, en participant à des conférences et des séminaires, en tenant un rôle central dans toutes les manifestations de son secteur professionnel et en maintenant des relations avec les autres experts de son domaine.( TECH601/M)

Garder un contact fort et contribuer aux évolutions dans sa spécialité au sein de son entreprise, dans son secteur d'activité et à l'extérieur .(TECH602/M)

Fournir des conseils d'expert aux personnes concernées par son domaine d'expertise, y compris dans les domaines non informatiques tels que les activités budgétaires, financières, contentieuses, juridiques, de sécurité. (TECH603/M)

Faire la promotion de son domaine d'expertise au sein de son entreprise / son activité / son entité ou des organisations proches : clients, fournisseurs, partenaires et agir activement pour des actions adaptées (TECH604/M)

Prendre la responsabilité de la fourniture d'assurance qualité sur des activités gérées par d'autres, mettant en oeuvre sa spécialité technique (TECH605/M)

Prendre la responsabilité de l'assurance qualité et des procédures dans son domaine d'expertise (TECH606/M)

Tenir un rôle visible et moteur dans le développement et la promotion de son domaine d'expertise.(TECH607/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience :disposer d'une expérience dans le métier d'Architecte au niveau 6

Connaissances et qualifications

-Montrer des signes de capacité analytique et le souci du détail. Avoir une connaissance large de l'ensemble des étapes de développement et de mise en oeuvre de solutions informatiques. Démontrer de bonnes compétences relationnelles

.-Communiquer avec persuasion et démontrer une capacité à prendre des décisions sur les questions informatiques qui impactent les fonctions de l'entreprise de manière significative.

### Connaissance techniques et autres

-Expertise dans l'Infrastructure d'exploitation : connaissance de l'infrastructure informatique (matériel, bases de données, systèmes d'exploitation, réseaux locaux, etc …) utilisée dans l'entreprise

-Expertise dans les Applications fonctionnelles : applications informatisées en support aux fonctions et processus de l'entreprise. Exemples : planification des ressources de l'entreprise, prévision des ventes, système de réservation d'avions

-Maîtrise des méthodes, techniques et normes de développement : organise et documente un ensemble de techniques, dans l'optique de faciliter le développement structuré d'applications. Exemples : SSADM, DSDM, Objectory / UML

-Maîtrise de la gestion de la configuration : discipline qui apporte un contrôle précis sur le patrimoine informatique en permettant au management de contrôler les changements relatifs aux éléments de configuration, dont : les composants matériel, les programmes systèmes, la documentation, les services de télécommunication et le centre d'exploitation.

-Maîtrise des Réseaux et des Télécommunications : concepts et logique de planification et de gestion des relations entre plusieurs ordinateurs (ou autres « périphériques intelligents »). Exemples : NetWare, Windows NT

-Maîtrise des techniques de présentation : méthodes et techniques pour réaliser des présentations efficaces

-Connaissance du métier du client : techniques pour s'assurer que l'on a tenu compte des besoins réels du client dans la livraison de produits et de services.

-Connaissance de la planification de projet et des techniques de contrôle : techniques associées à la planification et au suivi d'avancement de projet. Exemples : analyse de chemin critique, analyse de la valeur.

-Sensibilisation au Management de projet : principes, méthodes, techniques et outils de management de projet de la conception à la mise en oeuvre.

### Comportements

-Planification et organisation : détermine un plan d’actions en les décomposant en étapes, en les planifiant et en tenant compte des problèmes potentiels

-Prise de décision : prend des décisions au bon moment, en prenant en compte pour la situation donnée, les besoins, les priorités, les contraintes et l’information nécessaire disponible.

-Créativité : aborde la résolution de problèmes de manière innovante et conçoit des solutions inventives et créatives.

-Expression écrite : communique avec efficacité par écrit.

-Influence et persuasion : influence et persuade son entourage de mener un plan d’actions particulier lorsqu’il n’y a pas de directive.

# Architecte - Niveau 8 / 9 (ARC8)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Architecture**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ARCH | Architecture de Systèmes | Niveau 8 | L'architecture de système englobe la description de l'ensemble complet des composants et interfaces qui permettent de développer et mettre en place un système d'informations répondant aux besoins de l'entreprise ; cela implique la spécification, le choix des produits et la conception des composants de l'infrastructure qui seront implémentés dans l'architecture du système |
| ISCO | Coordination informatique | Niveau 8 | Coordination des sujets informatiques lorsqu'une approche commune est bénéfique à une entreprise / activité / entité. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 8 / 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques. Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

**Tâches principales**

Diriger le développement des architectures pour les systèmes complexes ou multiples. Assumer la responsabilité de toute la conception du système (ARCH801/M).

Se porter garant des spécifications et de la conception dans le cadre des accords et des garanties sur le niveau de service fourni (ARCH802/M).

Prendre la responsabilité de la stratégie et des méthodes employées pour mettre en œuvre une architecture de systèmes dans une entreprise (ARCH803/M).

Diriger le travail d'une équipe d'architectes. Communiquer avec persuasion auprès d'informaticiens expérimentés et de dirigeants d'entreprise (ARCH804/M).

Coordonner la promotion, le développement, l'acquisition et l'implémentation des SI dans une très grande organisation, où l'informatique est stratégique, par le biais de la mise en place de forum technique, de groupes de travail, d'échange d'informations et de relation étroite avec les responsables en charge des aspects management et stratégie informatiques (ISCO801/M).

Etablir, maintenir et communiquer la stratégie de gestion de l'information , ainsi que la politique, les standards, procédures et méthodes nécessaires à la mise en œuvre de cette stratégie (ISCO802/M)

Maintenir une connaissance détaillée de toute information légale utile, tout règlement interne ou externe, standards et codes de bonne pratique, (par exemple ceux relatif à la sécurité, la qualité, la protection des données, l'audit, etc…) et la promouvoir dans toute l'entreprise ou l'entité concernée. Apporter une contribution majeure à la définition de tels réglementations, standards et codes (ISCO 803/M)

Encourager les unités de l'entreprise à acquérir ou développer des systèmes d'informations répondant aux besoins de l'entreprise dans son ensemble. Rester en liaison avec le top management pour s'assurer que les besoins communs sont pris en compte dans les spécifications et les développements (ISCO804/M)

Maintenir une connaissance des besoins globaux de l'entreprise et promouvoir la vision des bénéfices d'une approche commune en informatique pour les résultats de l'entreprise auprès des cadres dirigeants (ISCO805/M).

### Tâches complémentaires

Développer de nouvelles techniques pour la mise en œuvre de l'architecture de systèmes. Faire la promotion de la discipline dans la communauté informatique. Jouer un rôle actif dans le développement d'autres équipes (ARCH805/O).

Diriger ou coordonner la fonction d'architecture de systèmes dans une entreprise (ARCH806/O).

Représenter l'entreprise sur des questions informatiques auprès du top management et des organismes externes, par exemple en négociant les remises auprès des fournisseurs (ISCO806/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience :disposer d'une expérience dans le métier d'Architecte au niveau 7

Connaissances et qualifications

- Montrer des signes de capacité analytique et le souci du détail. Avoir une connaissance large de l'ensemble des étapes de développement et de mise en œuvre de solutions informatiques. Démontrer de bonnes compétences relationnelles.

- Communiquer avec persuasion et démontrer une capacité à prendre des décisions sur les questions informatiques qui impactent les fonctions de l'entreprise de manière significative.

- Avoir une large connaissance informatique. Posséder une connaissance à jour des objectifs de l'entreprise, des organisations, des politiques, des procédures, des processus, et des systèmes d'informations existants et prévus.

### Connaissance techniques et autres

- Expertise dans l'Infrastructure d'exploitation : connaissance de l'infrastructure informatique (matériel, bases de données, systèmes d'exploitation, réseaux locaux, etc …) utilisée dans l'entreprise.

- Expertise dans les Applications fonctionnelles : applications informatisées en support aux fonctions et processus de l'entreprise. Exemples : planification des ressources de l'entreprise, prévision des ventes, système de réservation d'avions

- Maîtrise des méthodes, techniques et normes de développement : organise et documente un ensemble de techniques, dans l'optique de faciliter le développement structuré d'applications. Exemples : SSADM, DSDM, Objectory / UML

- Maîtrise de la gestion de la configuration : discipline qui apporte un contrôle précis sur le patrimoine informatique en permettant au management de contrôler les changements relatifs aux éléments de configuration, dont : les composants matériel, les programmes systèmes, la documentation, les services de télécommunication et le centre d'exploitation.

- Maîtrise des Réseaux et des Télécommunications : concepts et logique de planification et de gestion des relations entre plusieurs ordinateurs (ou autres « périphériques intelligents »). Exemples : NetWare, Windows NT

- Maîtrise des techniques de présentation : méthodes et techniques pour réaliser des présentations efficaces

- Connaissance du métier du client : techniques pour s'assurer que l'on a tenu compte des besoins réels du client dans la livraison de produits et de services.

- Connaissance de la planification de projet et des techniques de contrôle : techniques associées à la planification et au suivi d'avancement de projet. Exemples : analyse de chemin critique, analyse de la valeur.

- Sensibilisation au Management de projet : principes, méthodes, techniques et outils de management de projet de la conception à la mise en œuvre.

- Maîtrise de la gestion de la Qualité : système ou méthode de management de la qualité

- Connaissance de la législation (nationale et internationale)

### Comportements

-0 Planification et organisation : détermine un plan d'actions en les décomposant en étapes, en les planifiant et en tenant compte des problèmes potentiels.

-1 Prise de décision : prend des décisions au bon moment, en prenant en compte pour la situation donnée, les besoins, les priorités, les contraintes et l'information nécessaire disponible.

-2 Créativité : aborde la résolution de problèmes de manière innovante et conçoit des solutions inventives et créatives.

-3 Expression écrite : communique avec efficacité par écrit.

-4 Influence et persuasion : influence et persuade son entourage de mener un plan d'actions particulier lorsqu'il n'y a pas de directive.

-5 Perspective stratégique : garde en tête les objectifs et les stratégies sans se laisser distraire par des détails

-6 Aptitude à al direction : identifie les buts et les objectifs, motive et dirige les autres afin de les atteindre

# Spécialiste d'Application - Niveau 1 (ASP1)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Spécialiste d'Application**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ASUP | Support Application | Niveau 1 | L'apport d'un service de support lié aux applications. Le support peut être procuré à la fois aux utilisateurs de l'application et aux fonctions de support telles que le help desk. Le support prend typiquement la forme de recherche et de résolution de problème et procure de l'information sur les systèmes. Il peut aussi inclure le suivi de leurs performances. Les problèmes peuvent être résolus en apportant du conseil ou de la formation aux utilisateurs, en corrigeant les erreurs, en effectuant des modifications et en définissant des améliorations en étroite collaboration avec les développeurs |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 1 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.

**Influence**

A la responsabilité de ses propres actions

**Complexité du travail**

Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.

**Compétences principales**

Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.

**Formation et Développement**

Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

Reçoit et note les demandes du Help Desk, et des autres services en charge de l'exploitation. (ASUP101/M)

En suivant les consignes de collègues plus expérimentés, fournit des réponses aux demandes de support en effectuant des modifications de systèmes, en manipulant des données, en reconfigurant les systèmes, en modifiant des procédures d'exploitation, en formant les utilisateurs et les équipes supports. Remonte, le cas échéant, les demandes aux équipes de développement et aux fournisseurs. (ASUP103/M)

S'assure que le travail est exécuté et documenté conformément aux normes, méthodes et procédures. (ASUP104/M)

Conseille quotidiennement les utilisateurs sur les systèmes, produits et services qui leurs sont alloués. (USUP101/M)

Est l'interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service. Cette interface inclut également une analyse et un diagnostic des incidents (USUP102/M)

Assiste les utilisateurs pour une utilisation plus efficace des systèmes, produits et services. Effectue un diagnostic préalable des problèmes et avise ces derniers des solutions qui s'appliquent. (USUP103/M)

| Tâches complémentaires |
| --- |
| |

## Connaissances et compétences

| Pré-requis techniques et formaton |
| --- |
| BAC + 2 minimum en informatique système ou expérience terrain (1 an) dans laquelle il a montré une aptitude dans l'analyse et le développement<br>Approche disciplinée, analytique, précise et systématique de la résolution de problème jusqu'à la modélisation technique<br>Bonne connaissance de l'environnement machine, système et des utilitaires de développement |
| **Connaissance techniques et autres** |
| Connaissance des outils de développement<br>Connaissance des techniques d'analyse métier<br>Connaissance des logiciels de base de données<br>Connaissance des techniques de modélisation de l'information<br>Connaissance des systèmes d'exploitation et des langages de programmation<br>Connaissance élémentaire de l'infrastructure du système d'information |
| **Comportements** |
| Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants<br>Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en oeuvre les moyens pour combler les écarts<br>Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase<br>Orientation vers le résultat : atteint les objectifs, les engagements même avec un environnement défavorable<br>Persévérance : atteint ses objectifs et respecte ses engagements même dans des circonstances défavorables<br>Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches entreprises, en s'assurant que rien n'est oublié |

# Spécialiste d'Application - Niveau 2 (ASP2)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Spécialiste d'Application**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 2 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| ASUP | Support Application | Niveau 2 | L'apport d'un service de support lié aux applications. Le support peut être procuré à la fois aux utilisateurs de l'application et aux fonctions de support telles que le help desk. Le support prend typiquement la forme de recherche et de résolution de problème et procure de l'information sur les systèmes. Il peut aussi inclure le suivi de leurs performances. Les problèmes peuvent être résolus en apportant du conseil ou de la formation aux utilisateurs, en corrigeant les erreurs, en effectuant des modifications et en définissant des améliorations en étroite collaboration avec les développeurs |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 2 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| PROG | Programmation - Développement de logiciel | Niveau 2 | Conception, création, test et documentation de nouveaux programmes et de programmes modifiés à partir de spécifications, conformément aux normes convenues. |
| TEST | Test logiciel | Niveau 2 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 2 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Description du niveau

**Niveau 2**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

- Travailler avec les collègues et les clients/utilisateurs sur l'analyse et la modélisation des fonctions, des processus, des flux d'informations et des structures de données, en utilisant des techniques méthodiques et cohérentes. (ANAL201/M)

- Travailler avec les collègues et les clients/utilisateurs pour enquêter sur des besoins fonctionnels et des problèmes, pour faire évoluer les systèmes d'information (gestion de données, processus/procédures, organisation et matériel). (ANAL202/M)

- Travailler avec les collègues et les clients/utilisateurs à la spécification des flux d'informations, des processus / procédures et des structures de données en réponse aux besoins. (ANAL203/M)

- Documenter le travail en utilisant les standards, les méthodes et les outils requis (ANAL204/M).

- Participer aux réunions client/utilisateur et aux présentations de solutions par oral et par écrit (ANAL205/M)

Enregistre en les priorisant les demandes d'assistance émanant du help desk, des prestataires de services et/ou des utilisateurs. (ASUP201/M)

Dans son propre domaine de compétence, fournit des réponses aux demandes d'assistance : en faisant des modifications système, en développant des améliorations spécifiques, en manipulant les données, en reconfigurant les systèmes, en changeant les procédures d'exploitation, en formant les utilisateurs ou le personnel d'exploitation, en produisant de la documentation additionnelle, en faisant remonter les demandes aux équipes de développement ou aux fournisseurs de logiciels. (ASUP203/M)

S'assure que tout travail est réalisé et documenté conformément aux standards, méthodes et procédures requises. (ASUP204/M)

### Tâches complémentaires

- Aide à définir, planifier et justifier les projets pour développer/implémenter les composants automatisés et non-automatisés de processus nouveaux ou mis à jour (ANAL206/O).

- Aider les collègues et clients / utilisateurs à définir les test de validation (ANAL207/O)

Contrôle la progression des demandes d'assistance et s'assure que les utilisateurs et autres parties intéressées sont tenues informées. (ASUP206/O)

En travaillant seul sur des systèmes simples ou sur des modifications de système existant ou en équipe sur des systèmes plus complexes, spécifier les interfaces utilisateurs / système, par exemple : menu, dialogues écran, entrée-sortie, états, procédures de validation et de correction d'erreurs et règles de traitement (DESN 201/M)

Traduire les modèles logiques en modèles physiques en prenant en compte l'environnement cible, les exigences de performance et les systèmes existants. Produire des conceptions détaillées en prenant par exemple : les flux physiques de données, les formats de fichiers, les utilitaires, les spécifications de programme, procédures de back-up, redémarrage et reprise (DESN 202/M)

Documenter le travail réalisé suivant les modèles, outils et standards avec les outils de prototypage si besoin (DESN 203/M)

Concevoir des programmes ou des modifications de programmes assez complexes à partir des spécifications fournies, en utilisant les normes et outils convenus, pour obtenir un résultat techniquement satisfaisant (PROG201/M)

Créer ou modifier des programmes conformément à l'analyse détaillée (PROG 202/M)

Planifier, concevoir et exécuter les tests unitaires, corriger les erreurs jusqu'à obtenir un résultat conforme (PROG 203/M)

Interpréter et exécuter les jeux de tests moyennement complexes fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies. (TEST201/M)

Argumenter sur les échecs ou les réussites de tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST202/M)

Faire le reporting des résultats de tests à son responsable et/ou ses autres collègues d'une manière claire et concise. (TEST203/M)

Apporte des conseils aux utilisateurs sur les systèmes, les produits et les services qui sont mis à leur disposition. (USUP201/M)

Est l'interface entre les utilisateurs et le fournisseur de services. Cette interface inclut également une analyse et un diagnostic des incidents. (USUP202/M)

Etablit le diagnostic initial de tous les problèmes et donne des solutions connues. (USUP203/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

BAC + 4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Maîtrise du niveau 1 dans un des métiers de la filière « Développement & Maintenance »

Approche analytique et logique de la résolution de problème

Sait apprécier l'importance des contraintes commerciales

Connaissance de l'environnement machine, système et des utilitaires de développement, des processus de développement du système d'information

### Connaissance techniques et autres

Connaissance des standards de la société, de l'industrie et de la profession

Connaissance des outils de développement d'application

Connaissance des langages de programmation

Connaissance des logiciels de bases de données

Connaissance des standards, techniques et méthodes de développement d'application

Bonne connaissance des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…)

Connaissance des packages applicatifs standardisés (ERP, SFA, CRM, etc..)

Autres savoir-faire et technique :

Bonne connaissance des techniques de gestion du temps

Bonne connaissance des techniques de capture d'information

Bonne connaissance de la gestion de la qualité

Connaissance des techniques de tests

Connaissance de l'architecture de bases de données

Connaissance avec les techniques du service clients Atos Origin

**Comportements**

Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

Numération : comprend les métriques associés à un problème ou à une situation, leur signification et relation et est capable de les utiliser pour identifier les solutions.

Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en oeuvre les moyens pour combler les écarts

Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase

Orientation vers le résultat : atteint les objectifs, les engagements même avec un environnement défavorable

Persévérance : atteint ses objectifs et respecte ses engagements même dans des circonstances défavorables

Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches entreprises, en s'assurant que rien n'est oublié

Travail en équipe : travaille en coopération (plutôt qu'en compétition) avec les autres pour atteindre et réaliser des objectifs communs

# Spécialiste d'Application - Niveau 3 (ASP3)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Spécialiste d'Application**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 3 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| ASUP | Support Application | Niveau 3 | L'apport d'un service de support lié aux applications. Le support peut être procuré à la fois aux utilisateurs de l'application et aux fonctions de support telles que le help desk. Le support prend typiquement la forme de recherche et de résolution de problème et procure de l'information sur les systèmes. Il peut aussi inclure le suivi de leurs performances. Les problèmes peuvent être résolus en apportant du conseil ou de la formation aux utilisateurs, en corrigeant les erreurs, en effectuant des modifications et en définissant des améliorations en étroite collaboration avec les développeurs |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 3 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| DTAN | Analyse de données | Niveau 3 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |
| PROG | Programmation - Développement de logiciel | Niveau 2 | Conception, création, test et documentation de nouveaux programmes et de programmes modifiés à partir de spécifications, conformément aux normes convenues. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 3 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Description du niveau

**Niveau 3**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

- Travailler avec des collègues et des clients / utilisateurs à l'analyse et la modélisation des fonctions, des processus, des flux d'informations et des données, en utilisant les techniques appropriées (ANAL301/M)

- Etudier avec des collègues et des clients/utilisateurs les besoins fonctionnels et les problèmes et rechercher des solutions efficaces en apportant des améliorations sur la gestion de données, les processus/procédures, l'organisation et le matériel. Aider à l'analyse des solutions et identifier les options envisageables (ANAL302/M).

- Travailler avec des collègues et clients/utilisateurs à la spécification des flux d'information, des processus/procédures et des données conformément aux besoins définis (ANAL303/M)

- Documenter tout travail en utilisant les standards, méthodes et outils requis (ANAL304/M).

- Organiser, préparer et participer aux réunions clients/utilisateurs et présenter les solutions par oral et par écrit (ANAL305/M).

- Aider à définir, planifier et justifier (en termes fonctionnel) les projets pour développer/implémenter les composants automatisés et non-automatisés des processus nouveaux ou modifiés (ANAL306/M).

Reçoit et priorise les demandes de support de la part du help desk et des autres utilisateurs.(ASUP301/M)

Analyse les problèmes et autres demandes d'assistance et décide des actions appropriées. (ASUP302/M)

Fournit des réponses adéquates aux demandes de support par les actions suivantes : modification de système, améliorations de tâches périphériques, manipulation de données, reconfiguration des systèmes, changement des modes opératoires, formation des utilisateurs ou des équipes de support, mise à jour de la documentation. Remonte, le cas échéant, les demandes aux équipes de développement ou au fournisseurs.(ASUP303/M)

### Tâches complémentaires

Contrôle la résolution des demandes et s'assure que les utilisateurs sont tenus informés. Prend les actions correctives pour éviter ou minimiser les délais.(ASUP305/0)

Travailler seul sur des systèmes simples ou avec des collègues sur des systèmes plus complexes, produire les spécifications, par exemple : objectifs, configuration, contraintes (telles que les performances, les moyens), matériel, réseaux et environnement logiciels, fonctions du système central et flux d'informations, stratégies d'implantation et chargement de données, phases de développement, besoins non couverts et alternatives possibles (DESN301/M)

Travailler seul sur des systèmes modérément complexes ou des modifications de système existant ou en équipe sur des systèmes plus importants ou plus complexes. Spécifier les interfaces utilisateurs / système, par exemple : menu, dialogues écran, entrées, états, procédures de validation et de correction d'erreurs et règles de traitement, accès, sécurité et audits de contrôle, procédures de restauration et de secours. (DESN302/M)

Traduire les modèles logiques en modèles physiques en prenant en compte l'environnement cible, les exigences de performance et les systèmes existants. Produire des analyses détaillées en prenant par exemple : les flux physique de données, les formats de fichiers, les utilitaires, les spécifications de programme ou les prototypes, les procédures de back-up, redémarrage et reprise. (DESN303/M)

Assurer la documentation suivant les modèles et outils standards dont les outils de prototypage si besoin (DESN304/M)

Analyser les besoins de données, en les documentant conformément aux standards utilisés et aux méthodes et outils prescrits (DTAN301/M)

Appliquer les techniques d'analyse et de modélisation de données pour établir, modifier et maintenir les structures de données (entités, relations et attributs). Apporter conseil et aide aux concepteurs de bases de données et aux autres utilisateurs des structures de données (DTAN302/M)

Participer au développement et à la maintenance des standards de l'entreprise en relation avec le management (DTAN303/M)

Concevoir des programmes ou des modifications de programmes assez complexes à partir des spécifications fournies, en utilisant les normes et outils convenus, pour obtenir un résultat techniquement satisfaisant (PROG201/M)

Créer ou modifier des programmes conformément à l'analyse détaillée (PROG 202/M)

Planifier, concevoir et exécuter les tests unitaires, corriger les erreurs jusqu'à obtenir un résultat conforme (PROG 203/M)

Fournit des conseils détaillés à tous les utilisateurs pour une utilisation efficace des systèmes, produits et services disponibles. Fait preuve d'ingéniosité dans l'application de son savoir-faire dans des situations non standards. (USUP301/M)

Assiste les utilisateurs pour une utilisation plus efficace des systèmes, produits et services. Effectue des recherches sur des problèmes complexes pour diagnostiquer les causes réelles. Aide les utilisateurs à résoudre le problème. (USUP302/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être résolues, tient un rôle efficace d'interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service qui donnent l'information nécessaire au diagnostic, selon les procédures établies. Détermine les priorités de résolution, surveille les progrès et applique les procédures d'escalade pour les problèmes qui ne progressent pas de façon satisfaisante. (USUP303/M)

Propose, discute et évalue les solutions potentielles avec les fournisseurs de service et met en place les modifications convenues ou rajouts. (USUP304/M)

Interprète les manuels et la documentation techniques et fournit des manuels d'instruction pour les utilisateurs novices. Fait des formations pour les modalités d'usage des systèmes, produits et services en donnant des informations sur la gamme des possibilités d'utilisation, y compris le traitement des exceptions. (USUP306/M)

## Connaissances et compétences

| Pré-requis techniques et formaton |
| --- |
| Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente |
| Expérience : expérience acquise en  niveau 2 |
| Approche analytique et logique de la résolution de problèmes, prudent et attentif au détail |
| Connaissance approfondie des concepts et pratiques informatiques, plus particulièrement, ceux utilisés dans l'entreprise et notamment ceux relatif au cycle de développement |
| Connaissance approfondie dans la conduite de processus de développement |
| Connaissance approfondie du métier, de l'environnement machine, système et des utilitaires de développement |
| Large connaissance des processus métiers qui sont supportés par l'application et une bonne connaissance des logiciels utilisés. A une solide connaissance des processus de développement du système d'information |
| Large connaissance des pratiques et concepts du système d'information, particulièrement ceux qui sont utilisés dans sa propre organisation |
| Connaissance détaillée des standards de l'entreprise et des standards de l'environnement |
| **Connaissance techniques et autres** |
| Maîtrise des standards, techniques et méthodes de développement d'application |
| Maîtrise des standards de la société, de l'industrie et de la profession |
| Maîtrise en outils de développement d'application |
| Maîtrise des logiciels de bases de données |
| Maîtrise des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…) |
| Maîtrise des packages applicatifs standardisés (ERP, SFA, CRM, etc..) |
| Maîtrise des langages de programmation |
| Bonne connaissance des revues de projet |
| Bonne connaissance des outils de test |
| Autres savoir-faire et technique : |
| Maîtrise des techniques de capture d'information |
| Bonne connaissance de la gestion de la qualité |
| Maîtrise des techniques de modélisation de l'information |
| Connaissance de l'infrastructure du système d'information (exemple : bases de données, système d'exploitation, réseaux locaux…) |
| Connaissance de l'architecture de bases de données |
| **Comportements** |
| Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants |
| Raisonnement conceptuel : identifie les solutions à des problèmes ou des situations complexes en faisant le lien avec des modèles, des concepts plus simples, ou des expériences passées |
| Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts |
| Créativité : développe des approches innovantes dans la résolution de problèmes et spécule sur des solutions inventives et créatives |
| Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches, en s'assurant que rien n'est oublié |
| Sensibilité aux organisations : comprend la hiérarchie, la culture de son entreprise, celle des clients et des fournisseurs, et est capable d'identifier les décideurs et ceux qui influencent les choix |
| Travail en équipe : travaille en coopération (plutôt qu'en compétition) avec les autres pour atteindre et réaliser des objectifs communs |

# Spécialiste d'Application - Niveau 4 (ASP4)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Spécialiste d'Application**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 4 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| ASUP | Support Application | Niveau 4 | L'apport d'un service de support lié aux applications. Le support peut être procuré à la fois aux utilisateurs de l'application et aux fonctions de support telles que le help desk. Le support prend typiquement la forme de recherche et de résolution de problème et procure de l'information sur les systèmes. Il peut aussi inclure le suivi de leurs performances. Les problèmes peuvent être résolus en apportant du conseil ou de la formation aux utilisateurs, en corrigeant les erreurs, en effectuant des modifications et en définissant des améliorations en étroite collaboration avec les développeurs |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 4 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| DTAN | Analyse de données | Niveau 3 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |
| PROG | Programmation - Développement de logiciel | Niveau 3 | Conception, création, test et documentation de nouveaux programmes et de programmes modifiés à partir de spécifications, conformément aux normes convenues. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 4 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Description du niveau

**Niveau 4**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

- Travailler avec des collègues, des clients utilisateurs pour rechercher et modéliser les fonctions, les traitements, les flux d'information et les structures de données en utilisant des méthodes et des techniques cohérentes (ANAL401/M)

- Travailler avec des collègues, des clients utilisateurs pour analyser les besoins et les problèmes, en cherchant des solutions efficaces pour le métier au travers d'amélioration sur la gestion de données, les processus / procédures, l'organisation et le matériel. S'assurer que tous les aspects liés à la sécurité sont pris en compte, en utilisant les techniques, les outils et les méthodes appropriés (ANAL402/M).

- En travaillant seul ou en équipe, analyser les solutions et identifier des options envisageables (ANAL403/M).

- Travailler avec les clients ou les utilisateurs à la spécification des flux d'information, des processus / procédures et des données en réponse aux besoins exprimés. Consulter les spécialistes dans les domaines comme le développement logiciel, les bases de données, les réseaux, la production et tenir compte de leurs recommandations (ANAL404/M).

- Appliquer les standards, les méthodes et les outils disponibles de manière pertinente et efficace et produire des documentations techniques et fonctionnelles.(ANAL405/M).

- Organiser, préparer et animer des réunions, des ateliers et des présentations pour un public très large en faisant preuve de compétences de communication et de persuasion (ANAL406/M)

Planifie le travail de l'équipe support applicatif, en tenant compte des compétences des individus et des exigences du travail. S'assure que tout travail est réalisé et documenté conformément aux standards, méthodes et procédures requises.(ASUP401/M)

Met en place et maintient les procédures et outils pour l'enregistrement et la résolution correcte des demandes d'assistance. S'assure que les outils d'assistance appropriés sont disponibles et mis à jour et que les équipes sont formées pour les utiliser.(ASUP402/M)

S'assure que les demandes d'assistance sont correctement enregistrées, attribuées et traitées d'une manière opportune et conformément aux standards. S'assure que les utilisateurs sont bien tenus informés du progrès et qu'une action corrective est menée pour éviter ou minimiser les retards. (ASUP403/M)

Apporte conseil et aide aux collègues moins expérimentés quand cela est demandé. (ASUP405/M)

### Tâches complémentaires

- Définir, planifier et justifier (en termes fonctionnels) les projets de développement et d'implémentation de processus nouveaux ou modifiés (ANAL407/O)

- Aider les clients / utilisateurs dans la définition des tests de validation et prendre la responsabilité de leur exécution (ANAL408/O).

En travaillant seul sur des systèmes modérément complexes ou avec des collègues sur des systèmes plus importants ou plus complexes, produire les spécifications, avec par exemple : objectifs, configuration, contraintes (telles que les performances, les moyens), matériel, réseaux et environnement logiciels, fonctions du système central et flux d'informations, stratégies d'implantation et chargement de données, phases de développement, besoins non couverts et alternatives possibles. (DESN401/M)

En travaillant seul ou en équipe, spécifier les interfaces utilisateur / système, y compris par exemple : menus, dialogues écran, entrées , rapports, procédures de validation et de correction d'erreurs, règles de traitement, accès, contrôles de sécurité et d'authentification, routines de récupération et procédures de secours (DESN402/M)

Traduire les modèles logiques en modèles physiques en tenant compte de l'environnement, les exigences de performance et les systèmes existants. Produit des plans détaillés : flux physique de données, format de fichiers, utilitaires et procédures, spécifications et prototypes, procédures de sauvegarde, de restauration et de redémarrage (DESN403/M)

Documenter les travaux en utilisant les normes, méthodes et outils requis, y compris les outils de prototypage le cas échéant. Apporter de l'aide à des collègues moins expérimentés si nécessaire (DESN404/M)

Analyser les besoins de données, en les documentant conformément aux standards utilisés et aux méthodes et outils prescrits (DTAN301/M)

Appliquer les techniques d'analyse et de modélisation de données pour établir, modifier et maintenir les structures de données (entités, relations et attributs). Apporter conseil et aide aux concepteurs de bases de données et aux autres utilisateurs des structures de données (DTAN302/M)

Participer au développement et à la maintenance des standards de l'entreprise en relation avec le management (DTAN303/M)

Concevoir des programmes ou des modifications de programmes importants et/ou complexes à partir des spécifications fournies selon les méthodes et les outils reconnus. (PROG301/M)

Créer ou modifier des programmes conformément à l'analyse détaillée (PROG302/M)

Planifier, concevoir et exécuter les tests unitaires, corriger les erreurs jusqu'à obtenir un résultat conforme.(PROG303/M)

Etre capable d'avoir une lecture critique des spécifications fournies avec d'autres si nécessaire (PROG305/M)

Aide à la résolution des problèmes clients en fournissant un conseil et des indications personnalisées et détaillées à des utilisateurs de tous niveaux pour une bonne utilisation des systèmes, des produits et des services disponibles. Fait preuve d'ingéniosité dans l'application de son savoir-faire dans des situations non-standards. (USUP401/M)

Assiste les utilisateurs ayant rencontré des difficultés dans l'utilisation des systèmes d'information, produits ou services, dans l'étude des situations complexes pour diagnostiquer les causes réelles. Met en œuvre des solutions connues et assiste les utilisateurs dans la résolution du problème. (USUP402/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être directement résolues, tient un rôle d'interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service. Applique les directives pour établir des priorités dans la résolution, le contrôle des progrès, et l'application des procédures d'escalade pour les problèmes ne progressant pas d'une manière satisfaisante. Gère toutes les réclamations efficacement et professionnellement. (USUP403/M)

Propose, discute et évalue les solutions potentielles avec des fournisseurs de service et met en place les modifications convenues ou ajouts. (USUP404/M)

Après consultation des utilisateurs, explique tous les dispositifs, les besoins de plans, les installations et commissions desk top systems, produits et services et leur mise à niveau. (USUP405/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Fait preuve  de capacité analytique et a le sens du détail. Sait apprécier l'importance des contraintes commerciales.

A une bonne connaissance des concepts et pratiques informatiques, dont le cycle de développement, avec une connaissance approfondie d'une spécialité informatique

A de bonnes compétences relationnelles

Maîtrise du niveau 3

Connaissance approfondie dans la conduite de processus de développement

Connaissance approfondie du métier, de l'environnement machine, système et des utilitaires de développement

Connaissance approfondie des processus métiers qui sont supportés par l'application et une bonne connaissance des logiciels utilisés. A une solide connaissance des processus de développement du système d'information

connaissance approfondie des pratiques et concepts du système d'information, particulièrement ceux qui sont utilisés dans sa propre organisation

Connaissance détaillée des standards de l'entreprise et des standards de l'environnement.

### Connaissance techniques et autres

Expert des standards, techniques et méthodes de développement d'application

Connaissance des standards de la société, de l'industrie et de la profession

Maîtrise en outils de développement

Connaissance des logiciels de bases de données

Connaissance des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…)

Autres savoir-faire et technique :

Maîtrise des techniques de capture d'information

Maîtrise de la gestion de la qualité

Bonne connaissance des techniques de reporting

Expert des techniques de modélisation de données

Maîtrise des systèmes d'exploitation et des langages de programmation

Maîtrise des méthodes techniques et outils de développement d'application

Maîtrise l'infrastructure du système d'information (exemple : bases de données, système d'exploitation, réseaux locaux…)

Maîtrise des techniques de tests et aussi des logiciels et outils de tests

Maîtrise les techniques de mesure et d'évaluation des charges, c'est la récupération, l'analyse et l'application des mesures pour évaluer la complexité des tâches et des charges (application des méthodes statistiques pour évaluer la complexité de risques et de charges)

Maîtrise les techniques de présentation et de négociation pour animer des réunions efficaces

### Comportements

Raisonnement conceptuel : comprend les solutions à des problèmes ou des situations complexes en faisant le lien avec des modèles, des concepts plus simples ou des expériences passées

Créativité : développe des approches innovantes de résolution de problèmes et spécule sur des solutions inventives et créatives

Sensibilité aux organisations : comprend la hiérarchie et la culture de son entreprise, de ses clients et fournisseurs et est capable d'identifier les décideurs et les personnes qui influencent les choix

Avoir une bonne communication orale

Capacité relationnelle : établit et maintient des relations avec des personnes qui viennent de divers horizons

# Spécialiste d'Application - Niveau 5 (ASP5)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Spécialiste d'Application**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 5 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| ASUP | Support Application | Niveau 4 | L'apport d'un service de support lié aux applications. Le support peut être procuré à la fois aux utilisateurs de l'application et aux fonctions de support telles que le help desk. Le support prend typiquement la forme de recherche et de résolution de problème et procure de l'information sur les systèmes. Il peut aussi inclure le suivi de leurs performances. Les problèmes peuvent être résolus en apportant du conseil ou de la formation aux utilisateurs, en corrigeant les erreurs, en effectuant des modifications et en définissant des améliorations en étroite collaboration avec les développeurs |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 5 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DTAN | Analyse de données | Niveau 4 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |
| PROG | Programmation - Développement de logiciel | Niveau 4 | Conception, création, test et documentation de nouveaux programmes et de programmes modifiés à partir de spécifications, conformément aux normes convenues. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 5 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Description du niveau

**Niveau 5**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

- Prendre la responsabilité de rechercher les solutions fonctionnelles efficaces. Organiser leur mise en œuvre au travers des améliorations des systèmes d'information, des gestions de données, des traitements et procédures, de l'organisation et du matériel. Appliquer et contrôler l'utilisation des outils d'analyse et de modélisation requis, des méthodes et standards d'une façon intelligente et efficace (ANAL501/M).

- Coopérer avec les clients et les équipes informatiques si nécessaire en menant des recherches à haut niveau pour les études stratégiques, les spécifications de besoin et les études de faisabilité. Maintenir une connaissance technique suffisante pour que les différentes alternatives puissent être analysées, modélisées et classifiées selon leur faisabilité technique et leurs performances(ANAL 502/M).

- Utiliser son expérience métier et ses compétences pour évaluer et conseiller sur la faisabilité des alternatives conciliant les limitations techniques et les réalités opérationnelles (ANAL 503/M).

- Si besoin est, prendre la responsabilité des spécifications détaillées et de la modélisation des solutions choisies, en utilisant les ressources, standards, méthodes et outils nécessaires. Travailler en relation avec ses homologues des équipes de développement logiciels et de production et jouer une part importante dans l'implémentation du système conformément aux méthodes et procédures définies (ANAL 504/M).

- S'assurer que les aspects sécurité sont pris en compte dans l'analyse, la modélisation et la conception, en contrôlant l'utilisation de techniques, méthodes et outils spécialisés (ANAL 505/M).

- Planifier, organiser et animer des réunions, des ateliers et les relations avec les équipes clients et utilisateurs tout au long de la phase d'analyse et de spécification et pendant le travail de développement ensuite. Prendre les responsabilités pour la bonne conduite de ces relations (ANAL 506/M).

Planifie le travail de l'équipe support applicatif, en tenant compte des compétences des individus et des exigences du travail. S'assure que tout travail est réalisé et documenté conformément aux standards, méthodes et procédures requises.(ASUP401/M)

Met en place et maintient les procédures et outils pour l'enregistrement et la résolution correcte des demandes d'assistance. S'assure que les outils d'assistance appropriés sont disponibles et mis à jour et que les équipes sont formées pour les utiliser.(ASUP402/M)

S'assure que les demandes d'assistance sont correctement enregistrées, attribuées et traitées d'une manière opportune et conformément aux standards. S'assure que les utilisateurs sont bien tenus informés du progrès et qu'une action corrective est menée pour éviter ou minimiser les retards. (ASUP403/M)

Apporte conseil et aide aux collègues moins expérimentés quand cela est demandé. (ASUP405/M)

Avoir la responsabilité technique complète de tous les aspects de spécifications et de conception des systèmes (DESN501/M)

Sélectionner en accord avec le niveau hiérarchique nécessaire les standards, méthodes et outils de conception appropriés et s'assurer qu'ils sont appliqués efficacement (DESN502/M)

Prendre un rôle d'encadrement technique dans les projets de développement à la fois dans la conception système et dans les interfaces avec les autres étapes de développement. Evaluer et prendre en compte l'analyse des impacts sur les principales options de conception (DENS503/M)

S'assurer que tous les travaux sont bien documentés au moyen des normes, méthodes et outils sélectionnés, y compris les outils de prototypage le cas échéant. Vérifier que les conceptions prennent bien en compte les exigences et les contraintes, y compris tous les aspects relatifs à la sécurité et qu'elles sont adaptées à l'environnement de support et aux objectifs fixés (DESN504/M).

### Tâches complémentaires

- Planifier et organiser les présentations et les sessions de formation à tous niveaux (ANAL 507/O).

- Prendre la responsabilité de tuteur avec les équipes d'analystes débutants (ANAL 508/O).

Dirige les équipes de conception, planifie, organise, ordonnance et rend compte de leur travail. (DESN505/O)

Travaille avec ses collègues chefs de projet si besoin est, réexamine et valide l'analyse de coût, de risque, les plannings de développement pour intégrer les choix de conception. (DESN506/O)

Evalue les produits logiciels et leur aptitude à remplir tout ou partie des besoins spécifiés, et conseille ses collègues et sa hiérarchie sur leur aptitude technique. (DESN507/O)

Mène la recherche sur des besoins de données globales, en les documentant selon les standards demandés en utilisant les méthodes et les outils prescrits. (DTAN401/M)

seul ou en tant que chef d'une petite équipe, applique les techniques d'analyse et de modélisation de données, basées sur une compréhension détaillée des besoins en information globale, afin d'établir, modifier ou maintenir une structure de données et ses composants associés (descriptions d'entité, descriptions de relation, définitions d'attribut). Conseille des concepteurs de base de données et autres utilisateurs de base de données et les composants associés. (DTAN402/M)

En liaison avec les équipes de gestion de ressource de l'information ou de gestion de système d'information, contribue au développement et à la maintenance des standards de données globales. (DTAN403/M)

Affecter les programmeurs à des tâches, en prenant en compte les capacités individuelles et les conditions de travail.(PROG401/M)

Superviser la performance de l'équipe de programmation, faire des comptesrendus sur leur efficacité et prendre les mesures nécessaires pour remédier aux déficiences éventuelles. Conseiller et aider les collègues moins expérimentés si nécessaire. (PROG402/M)

Mettre en place des mécanismes et des procédures pour permettre un contrôle structuré du travail produit et s'assurer qu'ils sont respectés. (PROG403/M)

Etablir et maintenir les standards applicables et s'assurer du respect de ceuxci (PROG404/M)

S'assure que toutes les demandes d'assistance des utilisateurs sont traitées rapidement et efficacement. Prend des initiatives pour s'assurer que les utilisateurs utilisent efficacement les équipements disponibles. (USUP501/M)

Fait preuve d'engagement et d'ingéniosité dans l'utilisation des équipements disponibles dans des situations exceptionnelles, en diagnostiquant les causes principales des difficultés, et en concevant des solutions pour s'assurer que l'effet sur les opérations est réduit au minimum. (USUP502/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être directement résolues, Tient un rôle d'interface au plus haut niveau entre les utilisateurs et les fournisseurs de service. S'assure que les mesures prioritaires et les procédures d'escalade sont appliquées efficacement et que toutes les plaintes sont résolues de façon responsable et professionnelle. (USUP503/M)

Pilote la gestion des incidents, leur état d'avancement et la vitesse de résolution. Propose des améliorations et des recommandations de changements pour les systèmes, produits ou services. (USUP504/M)

Informe les utilisateurs sur les plans et les politiques de l'organisation pour la fourniture de Desk top systems, les produits et les services à moyen et long terme et donne un avis sur l'impact de tels plans. (USUP505/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

BAC + 4/5 (diplôme d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

A une connaissance fonctionnelle étendue, dans 1 ou plusieurs secteurs d'activité

A de bonnes compétences relationnelles et une expérience significative de la négociation avec les clients et /ou les utilisateurs

A une approche disciplinée, analytique et systématique de la résolution de problème

A une bonne connaissance des logiciels de gestion du cycle de développement informatique et une bonne pratique de leurs mises en oeuvre

Est capable d'identifier des missions potentielles en dehors de ses propres domaines de spécialisation et d'apporter, si nécessaire, son expertise

Maîtrise du niveau 4

Connaissance approfondie dans la conduite de processus de développement

Connaissance approfondie du métier, de l'environnement machine, système et des utilitaires de développement

Est capable d'accepter des missions en dehors de son propre champ de spécialisation et apporte en support l'expertise appropriée si nécessaire

A acquis une connaissance approfondie des pratiques et concepts du système d'information, particulièrement ceux qui sont utilisés dans sa propre organisation

Connaissance détaillée des standards de l'entreprise et des standards de l'environnement.

Est capable d'organiser, de planifier et de contrôler le travail de plusieurs équipes dans le cadre d'objectifs prédéterminés

A une bonne compréhension du rôle des outils de tests dans le cycle de vie du développement, applique systématiquement une approche analytique pour résoudre les problèmes et fait particulièrement attention au détail, est capable de démontrer de bonnes aptitudes à la communication et à la gestion de la relation clients

### Connaissance techniques et autres

Expert des standards, techniques, outils et méthodes de développement d'application

Connaissance des logiciels de bases de données

Expert des outils de développement

Maîtrise des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…)

Maîtrise des standards de la société, de l'industrie et de la profession

Autres savoir-faire et technique :

Maîtrise des techniques de communication écrite et de reporting

Maîtrise de la gestion de la qualité

Expert des techniques de modélisation de données

Expert des systèmes d'exploitation et des langages de programmation

Expert des méthodes techniques et outils de développement d'application

Expert des techniques de tests et aussi des logiciels et outils de tests

Est au courant des directives de gestion de configuration logiciels

Maîtrise les techniques de mesure et d'évaluation des charges, c'est la récupération, l'analyse et l'application des mesures pour évaluer la complexité des tâches et des charges (application des méthodes statistiques pour évaluer la complexité de risques et de charges)

Maîtrise la chaîne de valeur ajoutée client et participe à l'établissement des offres

Maîtrise l'évaluation et la gestion des risques techniques

Maîtrise les techniques et les outils de gestion de projet

| Comportements |
| --- |
| Vision client : Comprend et prend en compte les besoins des clients internes et externes lors de décisions ou d'actions à mener<br>Avoir une bonne communication orale<br>Prise de décision : prend les décisions dans un temps défini, prend en compte les besoins de la situation, les priorités, les contraintes et la disponibilité des informations requises |

# Audit Interne - Niveau 5 (AUD5)

Filière : Internal Audit
Métier : Audit Interne

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Audit Interne - Niveau 6 (AUD6)

Filière : Internal Audit
Métier : Audit Interne

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Audit Interne - Niveau 7 (AUD7)

Filière : Internal Audit
Métier : Audit Interne

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Audit Interne - Niveau 8 (AUD8)

Filière : Internal Audit
Métier : Audit Interne

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 8

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Audit Interne - Niveau 9 (AUD9)

Filière : Internal Audit
Métier : Audit Interne

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 9

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines importants d'expertise. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions, ainsi que de celles de ses collaborateurs.
**Influence**
Peut influencer de manière cruciale la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
L'influence s'exerce au niveau du comité de direction ou à un niveau équivalent auprès des clients
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes les plus complexes qui impactent le management et le commerce. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans plusieurs domaines d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein d'une ou de plusieurs entreprises et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise. Pense et agit avec des normes spécifiques, des objectifs et résultats fixés par le management du périmètre de rattachement.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership, au plus haut niveau et dans des contextes très variés.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, à tout niveau, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve de large connaissance dans une grande variété de domaines (informatique, RH, Finances, ...), associées à une connaissance équivalente des activités des entreprises utilisatrices.
Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer, à haut niveau, dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

| |
|---|
| Comportements |
| |

# Support Conseil Fonctionnel - Niveau 2 (BMC2)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil Fonctionnel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 2 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 2 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| PROF | Planification Projet | Niveau 2 | Fourniture de support et d'orientation sur les processus, procédures, outils et techniques de gestion de projet au management, aux responsables de projet et à leurs équipes. Utilisation de logiciel de gestion de projet. Développement, production et évolution des plannings (temps, ressource, coût, ...). Suivi et contrôle de l'avancement d'un ou plusieurs projets informatiques (y compris ceux réalisés par des sous-traitants). Maintenance des documents/projets associés.<br>Participation aux comités de suivi de projet. Analyse de la performance et de la maintenance des métriques et des modèles d'estimation. Gestion des modifications de projet et leur contrôle. |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**

A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**

Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**

Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

Contribuer à la réalisation des missions avec supervision, en mettant en oeuvre ses connaissances, ses compétences et son expérience. Les activités sont coordonnées par un consultant (senior) (CNSL201/M)

Produire des livrables standards en terme de fond et de forme, par exemple des rapports et des présentations (CNSL202/M)

Se tenir informer des développements actuels dans son domaine de spécialité (CNSL203/M)

Maintenir une connaissance de base des pratiques dans son domaine de spécialité (CNSL204/M)

### Tâches complémentaires

- Travailler avec les collègues et les clients/utilisateurs sur l'analyse et la modélisation des fonctions, des processus, des flux d'informations et des structures de données, en utilisant des techniques méthodiques et cohérentes. (ANAL201/M)

- Travailler avec les collègues et les clients/utilisateurs pour enquêter sur des besoins fonctionnels et des problèmes, pour faire évoluer les systèmes d'information (gestion de données, processus/procédures, organisation et matériel). (ANAL202/M)

- Travailler avec les collègues et les clients/utilisateurs à la spécification des flux d'informations, des processus / procédures et des structures de données en réponse aux besoins. (ANAL203/M)

- Documenter le travail en utilisant les standards, les méthodes et les outils requis (ANAL204/M).

- Participer aux réunions client/utilisateur et aux présentations de solutions par oral et par écrit (ANAL205/M)

Fournir l'orientation élémentaire sur les processus, les procédures, les outils et les techniques de gestion de projet (PROF201/M)

Installer et fournir du support et des orientations sur le logiciel de gestion de projet (PROF202/M)

A partir d'un planning et de données, utiliser un tableur et un logiciel de gestion de projet pour initialiser la répartition des structures et des réseaux de projet. Produire des plannings de projet et leurs mises à jour et des rapports de synthèse, y compris les coûts détaillés et récapitulatifs (PROF203/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 4/5 (diplôme d'ingénieur ou d'école de commerce) ou expérience professionnelle équivalente

- A acquis une expérience (1 an minimum) dans une fonction d'ISM3 en niveau 1 OU dispose d'une expérience dans un environnement commercial, industriel ou administratif et a suivi une formation en méthodologie de gestion de projet

- A de bonnes compétences relationnelles et une expérience significative de la négociation avec les clients et /ou les utilisateurs

- A une approche disciplinée, analytique et systématique de la résolution de problème

- A une bonne connaissance des logiciels de gestion du cycle de développement informatique et une bonne pratique de leurs mises en œuvre

- A une bonne compréhension générale de l'activité et des fonctions de l'entreprise.

- Est efficace et persuasif dans la présentation de problèmes, processus et solutions techniques, à l'oral et à l'écrit. Est responsable de la qualité et de l'intérêt de son propre travail

- Connaît le cycle de développement de projet informatique et les problèmes associés à l'implémentation de projets informatiques

### Connaissance techniques et autres

- Maîtrise des techniques d'analyse fonctionnelle

- Maîtrise des outils de modélisation de l'information

- Connaissance de la gestion de projet

- Maîtrise des outils de gestion de projet

- Maîtrise des outils de reporting

- Maîtrise des outils bureautique

### Comportements

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en le décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

- Acquisition d'information : identifie les manques dans l'information disponible à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts

- Souci du détail : applique les normes et procédures aux tâches entreprises et s'assure de ne rien avoir oublié

- Communication efficace à l'oral et à l'écrit

- Numération : a la compréhension des métriques associés à un problèmes ou une situation, leur signification et relation, et est capable de les utiliser pour identifier des solutions

- Relations avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec une grande variété de populations

- Planification et organisation : détermine un plan d'actions en le décomposant en plusieurs étapes, en planifiant et en attribuant des ressources à chacune de ces étapes, tout en tenant compte des problèmes éventuels

- Connaissance fonctionnelle et interdisciplinaire : comprend les besoins, les objectifs et les contraintes d'autres disciplines et d'autres fonctions

- Travail en équipe : travaille en coopération (plutôt qu'en compétition) avec les autres pour atteindre et réaliser des objectifs communs

# Support Conseil Fonctionnel - Niveau 3 (BMC3)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil Fonctionnel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 3 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 3 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| PROF | Planification Projet | Niveau 3 | Fourniture de support et d'orientation sur les processus, procédures, outils et techniques de gestion de projet au management, aux responsables de projet et à leurs équipes. Utilisation de logiciel de gestion de projet. Développement, production et évolution des plannings (temps, ressource, coût, ...). Suivi et contrôle de l'avancement d'un ou plusieurs projets informatiques (y compris ceux réalisés par des sous-traitants). Maintenance des documents/projets associés.<br>Participation aux comités de suivi de projet. Analyse de la performance et de la maintenance des métriques et des modèles d'estimation. Gestion des modifications de projet et leur contrôle. |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Contribuer à la réalisation des missions avec supervision ou comme membre d'une équipe, en mettant en oeuvre ses connaissances, ses compétences et son expérience. Les activités sont coordonnées par un consultant (senior) (CNSL301/M)

Produire des livrables standards en terme de fond et de forme, par exemple des rapports et des présentations (CNSL302/M)

Se tenir informer des développements actuels dans son domaine de spécialité (CNSL303/M)

Développer une compréhension des problématiques du client (CNSL304/M)

Maintenir une connaissance de base des pratiques dans son domaine de spécialité (CNSL305/M)

### Tâches complémentaires

- Travailler avec des collègues et des clients / utilisateurs à l'analyse et la modélisation des fonctions, des processus, des flux d'informations et des données, en utilisant les techniques appropriées (ANAL301/M)

- Etudier avec des collègues et des clients/utilisateurs les besoins fonctionnels et les problèmes et rechercher des solutions efficaces en apportant des améliorations sur la gestion de données, les processus/procédures, l'organisation et le matériel. Aider à l'analyse des solutions et identifier les options envisageables (ANAL302/M).

- Travailler avec des collègues et clients/utilisateurs à la spécification des flux d'information, des processus/procédures et des données conformément aux besoins définis (ANAL303/M)

- Documenter tout travail en utilisant les standards, méthodes et outils requis (ANAL304/M).

- Organiser, préparer et participer aux réunions clients/utilisateurs et présenter les solutions par oral et par écrit (ANAL305/M).

- Aider à définir, planifier et justifier (en termes fonctionnel) les projets pour développer/implémenter les composants automatisés et non-automatisés des processus nouveaux ou modifiés (ANAL306/M).

Fournir l'orientation détaillée sur les processus, les procédures, les outils et les techniques de gestion de projet (PROF301/M)

Installer et fournir du support et des orientations détaillés sur le logiciel de gestion de projet (PROF302/M)

Apporter conseil et orientation élémentaires sur les propositions et plans projets individuels (PROF303/M)

A partir d'un planning et de données, utiliser un tableur et un logiciel de gestion de projet pour initialiser la répartition des structures et des réseaux de projet. Produire des plannings de projet et leurs mises à jour et des rapports de synthèse, y compris les coûts détaillés et récapitulatifs (PROF304/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

BAC + 4/5 (diplôme d'ingénieur ou école de commerce) ou expérience équivalente

A acquis une expérience dans le métier de support conseil fonctionnel au niveau 2 OU dispose d'une expérience fonctionnelle – métier client (3 ans environ) + expérience de projet de développement informatique

A reçu une formation à la méthodologie de gestion de projet

- A une connaissance fonctionnelle significative, dans 1 ou plusieurs secteurs d'activité

- A de bonnes compétences relationnelles et une expérience significative de la négociation avec les clients et /ou les utilisateurs

- A une approche disciplinée, analytique et systématique de la résolution de problème

- A une bonne connaissance des logiciels de gestion du cycle de développement informatique et une bonne pratique de leurs mises en œuvre

- Est responsable de la qualité et de l'intérêt de son propre travail, en travaillant seul ou en tant que membre d'une équipe, et est capable de guider des collègues moins expérimentés et de leur transmettre du savoir-faire. Est capable de planifier son propre travail dans le cadre d'objectifs fixés et d'en évaluer l'avancement.

- Connaît le cycle de développement de projet informatique et les problèmes associés à l'implémentation de projets informatiques

### Connaissance techniques et autres

- Maîtrise des techniques d'analyse fonctionnelle

- Maîtrise des techniques de modélisation de l'information

- Maîtrise des techniques de capture d'informations

- Connaissance de la gestion de projet

- Maîtrise des outils de gestion de projet

- Maîtrise des outils de reporting

### Comportements

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

- Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts

- Orientation commerciale : garde les aspects commerciaux continuellement à l'esprit lorsqu'il agit ou qu'il prend des décisions

- Communique efficacement par oral et par écrit

- Relations avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec une grande variété de populations

- Flexibilité : prend en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase

- Raisonnement conceptuel : identifie les solutions à des problèmes ou des situations complexes en faisant le lien avec des modèles, des concepts plus simples, ou des expériences passées

- Planification et organisation : détermine un plan d’actions en le décomposant en plusieurs étapes, en planifiant et en attribuant des ressources à chacune de ces étapes, tout en tenant compte des problèmes éventuels

- Connaissance fonctionnelle et interdisciplinaire : comprend les besoins, les objectifs et les contraintes d’autres disciplines et d’autres fonctions

- Numération : a la compréhension des métriques associés à un problème ou une situation, leur signification et relation, et est capable de les utiliser pour identifier des solutions

# Support Conseil Fonctionnel - Niveau 4 (BMC4)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil Fonctionnel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 4 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 4 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| DVTR | Développement et formation | Niveau 4 | La gestion, ou la fourniture d'expertise, dans le développement et la formation des informaticiens, incluant : la définition des besoins de formation et de développement conformément aux exigences de l'entreprise ou de l'activité, la production de plans de formation, la conception et l'animation de formation, la relation avec les fournisseurs externes et l'évaluation des bénéfices de la formation et des activités de développement. |
| PROF | Planification Projet | Niveau 4 | Fourniture de support et d'orientation sur les processus, procédures, outils et techniques de gestion de projet au management, aux responsables de projet et à leurs équipes. Utilisation de logiciel de gestion de projet. Développement, production et évolution des plannings (temps, ressource, coût, ...). Suivi et contrôle de l'avancement d'un ou plusieurs projets informatiques (y compris ceux réalisés par des sous-traitants). Maintenance des documents/projets associés.<br>Participation aux comités de suivi de projet. Analyse de la performance et de la maintenance des métriques et des modèles d'estimation. Gestion des modifications de projet et leur contrôle. |

## Description du niveau

**Niveau 4**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Réaliser des missions comme membre d'une équipe, en mettant en oeuvre ses connaissances, ses compétences et son expérience. (CNSL401/M)

Planifier et organiser son travail ou les activités coordonnées par un consultant (senior) (CNSL402/M)

Produire des livrables de très bonne qualité en terme de fond et de forme, par exemple des rapports, des présentations, des argumentaires (CNSL403/M)

Se tenir informer des développements actuels dans son domaine de spécialité (CNSL404/M)

Développer une compréhension des problématiques du client et contribuer à des solutions viables dans son domaine de spécialité, en tenant compte des besoins (CNSL405/M)

Maintenir une connaissance détaillée des pratiques dans son domaine de spécialité (CNSL406/M)

S'engager dans la réalisation de ses missions (CNSL407/M)

### Tâches complémentaires

- Travailler avec des collègues, des clients utilisateurs pour rechercher et modéliser les fonctions, les traitements, les flux d'information et les structures de données en utilisant des méthodes et des techniques cohérentes (ANAL401/M)

- Travailler avec des collègues, des clients utilisateurs pour analyser les besoins et les problèmes, en cherchant des solutions efficaces pour le métier au travers d'amélioration sur la gestion de données, les processus / procédures, l'organisation et le matériel. S'assurer que tous les aspects liés à la sécurité sont pris en compte, en utilisant les techniques, les outils et les méthodes appropriés (ANAL402/M).

- En travaillant seul ou en équipe, analyser les solutions et identifier des options envisageables (ANAL403/M).

- Travailler avec les clients ou les utilisateurs à la spécification des flux d'information, des processus / procédures et des données en réponse aux besoins exprimés. Consulter les spécialistes dans les domaines comme le développement logiciel, les bases de données, les réseaux, la production et tenir compte de leurs recommandations (ANAL404/M).

- Appliquer les standards, les méthodes et les outils disponibles de manière pertinente et efficace et produire des documentations techniques et fonctionnelles.(ANAL405/M).

- Organiser, préparer et animer des réunions, des ateliers et des présentations pour un public très large en faisant preuve de compétences de communication et de persuasion (ANAL406/M)

Contribuer efficacement à identifier des opportunités commerciales pour l'activité de conseil ou l'entité (CNSL408/O)

Participer à l'analyse des besoins de formation informatique en déterminant les besoins individuels ou collectifs en formation et en développement, en cohérence avec le plan de développement (DVTR401/M).

Aider à la réalisation de plans de formations en utilisant les résultats des analyses des besoins en formation (DVTR402/M).

Spécifier des activités de formation et/ou de développement en réponse aux besoins du système informatique (individuelles ou collectives) (DVTR403/M).

Evaluer les bénéfices pour l'entreprise de la formation et des activités de développement (DVTR404/M).

Développer et maintenir les standards, processus et procédures génériques de gestion de projet (PROF401/M)

Assurer le support à l'initialisation des processus ou procédure pour un projet (PROF402/M)

Assurer le support à l'utilisation des outils et techniques de planning, d'estimation, de suivi et d'analyse de risques (PROF403/M)

Apporter un support générique et spécifique sur le développement et le contenu de cas pratiques, de plannings projet, de rapports de revue et d'audit (PROF404/M)

Evaluer la performance du projet et proposer des modifications lorsque la performance est insuffisante (PROF405/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 4/5 (diplôme d'ingénieur ou école de commerce) ou expérience professionnelle équivalente

A acquis une expérience dans le métier de support conseil fonctionnel au niveau 3 OU dispose d'une expérience fonctionnelle – métier client – significative, avec une responsabilité fonctionnelle ou de management + expérience de projet de développement informatique

, et a suivi une formation sur les méthodes et techniques d'analyse fonctionnelle et les méthodes de gestion de projet

- A une connaissance fonctionnelle étendue, dans 1 ou plusieurs secteurs d'activité

- A de bonnes compétences relationnelles et une expérience significative de la négociation avec les clients et /ou les utilisateurs

- A une approche disciplinée, analytique et systématique de la résolution de problème

- A une bonne connaissance des logiciels de gestion du cycle de développement informatique et une bonne pratique de leurs mises en oeuvre

- Connaît le cycle de développement de projet informatique et les problèmes associés à l'implémentation de projets informatiques

- A une connaissance pratique des méthodes, outils et techniques de gestion de projet

### Connaissance techniques et autres

- Maîtrise des techniques d’analyse fonctionnelle

- Maîtrise des outils de modélisation d’information (ex : modèle entité / relation, diagramme de classe, modèle de flux d’information, ..)

Autres savoir-faire et technique :

- Maîtrise des techniques d’acquisition d’information

- Maîtrise des techniques de présentation

Maîtrise des propositions clients : méthodes et techniques de préparation et de présentations de cas, par oral et par écrit

**Comportements**

- Raisonnement conceptuel : Acquérir la compréhension de solutions sous-jacentes dans des problèmes ou des situations complexes en les reliant à des concepts plus simples ou mieux compris, des modèles ou des expériences antérieures.

- Orientation vers le client : comprend les besoins des clients internes et externes et les garde en mémoire au moment de mener des actions ou de  prendre des décisions..

- Acquisition de l’information : identifie des lacunes dans l’information disponible nécessaire pour la compréhension d’un problème ou d’une situation et définition des moyens pour y remédier

- Relations aux autres : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes venant d’horizons très différents

- Influence et persuasion : influence et persuade les autres d’adopter un plan d’action particulier lorsqu’il n’y a pas de commandement ou de contrôle direct

- Suivi et contrôle : Vérifie l’avancement du travail en fonction des objectifs, fait un rapport si besoin est et prend des mesures pour résoudre les retards.

- Initiative : anticipe  les situations, prend les mesures nécessaires et prévoit les opportunités

- Créativité : prend des approches innovantes  de résolution de problèmes et trouve des solutions inventives et créatives

- Orientation commerciale : garde continuellement les aspects commerciaux en tête pour mener des actions ou prendre des décisions

# Consultant Fonctionnel - Niveau 5 (BMC5)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil Fonctionnel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 5 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 5 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| BPRE | Business Process (RE-) Engineering | Niveau 5 | Identification et développement de nouvelles approches ou d'approches alternatives à la réalisation des activités de l'entreprise, grâce aux technologies informatiques. Ceci inclut la compréhension des technologies sous-jacentes et leurs applications, l'estimation des coûts et des bénéfices potentiels de ces nouvelles approches et, si besoin, la gestion du changement et l'assistance à la mise en oeuvre. |
| DVTR | Développement et formation | Niveau 5 | La gestion, ou la fourniture d'expertise, dans le développement et la formation des informaticiens, incluant : la définition des besoins de formation et de développement conformément aux exigences de l'entreprise ou de l'activité, la production de plans de formation, la conception et l'animation de formation, la relation avec les fournisseurs externes et l'évaluation des bénéfices de la formation et des activités de développement. |
| PRMG | Management de projet | Niveau 4 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| SALE | Vente | Niveau 4 | L'identification de prospects commerciaux, le développement d'intérêt du client et la préparation, la réalisation et le contrôle des ventes de tout produit ou service sur un marché interne ou externe |

## Description du niveau

**Niveau 5**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**

Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Réaliser des missions, seul ou en tant que membre d'une équipe, en mettant en œuvre ses connaissances, ses compétences, son expérience. Démontrer une compréhension des problèmes intéressant l'organisation du client et proposer des solutions viables dans son domaine d'expertise en tenant compte des besoins des personnes concernées (CNSL501/M)

Identifier des besoins en dehors de son domaine de compétences, identifier les liens entre ces domaines, solliciter et travailler efficacement avec une expertise complémentaire si nécessaire (CNSL502/M)

Planifier et organiser son travail avec précision. Mener à bien ses missions de manière systématique. (CNSL503/M)

Produire des « livrables » de qualité à la fois en termes de contenu et de présentation. Exemples de livrables : rapports, présentations et argumentaires (CNSL504/M)

Maintenir une connaissance détaillée des pratiques courantes dans son domaine d'expertise. Rester informé des développements actuels dans son domaine d'expertise. Si nécessaire, développer ses connaissances, et dans certains cas une connaissance détaillée, de domaines extérieurs à son domaine d'expertise (CNSL505/M).

### Tâches complémentaires

- Prendre la responsabilité de rechercher les solutions fonctionnelles efficaces. Organiser leur mise en œuvre au travers des améliorations des systèmes d'information, des gestions de données, des traitements et procédures, de l'organisation et du matériel. Appliquer et contrôler l'utilisation des outils d'analyse et de modélisation requis, des méthodes et standards d'une façon intelligente et efficace (ANAL501/M).

- Coopérer avec les clients et les équipes informatiques si nécessaire en menant des recherches à haut niveau pour les études stratégiques, les spécifications de besoin et les études de faisabilité. Maintenir une connaissance technique suffisante pour que les différentes alternatives puissent être analysées, modélisées et classifiées selon leur faisabilité technique et leurs performances(ANAL 502/M).

- Utiliser son expérience métier et ses compétences pour évaluer et conseiller sur la faisabilité des alternatives conciliant les limitations techniques et les réalités opérationnelles (ANAL 503/M).

- Si besoin est, prendre la responsabilité des spécifications détaillées et de la modélisation des solutions choisies, en utilisant les ressources, standards, méthodes et outils nécessaires. Travailler en relation avec ses homologues des équipes de développement logiciels et de production et jouer une part importante dans l'implémentation du système conformément aux méthodes et procédures définies (ANAL 504/M).

- S'assurer que les aspects sécurité sont pris en compte dans l'analyse, la modélisation et la conception, en contrôlant l'utilisation de techniques, méthodes et outils spécialisés (ANAL 505/M).

- Planifier, organiser et animer des réunions, des ateliers et les relations avec les équipes clients et utilisateurs tout au long de la phase d'analyse et de spécification et pendant le travail de développement ensuite. Prendre les responsabilités pour la bonne conduite de ces relations (ANAL 506/M).

Rechercher et décrire les processus fonctionnels courants ; identifier la structure organisationnelle en place qui supporte les activités de l'entreprise.(BPRE501/M)

Identifier les contraintes liées à la culture, l'organisation et au commerce qui peuvent impacter les options de changement.(BPRE502/M)

Comprendre les objectifs de l'entreprise / de l'activité et développer des processus alternatifs pour les atteindre (BPRE503/M)

Evaluer les risques, les coûts et les bénéfices potentiels des modèles de processus alternatifs (BPRE504/M)

Conduire l'analyse des besoins de formation dans la fonction informatique : déterminer les besoins de formation et développement individuels ou collectifs en cohérence avec les affaires de l'entreprise / l'activité (DVTR501/M)

Produire des plans annuels par service, les revoir et les adapter en fonction de l'évolution des besoins de l'entreprise / activité / service (DVTR502/M)

Déterminer les besoins de nouveaux cours dans son domaine de spécialité (DVTR503/M)

Evaluer les bénéfices des programmes de formation et de développement pour l'entreprise / l'activité et en faire un compte rendu (DVTR504/M)

Activité principale :

- Management et gestion de petits projets nettement définis relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de petite taille/faible complexité (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.)

- gestion des attentes des clients

SALE401 : Recherche de nouvelles ventes et répond aux demandes commerciales existantes en développant l'identification des besoins commerciaux des clients et en recherchant comment y répondre par ses produits et services

SALE402 : Prépare des propositions pour la fourniture de produits ou services en consultant les responsables de leur fourniture, et en cohérence avec les politiques et les procédures commerciales de son entité

SALE403 : Maintient le contact client après avoir fait des propositions pour soutenir l'intérêt, mener les affaires, aider à la négociation des modifications et, si possible, clore la vente

SALE404 : Maintient le contact client après la conclusion des accords commerciaux pour s'assurer que le client est satisfait des produits et services et leur production et pour initier les actions afin de corriger les causes d'insatisfaction

SALE405 : Contrôle et fait des rapports sur les prospects commerciaux, l'avancement et la performance, la satisfaction client, les renseignements marché et les aptitudes des concurrents

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Dispose d'une expérience au niveau 4 dans un des fonction d'ISM

Fait preuve d'un comportement professionnel au dessus de la moyenne dans la négociation avec des clients, des collègues et le management

A une connaissance très complète d'au moins un domaine informatique associé à des références de mise en œuvre avec succès dans des situations variées.

A de bonnes compétences relationnelles, particulièrement dans la prise de contacts de tout type et à tout niveau

Connaît diverses méthodes d'analyse, de modélisation et de conception ; a une large connaissance dans le domaine des systèmes d'information, des normes, applications et évolutions informatiques.

Sait obtenir de l'information professionnelle dans des situations de face à face et analyser l'information relative aux taches et missions des utilisateurs recueillie de manière formelle et informelle. A une approche créative et analytique de la résolution de problèmes.

### Connaissance techniques et autres

- Connaissance des techniques d'analyse fonctionnelle

- Connaissance des outils de modélisation d'information

- Connaissance du conseil : principes, méthodes et pratiques associés au conseil en informatique

Autres savoir-faire et technique :

- Connaissance des concepts de chaîne de valeur

- Maîtrise des techniques d'acquisition d'information

- Maîtrise des techniques de présentation

- Maîtrise les techniques de communication écrite et de reporting

- Connaissance des logiciels bureautique

- Connaissance des caractéristiques de l'entreprise : structure fonctionnelle, missions, objectifs, stratégies et facteurs clés de succès

### Comportements

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

- Raisonnement conceptuel : identifie les problèmes à résoudre en faisant le lien avec des modèles, des concepts, ou des expériences passées

- Acquisition d'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts

- Influence et persuasion : influence et persuade les autres de prendre des suites d'actions particulières quand il n'est pas lui-même en première ligne

- Créativité : développe des approches innovantes dans la résolution de problèmes et spécule sur des solutions inventives et créatives

- Orientation vers les objectifs : se concentre sur les objectifs fixés et les atteint quelles que soient les circonstances

- Orientation vers le client : comprend les besoins des clients internes ou externes et les garde en tête lors de prise de décisions ou d'actions

- Flexibilité : tient compte d'information nouvelle ou de changement de circonstances et modifie sa compréhension du problème ou de la situation en fonction

# Consultant Fonctionnel - Niveau 6 (BMC6)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil Fonctionnel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 6 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 6 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| BPRE | Business Process (RE-) Engineering | Niveau 6 | Identification et développement de nouvelles approches ou d'approches alternatives à la réalisation des activités de l'entreprise, grâce aux technologies informatiques. Ceci inclut la compréhension des technologies sous-jacentes et leurs applications, l'estimation des coûts et des bénéfices potentiels de ces nouvelles approches et, si besoin, la gestion du changement et l'assistance à la mise en oeuvre. |
| DVTR | Développement et formation | Niveau 6 | La gestion, ou la fourniture d'expertise, dans le développement et la formation des informaticiens, incluant : la définition des besoins de formation et de développement conformément aux exigences de l'entreprise ou de l'activité, la production de plans de formation, la conception et l'animation de formation, la relation avec les fournisseurs externes et l'évaluation des bénéfices de la formation et des activités de développement. |
| PRMG | Management de projet | Niveau 5 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| SALE | Vente | Niveau 5 | L'identification de prospects commerciaux, le développement d'intérêt du client et la préparation, la réalisation et le contrôle des ventes de tout produit ou service sur un marché interne ou externe |

## Description du niveau

**Niveau 6**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.

**Influence**

A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.

Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.

**Complexité du travail**

Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.

**Compétences principales**

Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.

Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.

Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.

**Formation et Développement**

Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Réaliser des missions, seul ou à la tête d'une petite équipe de consultants. Assumer la responsabilité de la prise de décision dans son domaine d'expertise, susceptible d'avoir une influence importante à long terme sur l'organisation du client (CNSL601/M)

Travailler efficacement avec l'équipe du client, en obtenant leur engagement, leur confiance et leur co-opération dans l'exécution des missions, et en garantissant leur acquisition et la propriété du travail réalisé. (CNSL602/M)

Posséder une connaissance d'ensemble suffisante pour comprendre la pertinence et l'importance relative de son domaine d'expertise par rapport aux autres domaines. Collaborer au maximum avec les équipes maîtrisant d'autres spécialités. (CNSL603/M)

Planifier et organiser le travail d'un petit groupe de consultants sur une mission. Démontrer ses aptitudes pour la gestion et la conduite du groupe. (CNSL604/M)

### Tâches complémentaires

- En travaillant étroitement avec les clients et l'équipe informatique si nécessaire, rechercher, analyser, modéliser, spécifier, intégrer et implémenter les processus en tenant compte des contraintes techniques, des considérations financières et des objectifs fixés (ANAL601/M).

- Dans la conception de telles solutions, porter une attention particulière aux normes internes et externes et également à celles relatives à l'audit, à la gestion de données, à la sécurité, etc… (ANAL 602/M).

- Orienter et encadrer des projets dans un domaine de responsabilité défini et planifier avec précision et efficacité le travail des groupes de projet (ANAL 603/M).

- Jouer un rôle significatif dans la définition de stratégies pour utiliser l'informatique de manière efficace dans un domaine défini et formaliser l'état de l'art sur des domaines comme la planification stratégique, la recherche opérationnelle, l'analyse des coûts (ANAL 604/M).

- Maintenir une bonne connaissance, conseiller et justifier la qualité opérationnelle des procédures informatiques des applications fonctionnelles actuelles. Conseiller et adapter les normes, les méthodes et les procédures pour leur application générale (ANAL 605/M).

- Convaincre les clients d'accepter des solutions viables et des systèmes validés qui impliquent des changements de conditions de travail et de pratiques, en démontrant compréhension, imagination et créativité (ANAL 606/M).

- Rédiger et parler avec aisance et communiquer avec efficacité avec les différents niveaux de management (ANAL607/M)

Identifier les facteurs susceptibles d'influencer le développement de nouveaux processus fonctionnels (BPRE601/M).

Développer des critères d'évaluation appropriés pour la sélection de nouveaux processus fonctionnels, ou des processus alternatifs (BPRE602/M).

Evaluer les conséquences des nouveaux processus à la fois sur les équipes et sur l'organisation et identifier les actions nécessaires pour assurer une transition progressive vers les nouveaux processus (BPRE603/M).

Entreprendre des missions en dehors de son propre domaine d'expertise. Développer une bonne connaissance de la façon de mener à bien une mission. Planifier, superviser et contrôler les activités nécessaires. Mener des recherches pour assimiler le savoir nécessaire. Chercher et obtenir l'expertise appropriée. (CNSL605/O)

Guider / accompagner les clients et ses collègues consultants, en leur transférant compétences et expertise (CNSL606/O)

Contribuer de façon significative à identifier, faire la proposition et remporter une affaire pour l'entreprise / l'activité / l'entité . (CNSL607/O)

Prendre la responsabilité de la conduite d'analyse des besoins de formation, par la collecte des besoins de formation et développement en cohérence avec les affaires de l'entreprise / l'activité (DVTR601/M)

Produire des plans de formation par service ou fonction, avec des éléments financiers et les adapter aux besoins d'évolution de l'entité (DVTR602/M)

Prendre la responsabilité de la spécification et la construction de formations et de programmes de développement (DVTR603/M)

Evaluer le bénéfice de la formation et des programmes de développement pour l'entreprise et initier des actions correctives si nécessaire (DVTR604/M)

Gérer les programmes de formation de la conception initiale jusqu'à l'achèvement (DVTR605/M)

Activité principale :

- Direction et gestion de petits projets relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de petite taille/faible complexité (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.)

- définition, documentation et exécution de un ou plusieurs projets de petite envergure avec participation active à toutes leurs phases

- représentation active de l'équipe de projet dans le but de nouer et d'entretenir des relations fructueuses avec l'entreprise

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure

SALE501 : Dirige des équipes commerciales pour atteindre les objectifs fixés, en allouant et développant le personnel

SALE502 : Par un contact avec des clients prospects au plus haut niveau, recherche de nouvelles ventes et répond aux demandes commerciales existantes en développant l'identification des besoins commerciaux des clients et en recherchant comment y répondre par ses produits et services

SALE503 : Prépare des propositions pour les principales ventes de produits ou services en consultant les responsables de leur fourniture, et en cohérence avec les politiques et les procédures commerciales de son entité

SALE504 : Maintient le contact client après avoir fait des propositions pour soutenir l'intérêt, mener les affaires et négocier, si nécessaire, sur les problèmes techniques et commerciaux pour obtenir des accords commerciaux.

SALE505 : Maintient le contact avec le client pour contrôler la satisfaction sur les ventes et le niveau général de service et pour initier toute action corrective nécessaire.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Dispose d'une expérience dans la fonction de Consultant Fonctionnel au niveau 5

Connaissances et qualifications

Fait preuve d'un bon niveau de professionnalisme dans les relations avec les clients, les collègues et l'équipe.

A une connaissance très complète d'au moins un domaine informatique et une connaissance générale plus large alliée à une expérience de mise en oeuvre avec succès dans des situations variées. Possède de très bonnes compétences relationnelles, particulièrement dans la prise de contact de tout type et à tous les niveaux. Est capable d'influer sur des décisions et d'en prendre la responsabilité d'un point de vue technique ou décisionnel.

Connaît diverses méthodes d'analyse, de modélisation et de conception ; a une large connaissance dans le domaine des systèmes d'information, des normes, applications et évolutions informatiques.

Sait exprimer clairement des changements potentiels à des processus fonctionnels de manière convaincante, par oral et par écrit

### Connaissance techniques et autres

- Maîtrise techniques d'analyse fonctionnelle

- Maîtrise du conseil : principes, démarches et pratiques associées au conseil dans un environnement informatique

- Maîtrise des techniques de rapport écrit

- Maîtrise des techniques de capture d'information : sélection et application de méthodes, outils et techniques de collecte d'information appropriés à l'information requise et les sources disponibles. Exemple : interview type, questionnaire, analyse statistique, …

- Connaissance des techniques d'amélioration des processus d'entreprise. Exemples : outils de diagnostic, analyse de la valeur, ….

- Connaissance de la législation : législation nationale et internationale pertinente

### Comportements

- Raisonnement conceptuel : identifie les problèmes à résoudre en faisant le lien avec des modèles, des concepts, ou des expériences passées

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

- Vision stratégique : Garde en tête les objectifs et les stratégies, sans en être déviés par des détails

- Relations avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes de profils divers

- Influence et persuasion : influence et persuade son entourage de mener une action particulière lorsqu'il n'y a pas de directive

- Expression orale : communique avec efficacité à l'oral

- Expression écrite : communique avec efficacité par écrit

- Orientation vers le client : comprend les besoins des clients internes ou externes et les garde en tête lors de prise de décisions ou d'actions

- Leadership : identifie les buts et les objectifs, motive et conduit son entourage à leurs réalisations

- Planification et organisation : détermine un plan d'actions en les décomposant en plus petites étapes, en les planifiant et en tenant compte des problèmes potentiels

# Consultant Fonctionnel - Niveau 7 (BMC7)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil Fonctionnel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 7 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 6 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| BPRE | Business Process (RE-) Engineering | Niveau 7 | Identification et développement de nouvelles approches ou d'approches alternatives à la réalisation des activités de l'entreprise, grâce aux technologies informatiques. Ceci inclut la compréhension des technologies sous-jacentes et leurs applications, l'estimation des coûts et des bénéfices potentiels de ces nouvelles approches et, si besoin, la gestion du changement et l'assistance à la mise en oeuvre. |
| DVTR | Développement et formation | Niveau 7 | La gestion, ou la fourniture d'expertise, dans le développement et la formation des informaticiens, incluant : la définition des besoins de formation et de développement conformément aux exigences de l'entreprise ou de l'activité, la production de plans de formation, la conception et l'animation de formation, la relation avec les fournisseurs externes et l'évaluation des bénéfices de la formation et des activités de développement. |
| PRMG | Management de projet | Niveau 6 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| PGMG | Gestion de Programme | Niveau 6 | La sélection et la planification d'un programme d'ensemble de projets et les activités reliées pour atteindre les objectifs ; la gestion du programme au sein d'un environnement maîtrisé afin d'optimiser les bénéfices associés. |
| SALE | Vente | Niveau 6 | L'identification de prospects commerciaux, le développement d'intérêt du client et la préparation, la réalisation et le contrôle des ventes de tout produit ou service sur un marché interne ou externe |

## Description du niveau

**Niveau 7**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.

**Complexité du travail**

Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils

**Compétences principales**

Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Seul ou en tant que membre d'une équipe, être capable de concevoir des solutions et de reconnaître des opportunités dans de nombreux domaines et se montrer capable d'agir pour exploiter ces opportunités qui auront des effets mesurables en terme de résultats (financiers/opérationnels). (CNSL701/M)

Avoir des connaissances techniques générales suffisantes et une expérience pratique pour diriger des projets faisant appel à de multiples spécialistes. Prendre la responsabilité de la pertinence et de la qualité de leurs recommandations collectives. (CNSL702/M)

Gagner rapidement le respect à la fois des clients/utilisateurs et des collègues de la profession et développe une réputation de jugement sensé et d'efficacité dans une variété de cultures organisationnelles. (CNSL703/M)

Planifier et organiser d'importants projets de conseil. Gérer et diriger une seule grande équipe de consultants ou plusieurs petites. (CNSL704/M)

Maîtriser une expertise dans un domaine de connaissance spécifique et de ce fait, être reconnu par la profession. Maintenir continuellement son propre savoir à un niveau élevé. (CNSL705/M)

### Tâches complémentaires

- En travaillant étroitement avec les clients et l'équipe informatique si nécessaire, rechercher, analyser, modéliser, spécifier, intégrer et implémenter les processus en tenant compte des contraintes techniques, des considérations financières et des objectifs fixés (ANAL601/M).

- Dans la conception de telles solutions, porter une attention particulière aux normes internes et externes et également à celles relatives à l'audit, à la gestion de données, à la sécurité, etc… (ANAL 602/M).

- Orienter et encadrer des projets dans un domaine de responsabilité défini et planifier avec précision et efficacité le travail des groupes de projet (ANAL 603/M).

- Jouer un rôle significatif dans la définition de stratégies pour utiliser l'informatique de manière efficace dans un domaine défini et formaliser l'état de l'art sur des domaines comme la planification stratégique, la recherche opérationnelle, l'analyse des coûts (ANAL 604/M).

- Maintenir une bonne connaissance, conseiller et justifier la qualité opérationnelle des procédures informatiques des applications fonctionnelles actuelles. Conseiller et adapter les normes, les méthodes et les procédures pour leur application générale (ANAL 605/M).

- Convaincre les clients d'accepter des solutions viables et des systèmes validés qui impliquent des changements de conditions de travail et de pratiques, en démontrant compréhension, imagination et créativité (ANAL 606/M).

- Rédiger et parler avec aisance et communiquer avec efficacité avec les différents niveaux de management (ANAL607/M)

Identifier et évaluer les options pour l'implémentation de nouveaux processus fonctionnels et les présenter au management pour décision. (BPRE701/M)

Identifier et planifier les modifications de gestion d'activités pour mettre en oeuvre de nouveaux processus fonctionnels. (BPRE702/M)

Identifier les opportunités de missions de conseil pour son propre service ou plus globalement pour la société. (CNSL706/O)

Jouer un rôle actif dans le développement d'autres équipes. (CNSL707/O)

Participe aux prises de décision stratégiques (par exemple en relation avec les politiques groupe de formation et de développement) à un niveau élevé de management (DVTR701/M)

Gérer le processus d'analyse des besoins de formation, pour un périmètre / groupe particulier d'équipe (DVTR702/M)

Planifier et contrôler la formation et le développement pour un périmètre / groupe particulier d'équipe, avec l'entière responsabilité des aspects financiers et de ressources (DVTR703/M)

Evaluer le bénéfice de la formation et des programmes de développement pour l'entreprise à partir des résultats des évaluations réalisées (DVTR704/M)

Activité principale :

- Direction et gestion de projets d'envergure moyenne relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de taille/complexité moyennes (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;

- définition, documentation et exécution de projets de moyenne envergure ; orientation et conseil pour les membres de l'équipe de projet ; conseil aux clients/utilisateurs à toutes les phases, si nécessaire ;

- travaille en lien avec d'autres managers au sein des fonctions informatique et conseil de l'entreprise ; gestion des attentes à l'égard des projets ;

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure

Dans un programme de changement à petite ou moyenne dimension, coordonne le portefeuille de projets de programmes, sur une base quotidienne, au nom du management senior, pour assurer l'efficacité maximum dans l'attribution des ressources et des compétences communes. (PGMG601/M)

Développe et maintient l'environnement approprié pour soutenir les chefs de projet, y compris les procédés et les pratiques pour le management de projet, la formation et le coaching des chefs de projet et des équipes. (PGMG602/M)

Contrôle le progrès global et met en place des actions correctives si nécessaire, y compris mettre à jour les plannings des chefs de projet, pour s'assurer que les delivrables soient produits dans les temps et dans le budget. (PGMG603/M)

Gère les exceptions, le patinage et les solutions prioritaires, et met en place des activités supplémentaires lorsque des lacunes dans le programme sont identifiées. (PGMG604/M)

S'assure de la cohérence du programme, en contrôlant les changements dans les portefeuilles projet et la réévaluation si les projets répondent aux objectifs de business et emploient efficacement les fonds. (PGMG605/M)

Rapporte les progrès du programme à la direction. (PGMG606/M)

SALE601 : Détermine les approches commerciales de manière à être plus efficace pour différents segments de produit et marché. Dirige les activités commerciales de son entité pour atteindre les objectifs fixés et ceux du groupe dans les budgets définis.

SALE602 : Par un contact avec des clients prospects au plus haut niveau, recherche de nouvelles ventes et répond aux demandes commerciales existantes en développant l'identification des besoins commerciaux des clients et en recherchant comment y répondre par ses produits et services

SALE603 : Négocie avec les représentants du client, souvent au plus haut niveau, sur les problèmes techniques et commerciaux pour obtenir des conditions mutuellement acceptables de forme d'accords commerciaux.

SALE604 : Vérifie et valide les propositions commerciales en cohérence avec les politiques et les procédures commerciales de son entité

SALE605 : Prend l'initiative de la fixation des objectifs commerciaux dans le but d'atteindre les objectifs de son entité, et planifie et met en œuvre des campagnes commerciales pour réaliser ces objectifs

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Dispose d'une expérience dans la fonction de Consultant Fonctionnel niveau 6

Connaissances et qualifications

Fait preuve d'un bon niveau de professionnalisme dans les relations avec les clients, les collègues et l'équipe.

Montre des capacités à prendre des responsabilités significatives et montre des compétences d'accompagnement du changement. A acquis une réputation de compétence, dans un secteur ou un domaine, dans son propre domaine d'expertise. Possède une connaissance particulière et une expérience de l'entreprise et des pratiques commerciales des secteurs dans lesquels il opère.

Connaît diverses méthodes d'analyse, de modélisation et de conception ; a une large connaissance dans le domaine des systèmes d'information, des normes, applications et évolutions informatiques.

Sait faciliter l'analyse des processus fonctionnels par des moyens comme les ateliers ou autres support de même nature

### Connaissance techniques et autres

- Expertise du conseil : principes, démarches et pratiques associées au conseil dans un environnement informatique

- Maîtrise des techniques d'analyse fonctionnelle

- Maîtrise des techniques de capture d'information : sélection et application de méthodes, outils et techniques de collecte d'information appropriés à l'information requise et les sources disponibles. Exemple : interview type, questionnaire, analyse statistique, …

- Connaissance des techniques d'amélioration des processus d'entreprise. Exemples : outils de diagnostic, analyse de la valeur, ….

- Maîtrise des concepts de chaîne de valeur

- Maîtrise des techniques de présentation et de réunion

- Connaissance des techniques Marketing

### Comportements

- Prise de décision : prend des décisions au bon moment, en prenant en compte pour la situation donnée, les besoins, les priorités, les contraintes et l'information nécessaire disponible

- Influence et persuasion : Influence et persuade les autres de prendre des suites d’actions particulières quand il n’est pas lui-même en première ligne
- Leadership : Identifie les buts et les objectifs et motive et entraîne les autres pour leur réalisation
- Relations avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes de profils divers
- Orientation vers le client : comprend les besoins du client et les garde en tête pour prendre des décisions et mener des actions
- Initiative : est proactif, prend des décisions et anticipe les opportunités.

# Consultant Fonctionnel - Niveau 8 / 9 (BMC8)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil Fonctionnel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 8 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BPRE | Business Process (RE-) Engineering | Niveau 7 | Identification et développement de nouvelles approches ou d'approches alternatives à la réalisation des activités de l'entreprise, grâce aux technologies informatiques. Ceci inclut la compréhension des technologies sous-jacentes et leurs applications, l'estimation des coûts et des bénéfices potentiels de ces nouvelles approches et, si besoin, la gestion du changement et l'assistance à la mise en oeuvre. |
| DVTR | Développement et formation | Niveau 7 | La gestion, ou la fourniture d'expertise, dans le développement et la formation des informaticiens, incluant : la définition des besoins de formation et de développement conformément aux exigences de l'entreprise ou de l'activité, la production de plans de formation, la conception et l'animation de formation, la relation avec les fournisseurs externes et l'évaluation des bénéfices de la formation et des activités de développement. |
| PRMG | Management de projet | Niveau 8 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| PGMG | Gestion de Programme | Niveau 7 | La sélection et la planification d'un programme d'ensemble de projets et les activités reliées pour atteindre les objectifs ; la gestion du programme au sein d'un environnement maîtrisé afin d'optimiser les bénéfices associés. |
| STSA | Strategic Sales | Niveau 7 | Développer la planification commerciale et réaliser les objectifs sur les services, y compris les objectifs spécifiques aux clients. Repérer les principaux clients et générer des ventes. Responsable de prendre l'initiative du développement d'une solution. |

## Description du niveau

**Niveau 8 / 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.

**Compétences principales**

Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.

Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.

Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.

Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

Imposer le respect, non seulement dans son domaine de spécialité, mais également sur des aspects comme la proposition, la conduite et la direction de missions de conseil (CNSL801/M)

Savoir reconnaître des opportunités et recommander des stratégies, et prendre des responsabilités pour exploiter des opportunités susceptibles d'avoir des effets significatifs en terme opérationnel ou de profitabilité pour le client (CNSL802/M)

Etre efficace dans des organisations multiculturelles et être capable d'adapter son approche et son style pour obtenir coopération et engagement et résoudre des conflits potentiels. Se montrer sensible à des solutions politique et culturelle aussi bien qu'à l'efficacité des objectifs techniques et commerciaux (CNSL803/M)

Gérer et organiser tout type de projets ou de groupe de projets, par délégation si nécessaire, en dirigeant des équipes de consultants de diverses spécialités et en prenant la responsabilité de la qualité et du résultat du travail global. (CNSL804/M)

Avoir les compétences de négociation et la présence personnelle pour représenter le client au plus niveau à l'interne et à l'externe, de manière formelle ou informelle, en garantissant confidentialité et respect pour les fonctions représentées et en tant qu'individu. (CNSL805/M)

### Tâches complémentaires

Identifier et évaluer les options pour l'implémentation de nouveaux processus fonctionnels et les présenter au management pour décision. (BPRE701/M)

Identifier et planifier les modifications de gestion d'activités pour mettre en oeuvre de nouveaux processus fonctionnels. (BPRE702/M)

Prendre la responsabilité de l'identification, la proposition et le gain d'affaires de conseil importantes . (CNSL806/O)

Participe aux prises de décision stratégiques (par exemple en relation avec les politiques groupe de formation et de développement) à un niveau élevé de management (DVTR701/M)

Gérer le processus d'analyse des besoins de formation, pour un périmètre / groupe particulier d'équipe (DVTR702/M)

Planifier et contrôler la formation et le développement pour un périmètre / groupe particulier d'équipe, avec l'entière responsabilité des aspects financiers et de ressources (DVTR703/M)

Evaluer le bénéfice de la formation et des programmes de développement pour l'entreprise à partir des résultats des évaluations réalisées (DVTR704/M)

Activité principale :

- Direction et gestion de projets de grande envergure relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de grande envergure/très complexe (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;

- exécution de projets et de programmes de travail de grande envergure dotés de budgets importants avec mise en place et gestion de structures de contrôle et de suivi aptes à fournir les livrables à l'entreprise ;

- liaison avec la direction générale de l'entreprise ; gestion de ses attentes à l'égard des projets ;

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure.

Dans un programme de changement de moyenne dimension, coordonne le portefeuille de projets de programmes, sur une base quotidienne, au nom du management senior, pour assurer l'efficacité maximum dans l'attribution des ressources et des compétences communes. (PGMG701/M)

S'assure que l'environnement de projet est développé pour supporter les managers de projet, y compris les process et pratiques de management de projet, la formation et le coaching des managers de projet et des équipes. (PGMG702/M)

Contrôle le progrès global et met en place des actions correctives si nécessaire, pour s'assurer que les delivrables soient produits dans les temps et dans le budget. (PGMG703/M)

Gère les exceptions, le patinage et les solutions prioritaires, et met en place des activités supplémentaires lorsque des lacunes dans le programme sont identifiées. (PGMG704/M)

S'assure de la cohérence du programme, en contrôlant les changements dans les portefeuilles projet et la réévaluation si les projets répondent aux objectifs de business et emploient efficacement les fonds. Recommande l'annulation de projets et la mise en place de nouveaux projets dans le programme. (PGMG705/M)

Rapporte les progrès du programme à la direction. (PGMG706/M)

STSA701 : Responsable de diriger et mettre en œuvre les activités de vente pour les clients d'une grosse entité et réaliser les objectifs commerciaux

Peut couvrir la responsabilité d'une équipe commerciale

STSA702 : A la responsabilité de déterminer les approches commerciales susceptibles d'être plus efficace pour les produits ou segments de marché.

STSA803 : Management des activités commerciales de son périmètre pour atteindre les objectifs fixés (périmètre et groupe) dans le budget défini.

STSA704 : Par un contact avec des clients prospects à des niveaux élevés, recherche de nouveaux contrats commerciaux et développe les comptes clients actuels en développant l'identification des besoins clients et en recherchant comment y répondre par ses produits et services

STSA705 : : Négocie avec les représentants du client au plus haut niveau, sur les problèmes techniques et commerciaux pour parvenir à des conditions mutuellement acceptables de formes d'accords commerciaux

STSA706 : Prendre l'initiative de fixer les objectifs commerciaux destinés à atteindre les objectifs de l'entreprise, planifier et mettre en œuvre les principales campagnes commerciales

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Dispose d'une expérience dans la fonction de Consultant Fonctionnel niveau 7

Connaissances et qualifications

Fait preuve d'un niveau élevé de professionnalisme dans les relations avec les clients, les collègues et l'équipe.

Peut intervenir au niveau du comité de direction dans des organisations importantes. Possède une connaissance particulière des affaires et des pratiques commerciales des clients et de leurs marchés. Est capable de négocier aisément avec des professionnels et des managers dans des disciplines techniques ou non

Connaît diverses méthodes d'analyse, de modélisation et de conception ; a une large connaissance dans le domaine des systèmes d'information, des normes, applications et évolutions informatiques.

Sait faciliter l'analyse des processus fonctionnels par des moyens comme les ateliers ou autres support de même nature

Connaît sa propre entreprise/ activité, particulièrement les parties en relation directe avec le client. Connaît également les produits et services proposés, particulièrement ceux fournis au client. Connaît la structure, mes fonctions et l'environnement de l'entreprise du client. Est orienté vers le client, avec des compétences en conseil et en analyse fonctionnelle.

Apprécie la confiance du management coté client et fournisseur

### Connaissance techniques et autres

- Expertise du conseil : principes, démarches et pratiques associées au conseil dans un environnement informatique
- Maîtrise des techniques d'analyse fonctionnelle
- Connaissance des techniques d'amélioration des processus d'entreprise. Exemples : outils de diagnostic, analyse de la valeur, ….
- Maîtrise des concepts de chaîne de valeur
- Maîtrise des techniques de présentation et de réunion
- Connaissance des techniques Marketing

### Comportements

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants
- Vision stratégique : Garde en tête les objectifs et les stratégies, sans en être déviés par des détails
- Prise de décision : prend des décisions au bon moment, en prenant en compte pour la situation donnée, les besoins, les priorités, les contraintes et l'information nécessaire disponible
- Influence et persuasion : Influence et persuade les autres de prendre des suites d'actions particulières quand il n'est pas lui-même en première ligne
- Leadership : Identifie les buts et les objectifs et motive et entraîne les autres pour leur réalisation
- Relations avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes de profils divers
- Orientation vers le client : comprend les besoins du client et les garde en tête pour prendre des décisions et mener des actions
- Orientation commerciale : garde les aspects commerciaux continuellement à l'esprit pour prendre des décisions et mener des actions.
- Initiative : est proactif, prend des décisions et anticipe les opportunités
- Résistance au stress : conserve de l'objectivité et une bonne compréhension d'un problème ou d'un situation en situation de stress

- Suivi et contrôle : l’avancement par rapport aux objectifs, en établissant un reporting si nécessaire, et en menant des actions correctives

# Bid Manager - Niveau 5 (BMG5)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Bid Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 5 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| BIDM | Bid Management | Niveau 5 | Management des offres. Management du développement de la solution finale, y compris les aspects techniques, opérationnels, coûts, tarifs et contractuels aussi bien que l'équipe. Exprime clairement la solution dans les réunions, les présentations et les propositions clients. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale :
- Direction et gestion de petits projets relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales
Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de petite taille/faible complexité (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.)
- définition, documentation et exécution de un ou plusieurs projets de petite envergure avec participation active à toutes leurs phases
- représentation active de l'équipe de projet dans le but de nouer et d'entretenir des relations fructueuses avec l'entreprise

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure

BIDM501 : Responsable de petites offres avant-vente importantes dans le groupe qui concernent souvent une seule ligne de services, conformément aux procédures de l'entreprise (jusqu'à la signature du contrat)

BIDM502 : A la responsabilité de la production finale de la proposition, en coopération avec les services de production, juridique, financier et commercial

BIDM503 : Responsable de la gestion des ressources nécessaires pour répondre aux opportunités d'affaires, afin de s'assurer que les propositions et contrats sont conformes à la stratégie et aux possibilités d'Atos Origin, et qu'ils satisfont les besoins et attentes des clients

BIDM504 : Responsabilité de la gestion du plan projet d'offres et la mise en oeuvre, le budget, les processus, la stratégie de gestion et de limitation des risques, ainsi que tous les aspects qualité du processus de préparation avant-vente

### Tâches complémentaires

- Évaluation et émission de recommandations/prise de décisions concernant les options techniques, le cas échéant

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Bid Manager - Niveau 6 (BMG6)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Bid Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 6 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| BIDM | Bid Management | Niveau 6 | Management des offres. Management du développement de la solution finale, y compris les aspects techniques, opérationnels, coûts, tarifs et contractuels aussi bien que l'équipe. Exprime clairement la solution dans les réunions, les présentations et les propositions clients. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale :
- Direction et gestion de projets d'envergure moyenne relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales
Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de taille/complexité moyennes (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;

- définition, documentation et exécution de projets de moyenne envergure ; orientation et conseil pour les membres de l'équipe de projet ; conseil aux clients/utilisateurs à toutes les phases, si nécessaire ;

- travaille en lien avec d'autres managers au sein des fonctions informatique et conseil de l'entreprise ; gestion des attentes à l'égard des projets ;

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure

BIDM601 : Responsable d'offres avant-vente importantes dans le groupe qui concernent souvent une seule ligne de services, conformément aux procédures de l'entreprise (jusqu'à la signature du contrat)

BIDM602 : A la responsabilité de la production finale de la proposition, en coopération avec les services de production, juridique, financier et commercial

BIDM603 : Coordonne et gère les ressources nécessaires pour répondre aux opportunités d'affaires, afin de s'assurer que les propositions et contrats sont conformes à la stratégie et aux possibilités d'Atos Origin, et qu'ils satisfont les besoins et exigences des clients

BIDM604 : Assume la responsabilité du plan projet d'offres et la mise en oeuvre, le budget, les processus, la stratégie de gestion et de limitation des risques, ainsi que tous les aspects qualité du processus de préparation avant-vente

### Tâches complémentaires

- Évaluation et émission de recommandations/prise de décisions concernant les options techniques, le cas échéant

- Contrôle du développement, de la formation et du système d'évaluation de l'équipe projet ou

- Conseil aux gestionnaires de ressources (supérieurs hiérarchiques directs des membres de l'équipe de projet) concernant les problèmes de développement, de formation et d'évaluation de l'équipe projet

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Bid Manager - Niveau 7 (BMG7)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Bid Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 7 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| BIDM | Bid Management | Niveau 7 | Management des offres. Management du développement de la solution finale, y compris les aspects techniques, opérationnels, coûts, tarifs et contractuels aussi bien que l'équipe. Exprime clairement la solution dans les réunions, les présentations et les propositions clients. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale :
- Direction et gestion de projets d'envergure moyenne ne relevant pas nécessairement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales
Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de taille/complexité moyennes (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;
- exécution de projets et de programmes de travail de moyenne envergure avec mise en place et gestion de structures de contrôle et de suivi aptes à fournir les livrables à l'entreprise ;

- travaille en liaison avec d'autres managers au sein des fonctions informatique et conseil et dans l'entreprise en général ; gestion des attentes à l'égard des projets ;

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et par la suite, le cas échéant, de leur évaluation.

BIDM701 : Responsable d'offres avant-vente plus importantes dans le groupe qui concernent souvent plusieurs lignes de services, conformément aux procédures de l'entreprise (jusqu'à la signature du contrat)

BIDM702 : A la responsabilité de la production finale de la proposition, en coopération avec les services de production, juridique, financier et commercial

BIDM703 : Coordonne et gère les ressources nécessaires pour répondre aux opportunités d'affaires, afin de s'assurer que les propositions et contrats sont conformes à la stratégie et aux possibilités d'Atos Origin, et qu'ils satisfont les besoins et exigences des clients

BIDM704 : Assume la responsabilité du plan projet d'offres et la mise en oeuvre, le budget, les processus, la stratégie de gestion et de limitation des risques, ainsi que tous les aspects qualité du processus de préparation avant-vente

### Tâches complémentaires

- Participation active au processus annuel de planification et d'établissement du budget des fonctions informatique et conseil

- Participation à la mise en œuvre de l'infrastructure informatique, dont les normes, les méthodes, les directives, les techniques, les outils et les structures de contrôle

- Évaluation et émission de recommandations/prise de décisions sur des choix techniques, le cas échéant en contribuant activement aux stratégies techniques de l'organisation

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Bid Manager - Niveau 8 / 9 (BMG8)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Bid Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 8 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| BIDM | Bid Management | Niveau 8 | Management des offres. Management du développement de la solution finale, y compris les aspects techniques, opérationnels, coûts, tarifs et contractuels aussi bien que l'équipe. Exprime clairement la solution dans les réunions, les présentations et les propositions clients. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 8 / 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

**Tâches principales**

Activité principale :
- Direction et gestion de projets de grande envergure relevant habituellement de son champ d’expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de grande envergure/très complexe (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;

- exécution de projets et de programmes de travail de grande envergure dotés de budgets importants avec mise en place et gestion de structures de contrôle et de suivi aptes à fournir les livrables à l'entreprise ;

- liaison avec la direction générale de l'entreprise ; gestion de ses attentes à l'égard des projets ;

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure.

BIDM8/901 : Responsable des offres sur la gestion d'intégrations de systèmes, acquisitions, externalisation de plusieurs contrats vastes et complexes, et accords de coparticipation  dans le groupe, qui sont (potentiellement internationaux), pour plusieurs lignes de services et/ou impliquant des transferts d'effectif conformément aux procédures de l'entreprise (jusqu'à la signature du contrat)

BIDM8/902 Assume l'entière responsabilité de la production finale de la proposition, en coopération avec les services de production, juridique, financier et commercial

BIDM8/903 : Coordonne et gère les ressources nécessaires pour répondre aux opportunités d'affaires, afin de s'assurer que les propositions et contrats sont conformes à la stratégie et aux possibilités d'Atos Origin, et qu'ils satisfont les besoins et exigences des clients

BIDM8/904 : Assume la responsabilité finale globale du plan projet d'avant vente et  la mise en oeuvre, le budget, les processus, la stratégie de gestion et de limitation des risques, ainsi que tous les aspects qualité du processus de préparation avant-vente

### Tâches complémentaires

- Large participation au processus annuel de planification et d'établissement du budget des fonctions informatique et conseil, ainsi qu'à la stratégie de l'organisation dans son ensemble

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Opérateur Back Office - Niveau 1 (BO1)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Back Office**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BAOF | Gestion Back Office | Niveau 1 | Réalisation du travail administratif comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports des documents ou données de tout type d'activité ou de service en back office pour des clients internes ou externes |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BOOM | Gestion des données Back Office | Niveau 1 | Edition des données dans un format approprié en les enregistrant sur un support adapté pour stockage et archive |

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.

**Influence**

A la responsabilité de ses propres actions

**Complexité du travail**

Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.

**Compétences principales**

Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.

**Formation et Développement**

Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

BAOF 101 : Sous une étroite supervision, participe à la gestion administrative comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports

- De tout type de document ou donnée qui peuvent être une commande , une facture, une inscription, un abonnement, une annulation,
- Pour tout type de prestation comme le paiement, les cartes de fidélité, CRM, ou la gestion de parc informatique
- Pour les clients : banques, opérateurs télécoms, les services, le secteur public et / ou les unités internes comme les services finances ou achats.

### Tâches complémentaires

BOOM101 : Edition des données dans un format approprié en les enregistrant sur un support adapté pour stockage et archive.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Qualification professionnelle

Expérience dans une fonction administrative proche

Connaissance des processus administratif

### Connaissance techniques et autres

| Comportements |
| --- |
| |

# Opérateur Back Office - Niveau 2 (BO2)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Back Office**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BAOF | Gestion Back Office | Niveau 2 | Réalisation du travail administratif comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports des documents ou données de tout type d'activité ou de service en back office pour des clients internes ou externes |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ETDL | Animation de formation | Niveau 2 | Enseignement des connaissances et des techniques informatiques et formation pratique aux compétences informatiques pour aider les participants à remplir leurs missions. |
| BOOM | Gestion des données Back Office | Niveau 2 | Edition des données dans un format approprié en les enregistrant sur un support adapté pour stockage et archive |
| RICO | RICO | Niveau 2 | |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**

A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**

Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**

Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

BAOF 201 : Participe à la gestion administrative comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports

- De tout type de document ou donnée qui peuvent être une commande , une facture, une inscription, un abonnement, une annulation,
- Pour tout type de prestation comme le paiement, les cartes de fidélité, CRM , ou la gestion de parc informatique
- Pour les clients : banques, opérateurs télécoms, les services, le secteur public et / ou les unités internes comme les services finances ou achats.

### Tâches complémentaires

Enseigner, former les participants aux connaissances, techniques et compétences informatiques en utilisant des méthodes, équipements et supports appropriés.

Les participants peuvent avoir des niveaux de compétences différents et sont susceptibles de ne pas avoir d'expérience en informatique (ETDL201/M).

Encadrer les participants dans leurs travaux pratiques, en les conseillant et en les aidant si nécessaire (ETDL202/M).

Fournir des instructions détaillées si nécessaire et répondre aux questions des participants en recherchant du conseil pour des compétences autres que les siennes (ETDL203/M).

BOOM201 : Edition des données dans un format approprié en les enregistrant sur un support adapté pour stockage et archive.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Qualification professionnelle

Expérience dans une fonction administrative proche

Connaissance des processus administratif

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Opérateur Back Office - Niveau 3 (BO3)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Back Office**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BAOF | Gestion Back Office | Niveau 3 | Réalisation du travail administratif comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports des documents ou données de tout type d'activité ou de service en back office pour des clients internes ou externes |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ETDL | Animation de formation | Niveau 3 | Enseignement des connaissances et des techniques informatiques et formation pratique aux compétences informatiques pour aider les participants à remplir leurs missions. |
| RICO | RICO | Niveau 3 | |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

BAOF 301 : Est en charge de la gestion  administrative comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports

- De tout type de document ou donnée qui peuvent être une commande , une facture, une inscription, un abonnement, une annulation,

- Pour tout type de prestation comme le paiement, les cartes de fidélité, CRM , ou la gestion de parc informatique

- Pour les clients : banques, opérateurs télécoms, les services, le secteur public et / ou les unités internes comme les services finances ou achats.

### Tâches complémentaires

Enseigner, instruire et/ou former les stagiaires aux connaissances, techniques et compétences informatiques en utilisant les méthodes, équipements et supports appropriés.

Les stagiaires peuvent avoir différents niveaux de compétences et sont susceptibles d'avoir quelques connaissances en informatique (ETDL301/M).

Encadrer les stagiaires dans leurs travaux pratiques, les conseiller et les assister en cas de besoin, et s'assurer qu'ils tireront le plus grand bénéfice de cette expérience pratique (ETDL302/M).

Fournir des instructions détaillées et répondre aux questions se rapportant à son propre domaine de spécialisation (ETDL303/M).

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Qualification professionnelle
Expérience dans une fonction administrative proche
Connaissance des processus administratif

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Opérateur Back Office - Niveau 4 (BO4)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Back Office**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BAOF | Gestion Back Office | Niveau 4 | Réalisation du travail administratif comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports des documents ou données de tout type d'activité ou de service en back office pour des clients internes ou externes |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ETDL | Animation de formation | Niveau 4 | Enseignement des connaissances et des techniques informatiques et formation pratique aux compétences informatiques pour aider les participants à remplir leurs missions. |
| RICO | RICO | Niveau 4 | |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

BAOF 401 : Est en charge de la gestion administrative comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports

- De tout type de document ou donnée qui peuvent être une commande , une facture, une inscription, un abonnement, une annulation,
- Pour tout type de prestation comme le paiement, les cartes de fidélité, CRM , ou la gestion de parc informatique
- Pour les clients : banques, opérateurs télécoms, les services, le secteur public et / ou les unités internes comme les services finances ou achats.

### Tâches complémentaires

Enseigner, instruire et/ou former les stagiaires aux connaissances, techniques et compétences informatiques en utilisant les méthodes, équipements et supports appropriés.

Les stagiaires peuvent avoir différents niveaux de compétences et sont susceptibles d'avoir quelques connaissances en informatique (ETDL401/M).

Encadrer les participants dans leurs travaux pratiques, en les conseillant et assistant si nécessaire et en s'assurant qu'un maximum de bénéfices est obtenu des expériences pratiques (ETDL402/M).

Répondre aux questions détaillées et diverses en relation avec son propre domaine de spécialisation et, à un niveau plus général, avec un plus large domaine informatique (ETDL403/M).

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Qualification professionnelle

Expérience dans une fonction administrative proche

Connaissance des processus administratif

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Opérateur Back Office - Niveau 5 (BO5)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Back Office**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BAOF | Gestion Back Office | Niveau 5 | Réalisation du travail administratif comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports des documents ou données de tout type d'activité ou de service en back office pour des clients internes ou externes |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ETDL | Animation de formation | Niveau 5 | Enseignement des connaissances et des techniques informatiques et formation pratique aux compétences informatiques pour aider les participants à remplir leurs missions. |
| RICO | RICO | Niveau 5 | |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**

Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**

Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

BAOF 501 : Est responsable de la gestion administrative comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports

- De tout type de document ou donnée qui peuvent être une commande , une facture, une inscription, un abonnement, une annulation,
- Pour tout type de prestation comme le paiement, les cartes de fidélité, CRM , ou la gestion de parc informatique
- Pour les clients : banques, opérateurs télécoms, les services, le secteur public et / ou les unités internes comme les services finances ou achats.

### Tâches complémentaires

Enseigner, instruire et/ou former les participants aux connaissances , techniques et compétences informatiques en utilisant une large variété de méthodes, équipements et supports, en dirigeant souvent une équipe de professeurs/formateurs. Les participants peuvent être de niveaux de compétences et d'expérience différents et feront partie de ceux qui suivront l'enseignement et la formation dans des domaines informatiques plus avancés (ETDL501/M).

Encadrer les participants dans l’exécution des travaux pratiques variés, coordonner souvent les autres professeurs/formateurs, en conseillant et aidant les participants si nécessaire, et en s’assurant que les travaux pratiques complètent et étayent l’apprentissage théorique (ETDL502/M).

Recevoir les réactions des participants et autres professeurs/formateurs concernant l’enseignement / formation délivré et les évaluer dans le but de conseiller les personnes responsables de la création, la planification et/ou la gestion de la formation concernant les changements et les améliorations qui peuvent être apportés (ETDL503/M).

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Qualification professionnelle

Expérience dans une fonction administrative proche

Connaissance des processus administratif

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Business Manager - Niveau 6 (BSM6)

**Filière : Management**
**Métier : Business Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BSMG | Business Management - Gestion / Direction d'un périmètre | Niveau 6 | Responsable complète d'une unité et peut avoir - si applicable - la responsabilité de l'IFO (pertes & profits sur l'unité |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ARMG | Area Management | Niveau 6 | |
| RSMG | RSMG | Niveau 6 | La recherche complète (interne et externe) et l'affectation des collaborateurs dans les équipes, nécessaire pour gagner et fournir les prestations de services aux clients. Ceci couvre la responsabilité de la compréhension de la demande et de la fourniture, l'optimisation des ressources, la communication et la production d'information de gestion sur la disponibilité, l'affectation et les compétences correspondantes pour s'assurer qu'une réponse appropriée est donnée. |

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

BSMG601 : A généralement la responsabilité d'une petite unité.

BSMG602 : Peut avoir la responsabilité des profits et pertes de son périmètre

BSMG603 : Peut avoir la responsabilité de s'assurer que le travail du groupe ou de l'unité permet d'atteindre ou dépasser ses objectifs de chiffre d'affaire

BSMG604 : Est reconnu pour le développement de compétence en gestion d'affaires

BSMG605 : Responsabilité de la gestion de tâches / fonctions complexes ou assez importantes

BSMG606 : Peut avoir une expertise ou de vastes connaissances d'une spécialité spécifique technique ou de l'industrie

BSMG607 : Supervise et passe en revue le travail de personnel moins expérimenté

BSMG608 : Est responsable des activités de management d'équipe sur son périmètre

BSMG609 :Joue un rôle dans la gestion des relations avec les clients, les filiales de la société Atos Origin et les partenaires

**Tâches complémentaires**

RSMG601 : Assurer la correspondance entre les exigences commerciales et les besoins d'affectation des équipes et fournir de l'information sur les flux de ressources et leur régulation dans la planification des équipes de son périmètre pour atteindre un haut retour d'investissement, une productivité et une utilisation optimale (adéquation entre les demandes de ressources / DQC et les disponibilités et embauches ou sous-traitants)

RSMG602 : Déployer les procédures et mesures conformément à l'orientation stratégique

RSMG603 : Fournir des rapports et statistiques complets sur l'utilisation et le déploiement des ressources

RSMG604 : Organiser le fonctionnement des Comités d'affectation sur son périmètre (participants, rythme, …)

RSMG605 : Proposer, échanger avec le management opérationnel sur des actions à mener pour répondre aux besoins de ressources (formation, sous-traitance, recrutement, no go, …)

RSMG605 : S'assure que l'outil de suivi / gestion des ressources (SI) est correctement alimenté et les procédures respectées

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

Diplômé du 2ème cycle ou qualification professionnelle équivalente

Une expérience de Management opérationnel d'unité serait un avantage

Expérience de gestion des communications internes et externes au niveau management,

Expérience dans la création d'équipes fonctionnelles et de communautés de management

Expérience d'encadrement et de motivation d'une équipe, dans un environnement de travail « sous pression »

**Connaissance techniques et autres**

Engagement à fournir les résultats

Sens de la direction : influence et persuade son entourage de mener des actions

Compréhension générale des principes et pratiques de gestion des finances et des RH

Bon niveau d'anglais écrit et oral

Compréhension générale des différents secteurs dans lesquels AO intervient

Compréhension générale des capacités et offres globales AO

**Comportements**

# Business Manager - Niveau 7 (BSM7)

**Filière : Management**
**Métier : Business Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BSMG | Business Management - Gestion / Direction d'un périmètre | Niveau 7 | Responsable complète d'une unité et peut avoir - si applicable - la responsabilité de l'IFO (pertes & profits sur l'unité |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ARMG | Area Management | Niveau 7 | |
| RSMG | RSMG | Niveau 7 | La recherche complète (interne et externe) et l'affectation des collaborateurs dans les équipes, nécessaire pour gagner et fournir les prestations de services aux clients. Ceci couvre la responsabilité de la compréhension de la demande et de la fourniture, l'optimisation des ressources, la communication et la production d'information de gestion sur la disponibilité, l'affectation et les compétences correspondantes pour s'assurer qu'une réponse appropriée est donnée. |

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

BSMG701 : A généralement la responsabilité d'une grande unité.

BSMG702 : Peut avoir la responsabilité des profits et pertes de son périmètre , représentant un montant significatif de chiffre d'affaire

BSMG703 : A la responsabilité de s'assurer que le travail du groupe ou de l'unité permet d'atteindre ou dépasser ses objectifs de chiffre d'affaire

BSMG704 : Est reconnu pour sa forte compétence en gestion d'affaires

BSMG705 : A établit un réseau et des contacts

BSMG706 : Est responsable du management complet des équipes projet et du développement des équipes

BSMG707 : Peut gérer l'ensemble des relations avec des clients importants et a des contacts fréquents et directs avec la direction et le management senior pour apporter expertise technique et direction de projet

BSMG708 : Détermine l'orientation commerciale du périmètre, les plans marketing et apporte aide et orientation à tous les niveaux d'équipe

BSMG709 : Est responsable des activités de management d'équipe sur son périmètre

BSMG710 :Joue un rôle significatif dans la gestion des relations avec les clients, les filiales de la société Atos Origin et les partenaires

### Tâches complémentaires

RSMG701 : Assurer la correspondance entre les exigences commerciales et les besoins d'affectation des équipes et fournir du conseil en tenant compte des problèmes de régulation des flux de ressources sur la planification et le déploiement des équipes pour atteindre un haut retour d'investissement, une productivité et une utilisation optimale (adéquation entre les demandes de ressources / DQC et les disponibilités et embauches ou sous-traitants)

RSMG702 : Expliquer, déployer et gérer les procédures et mesures conformément à l'orientation stratégique

RSMG703 : Fournir des rapports et statistiques complets sur l'utilisation et le déploiement des ressources

RSMG704 : Peut coordonner les activités d'un groupe de Ressource Managers en étroite collaboration avec le management commercial pour gérer les changements nécessaires sur son propre périmètre

RSMG705 : Organiser le fonctionnement des Comités d'affectation sur son périmètre (participants, rythme,

RSMG706 : Proposer, échanger avec le management opérationnel sur des actions à mener pour répondre aux besoins de ressources (formation, sous-traitance, recrutement, no go, …)

RSMG707 : S'assurer que l'outil de suivi / gestion des ressources (SI) est correctement alimenté et les procédures respectées. Propose et / ou valide les évolutions sur l'outil et les procédures

RSMG708 : Définir et valider les profils d'accès des utilisateurs (management, équipes support) au système d'Information de gestion des ressources

RSMG709/O : Valider les besoins de sous-traitance avec les managers opérationnels et informer les services achats, valider les demandes d'achats (conditions financières de la sous-traitance).

RSMG709/O : Assure le lien / la relation avec les autres périmètres / SL du pays / de la région (participation aux Comités d'affectation du pays)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplômé du 2ème cycle ou qualification professionnelle équivalente

Expérience pertinente de Management opérationnel d'unité avec des résultats

Antécédents professionnels reconnus dans la gestion des communications internes et externes au niveau management,

Expérience dans la création d'équipes fonctionnelles et de communautés de management

Expérience d'encadrement et de motivation d'une grosse entité ou de plusieurs entités, dans un environnement de travail « sous pression »

### Connaissance techniques et autres

Propriété, engagement à fournir les résultats

Bonne capacité à mener et créer des équipes et les amener au succès, en apportant clarté et sens de la direction

Perspective stratégique en gardant à l'esprit les objectifs et stratégies

Compréhension des principes et pratiques de gestion des finances et des RH

Bon niveau d'anglais écrit et oral

Compréhension des différents secteurs dans lesquels AO intervient

Compréhension des capacités et offres globales AO

### Comportements

# Business Manager - Niveau 8 (BSM8)

**Filière : Management**
**Métier : Business Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BSMG | Business Management - Gestion / Direction d'un périmètre | Niveau 8 | Responsable complète d'une unité et peut avoir - si applicable - la responsabilité de l'IFO (pertes & profits sur l'unité |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ARMG | Area Management | Niveau 7 | |
| RSMG | RSMG | Niveau 7 | La recherche complète (interne et externe) et l'affectation des collaborateurs dans les équipes, nécessaire pour gagner et fournir les prestations de services aux clients. Ceci couvre la responsabilité de la compréhension de la demande et de la fourniture, l'optimisation des ressources, la communication et la production d'information de gestion sur la disponibilité, l'affectation et les compétences correspondantes pour s'assurer qu'une réponse appropriée est donnée. |

## Description du niveau

### Niveau 8

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

BSMG801 : A la responsabilité finale complète d'une grande unité ou plusieurs unités ou groupes. Peut s'appliquer à un manager avec un rôle au niveau régional ou dirigeant une ou plusieurs grande(s) unité(s) dans un grand pays.

BSMG802 : A la responsabilité de s'assurer que le travail du groupe ou de l'unité permet d'atteindre ou dépasser ses objectifs de chiffre d'affaire

BSMG803 : Est responsable des profits et pertes de son périmètre de responsabilité

BSMG804 : Assure l'animation de la fonction

BSMG805 : Détermine typiquement la stratégie globale sur le périmètre et peut être reconnu comme le stratège principal, à la fois dans et hors de l'organisation

BSMG806 : Est responsable du management des équipes au sein de son périmètre..

BSMG807 : Joue un rôle important dans la gestion des relations avec les clients, les filiales de la société Atos Origin et les partenaires

### Tâches complémentaires

RSMG701 : Assurer la correspondance entre les exigences commerciales et les besoins d'affectation des équipes et fournir du conseil en tenant compte des problèmes de régulation des flux de ressources sur la planification et le déploiement des équipes pour atteindre un haut retour d'investissement, une productivité et une utilisation optimale (adéquation entre les demandes de ressources / DQC et les disponibilités et embauches ou sous-traitants)

RSMG702 : Expliquer, déployer et gérer les procédures et mesures conformément à l'orientation stratégique

RSMG703 : Fournir des rapports et statistiques complets sur l'utilisation et le déploiement des ressources

RSMG704 : Peut coordonner les activités d'un groupe de Ressource Managers en étroite collaboration avec le management commercial pour gérer les changements nécessaires sur son propre périmètre

RSMG705 : Organiser le fonctionnement des Comités d'affectation sur son périmètre (participants, rythme,

RSMG706 : Proposer, échanger avec le management opérationnel sur des actions à mener pour répondre aux besoins de ressources (formation, sous-traitance, recrutement, no go, …)

RSMG707 : S'assurer que l'outil de suivi / gestion des ressources (SI) est correctement alimenté et les procédures respectées. Propose et / ou valide les évolutions sur l'outil et les procédures

RSMG708 : Définir et valider les profils d'accès des utilisateurs (management, équipes support) au système d'Information de gestion des ressources

RSMG709/O : Valider les besoins de sous-traitance avec les managers opérationnels et informer les services achats, valider les demandes d'achats (conditions financières de la sous-traitance).

RSMG709/O : Assure le lien / la relation avec les autres périmètres / SL du pays / de la région (participation aux Comités d'affectation du pays)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Master ou qualification professionnelle équivalente

Expérience pertinente de Management opérationnel d'unité avec des résultats solides Antécédents professionnels reconnus dans la gestion des communications internes et externes au niveau stratégique et de management,

Expérience dans la création d'équipes fonctionnelles et de communautés de management

Expérience d'encadrement et de motivation de plusieurs grosses entités, dans un environnement de travail « sous pression »

### Connaissance techniques et autres

Propriété, engagement à fournir les résultats

Compréhension des principes et pratiques de gestion des finances et des RH

Excellente capacité à mener et créer des équipes et les amener au succès, en apportant clarté et sens de la direction

Perspective stratégique en gardant à l'esprit les objectifs et stratégies

Bon niveau d'anglais écrit et oral

Compréhension des différents secteurs dans lesquels AO intervient

Compréhension des capacités et offres globales AO

### Comportements

# Business Manager - Niveau 9 (BSM9)

**Filière : Management**
**Métier : Business Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BSMG | Business Management - Gestion / Direction d'un périmètre | Niveau 9 | Responsable complète d'une unité et peut avoir - si applicable - la responsabilité de l'IFO (pertes & profits sur l'unité |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ARMG | Area Management | Niveau 7 | |
| RSMG | RSMG | Niveau 7 | La recherche complète (interne et externe) et l'affectation des collaborateurs dans les équipes, nécessaire pour gagner et fournir les prestations de services aux clients. Ceci couvre la responsabilité de la compréhension de la demande et de la fourniture, l'optimisation des ressources, la communication et la production d'information de gestion sur la disponibilité, l'affectation et les compétences correspondantes pour s'assurer qu'une réponse appropriée est donnée. |

## Description du niveau

**Niveau 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines importants d'expertise. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions, ainsi que de celles de ses collaborateurs.
**Influence**
Peut influencer de manière cruciale la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
L'influence s'exerce au niveau du comité de direction ou à un niveau équivalent auprès des clients
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes les plus complexes qui impactent le management et le commerce. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans plusieurs domaines d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein d'une ou de plusieurs entreprises et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise. Pense et agit avec des normes spécifiques, des objectifs et résultats fixés par le management du périmètre de rattachement.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership, au plus haut niveau et dans des contextes très variés.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, à tout niveau, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve de large connaissance dans une grande variété de domaines (informatique, RH, Finances, ...), associées à une connaissance équivalente des activités des entreprises utilisatrices.
Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer, à haut niveau, dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

BSMG901 : Avoir la responsabilité finale complète d'une très grande unité ou plusieurs unités ou groupes. Peut manager des entités dont certaines dépendent d'une activité (SL) et les autres du groupe

BSM902 : Apporter l'orientation et l'animation aux managers. Diriger de 2 à 10 managers directement

BSM903 : Peut avoir la responsabilité d'une fonction de taille modérée et déterminer la stratégie globale sur le périmètre, et être reconnu comme le stratège principal à la fois dans l'organisation et en dehors

BSM904 : Peut s'appliquer à un manager avec un rôle au niveau régional ou transverses aux SL ou dirigeant une (ou de) très grande(s) unité(s) dans un grand pays.

BSMG905 : A la responsabilité de s'assurer que le travail du groupe ou de l'unité permet d'atteindre ou dépasser ses objectifs de chiffre d'affaire

BSMG906 : Est responsable des profits et pertes de son périmètre de responsabilité

BSMG908 : Est responsable de la communication interne et externe et du management (rh) des équipes (recrutement, formation, etc..) au sein de son périmètre..

BSMG909 : Est responsable de la mise en œuvre du processus de gestion de la performance (Performance Management)

BSMG910 : S'assure de la conformité de ses entités avec les procédures et standards d'Atos Origin

BSMG911 : Joue un rôle décisif dans la gestion des relations avec les clients, le groupe AO et les partenaires

BSMG912 : Améliore et initie le développement de l'organisation et définie la structure de son entité

BSMG913 : Est responsable de la la qualité de service sur son entité

### Tâches complémentaires

BSMG914 : Reporte au Comité de Direction (pays) ou à un niveau équivalent et influence le processus de prise de décision stratégique concernant sa propre service Line ou le plan commercial de l'organisation d'un plus petit pays

RSMG701 : Assurer la correspondance entre les exigences commerciales et les besoins d'affectation des équipes et fournir du conseil en tenant compte des problèmes de régulation des flux de ressources sur la planification et le déploiement des équipes pour atteindre un haut retour d'investissement, une productivité et une utilisation optimale (adéquation entre les demandes de ressources / DQC et les disponibilités et embauches ou sous-traitants)

RSMG702 : Expliquer, déployer et gérer les procédures et mesures conformément à l'orientation stratégique

RSMG703 : Fournir des rapports et statistiques complets sur l'utilisation et le déploiement des ressources

RSMG704 : Peut coordonner les activités d'un groupe de Ressource Managers en étroite collaboration avec le management commercial pour gérer les changements nécessaires sur son propre périmètre

RSMG705 : Organiser le fonctionnement des Comités d'affectation sur son périmètre (participants, rythme,

RSMG706 : Proposer, échanger avec le management opérationnel sur des actions à mener pour répondre aux besoins de ressources (formation, sous-traitance, recrutement, no go, …)

RSMG707 : S'assurer que l'outil de suivi / gestion des ressources (SI) est correctement alimenté et les procédures respectées. Propose et / ou valide les évolutions sur l'outil et les procédures

RSMG708 : Définir et valider les profils d'accès des utilisateurs (management, équipes support) au système d'Information de gestion des ressources

RSMG709/O : Valider les besoins de sous-traitance avec les managers opérationnels et informer les services achats, valider les demandes d'achats (conditions financières de la sous-traitance).

RSMG709/O : Assure le lien / la relation avec les autres périmètres / SL du pays / de la région (participation aux Comités d'affectation du pays)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Master ou qualification professionnelle équivalente

Expérience pertinente de Management opérationnel d'unité au niveau 8 avec des résultats solides en management

Antécédents professionnels reconnus dans la gestion des communications internes et externes au niveau stratégique et de management,

Expérience dans la création d'équipes fonctionnelles et de communautés de management ( au niveau international)

Expérience d'encadrement et de motivation de plusieurs grosses entités, dans un environnement de travail « sous pression »

### Connaissance techniques et autres

Propriété, engagement à fournir les résultats

Compréhension des principes et pratiques de gestion des finances et des RH

Excellente capacité à mener et créer des équipes et les amener au succès, en apportant clarté et sens de la direction

Perspective stratégique en gardant à l'esprit les objectifs et stratégies

Bon niveau d'anglais écrit et oral

Compréhension des différents secteurs dans lesquels AO intervient

Compréhension des capacités et offres globales AO

| Comportements |
| --- |
| |

# Centre de Contact Service Client - Niveau 1 (CCCS1)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Centre de Contact Service Client**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CCSS | Contact Center Service Support | Niveau 1 | Prise en compte professionnelle de damandes et problèmes émanant des clients par téléphone ou email, et concernant la mise en service ou l'interprétation d'un ou plusieurs services liés à l'utilisation de cartes de paiement ou de fidélisation, le contrôle d'assurance... Ceci couvre la coordination et le traitement rapide et approprié des demandes et la prise en compte des réclamations conformément aux normes et règles internationales. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BAOF | Gestion Back Office | Niveau 1 | Réalisation du travail administratif comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports des documents ou données de tout type d'activité ou de service en back office pour des clients internes ou externes |

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.

**Influence**

A la responsabilité de ses propres actions

**Complexité du travail**

Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.

**Compétences principales**

Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.

**Formation et Développement**

Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

CCSS101 : Reçoit les demandes des utilisateurs et clients avec professionnalisme

CCSS102 : Suit les procédures décrites, répond aux demandes d'assistance ou de traitement des clients. Agit de manière à résoudre les problèmes.

CCSS103 : Conformément aux procédures d'escalade, répartit rapidement les appels non résolus de manière appropriée.

### Tâches complémentaires

BAOF 101 : Sous une étroite supervision, participe à la gestion  administrative comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports

- De tout type de document ou donnée qui peuvent être une commande , une facture, une inscription, un abonnement, une annulation,

- Pour tout type de prestation comme le paiement, les cartes de fidélité, CRM, ou la gestion de parc informatique

- Pour les clients : banques, opérateurs télécoms, les services, le secteur public et / ou les unités internes comme les services finances ou achats.

## Connaissances et compétences

| Pré-requis techniques et formaton |
| --- |
| |
| Connaissance techniques et autres |
| |
| Comportements |
| |

# Centre de Contact Service Client - Niveau 2 (CCCS2)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Centre de Contact Service Client**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CCSS | Contact Center Service Support | Niveau 2 | Prise en compte professionnelle de damandes et problèmes émanant des clients par téléphone ou email, et concernant la mise en service ou l'interprétation d'un ou plusieurs services liés à l'utilisation de cartes de paiement ou de fidélisation, le contrôle d'assurance... Ceci couvre la coordination et le traitement rapide et approprié des demandes et la prise en compte des réclamations conformément aux normes et règles internationales. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BAOF | Gestion Back Office | Niveau 2 | Réalisation du travail administratif comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports des documents ou données de tout type d'activité ou de service en back office pour des clients internes ou externes |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus
**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet
**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.
**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

CCSS201 : Reçoit les demandes des utilisateurs et clients avec professionnalisme

CCSS202 : Suit les procédures décrites, répond aux demandes d'assistance ou de traitement des clients. Agit de manière à résoudre les problèmes.

CCSS203 : Conformément aux procédures d'escalade, répartit rapidement les appels non résolus de manière appropriée.

CCSS204/M : Prend en compte les problèmes complexes ou rares

CCSS205/O : En suivant les procédures, maintient et établit des rapports

### Tâches complémentaires

BAOF 201 : Participe à  la gestion administrative comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports

- De tout type de document ou donnée qui peuvent être une commande , une facture, une inscription, un abonnement, une annulation,

- Pour tout type de prestation comme le paiement, les cartes de fidélité, CRM , ou la gestion de parc informatique

- Pour les clients : banques, opérateurs télécoms, les services, le secteur public et / ou les unités internes comme les services finances ou achats.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Centre de Contact Service Client - Niveau 3 (CCCS3)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Centre de Contact Service Client**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CCSS | Contact Center Service Support | Niveau 3 | Prise en compte professionnelle de damandes et problèmes émanant des clients par téléphone ou email, et concernant la mise en service ou l'interprétation d'un ou plusieurs services liés à l'utilisation de cartes de paiement ou de fidélisation, le contrôle d'assurance... Ceci couvre la coordination et le traitement rapide et approprié des demandes et la prise en compte des réclamations conformément aux normes et règles internationales. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BAOF | Gestion Back Office | Niveau 3 | Réalisation du travail administratif comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports des documents ou données de tout type d'activité ou de service en back office pour des clients internes ou externes |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

CCSS301 : Reçoit les demandes des utilisateurs et clients avec professionnalisme

CCSS302 : Suit les procédures décrites, répond aux demandes d'assistance ou de traitement des clients. Agit de manière à résoudre les problèmes.

CCSS303 : Conformément aux procédures d'escalade, répartit rapidement les appels non résolus de manière appropriée.

CCSS304 : Prend en compte les problèmes complexes et rare

CCSS305 : Gère les fichiers clients

CCSS306 : Peut superviser une équipe : formation des nouveaux, suivi des opérations, contrôle

CCSS307/O : Conseille et aide ses collègues dans la fourniture de services

CCSS308/O : Prend en charge les visites de sites pour résoudre des problèmes persistants ou avec des impacts importants

CCSS309/O : En suivant les procédures, maintient et met à jour les informations d'inventaire dans lagestion des biens IT

| Tâches complémentaires |
| --- |
| BAOF 301 : Est en charge de la gestion  administrative comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports<br>- De tout type de document ou donnée qui peuvent être une commande , une facture, une inscription, un abonnement, une annulation,<br>- Pour tout type de prestation comme le paiement, les cartes de fidélité, CRM , ou la gestion de parc informatique<br>- Pour les clients : banques, opérateurs télécoms, les services, le secteur public et / ou les unités internes comme les services finances ou achats. |

## Connaissances et compétences

| Pré-requis techniques et formaton |
| --- |
| |
| **Connaissance techniques et autres** |
| |
| **Comportements** |
| |

# Centre de Contact Service Client - Niveau 4 (CCCS4)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Centre de Contact Service Client**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CCSS | Contact Center Service Support | Niveau 4 | Prise en compte professionnelle de damandes et problèmes émanant des clients par téléphone ou email, et concernant la mise en service ou l'interprétation d'un ou plusieurs services liés à l'utilisation de cartes de paiement ou de fidélisation, le contrôle d'assurance... Ceci couvre la coordination et le traitement rapide et approprié des demandes et la prise en compte des réclamations conformément aux normes et règles internationales. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BAOF | Gestion Back Office | Niveau 4 | Réalisation du travail administratif comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports des documents ou données de tout type d'activité ou de service en back office pour des clients internes ou externes |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

CCSS401 : En tant que superviseur de l'équipe, forme l'équipe, suit les opérations, planifie

CCSS402 : Prend en charge l'assurance qualité

CCSS403 : Prend les décisions opérationnelles nécessaires pour assurer la qualité requise

CCSS404 : Prend en compte les problèmes et plaintes complexes ou rares

CCSS405 : Etablit les rapports et statistiques

### Tâches complémentaires

BAOF 401 : Est en charge de la gestion administrative comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports
- De tout type de document ou donnée qui peuvent être une commande , une facture, une inscription, un abonnement, une annulation,
- Pour tout type de prestation comme le paiement, les cartes de fidélité, CRM , ou la gestion de parc informatique

- Pour les clients : banques, opérateurs télécoms, les services, le secteur public et / ou les unités internes comme les services finances ou achats.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Centre de Contact Service Client - Niveau 5 (CCCS5)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Centre de Contact Service Client**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CCSS | Contact Center Service Support | Niveau 5 | Prise en compte professionnelle de damandes et problèmes émanant des clients par téléphone ou email, et concernant la mise en service ou l'interprétation d'un ou plusieurs services liés à l'utilisation de cartes de paiement ou de fidélisation, le contrôle d'assurance... Ceci couvre la coordination et le traitement rapide et approprié des demandes et la prise en compte des réclamations conformément aux normes et règles internationales. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BAOF | Gestion Back Office | Niveau 5 | Réalisation du travail administratif comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports des documents ou données de tout type d'activité ou de service en back office pour des clients internes ou externes |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

CCSS501 : Pleinement responsable de l'atteinte des niveaux de service (SLA)

CCSS502 : Mène les projets de mise en oeuvre de nouveaux services ou clients

CCSS503 : Optimise l'organisation et les processus

CCSS504 : Planifie et mène les réunions et ateliers avec les clients

CCSS505 : Prend en compte les plaintes

CCSS506 : Etablit les rapports et statistiques

CCSS507 : Donne de l'information concernant l'activité du centre au personnes concernées par l'activité.

### Tâches complémentaires

BAOF 501 : Est responsable de la gestion administrative comme l'émission / distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports

- De tout type de document ou donnée qui peuvent être une commande , une facture, une inscription, un abonnement, une annulation,

- Pour tout type de prestation comme le paiement, les cartes de fidélité, CRM , ou la gestion de parc informatique

- Pour les clients : banques, opérateurs télécoms, les services, le secteur public et / ou les unités internes comme les services finances ou achats.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Gestion des Contrats - Niveau 3 (CM3)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Gestion des Contrats**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COMO | Contrôle des Contrats | Niveau 3 | Contrôler l'exécution des contrats avec des tiers relatifs à la production des services et produits informatiques |
| SSUP | Support de Vente | Niveau 3 | Conseil technique et support aux forces de vente, équipe de distribution / revente, utilisateurs actuels ou futurs de produits de services informatiques (globalement les clients internes ou externes), soit dans le cadre du développement commercial, soit dans le cadre d'engagements commerciaux. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 3**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

**Tâches principales**

Agit comme le lien entre le client et le contractant, en gérant les relations contractuelles, et en permettant une communication efficace (COMO301/M)

Collecte les informations pour contrôler la performance des sous-traitants par rapport à des objectifs. Prospecte les vues des équipes sur la performance des sous-traitants et fait un compte rendu au management (COMO302/M)

Est le point d'entrée pour tout problème soulevé par un sous-traitant ou un utilisateur et suggère un arbitrage lors de conflits (COMO303/M)

Rencontre les sous-traitants régulièrement pour vérifier la performance et l'avancement (COMO304/M)

Vérifie la facturation des sous-traitants pour établir leur validité (COMO305/M)

Apporte aux clients les conseils et les lignes directrices sur les caractéristiques, les conditions opérationnelles, l'intégration et la portabilité des systèmes, produits et services supportés (SSUP301/M)

Aide les clients à clarifier leurs besoins et souhaits pour les systèmes, produits ou services nouveaux ou modifiés et aide à concevoir des solutions afin de répondre efficacement à leurs besoins. Aide à évaluer la praticabilité des approches potentielles et l'établissement de critères de décision. Aide à estimer, calculer les coûts et documenter les conclusions obtenues afin de produire des parties de propositions de vente.(SSUP302/M)

Assure les démonstrations détaillées, les installations (incluant les modifications spécifiques) et les mises en service des systèmes, produits ou services software ou hardware, ainsi que de leurs évolutions (SSUP303/M)

Diagnostique et résout des problèmes relativement complexes (SSUP304/M)

### Tâches complémentaires

Est impliqué dans la négociation des modifications de contrats , par la réalisation de recherches et d'étude de faisabilité (COMO406/O)

Spécifie, parfois pour d'autres développeurs, conçoit et développe des prototypes ou des systèmes de démonstration pour illustrer les caractéristiques et/ou la faisabilité des systèmes, produits ou services supportés (SSUP305/O)

Si nécessaire, forme les clients à l'utilisation des systèmes, produits ou services supportés en apportant toutes les informations sur les caractéristiques et les capacités du système, produit ou service (SSUP306/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Expérience au niveau 2 dans une fonction de Développement & Maintenance ou de Production, avec une formation complète à la gestion de contrat

OU Expérience d'environ 3 ans dans un environnement commercial, avec une expérience de gestion de contrats de fourniture de services ou produits informatiques

Expérience de support à la vente en niveau 2 OU expérience d'environ 2 ans dan un fonction de niveau 3 avec une formation aux produits et / ou services proposés et au support à la vente.

Connaît les besoins des entreprises en matière de produits et services informatiques et l'utilisation de ces produits et services sujets à des contrats. A des compétences solides en commerce, organisation,  gestion du temps et gestion d'équipe. A le souci du détail et a de bonnes compétences interpersonnelles.

Montre de bonnes compétences interpersonnelles, particulièrement en matière de communication sur des sujets techniques pour des personnes non techniques. Connaît les concepts et les pratiques d'implémentation de solutions informatiques.

### Connaissance techniques et autres

Connaissance de la législation

Connaissance des accords de niveaux de service (SLA)

Connaissance de la gestion de projet et des techniques de contrôle

Connaissance des outils de développement informatiques (oracle, BO, …)

Connaissance de l'infrastructure informatique utilisée (matériels, logiciels, bases de données, réseaux, ….)

### Comportements

Numération : compréhension des métriques (indicateurs) associés à un problème ou une situation, leur signification et relation, et est capable de les utiliser pour identifier des solutions

Acquisition d'information : identifie les lacunes dans les informations nécessaires à la compréhension d'un problème ou d'une situation et conçoit les moyens d'y remédier

Souci du détail : applique les normes de qualité à toutes les taches entreprises et s'assure que rien n'a été omis

Relations interpersonnelles : établit des relations et maintient des contacts avec une grande variété de populations

Contrôle et suivi : vérifie l'état d'avancement du travail en fonction des objectifs, fait un rapport si besoin et prendre des mesures pour résoudre les retards

Raisonnement conceptuel : compréhension des risques et des problèmes dans des situations complexes

Flexibilité : tient compte des nouvelles informations ou des changements de circonstances et adapte sa compréhension de la situation

Créativité : prend des approches innovantes de la résolution de problèmes et trouve des solutions créatives et inventives

Expression écrite : communique efficacement par écrit..

# Gestion des Contrats - Niveau 4 (CM4)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Gestion des Contrats**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COMO | Contrôle des Contrats | Niveau 4 | Contrôler l'exécution des contrats avec des tiers relatifs à la production des services et produits informatiques |
| SSUP | Support de Vente | Niveau 4 | Conseil technique et support aux forces de vente, équipe de distribution / revente, utilisateurs actuels ou futurs de produits de services informatiques (globalement les clients internes ou externes), soit dans le cadre du développement commercial, soit dans le cadre d'engagements commerciaux. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 4**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

**Tâches principales**

Est totalement responsable du lien entre le client et le contractant, en gérant les relations contractuelles, et en permettant une communication efficace (COMO401/M)

Collecte les informations pour contrôler la performance des sous-traitants par rapport à des objectifs. Prospecte les vues des équipes sur la performance des sous-traitants et agit sur les résultats. Publie les résultats si nécessaire (COMO402/M)

Est le point d'entrée pour tout problème soulevé par un sous-traitant ou un utilisateur et arbitre les situations de conflits (COMO403/M)

Rencontre les sous-traitants régulièrement pour vérifier la performance et l'avancement (COMO404/M)

Vérifie la facturation des sous-traitants pour établir leur validité et recommande leur paiement (COMO405/M)

Joue un rôle majeur en aidant les clients à clarifier leurs besoins et souhaits pour les systèmes, produits ou services nouveaux ou améliorés , et en concevant des solutions afin de répondre efficacement à ces besoins en tenant compte des aspects sécurité. Evalue la faisabilité et la praticabilité des solutions potentielles et établit les critères de décision (SSUP 401/M)

Produit des estimations fiables des coûts, efforts et risques, ainsi que les plans de projets initiaux, documente l'ensemble ainsi que les conclusions obtenues afin de fournir des bases de propositions commerciales (SSUP402/M)

Démontre la faisabilité technique des solutions proposées, en particulier lorsque celles-ci impliquent intégration de divers logiciels et matériels en produisant des modèles physiques ou de simulation appropriés, éventuellement en dirigeant une petite équipe (SSUP403/M)

Assure les présentations détaillées, les installations (y compris modifications spécifiques) et les mises en service des systèmes, produits ou services logiciels ou matériels, ainsi que de leurs évolutions (SSUP404/M)

Diagnostique et résout les problèmes, y compris les situations  complexes remontées par des collaborateurs moins expérimentés (SSUP405/M)

Aide les clients à concevoir des procédures nouvelles ou révisées pour l'utilisation des systèmes, produits ou services supportés (SSUP406/M)

**Tâches complémentaires**

Est impliqué dans la négociation des modifications de contrats , par la réalisation de recherches et d'étude de faisabilité (COMO406/O)

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

Compétences acquises dans l'emploi CM3 OU expérience au niveau 3 dans une fonction de Développement & Maintenance ou de Production, avec une formation complète à la gestion de contrat.

Connaît les besoins des entreprises en matière de produits et services informatiques et l'utilisation de ces produits et services sujets à des contrats. A des compétences solides en commerce, organisation,  gestion du temps et gestion d'équipe. A le souci du détail et a de bonnes compétences interpersonnelles.

Montre de bonnes compétences interpersonnelles, particulièrement en matière de communication sur des sujets techniques pour des personnes non techniques.Connaît les concepts et les pratiques d'implémentation de solutions informatiques

**Connaissance techniques et autres**

Connaissance de la législation

Connaissance des accords de niveaux de service (SLA)

Connaissance de la gestion de projet et des techniques de contrôle

**Comportements**

Orientation Client : comprend les besoins des clients internes ou externes et les garde en tête pour prendre des décisions ou mener des actions

Souci du détail : applique les normes de qualité à toutes les taches entreprises et s'assure que rien n'a été omis

Contrôle et suivi : vérifie l'état d'avancement du travail en fonction des objectifs, fait un rapport si besoin et prendre des mesures pour résoudre les retards

Raisonnement conceptuel : compréhension des risques et des problèmes dans des situations complexes

Orientation commerciale : garde constamment en tête  les aspects commerciaux pour prendre des décisions ou mener des actions.

Créativité : prend des approches innovantes de la résolution de problèmes et trouve des solutions créatives et inventives

Expression écrite : communique efficacement par écrit..

# Gestion des Contrats - Niveau 5 (CM5)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Gestion des Contrats**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COMO | Contrôle des Contrats | Niveau 5 | Contrôler l'exécution des contrats avec des tiers relatifs à la production des services et produits informatiques |
| SSUP | Support de Vente | Niveau 5 | Conseil technique et support aux forces de vente, équipe de distribution / revente, utilisateurs actuels ou futurs de produits de services informatiques (globalement les clients internes ou externes), soit dans le cadre du développement commercial, soit dans le cadre d'engagements commerciaux. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Soit seul ou en dirigeant une équipe, assume la responsabilité technique complète d'assister les clients : en clarifiant leurs besoins et souhaits pour les systèmes, produits ou services nouveaux ou leurs évolutions et en concevant des solutions afin de répondre efficacement à ces besoins en tenant compte des aspects sécurité. Evalue la faisabilité et la praticabilité des solutions potentielles et établit les critères de décision (SSUP501/M)

Soit seul ou en dirigeant une équipe, produit des estimations fiables des coûts, efforts et risques, ainsi que les plans de projets initiaux, documente l'ensemble ainsi que les conclusions obtenues afin de fournir des bases de propositions commerciales. Il assume l'entière responsabilités de ces parties des propositions (SSUP502/M)

Démontre la faisabilité technique des solutions proposées, en particulier lorsque celles-ci impliquent intégration de divers logiciels et matériels en produisant des modèles physiques ou de simulation appropriés, éventuellement en dirigeant une petite équipe (SSUP503/M)

Assure la responsabilité des démonstrations détaillées, des installations et les mises en service des systèmes, produits ou services software ou hardware, ainsi que de leurs évolutions (SSUP504/M)

Gère les activités de support à la vente, en prenant l'entière responsabilité de la qualité et de l'opportunité du contenu technique des propositions d'offre et de vente et dans ce cadre planifie son propre travail ainsi que celui de collaborateurs (SSUP505/M)

Définit les indicateurs nécessaires à la surveillance et à l'amélioration continue des activités de support à la vente et fournit de façon opportune et précise les données relatives à la performance (SSUP506/M)

### Tâches complémentaires

Diagnostique et résout des problèmes  en incluant des situations complexes transmises par des collaborateurs moins expérimentés (SSUP507/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Compétences acquises dans l'emploi CM4

OU expérience au niveau 4 dans une fonction de Développement & Maintenance ou de Production, avec une formation complète à la gestion de contrat

A préalablement été responsable de la fourniture des produits et services tels que proposés dans les contrats

Connaît les besoins des entreprises en matière de produits et services informatiques et l'utilisation de ces produits et services sujets à des contrats.

A des compétences solides en commerce, organisation,  gestion du temps et gestion d'équipe.

A le souci du détail et a de bonnes compétences interpersonnelles.

Montre de bonnes compétences interpersonnelles, particulièrement en matière de communication sur des sujets techniques pour des personnes non techniques.

Connaît les concepts et les pratiques d'implémentation de solutions informatiques

### Connaissance techniques et autres

Connaissance de la législation

Connaissance des accords de niveaux de service (SLA)

Connaissance de la gestion de projet et des techniques de contrôle

### Comportements

Flexibilité : tient compte des nouvelles informations ou des changements de circonstances et adapte sa compréhension de la situation.

Souci du détail : applique les normes de qualité à toutes les taches entreprises et s'assure que rien n'a été omis

Contrôle et suivi : vérifie l'état d'avancement du travail en fonction des objectifs, fait un rapport si besoin et prendre des mesures pour résoudre les retards

Orientation commerciale : garde constamment en tête  les aspects commerciaux pour prendre des décisions ou mener des actions

Prise de décisions : prend des décisions au moment opportun, en tenant compte des besoins, des priorités, des contraintes et de la disponibilité de l'information

Planification et organisation : détermine un plan d'actions en les décomposant en étapes, en les planifiant et en tenant compte des problèmes potentiels

Leadership : identifie les buts et les objectifs, motive et conduit son entourage à leurs réalisations

Délégation : délègue efficacement des tâches, des responsabilités et son autorité

Expression écrite : communique efficacement par écrit.

Expression orale : communique oralement de manière efficace.

# Gestion des Contrats - Niveau 6 (CM6)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Gestion des Contrats**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COMG | Gestion des Contrats | Niveau 6 | Responsabilité de la gestion des contrats avec des tiers relatifs à la production de services informatiques. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DLMG | Gestion des développements | Niveau 6 | Gestion de ressources dans le but de planifier, estimer et mener à terme des projets de développement dans le respect des délais, des coûts et des normes de qualité |
| BIDM | Bid Management | Niveau 5 | Management des offres. Management du développement de la solution finale, y compris les aspects techniques, opérationnels, coûts, tarifs et contractuels aussi bien que l'équipe. Exprime clairement la solution dans les réunions, les présentations et les propositions clients. |

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.

**Influence**

A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.

Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.

**Complexité du travail**

Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.

**Compétences principales**

Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.

Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.

Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.

**Formation et Développement**

Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Etablit des contrats de fournitures de produits et / ou services ; cela recouvre la spécification des services, l'identification et le choix des fournisseurs et la négociation des contrats, soit avec l'unique responsabilité pour des contrats moyens (par exemple entre 1/2 million et 3 millions de livre par an) ou des petits contrats stratégiques, soit comme membre d'une équipe plus large pour des contrats plus importants (COMG601/M)

Obtient et gère des budgets pour la mise en œuvre de contrats avec des tiers en prenant la responsabilité de la vente des produits et / ou services dans son entité (COMG602/M)

Négocie les niveaux de service et spécifications avec le management des utilisateurs finaux et les fournisseurs (COMG603/M)

Est le 2ème point d'entrée pour tout problème soulevé par un sous-traitant ou un utilisateur et arbitre les situations de conflits (COMG604/M)

S’assure qu’une bonne communication est établie entre les fournisseurs et les utilisateurs dans son entité (COMG605/M)

S’assure du contrôle approprié des contrats et prend l’initiative d’actions appropriées, comme l’application des clauses de pénalité, pour amener des contrats en conformité ou y mettre un terme (COMG606/M)

Conduit des audits qualité pour valider le succès et l’efficacité des processus, identifie les soucis et recommande les changements nécessaires. Cela peut recouvrir l’analyse des contrats d’extension, la validation des fournisseurs, l’enquête de satisfaction des clients et la validation des méthodes de sélection (COMG607/M)

### Tâches complémentaires

- Dans un secteur de responsabilité défini, travailler avec le client à la définition et au démarrage de projets de développement. (DLMG601/M)

- Contrôler et rendre compte de l’avancement des projets de développement auprès du client. Accorder une place primordiale à l’identification - dans les meilleurs délais - des problèmes et leur résolution, les modifications de planning, ainsi que les modifications de besoins, particulièrement si elles ont une incidence sur les ressources (DLMG605/M)

- Prendre la responsabilité d’une équipe de développement, en surveillant leur recrutement, leur formation et leur développement (DLMG607/M).

BIDM501 : Responsable de petites offres avant-vente importantes dans le groupe qui concernent souvent une seule ligne de services, conformément aux procédures de l’entreprise (jusqu’à la signature du contrat)

BIDM502 : A la responsabilité de la production finale de la proposition, en coopération avec les services de production, juridique, financier et commercial

BIDM503 : Responsable de la gestion des ressources nécessaires pour répondre aux opportunités d’affaires, afin de s’assurer que les propositions et contrats sont conformes à la stratégie et aux possibilités d’Atos Origin, et qu’ils satisfont les besoins et attentes des clients

BIDM504 : Responsabilité de la gestion du plan projet d’offres et la mise en oeuvre, le budget, les processus, la stratégie de gestion et de limitation des risques, ainsi que tous les aspects qualité du processus de préparation avant-vente

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Expérience acquise dans l'emploi CM5

Connaît les besoins des entreprises en matière de produits et services informatiques et l'utilisation de ces produits et services sujets à des contrats.

Montre de bonnes compétences interpersonnelles, particulièrement en matière de communication sur des sujets techniques pour des personnes non techniques.

Connaissance solide des concepts et pratiques requises pour l'implémentation de solutions informatiques.

Compréhension générale des méthodes et pratiques commerciales, particulièrement dans le secteur marché concerné.

### Connaissance techniques et autres

Connaissance de la législation

Maîtrise des accords de niveaux de service (SLA)

Maîtrise de la gestion de projet et des techniques de contrôle

Maîtrise de la négociation de contrat

Maîtrise de la gestion des risques

Maîtrise des techniques d'évaluation (performance individuelle)

### Comportements

Perspective stratégique : garde en tête les objectifs fixés et les stratégies, sans se laisser influencer par des détails.

Orientation commerciale : garde constamment en tête les aspects commerciaux pour prendre des décisions ou mener des actions

Connaissance fonctionnelle et interdisciplinaire : comprend les besoins, les objectifs et les contraintes d'autres disciplines et d'autres fonctions

Influence et persuasion : influence et persuade les autres de mener une action particulière quand il n'y a pas de commandement ou de contrôle direct

Prise de décisions : prend des décisions au moment opportun, en tenant compte des besoins, des priorités, des contraintes et de la disponibilité de l'information

Planification et organisation : détermine un plan d'actions en les décomposant en étapes, en les planifiant et en tenant compte des problèmes potentiels

Aptitude à la direction : identifie les buts et les objectifs, motive et dirige les autres afin de les atteindre

Aptitude à déléguer : délègue efficacement des tâches, des responsabilités et son autorité

Contrôle et suivi : vérifie l'état d'avancement du travail en fonction des objectifs, fait un rapport si besoin et prendre des mesures pour résoudre les retards

# Gestion des Contrats - Niveau 7 (CM7)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Gestion des Contrats**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COMG | Gestion des Contrats | Niveau 7 | Responsabilité de la gestion des contrats avec des tiers relatifs à la production de services informatiques. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DLMG | Gestion des développements | Niveau 7 | Gestion de ressources dans le but de planifier, estimer et mener à terme des projets de développement dans le respect des délais, des coûts et des normes de qualité |
| BIDM | Bid Management | Niveau 6 | Management des offres. Management du développement de la solution finale, y compris les aspects techniques, opérationnels, coûts, tarifs et contractuels aussi bien que l'équipe. Exprime clairement la solution dans les réunions, les présentations et les propositions clients. |

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.

**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.

**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils

**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.

**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

1. Etablit des contrats de fournitures de produits et / ou services ; cela recouvre de surveiller la spécification des services, l'identification et le choix des fournisseurs et la négociation des contrats. Habituellement dirige une équipe qui s'occupe de gros contrats (plus de 3 millions de livre par an) ou des petits contrats stratégiques (COMG701/M)

2. Obtient et gère des budgets pour la mise en œuvre de contrats avec des tiers en prenant la responsabilité de la vente des produits et / ou services dans son entité (COMG702/M)

3. S'assure que les niveaux de service et spécifications sont négociés avec le management des utilisateurs finaux et les fournisseurs (COMG703/M)

4. Est le point d'entrée final pour tout problème soulevé par un sous-traitant ou un utilisateur et arbitre les situations de conflits (COMG704/M)

5. S'assure qu'une bonne communication est établie entre les fournisseurs et les utilisateurs dans son entité (COMG705/M)

6. S’assure du contrôle approprié des contrats et valide les actions appropriées, comme l’application des clauses de pénalité, pour amener des contrats en conformité ou y mettre un terme (COMG706/M)

7. Etablit un plan qualité pour valider le succès et l’efficacité des processus et s’assure que les changements nécessaires sont mis en oeuvre. Cela peut recouvrir l’analyse des contrats d’extension, la validation des fournisseurs, l’enquête de satisfaction des clients et la validation des méthodes de sélection (COMG707/M)

### Tâches complémentaires

- Participer à la mise en œuvre de l’infrastructure du système informatique, y compris les normes, les méthodes, les directives, les techniques, les outils et les structures de contrôle (PRMG710/O).

- Prendre la responsabilité d’une équipe de développement, en surveillant leur recrutement, leur formation et leur développement (DLMG708/O).

BIDM601 : Responsable d’offres avant-vente importantes dans le groupe qui concernent souvent une seule ligne de services, conformément aux procédures de l’entreprise (jusqu’à la signature du contrat)

BIDM602 : A la responsabilité de la production finale de la proposition, en coopération avec les services de production, juridique, financier et commercial

BIDM603 : Coordonne et gère les ressources nécessaires pour répondre aux opportunités d’affaires, afin de s’assurer que les propositions et contrats sont conformes à la stratégie et aux possibilités d’Atos Origin, et qu’ils satisfont les besoins et exigences des clients

BIDM604 : Assume la responsabilité du plan projet d’offres et la mise en oeuvre, le budget, les processus, la stratégie de gestion et de limitation des risques, ainsi que tous les aspects qualité du processus de préparation avant-vente

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Expérience acquise dans l'emploi CM6

Connaît les besoins des entreprises en matière de produits et services informatiques et l'utilisation de ces produits et services sujets à des contrats.

### Connaissance techniques et autres

Maîtrise de la législation

Expert dans la négociation de contrat

Connaissance de la Gestion de la qualité

### Comportements

Perspective stratégique : garde en tête les objectifs fixés et les stratégies, sans se laisser influencer par des détails.

Prise de décisions : prend des décisions au moment opportun, en tenant compte des besoins, des priorités, des contraintes et de la disponibilité de l'information

Aptitude à la direction : identifie les buts et les objectifs, motive et dirige les autres afin de les atteindre

# Gestion des Contrats - Niveau 8 (CM8)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Gestion des Contrats**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COMG | Gestion des Contrats | Niveau 8 | Responsabilité de la gestion des contrats avec des tiers relatifs à la production de services informatiques. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BIDM | Bid Management | Niveau 7 | Management des offres. Management du développement de la solution finale, y compris les aspects techniques, opérationnels, coûts, tarifs et contractuels aussi bien que l'équipe. Exprime clairement la solution dans les réunions, les présentations et les propositions clients. |

## Description du niveau

### Niveau 8

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques. Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

Responsable de gros et complexes contrats de d'intégration de systèmes, d'acquisitions, d'infogérance and d'agréments de JV dans le groupe, qui sont potentiellement internationaux, multi lignes de service et / ou qui impliquent des transferts de personnel en cohérence avec les procédures de l'entreprise.

Etablit  des contrats de fournitures de produits et / ou services ; cela couvre la surveillance la spécification des services, l'identification et le choix des fournisseurs et la négociation des contrats. Habituellement dirige une équipe qui s'occupe de gros contrats (plus de 3 millions de livre par an) ou des contrats stratégiques.

Obtient et gère des budgets pour la mise en œuvre de contrats avec des tiers en prenant la responsabilité de la vente des produits et / ou services dans son entité.

Assume la responsabilité finale sur le fait que les niveaux de service et spécifications sont négociés avec le management des utilisateurs finaux et les fournisseurs.

Assume la responsabilité finale du contrôle approprié des contrats et valide les actions appropriées, comme l'application des clauses de pénalité, pour amener des contrats en conformité ou y mettre un terme.

Assume la responsabilité finale d'un plan qualité pour évaluer l'efficacité et le succès du processus et s'assure que tout changement nécessaire est mis en œuvre. Ceci peut couvrir l'analyse d'un complément ou d'une extension de contrat, la validation d'un fournisseur, les enquêtes de satisfaction client et la validation des méthodes de sélection.

Est le point d'entrée final pour tout problème soulevé par un sous-traitant ou un utilisateur et arbitre les situations de conflits.

### Tâches complémentaires

BIDM701 : Responsable d'offres avant-vente plus importantes dans le groupe qui concernent souvent plusieurs lignes de services, conformément aux procédures de l'entreprise (jusqu'à la signature du contrat)

BIDM702 : A la responsabilité de la production finale de la proposition, en coopération avec les services de production, juridique, financier et commercial

BIDM703 : Coordonne et gère les ressources nécessaires pour répondre aux opportunités d'affaires, afin de s'assurer que les propositions et contrats sont conformes à la stratégie et aux possibilités d'Atos Origin, et qu'ils satisfont les besoins et exigences des clients

BIDM704 : Assume la responsabilité du plan projet d'offres et la mise en oeuvre, le budget, les processus, la stratégie de gestion et de limitation des risques, ainsi que tous les aspects qualité du processus de préparation avant-vente

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplômé du 3ème cycle  ou qualification professionnelle équivalente

Expérience significative de Contract Manager fonctionnel avec de solides résultats dans des environnements d'infogérance ou d'intégration de systèmes

Résultats significatifs avérés dans l'expérience de gestion des communications internes et externes au niveau stratégique

Expérience dans la création d'équipes fonctionnelles de Contract Managers

Expérience d'encadrement et de motivation d'une équipe dans un environnement « sous pression »

Expérience dans les aspects juridiques pertinents (clauses de pénalité, conditions du contrat, …)

Souhaité : Expérience internationale

### Connaissance techniques et autres

Travail en équipe

Dynamique

Orientation sur la rentabilité

Méthodes et techniques de négociation

Maîtrise de la législation nationale et internationale

Communication

Dynamique

Maîtrise des propositions commerciales

Engagement à fournir les résultats

Excellentes compétences de management

Excellent négociateur

Perspective stratégique

Bon niveau d'anglais oral et écrit

Processus et outils d'avant-vente d'Atos Origin

### Comportements

# Gestion des Contrats - Niveau 9 (CM9)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Gestion des Contrats**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COMG | Gestion des Contrats | Niveau 9 | Responsabilité de la gestion des contrats avec des tiers relatifs à la production de services informatiques. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BIDM | Bid Management | Niveau 8 | Management des offres. Management du développement de la solution finale, y compris les aspects techniques, opérationnels, coûts, tarifs et contractuels aussi bien que l'équipe. Exprime clairement la solution dans les réunions, les présentations et les propositions clients. |

## Description du niveau

### Niveau 9

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines importants d'expertise. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions, ainsi que de celles de ses collaborateurs.
**Influence**
Peut influencer de manière cruciale la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
L'influence s'exerce au niveau du comité de direction ou à un niveau équivalent auprès des clients
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes les plus complexes qui impactent le management et le commerce. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans plusieurs domaines d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein d'une ou de plusieurs entreprises et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise. Pense et agit avec des normes spécifiques, des objectifs et résultats fixés par le management du périmètre de rattachement.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership, au plus haut niveau et dans des contextes très variés.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, à tout niveau, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve de large connaissance dans une grande variété de domaines (informatique, RH, Finances, ...), associées à une connaissance équivalente des activités des entreprises utilisatrices.
Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer, à haut niveau, dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

BIDM8/901 : Responsable des offres sur la gestion d'intégrations de systèmes, acquisitions, externalisation de plusieurs contrats vastes et complexes, et accords de coparticipation  dans le groupe, qui sont (potentiellement internationaux), pour plusieurs lignes de services et/ou impliquant des transferts d'effectif conformément aux procédures de l'entreprise (jusqu'à la signature du contrat)

BIDM8/902 Assume l'entière responsabilité de la production finale de la proposition, en coopération avec les services de production, juridique, financier et commercial

BIDM8/903 : Coordonne et gère les ressources nécessaires pour répondre aux opportunités d'affaires, afin de s'assurer que les propositions et contrats sont conformes à la stratégie et aux possibilités d'Atos Origin, et qu'ils satisfont les besoins et exigences des clients

BIDM8/904 : Assume la responsabilité finale globale du plan projet d'avant vente et  la mise en oeuvre, le budget, les processus, la stratégie de gestion et de limitation des risques, ainsi que tous les aspects qualité du processus de préparation avant-vente

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplômé du 3ème cycle  ou qualification professionnelle équivalente

Expérience significative de Contract Manager fonctionnel avec de solides résultats dans des environnements d'infogérance ou d'intégration de systèmes

Résultats significatifs avérés dans l'expérience de gestion des communications internes et externes au niveau stratégique

Expérience dans la création d'équipes fonctionnelles de Contract Managers

Expérience d'encadrement et de motivation d'une équipe dans un environnement « sous pression »

Expérience dans les aspects juridiques pertinents (clauses de pénalité, conditions du contrat, …)

Souhaité : Expérience internationale

### Connaissance techniques et autres

Travail en équipe

Dynamique

Orientation sur la rentabilité

Méthodes et techniques de négociation

Maîtrise de la législation nationale et internationale

Communication

Dynamique

Maîtrise des propositions commerciales

Engagement à fournir les résultats

Excellentes compétences de management

Excellent négociateur

Perspective stratégique

Bon niveau d'anglais oral et écrit

Processus et outils d'avant-vente d'Atos Origin

### Comportements

# Communication Supporter - Niveau 2 (COM2)

**Filière : Communication**
**Métier : Communication**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COSU | Support Communication | Niveau 2 | Contribuer à la mise en oeuvre des différents aspects de la politique de communication visant au développement et à la promotion de cette politique en interne et en externe. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**

A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**

Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**

Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

COSU201 : Réalise des tâches habituelles de communication sous la responsabilité d'un(e) responsable Communication :

• Participe à la maintenance des normes, processus et procédures de communication générique

• Participe à l' implémentation et au déploiement de nouvelles normes, nouveaux processus et nouvelles procédures de communication

• Participe aux plans de communication et à leur mise en œuvre, par exemple la logistique des évènements de communication, les plannings de réunion, ...

• Participe au développement des outils de communication (brochures, lettres d'information, mailings, publicité, site web, ..) et à leur diffusion

• Participe à la résolution des problèmes de communication

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Qualification professionnelle

Expérience dans une fonction de communication

Expérience professionnelle dans l'industrie ou le commerce

### Connaissance techniques et autres

| Comportements |
| --- |
| Planification et organisation<br>Compétences de communication écrite et orale<br>Souhaitable : Bon niveau d’Anglais oral et écrit |

# Communication Supporter - Niveau 3 (COM3)

**Filière : Communication**
**Métier : Communication**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COSU | Support Communication | Niveau 3 | Contribuer à la mise en oeuvre des différents aspects de la politique de communication visant au développement et à la promotion de cette politique en interne et en externe. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PURE | Relations Publiques | Niveau 3 | Gérer la totalité des activités de Relations Publiques pour atteindre les objectifs de l'entreprise.<br>Développer et mettre en oeuvre des stratégie et des programmes de Relations Publiques efficaces et créatifs.<br>Développer des supports écrits (revue de presse, rapports annuels).<br>Construire et maintenir un bureau de presse (préparation des revue de presse, articles, citations)<br>Gérer et planifier les tournées et interviews, les évènements presse, les évènements et conférences de Relations Publiques. |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

COSU301 : Réalise des tâches de communication sous la responsabilité d'un(e) responsable Communication :

• Participe au développement et à la maintenance des normes, processus et procédures de communication générique

• Participe à l' implémentation et au déploiement de nouvelles normes, nouveaux processus et nouvelles procédures de communication

• Participe au développement et processus de  plans de communication

• Participe au développement des outils de communication (brochures, lettres d'information, mailings, publicité, site web, ..) et à leur diffusion

• Participe à la résolution des problèmes de communication

### Tâches complémentaires

PURE301 : Participe à la préparation et la production des supports écrits (revue de presse, rapports annuels)

PURE302 : Participe au maintien du bureau presse (préparation des revues de presse, articles, citations)

PURE303 : Participe à la gestion des  tournées et interviews, évènements presse, évènements et conférences RP

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Qualification professionnelle
Expérience dans une fonction de communication pertinente
Expérience professionnelle dans l'industrie ou le commerce

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Planification et organisation
Compétences de communication écrite et orale
Souhaitable : Bon niveau d'Anglais oral et écrit

# Communication Expert - Niveau 4 (COM4)

**Filière : Communication**
**Métier : Communication**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COSU | Support Communication | Niveau 4 | Contribuer à la mise en oeuvre des différents aspects de la politique de communication visant au développement et à la promotion de cette politique en interne et en externe. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PURE | Relations Publiques | Niveau 4 | Gérer la totalité des activités de Relations Publiques pour atteindre les objectifs de l'entreprise.<br>Développer et mettre en oeuvre des stratégie et des programmes de Relations Publiques efficaces et créatifs.<br>Développer des supports écrits (revue de presse, rapports annuels).<br>Construire et maintenir un bureau de presse (préparation des revue de presse, articles, citations)<br>Gérer et planifier les tournées et interviews, les évènements presse, les évènements et conférences de Relations Publiques. |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

COSU401 : Réalise des activités plus complexes de communication et est responsable d'un domaine spécifique de communication :

• Participe à l' implémentation et au déploiement de nouvelles normes, nouveaux processus et nouvelles procédures de communication

• Participe au développement et à la maintenance des normes, processus et procédures de communication générique

• Contribue au développement de plans de communication

• Met en œuvre les plans de communication

• Contribue au développement des outils de communication (brochures, lettres d'information, mailings, publicité, site web, ..) et à leur diffusion

• Apporte du support sur les problèmes de communication

### Tâches complémentaires

PURE401 : Participe à la préparation et la production des supports écrits (revue de presse, rapports annuels)

PURE402 : Maintient des relations avec les principaux partenaires de la presse et du commerce
PURE403 : Participe au maintien du bureau presse (préparation des revues de presse, articles, citations)
PURE404 : Participe à la gestion des  tournées et interviews, évènements presse, évènements et conférences RP

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplôme de l'enseignement supérieur ou qualification professionnelle acquise
Expérience dans une fonction de communication pertinente
Expérience professionnelle dans l'industrie ou le commerce

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Créativité
Planification et organisation
Compétences de communication écrite et orale
Bon niveau d'Anglais oral et écrit

# Communication Expert - Niveau 5 (COM5)

**Filière : Communication**
**Métier : Communication**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COSU | Support Communication | Niveau 5 | Contribuer à la mise en oeuvre des différents aspects de la politique de communication visant au développement et à la promotion de cette politique en interne et en externe. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PURE | Relations Publiques | Niveau 5 | Gérer la totalité des activités de Relations Publiques pour atteindre les objectifs de l'entreprise.<br>Développer et mettre en oeuvre des stratégie et des programmes de Relations Publiques efficaces et créatifs.<br>Développer des supports écrits (revue de presse, rapports annuels).<br>Construire et maintenir un bureau de presse (préparation des revue de presse, articles, citations)<br>Gérer et planifier les tournées et interviews, les évènements presse, les évènements et conférences de Relations Publiques. |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**

Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**

Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

COSU501 : Réalise des activités complexes de communication et est responsable d'un ou plusieurs domaines spécifiques de communication :

• Contribue à l' implémentation et au déploiement de nouvelles normes, nouveaux processus et nouvelles procédures de communication

• Contribue au développement et à la maintenance des normes, processus et procédures de communication générique

• Contribue au développement et à la mise à jour de  plans de communication

• Met en œuvre les plans de communication

• Contribue au développement des outils de communication (brochures, lettres d'information, mailings, publicité, site web, ..) et à leur diffusion

• Apporte du support sur les problèmes de communication

### Tâches complémentaires

PURE501 : Contribue à la préparation et la production des supports écrits (revue de presse, rapports annuels)
PURE502 : Maintient des relations avec les principaux partenaires de la presse et du commerce
PURE503 : Maintient le bureau presse (préparation des revues de presse, articles, citations)
PURE504 : Coordonne les  tournées et interviews, évènements presse, évènements et conférences RP

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplôme de l'enseignement supérieur ou qualification professionnelle acquise
Expérience dans une fonction de communication pertinente
Expérience professionnelle dans l'industrie ou le commerce

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Créativité
Planification et organisation
Compétences de communication écrite et orale
Bon niveau d'Anglais oral et écrit

# Communication Manager - Niveau 6 (COM6)

**Filière : Communication**
**Métier : Communication**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COMM | Management de la Communication | Niveau 6 | Formulation de la politique et gestion d'un ou plusieurs facteurs clés de succès de la politique de communication de la société, visant à contribuer à l'atteinte des objectifs. Les activités peuvent se concentrer sur les communications internes et externes (contacts presse, mais généralement pas sur des clients spécifiques). Le responsable de la communication assume lui-même la responsabilité du contenu et du budget et dirige les équipes et consultants en communication. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| IRMG | IRMG | Niveau 6 | |
| PURE | Relations Publiques | Niveau 6 | Gérer la totalité des activités de Relations Publiques pour atteindre les objectifs de l'entreprise.<br>Développer et mettre en oeuvre des stratégie et des programmes de Relations Publiques efficaces et créatifs.<br>Développer des supports écrits (revue de presse, rapports annuels).<br>Construire et maintenir un bureau de presse (préparation des revue de presse, articles, citations)<br>Gérer et planifier les tournées et interviews, les évènements presse, les évènements et conférences de Relations Publiques. |

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.

**Influence**

A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.

Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.

**Complexité du travail**

Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.

**Compétences principales**

Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.

Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.

Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.

**Formation et Développement**

Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

COMM601 : Contribuer, pour un domaine défini, à la politique de communication globale, la traduction de la politique de communication sur son propre domaine

COMM602 : Responsable de la traduction de la politique de communication générale en stratégies et projets de communications concrets, afin de conseiller et aider le management

COMM603 : Management des équipes et contrôle de leurs résultats afin de contribuer au développement de l'équipe et de l'entité.

### Tâches complémentaires

COMM604/O : Gère les programmes marketing et les besoins de ressources pour les mettre en œuvre dans les budgets fixés pour atteindre les objectifs

COMM605/O : Assure la responsabilité de maintenir les informations marketing comme l'organisation et ses possibilités, produits et leurs descriptions, les clients et prospects, les concurrents et les activités marketing

COMM606/O : Planifie et gère les évènements marketing comme des séminaires, des expositions, des présentations et lancement de produits

COMM607/O : Assure la responsabilité du contenu et de la production des supports marketing comme les brochures, les articles pour la publicité, les mailings et des articles pour publication

PURE601 : Responsabilité de la préparation et de la production des supports écrits (revue de presse, rapports annuels)

PURE602 : Développe et maintient des relations avec les principaux partenaires de la presse et du commerce

PURE603 : Contribue à construire et maintenir le bureau presse (préparation des revues de presse, articles, citations)

PURE604 : Contribue aux  tournées et interviews, évènements presse, évènements et conférences RP

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

2ème cycle ou expérience professionnelle pertinente en Communication, journalisme ou domaine en rapport avec la communication

Expérience professionnelle pertinente dans une fonction de management de la communication

Une expérience professionnelle dans l'industrie ou le commerce serait un avantage

Expérience significative d'encadrement et motivation d'une équipe, dans un environnement de travail « sous pression »

Une expérience de travail avec des niveaux de management élevé serait un avantage

Expérience de collaboration et de gestion d'agences extérieures

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Créativité

Bonnes capacités à influencer et convaincre

Planification et organisation

Bonnes compétences de communication écrite et orale

Bon niveau d'Anglais oral et écrit

# Communication Manager - Niveau 7 (COM7)

**Filière : Communication**
**Métier : Communication**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COMM | Management de la Communication | Niveau 7 | Formulation de la politique et gestion d'un ou plusieurs facteurs clés de succès de la politique de communication de la société, visant à contribuer à l'atteinte des objectifs. Les activités peuvent se concentrer sur les communications internes et externes (contacts presse, mais généralement pas sur des clients spécifiques). Le responsable de la communication assume lui-même la responsabilité du contenu et du budget et dirige les équipes et consultants en communication. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| IRMG | IRMG | Niveau 7 | |
| PURE | Relations Publiques | Niveau 7 | Gérer la totalité des activités de Relations Publiques pour atteindre les objectifs de l'entreprise.<br>Développer et mettre en oeuvre des stratégie et des programmes de Relations Publiques efficaces et créatifs.<br>Développer des supports écrits (revue de presse, rapports annuels).<br>Construire et maintenir un bureau de presse (préparation des revue de presse, articles, citations)<br>Gérer et planifier les tournées et interviews, les évènements presse, les évènements et conférences de Relations Publiques. |

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.

**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.

**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils

**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.

**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

COMM701 : Contribuer, pour un ou plusieurs domaines spécifiques, à la politique de communication globale, la traduction de la politique de communication sur son propre secteur

COMM702 : Responsable de la traduction de la politique de communication générale en stratégies et projets de communications concrets, afin de conseiller et aider le management

COMM703 : Management des équipes et contrôle de leurs résultats afin de contribuer au développement de l'équipe et de l'entité.

COMM704 : Initier le développement d'instruments utilisables à plus grande échelle.

### Tâches complémentaires

COMM705/O : Gère l'ensemble des activités marketing et les besoins de ressources dans les budgets fixés pour atteindre les objectifs de l'entreprise

COMM706/O : Crée et prend la responsabilité de la mise en œuvre des plans marketing de l'entreprise  y compris la définition des objectifs, des budgets, des ressources et des méthodes

PURE701 : Responsable du développement de la stratégie en relations publiques pour atteindre les objectifs de l'entreprise généralement pour une ou plusieurs entités

PURE702 : Responsabilité des supports écrits (revue de presse, rapports annuels)

PURE703 : Développe et maintient des relations avec les partenaires clés de la presse et du commerce

PURE704 : Responsable de construire et maintenir le bureau presse (préparation des revues de presse, articles, citations)

PURE705 : Responsable des tournées et interviews, des évènements presse, évènements et conférences RP

PURE706 : Peut couvrir la responsabilité du fonctionnement efficace d'une équipe de RP

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

2ème cycle ou expérience professionnelle pertinente en Communication, journalisme ou domaine en rapport avec la communication

Expérience professionnelle pertinente dans une fonction de management de la communication dans l'industrie ou le commerce

Expérience significative d'encadrement et motivation d'une équipe importante, dans un environnement de travail « sous pression »

Expérience de travail avec des niveaux de management élevé

Expérience de collaboration et de gestion d'agences extérieures

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Perspectives stratégiques et analyse conceptuelle

Créativité

Bonnes capacités à influencer et convaincre

Planification et organisation

Excellentes compétences de communication écrite et orale

Bon niveau d'Anglais oral et écrit

# Communication Manager - Niveau 8 / 9 (COM8)

**Filière : Communication**
**Métier : Communication**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COMM | Management de la Communication | Niveau 8 | Formulation de la politique et gestion d'un ou plusieurs facteurs clés de succès de la politique de communication de la société, visant à contribuer à l'atteinte des objectifs. Les activités peuvent se concentrer sur les communications internes et externes (contacts presse, mais généralement pas sur des clients spécifiques). Le responsable de la communication assume lui-même la responsabilité du contenu et du budget et dirige les équipes et consultants en communication. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| IRMG | IRMG | Niveau 8 | |
| PURE | Relations Publiques | Niveau 8 | Gérer la totalité des activités de Relations Publiques pour atteindre les objectifs de l'entreprise.<br>Développer et mettre en oeuvre des stratégie et des programmes de Relations Publiques efficaces et créatifs.<br>Développer des supports écrits (revue de presse, rapports annuels).<br>Construire et maintenir un bureau de presse (préparation des revue de presse, articles, citations)<br>Gérer et planifier les tournées et interviews, les évènements presse, les évènements et conférences de Relations Publiques. |

## Description du niveau

Niveau 8 / 9

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.

**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.

**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.

**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.

**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

COMM801 : Contribuer sur 1 (ou plus) grand domaine spécifique à la politique de communication globale, la traduction de la politique de communication sur son propre secteur

COMM802 : Responsable de la traduction de la politique de communication générale en stratégies et projets de communications concrets, afin d'aider à générer du chiffre d'affaires, conseiller et aider le management et les équipes commerciales.

COMM803 : Management des équipes et contrôle de leurs résultats afin de contribuer au développement de l'équipe et de l'entité.

COMM804 : Initier le développement d'instruments utilisables à plus grande échelle.

### Tâches complémentaires

COMM805/O : Gère l'ensemble des activités marketing et les besoins de ressources dans les budgets fixés pour atteindre les objectifs de l'entreprise

COMM806/O : Crée et prend la responsabilité de la mise en œuvre des plans marketing de l'entreprise  y compris la définition des objectifs, des budgets, des ressources et des méthodes

PURE801 : Responsable du développement de la stratégie en relations publiques pour atteindre les objectifs de l'entreprise :

Au niveau 9 : pour plusieurs gros périmètres

Au niveau 8 : pour un ou plusieurs gros périmètres

PURE802 : Responsabilité des supports écrits (revue de presse, rapports annuels)

PURE803 : Développe et maintient des relations avec les partenaires clés de la presse et du commerce

PURE804 : Responsable de construire et maintenir le bureau presse (préparation des revues de presse, articles, citations)

PURE805 : Responsable des tournées et interviews, des évènements presse, évènements et conférences RP)

PURE806 : Responsable du fonctionnement efficace :

Au niveau 9 : de plusieurs grosses équipes de RP

Au niveau 8 : d'une grosse équipe de RP

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

3ème cycle en Communication, journalisme ou domaine en rapport avec la communication

Expérience professionnelle pertinente dans une fonction de management de la communication dans l'industrie ou le commerce

Expérience significative d'encadrement et motivation d'une équipe importante, dans un environnement de travail « sous pression »

Expérience de travail avec des niveaux de management élevé

Expérience de collaboration et de gestion d'agences extérieures

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Perspectives stratégiques et analyse conceptuelle

Créativité

Bonnes capacités à influencer et convaincre

Planification et organisation

Excellentes compétences de communication écrite et orale

Bon niveau d'Anglais oral et écrit

# Consulidation & Reporting Supporter - Niveau 2 (COR2)

Filière : Finance & Accounting
Métier : Consulidation & Reporting

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CORE | CORE | Niveau 2 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus
**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet
**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.
**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

1 Aide à la préparation mensuelle et trimestrielle, du reporting légal et des tableaux de bord, selon les réglementations légales et les politiques comptables de la société
2. Aide à l'établissement des budgets annuels et des prévisions trimestrielles
3. Aide à la gestion des grands-livres, écritures et provisions
4. Implication dans le processus de recouvrement(factures, impayés, DSO)
5. Cloture mensuelle et annuelle
6. Support au management : suivi des contrats et projets

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation
- Diplômé du 2ème cycle et Comptable qualifié

Expérience Préalable
- Comptable qualifié avec, dans l'idéal, de l'expérience dans l'une des 4 grandes sociétés de comptabilité
- Idéalement, expérience préalable dans un fonction appropriée de reporting, ou expérience d'audit dans ce secteur
- Idéalement expérience de l'utilisation d'Hyperion ou système de consolidation similaire

### Connaissance techniques et autres

- Bonnes compétences Excel
- Doué pour les chiffres
- Porte une grande attention aux détails

Souhaitable
- Bon niveau d’anglais écrit et parlé

**Comportements**

- Equipier énergique et auto-motivé
- Compétences en communication
- Tourné vers le métier
- Engagement de livraison
- Souplesse et capacité d’adaptation
- Travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel

# Consulidation & Reporting Supporter - Niveau 3 (COR3)

Filière : Finance & Accounting
Métier : Consulidation & Reporting

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CORE | CORE | Niveau 3 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Aide à la préparation mensuelle et trimestrielle, du reporting légal et des tableaux de bord, selon les réglementations légales et les politiques comptables de la société; identifie et résout les problèmes
2. Aide à l'établissement des budgets annuels et des prévisions trimestrielles
3. Aide à la gestion des grands-livres, écritures et provisions
4. Travaille avec les unités afin de garantir la qualité des données et d'identifier et résoudre les problèmes
5. Implication dans le processus de recouvrement(factures, impayés, DSO)
6. Cloture mensuelle et annuelle
7. Support au management : suivi des contrats et projets

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation
- Diplômé du 2ème cycle et Comptable qualifié

Souhaitable:
- Formé à Hyperion ou système de consolidation similaire

Expérience Préalable
- Comptable qualifié diplômé, avec une première expérience
- Expérience antérieure en contrôle de gestion ou dans l'audit dans l'industrie ou le commerce,

- Idéalement, expérience d’Hyperion ou système de consolidation similaire

| Connaissance techniques et autres |
| --- |
| - Bonnes compétences Excel<br>- Doué pour les chiffres<br>- Porte une grande attention aux détails<br><br>Souhaitable<br>- Bon niveau d’anglais écrit et parlé |
| **Comportements** |
| - Forte motivation<br>- Bonnes compétences en communication<br>- Engagement de résultat<br>- Capacité d’adaptation<br>- Travail avec ses collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel |

# Consulidation & Reporting Specialist - Niveau 4 (COR4)

Filière : Finance & Accounting
Métier : Consulidation & Reporting

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CORE | CORE | Niveau 4 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

1. Prépare mensuellement et trimestriellement, le reporting légal et les tableaux de bord, généralement pour un groupe ou service, selon les réglementations légales et les politiques comptables de la société; identifie et résout les problèmes
2. Contribue à l'établissement des budgets annuels et des prévisions trimestrielles
3. Gère les grands-livres, écritures et provisions
4. Assure la coordination avec les unités afin de garantir la qualité des données et d'identifier et résoudre les problèmes
5. Contribue à la mise en oeuvre et du déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes
6. Implication dans le processus de recouvrement(factures, impayés, DSO)
7. Cloture mensuelle et annuelle
8. Forecast : analyse et alerte si nécessaire
9. Support au management : suivi des contrats et projets

### Tâches complémentaires

10. Implication dans le processus d'avant-vente sur les aspects financiers

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation
- Diplômé du 2ème cycle et Comptable qualifié

Souhaitable:

- Formé à Hyperion ou système de consolidation similaire

Expérience Préalable

- Comptable qualifié diplômé, avec une première expérience
- Expérience antérieure en contrôle de gestion dans l'industrie ou le commerce, en environnement multinational
- Expérience dans la préparation ou l'audit des comptes pour un grand marché boursier, avec connaissance de IFRS et/ou US GAAP
- Idéalement, expérience d'Hyperion ou système de consolidation similaire

**Connaissance techniques et autres**

- Bonnes compétences Excel
- Doué pour les chiffres
- Porte une grande attention aux détails

Souhaitable

- Bon niveau d'anglais écrit et parlé

**Comportements**

- Forte motivation
- Bonnes compétences en communication
- Engagement de résultat
- Capacité d'adaptation
- Travail avec ses collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel

# Consulidation & Reporting Specialist - Niveau 5 (COR5)

Filière : Finance & Accounting
Métier : Consulidation & Reporting

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CORE | CORE | Niveau 5 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

1. Prépare mensuellement et trimestriellement, le reporting légal et les tableaux de bord, généralement pour un ou plusieurs groupes ou services, selon les réglementations légales et les politiques comptables de la société; identifie et résout les problèmes
2. Contribue à l'établissement des budgets annuels et des prévisions trimestrielles
3. Gère les grands-livres, écritures et provisions
4. Assure la coordination avec les unités afin de garantir la qualité des données et d'identifier et résoudre les problèmes
5. Contribue à la mise en oeuvre et du déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes
6. Implication dans le processus de recouvrement(factures, impayés, DSO)
7. Cloture mensuelle et annuelle
8. Forecast : analyse et alerte si nécessaire
9. Support au management : suivi des contrats et projets

### Tâches complémentaires

10. Implication dans le processus d'avant-vente sur les aspects financiers

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation
- Diplômé du 2ème cycle et Comptable qualifié

Souhaitable:

- Formé à Hyperion ou système de consolidation similaire

Expérience Préalable

- Comptable qualifié diplômé, avec une première expérience
- Expérience antérieure en contrôle de gestion dans l'industrie ou le commerce, en environnement multinational
- Expérience dans la préparation ou l'audit des comptes pour un grand marché boursier, avec connaissance de IFRS et/ou US GAAP
- Idéalement, expérience d'Hyperion ou système de consolidation similaire

**Connaissance techniques et autres**

- Bonnes compétences Excel
- Doué pour les chiffres
- Porte une grande attention aux détails

Souhaitable

- Bon niveau d'anglais écrit et parlé

**Comportements**

- Forte motivation
- Bonnes compétences en communication
- Engagement de résultat
- Capacité d'adaptation
- Travail avec ses collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel

# Consulidation & Reporting Specialist - Niveau 6 (COR6)

Filière : Finance & Accounting
Métier : Consulidation & Reporting

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CORE | CORE | Niveau 6 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

1. Prépare mensuellement et trimestriellement, le reporting légal et les tableaux de bord, généralement pour plusieurs zones, groupes ou services plus importants, selon les réglementations légales et les politiques comptables de la société; identifie et résout les problèmes
2. Contribue à l'établissement des budgets annuels et des prévisions trimestrielles
3. Gère les grands-livres, écritures et provisions
4. Assure la coordination avec les unités afin de garantir la qualité des données et d'identifier et résoudre les problèmes
5. Contribue à la mise en oeuvre et du déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes
6. Implication dans le processus de recouvrement(factures, impayés, DSO)
7. Cloture mensuelle et annuelle
8. Forecast : analyse et alerte si nécessaire
9. Support au management : suivi des contrats et projets

### Tâches complémentaires

10. Implication dans le processus d'avant-vente sur les aspects financiers

## Connaissances et compétences

| Pré-requis techniques et formaton |
| --- |
| Formation<br>- Diplômé du 2ème cycle et Comptable qualifié<br>Souhaitable:<br>- Formé à Hyperion ou système de consolidation similaire<br>Expérience Préalable<br>- Comptable qualifié diplômé, avec une première expérience<br>- Expérience antérieure en contrôle de gestion dans l'industrie ou le commerce, en environnement multinational<br>- Expérience dans la préparation ou l'audit des comptes pour un grand marché boursier, avec connaissance de IFRS et/ou US GAAP<br>- Idéalement, expérience d'Hyperion ou système de consolidation similaire |
| **Connaissance techniques et autres** |
| - Très doué pour les chiffres<br>- Porte attention aux détails<br>- Excellence technique<br>Souhaitable<br>- Bon niveau d'anglais écrit et parlé |
| **Comportements** |
| - Forte motivation<br>- Engagement de résultat<br>- Bonnes compétences interpersonnelles et de communication, travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel<br>- Doter d'un haut niveau d'éthique toutes les opérations professionnelles<br>- Capacité d'adaptation<br>- Vision internationale |

# Consulidation & Reporting Manager - Niveau 7 (COR7)

Filière : Finance & Accounting
Métier : Consulidation & Reporting

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CORE | CORE | Niveau 7 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

1,Fournit à l’entreprise, mensuellement et trimestriellement, les chiffres réalisés et consolidés, ainsi que les éléments budgétaires et prévisionnels, généralement pour plusieurs zones, groupes ou services

2. Peut diriger efficacement une ou plusieurs équipes de Contôleurs de gestion .

3. Identifie et décide des améliorations sur la conception et la production des rapports afin de fournir des services plus efficaces aux utilisateurs de l’information financière

4. Assure le déploiement des nouvelles règles IFRS

5. S’assure que le personnel local et/ou régional est parfaitement formé aux normes de comptabilité ainsi qu’aux procédures et systèmes de reporting d’Atos Origin

6. Garantit la conformité du reporting légal avec les réglementations en vigueur et les politiques comptables de la société

7. Est responsable de la mise en oeuvre et du déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes

8. Assure la qualité de la gestion des grands-livres, écritures et provisions

9. Gère et décide sur la résolution de problèmes opérationnels

10. Apporte son assistance dans les analyses selon les besoins

11. Implication dans le processus de recouvrement(factures, impayés, DSO)

12. Cloture mensuelle et annuelle

13. Forecast : analyse et alerte si nécessaire

14. Support au management : suivi des contrats et projets

### Tâches complémentaires

15. Implication dans le processus d’avant-vente sur les aspects financiers

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

- Master ou diplôme du 3ème cycle et Comptable qualifié

Souhaitable:

- Formé à Hyperion ou système de consolidation similaire

Expérience Préalable

- Expérience dans un poste de contrôleur de gestion, dans l’industrie ou le commerce, en environnement multinational et dans une grande société cotée en bourse
- Expérience dans la préparation des comptes pour reporting à la Bourse de Paris, bonne connaissance de IFRS. L’expérience de US GAAP est un avantage.
- Expérience de l’utilisation et du développement d’applications avec Hyperion ou système de consolidation similaire
- Expérience certifiée dans la direction et la motivation d’une grande équipe dans un environnement de travail soumis à la pression

### Connaissance techniques et autres

- Très doué pour les chiffres
- Porte attention aux détails
- Excellence technique

Souhaitable

- Bon niveau d’anglais écrit et parlé

### Comportements

- Forte motivation
- Engagement de résultat
- Bonnes compétences interpersonnelles et de communication, travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel
- Excellentes capacités de leader, capable de constituer des équipes et à les mener au succès, capable de diriger dans et hors du secteur Financier
- Doter d’un haut niveau d’éthique toutes les opérations professionnelles
- Capacité d’adaptation
- Perspective et expérience internationales

# Consulidation & Reporting Manager - Niveau 8 / 9 (COR8)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Consulidation & Reporting**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CORE | CORE | Niveau 8 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 8 / 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

**Tâches principales**

1. Fournit à l'entreprise, mensuellement et trimestriellement, les chiffres réalisés et consolidés, ainsi que les éléments budgétaires et prévisionnels, généralement pour plusieurs grandes zones, groupes ou services
2. Peut diriger efficacement une ou plusieurs grandes équipes de Contôleurs de gestion .
3. Identifie et décide des améliorations sur la conception et la production des rapports afin de fournir des services plus efficaces aux utilisateurs de l'information financière
4. Assure le déploiement des nouvelles règles IFRS
5. S'assure que le personnel local et/ou régional est parfaitement formé aux normes de comptabilité ainsi qu'aux procédures et systèmes de reporting d'Atos Origin
6. Garantit la conformité du reporting légal avec les réglementations en vigueur et les politiques comptables de la société
7. Est responsable de la mise en oeuvre et du déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes
8. Assure la qualité de la gestion des grands-livres, écritures et provisions
9. Gère et décide sur la résolution de problèmes opérationnels
10. Apporte son assistance dans les analyses selon les besoins

11. Implication dans le processus de recouvrement(factures, impayés, DSO)
12. Cloture mensuelle et annuelle
13. Forecast : analyse et alerte si nécessaire
14. Support au management : suivi des contrats et projets

**Tâches complémentaires**

15. Implication dans le processus d'avant-vente sur les aspects financiers

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

Formation

- Master ou diplôme du 3ème cycle et Comptable qualifié

Souhaitable:

- Formé à Hyperion ou système de consolidation similaire

Expérience Préalable

- Expérience dans un poste de contrôleur de gestion, dans l'industrie ou le commerce, en environnement multinational et dans une grande société cotée en bourse
- Expérience dans la préparation des comptes pour reporting à la Bourse de Paris, bonne connaissance de IFRS. L'expérience de US GAAP est un avantage.
- Expérience de l'utilisation et du développement d'applications avec Hyperion ou système de consolidation similaire
- Expérience certifiée dans la direction et la motivation d'une grande équipe dans un environnement de travail soumis à la pression
- Expérience de la gestion des interactions avec les membres du Conseil d'administration

**Connaissance techniques et autres**

- Très doué pour les chiffres
- Porte attention aux détails
- Excellence technique

Souhaitable

- Bon niveau d'anglais écrit et parlé

**Comportements**

- Forte motivation
- Engagement de résultat
- Bonnes compétences interpersonnelles et de communication, travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel
- Excellentes capacités de leader, capable de constituer des équipes et à les mener au succès, capable de diriger dans et hors du secteur Financier
- Doter d'un haut niveau d'éthique toutes les opérations professionnelles
- Capacité d'adaptation
- Perspective et expérience internationales

# Adm. Bases de Données - Niveau 1 (DBA1)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Administration de Bases de Données**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBAD | Administration de base de données | Niveau 1 | L'installation, la configuration, la mise à jour, l'administration, le suivi et la maintenance des bases de données et des produits logiciels associés, en support au développement et à la gestion des applications. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 1 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DTAN | Analyse de données | Niveau 1 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.

**Influence**

A la responsabilité de ses propres actions

**Complexité du travail**

Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.

**Compétences principales**

Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.

**Formation et Développement**

Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

En utilisant des procédures standard et des outils, il aide aux activités de support de système de gestion de base de données (orienté objet) pour les bases de données opérationnelles. (DBAD101/M)

il utilise des outils de gestion de base de données pour étudier des problèmes de base de données conformément aux accords de niveau de service, se rapportant aux utilisateurs de base de données, et à tout autre personnel selon les besoins. (DBAD102/M)

### Tâches complémentaires

Inscrit des utilisateurs, et il surveille l'accès des utilisateur aux bases de données. (DBAD103/O)

Assiste les utilisateurs ou agit en leur nom pour créer des requêtes simples afin d'extraire des données sur une base ad hoc. (DBAD104/O)

Traduit et met en place les demandes simples des projets de développement dans les structures physiques de base de données. (DBDS101/M)

Evalue les changements proposés des objets et des structures de données et met en place ces changements de structures de données. (DBDS102/M)

Aide aux activités de support du système de gestion de base de données (orienté objet) (SGBD/OO) pour les systèmes opérationnels de base de données. (DBDS103/M)

Acquiert une compréhension des normes de la gestion des données (ou objets) et des procédures de développement et s'assure qu'elles sont appliquées. (DBDS104/M)

Acquiert une perception du contexte de la gestion des données (ou objets) dans l'équipe informatique et dans les métiers de l'entreprise. (DBDS105/M)

Est attentif aux développements dans les systèmes de gestion des données (orienté objet), aux outils et techniques. (DBDS106/M)

Acquiert une compréhension des possibilités de l'application et des contraintes des mécanismes et outils d'extraction de données. (DBDS107/M)

Participer à l'analyse des besoins de données d'application, en les documentant conformément aux standards requis en utilisant les méthodes et outils prescrits (DTAN101/M).

Mettre en oeuvre des techniques d'analyse et de modélisation de données, basées sur une compréhension détaillée des processus fonctionnels, pour établir, modifier ou maintenir une structure de données et ses composants associés (DTAN102/M).

Répondre aux demandes des concepteurs de bases de données et des autres membres de l'équipe développement sur des informations ou des explications concernant les structures de données et leurs composants associés (DTAN103/M)

il aide au développement et à l'entretien des normes de données de projet.  Ceci peut inclure l'adoption et la prolongation possible des normes de corporation de données par les procédures appropriées. (DTAN104/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac+2 informatique

Connaissance de base de l'administration de bases de données

Connaissance de l'anglais

### Connaissance techniques et autres

Savoir appliquer une procédure

Savoir faire un compte rendu

### Comportements

Ouvert

Rigoureux

Disponible

Méthodique

# Adm. Bases de Données - Niveau 2 (DBA2)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Administration de Bases de Données**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBAD | Administration de base de données | Niveau 2 | L'installation, la configuration, la mise à jour, l'administration, le suivi et la maintenance des bases de données et des produits logiciels associés, en support au développement et à la gestion des applications. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 2 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DTAN | Analyse de données | Niveau 2 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**

A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**

Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**

Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

En utilisant des procédures et des outils standards, effectue des tâches définies liées à la planification, au contrôle et à la maintenance d'une ou plusieurs bases de données. (DBAD201/M)

Utilise des outils de gestion de base de données pour rechercher, diagnostiquer et résoudre des problèmes de base de données conformément aux accords de niveau de service, en en référant aux utilisateurs de base de données, à tout autre personnel et aux fournisseurs selon les besoins. (DBAD202/M)

### Tâches complémentaires

Inscrit les utilisateurs, maintient la sécurité de système, et contrôle l'accès utilisateurs aux bases de données. (DBAD203/O)

Assiste les utilisateurs ou agit en leur nom pour créer des requêtes complexes afin d'extraire des données sur une base ad hoc. (DBAD204/O)

Recueille et fournit des statistiques pour aider à la planification des activités. (DBAD205/O)

Développe une expertise dans les concepts de base de données, les principes et techniques de modélisation des objets et des données. (DBDS201/M)

Transforme les modèles de données ou d'objets dans des schémas de base de données appropriés selon les contraintes de conception. (DBDS202/M)

Travaille avec les utilisateurs ou clients sur des projets de développement pour utiliser efficacement des systèmes de gestion de base de données (orienté objet), des langages d'interrogation, d'autres outils et techniques de base de données. (DBDS203/M)

Travaille avec les utilisateurs ou clients pour définir leurs besoins en base de données (orienté objet), et en autres outils de base de données. (DBDS204/M)

Construit, fait des extensions ou maintient, teste, corrige et documente les composants logiciel de base données(orienté objet) pour réaliser les produits finis. (DBDS205/M)

SOIT : Dans un environnement de projet, étudie les besoins en développement de données, en les documentant selon les standards demandés en utilisant les outils et les méthodes prescrites,

OU: Dans l'environnement global (pas un environnement de projet), aide à la étude des besoins généraux de données, en les documentant selon les standards demandés en utilisant les outils et les méthodes prescrits. (DTAN201/M)

SOIT : Dans un environnement de projet, utilise les techniques d'analyse de données et de modélisation de données, basées sur une compréhension détaillée du process business, afin d'établir, modifier ou maintenir une structure de données et ses composants associés (descriptions d'entité, descriptions de relation, définitions d'attribut),

OU: Dans l'environnement global (pas un environnement de projet), utilise les techniques d'analyse et de modélisation de données, basées sur une compréhension globale des besoins en information globale, afin d'établir, modifier ou maintenir une structure de données et ses composants associés (descriptions d'entité, descriptions de relation, définitions d'attribut). (DTAN202/M)

SOIT: Dans un environnement de projet, conduit le développement et la maintenance des standards de données projet, qui peuvent inclure le choix et la prolongation possible des standards de données globales par les procédures appropriées,

OU: Dans l'environnement global (pas un environnement de projet), aide au développement et à la maintenance des standards de données globales. (DTAN203/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac +2 informatique

Connaissance de l'administration de bases de données

Connaissance du monde de la production

Connaissance d'un environnement particulier (OS)

Connaissance de l'anglais

### Connaissance techniques et autres

Expérience d'un an en administration de bases de données et/ou en développement de bases de données

Etre capable de rédiger des procédures sous le contrôle d'un DBA de plus haut niveau et de les appliquer

Savoir faire un compte rendu

Capacité à diagnostiquer les incidents

Savoir rendre compte

### Comportements

Ouvert

Rigoureux

Disponible

Méthodique

Autonome

# Adm. Bases de Données - Niveau 3 (DBA3)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Administration de Bases de Données**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBAD | Administration de base de données | Niveau 3 | L'installation, la configuration, la mise à jour, l'administration, le suivi et la maintenance des bases de données et des produits logiciels associés, en support au développement et à la gestion des applications. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 3 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DTAN | Analyse de données | Niveau 3 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Utilise des outils de gestion de base de données pour rechercher, diagnostiquer et résoudre des problèmes de base de données dans la limite des accords de niveau de service, en en référant aux utilisateurs de base de données, à tout autre personnel et aux fournisseurs selon les besoins. (DBAD301/M)

Utilise le système de gestion des données et les outils appropriés d'analyse pour recueillir des statistiques courantes d'exécution de base de données et pour créer des rapports, préconise des améliorations. (DBAD302/M)

Effectue la configuration, l'installation et reconfiguration de la base de données et des produits connexes. (DBAD303/M)

### Tâches complémentaires

Inscrit les nouveaux utilisateurs, maintient la sécurité du système, et contrôle l'accès des utilisateurs aux bases de données. (DBAD304/O)

Assure le back up et la restauration des bases de données, en archivant les données sur la bande ou sur tout autre support. (DBAD305/O)

Assiste les utilisateurs ou agit en leur nom pour créer des requêtes complexes afin d'extraire des données sur une règle ad hoc. (DBAD306/O)

Aide à rédiger des procédures et des scripts pour tous les aspects de l'administration de la base de données. (DBAD307/O)

Développe une expertise technique et une connaissance applicative des concepts de la base de données, des techniques de modélisation et des principes de design des objets et des données. Maintient une connaissance détaillée des architectures de base de données, des logiciels, des fonctionnalités et de leur application. (DBDS301/M)

Analyse les besoins en données pour établir, modifier ou maintenir un modèle objet/données (en utilisant le modèle Objet-Entité-Relation-Attribut ou un autre plus approprié). Transforme le modèle dans un schéma de base de données approprié en tenant compte de l'ensemble des contraintes (par exemple la consistence, la sécurité, la propriété). (DBDS302/M)

Travaille avec les utilisateurs ou clients sur des projets de développement pour utiliser efficacement des systèmes de gestion de base de données (orienté objet), des langages d'interrogation, d'autres outils et techniques de base de données. Applique les standards d'installation pour satisfaire les besoins spécifiques des projets et fournit les composants de base de données adaptés. (DBDS303/M)

Travaille avec les utilisateurs ou clients pour définir leurs besoins en base de données (orienté objet), ou en autres outils de base de données. Travaille pour évaluer les solutions potentielles, en présentant, installant et mettant en service les produits choisis. (DBDS304/M)

Construit, fait des extensions ou maintient, teste, corrige et documente les composants de logiciel de base données(orienté objet) pour réaliser des produits bien finis. (DBDS305/M)

Analyser les besoins de données, en les documentant conformément aux standards utilisés et aux méthodes et outils prescrits (DTAN301/M)

Appliquer les techniques d'analyse et de modélisation de données pour établir, modifier et maintenir les structures de données (entités, relations et attributs). Apporter conseil et aide aux concepteurs de bases de données et aux autres utilisateurs des structures de données (DTAN302/M)

Participer au développement et à la maintenance des standards de l'entreprise en relation avec le management (DTAN303/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac+4/5 informatique

Connaissance de l'administration des bases de données et du monde de la production ou connaissance du développement et de la conception de bases de données

Connaissance d'une base de données

Bonne connaissance de l'anglais

### Connaissance techniques et autres

Expérience de 5 ans de l'administration de bases de données ou de 1 an dans le domaine du développement de bases de données

Pratique d'un outil de modélisationSavoir communiquer avec différents interlocuteurs

### Comportements

Ouvert

Rigoureux

Disponible

Méthodique

Autonome

# Adm. Bases de Données - Niveau 4 (DBA4)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Administration de Bases de Données**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBAD | Administration de base de données | Niveau 4 | L'installation, la configuration, la mise à jour, l'administration, le suivi et la maintenance des bases de données et des produits logiciels associés, en support au développement et à la gestion des applications. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 4 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DTAN | Analyse de données | Niveau 4 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Gère et contrôle la configuration de la base de données, incluant l'installation et la mise à niveau des logiciels et les outils, dans le respect des procédures de contrôle de version, en maintenant la documentation fournisseur et utilisateur. (DBAD401/M)

Contrôle l'activité de la base de données et assure l'accès optimal aux données, en travaillant avec des collaborateurs d'analyse de données et de conception de base de données le cas échéant. Effectue des tests réguliers pour optimiser les performances de la base de données. (DBAD402/M)

Maintient les bases de données selon les règles de sécurité des base de données et du système. (DBAD403/M)

Travaille au back up et à la restauration des informations de base de données, en s'assurant du respect du plan de sauvegarde, et en testant les procédures de récupération. Met en application les procédures de récupération quand nécessaire. (DBAD404/M)

Contrôle et gère les ressources de la base de données, y compris l'attribution de l'espace du système. En travaillant avec le service de gestion de capacité, planifie l'espace de stockage futur nécessaire et prévoit les ressources supplémentaires. (DBAD405/M)

S'assure que les problèmes de base de données sont étudiés, diagnostiqués et résolus, en en référant aux utilisateurs de la base de données, à tout autre personnel et aux fournisseurs selon les besoins. (DBAD406/M)

Contribue à la définitions des normes des objets de la base de données et s’assure de la conformité à ces standards. (DBAD407/M)

### Tâches complémentaires

S'assure que les procédures et les scripts pour tous les aspects de l'administration de la base de données sont établis et maintenus, et que le personnel moins expérimenté est formé à leur utilisation. (DBAD408/O)

Maintient et développe une expertise technique et une connaissance applicative des concepts de la base de données, des techniques de modélisation et des principes de design des objets et des données. Maintient une connaissance détaillée des architectures générales de base de données, des logiciels, des fonctionnalités et de leurs applications réelles et potentielles dans l'utilisation locale et générale. (DBDS401/M)

Utilise son expertise technique et fournit un avis détaillé et des conseils aux utilisateur ou clients dans la modélisation d'objets ou de données à un niveau Entreprise et local, et dans l'utilisation efficace des outils de base de données et des fonctionnalités mises à leur disposition. (DBDS402/M)

Analyse les besoins en données pour établir, modifier ou maintenir un modèle objet/données (en utilisant le modèle Objet-Entité-Relation-Attribut ou un autre plus approprié). Transforme le modèle dans un schéma de base de données approprié en tenant compte de la politique définie. (DBDS403/M)

Travaille avec les utilisateurs ou clients pour choisir les systèmes de gestion de base de données (orienté objet) les plus appropriés, les outils et les techniques de base de données. Conçoit une stratégie de base de données du projet et produit les parties de base de données spécifiques nécessaires. (DBDS404/M)

Travaille avec les utilisateurs clients pour définir leur besoin de base de données (orienté objet), en autres outils de base de données, ou en fonctionnalités, pour évaluer la faisabilité et l’opportunité des solutions potentielles et pour spécifier les besoins. Présente, installe (y compris le paramétrage) et commande les produits choisis. (DBDS405/M)

Spécifie, conçoit, construit, fait des extensions ou maintient, teste, corrige et documente les composants importants ou complexes des logiciel de base données(orienté objet) pour réaliser des produits bien finis. (DBDS406/M)

Mène la recherche sur des besoins de données globales, en les documentant selon les standards demandés en utilisant les méthodes et les outils prescrits. (DTAN401/M)

seul ou en tant que chef d'une petite équipe, applique les techniques d'analyse et de modélisation de données, basées sur une compréhension détaillée des besoins en information globale, afin d'établir, modifier ou maintenir une structure de données et ses composants associés (descriptions d'entité, descriptions de relation, définitions d'attribut). Conseille des concepteurs de base de données et autres utilisateurs de base de données et les composants associés. (DTAN402/M)

En liaison avec les équipes de gestion de ressource de l'information ou de gestion de système d'information, contribue au développement et à la maintenance des standards de données globales. (DTAN403/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac +4/5 informatique

Très bonne connaissance de l’administration de bases de données

Bonne connaissance du développement et de la conception de bases de données

Bonne connaissance d’un environnement particulier (OS) et connaissance d’une deuxième baseConnaissance de l’anglais

Connaissance des outils de manipulation de données

Connaissance technique des systèmes d’exploitation

Connaissance de base du réseau

Connaissance générale de la sécurité

### Connaissance techniques et autres

Expérience de 3 ans en administration de bases de données niveau 3

Pratique de l’optimisation des bases de données

Pratique d’un outil de modélisation

Savoir communiquer avec différents interlocuteurs

### Comportements

Ouvert

Rigoureux

Disponible

Méthodique

Autonome

Esprit de synthèse

Capacité à travailler en équipe

Adaptabilité

# Adm. Bases de Données - Niveau 5 (DBA5)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Administration de Bases de Données**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBAD | Administration de base de données | Niveau 5 | L'installation, la configuration, la mise à jour, l'administration, le suivi et la maintenance des bases de données et des produits logiciels associés, en support au développement et à la gestion des applications. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 5 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DTAN | Analyse de données | Niveau 5 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Fixe des normes pour l'administration de base de données, et s'assure que les procédures existent pour toutes les activités courantes d'administration de base de données. (DBAD501/M)

Gère les configurations de base de données en s'assurant qu'on observe toutes les normes et que les procédures sont suivies d'une façon opportune. (DBAD502/M)

Surveille les tendances de l'activité des bases de données et, en travaillant avec les collègues expérimentés, il convient des politiques pour le futur développement de base de données.  Il lance des opérations  régulières d'optimisation des bases de données. (DBAD503/M)

S'assure que des plans de secours sont examinés régulièrement.  Il lance les procédures de reconstruction si nécessaire. (DBAD504/M)

Gère des ressources de base de données, y compris l'attribution d'espace.  Travaillant avec l'équipe de gestion de capacité, il prévoie les futures besoins de stockage, et met en place les conditions nécessaires à l'ajout des ressources. (DBAD505/M)

S'assure que des problèmes de base de données sont étudiés, diagnostiqués et résolus. (DBAD506/M)

### Tâches complémentaires

Contribue à la prise de décision politique dans des secteurs fonctionnels liés  tels que la sécurité du système. (DBAD507/O)

Maintient à jour une expertise technique et une connaissance applicative des concepts de la base de données, des techniques de modélisation et des principes de design des objets et des données. Maintient une connaissance détaillée de l'ensemble des architectures de base de données, des logiciels, des fonctionnalités disponibles et en cours de développement, et de leurs valeurs potentielles pour l'entreprise.  (DBDS501/M)

Aborde les situations complexes et non standard, travaillant avec des responsables des utilisateurs ou expérimentés pour analyser les activités professionnelles actuelles et envisagées pour établir/modifier les modèles métier et données. Sélectionne les outils et fonctionnalités de base de données les plus efficaces et évalue leurs impacts dans l'entreprise.  (DBDS502/M)

Aborde les situations complexes et non standard, travaillant avec des groupes de développement pour identifier l'utilisation la plus appropriée et la plus efficace des fonctionnalités de base de données et détermine la stratégie et les normes pour l'ensemble des domaines d'application.  (DBDS503/M)

Aborde les situations complexes et non standard, en aidant les clients ou utilisateurs par l'identification et la définition de leurs besoins en systèmes de gestion de base de données (orienté objet) (SGBD/OO), en autres outils et fonctionnalités de base de données, en donnant un avis sur la rentabilité des choix, en définissant les conditions et menant à bien la mise en application opérationnelle. (DBDS504/M)

Aborde les situations complexes et non standard, prenant la pleine responsabilité technique de toutes les étapes du cycle de vie du développement de logiciels complexes de SGBD/OO en évaluant les étapes de recherche, d'analyse, de spécifications, de conception, de construction, d'essais, de maintenance, de mise à niveau et de migration, dans le but de réaliser un produit bien construit.  (DBDS505/M)

Aborde les situations complexes et non standard, prenant la responsabilité d'une petite équipe de personnel technique fournissant l'expertise spécialisée dans le développement, l'utilisation ou l'exploitation des outils et des fonctionnalités des SGBD/OO.  Il a la pleine responsabilité de la qualité et de l'opportunité de leur travail dans les budgets fournis.  (DBDS506/M)

Coordonner et gérer la recherche des besoins de données, en les documentant conformément aux standards nécessaires et en utilisant les méthodes et outils définis (DTAN 501/M).

Coordonner et gérer l'application des techniques d'analyse et de modélisation de données , sur la base d'une compréhension détaillée des besoins d'informations, dans le but d'établir, modifier ou maintenir les structures de données et leurs composants. (DTAN 502/M).

Aider les fonctions informatiques dans le développement et la maintenance des standards de données (DTAN503/M)

Diriger l'assurance qualité des structures de données et de leurs composants associés (DTAN504/M)

Contribuer au développement et à la mise en œuvre de la politique de gestion des données de l'entreprise (DTAN505/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac+4/5 informatique

Expertise dans le domaine des bases de données

Très bonne connaissance de l'administration de plusieurs bases de données

Très bonne connaissance de la conception de plusieurs bases de données

Connaissance de l'anglais

Connaissance technique des systèmes d'exploitation

Connaissance de base du réseau

Connaissance générale de la sécurité

Connaissance métier de l'entreprise et des offres

### Connaissance techniques et autres

Expérience de 3 ans en administration de bases de données niveau 4

Savoir communiquer avec différents interlocuteurs

Expérience de la conduite de projets techniques

Expérience de l'encadrement d'une petite équipe

Capacité à diriger le domaine technique

### Comportements

Ouvert

Rigoureux

Disponible

Méthodique

Autonome

Esprit de synthèse

Capacité à travailler en équipe

Adaptabilité

Esprit d’initiative, force de proposition
Capacité à négocier, argumenter

# Docteur - Niveau 5 (DOC5)

**Filière : Services Médicaux**
**Métier : Docteur**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DOCT | DOCT | Niveau 5 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Responsable de la réalisation de dossiers médicaux et/ou l'évaluation et les examens faits sur les patients pour fournir un conseil sur la capaciter à travailler

Fourniture de rapports pertinents pour une prise de décision

S'assure que les standards professionnels sont tenus dans le travail réalisé

Responsable de l'atteinte des critères de service et de qualité

Maintient des relations avec les autorités médicales nationales (santé) autant que nécessaire.

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Docteur - Niveau 6 (DOC6)

**Filière : Services Médicaux**
**Métier : Docteur**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DOCT | DOCT | Niveau 6 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Responsable de la réalisation de dossiers médicaux et/ou l'évaluation et les examens faits sur les patients pour fournir un conseil sur la capaciter à travailler

Fourniture de rapports pertinents pour une prise de décision

S'assure que les standards professionnels sont tenus dans le travail réalisé

Responsable de l'atteinte des critères de service et de qualité

Maintient des relations avec les autorités médicales nationales (santé) autant que nécessaire

Gère une équipe de médecins

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

| Comportements |
| --- |

# Docteur - Niveau 7 (DOC7)

**Filière : Services Médicaux**
**Métier : Docteur**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DOCT | DOCT | Niveau 7 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 7**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

**Tâches principales**

Responsable de la réalisation de dossiers médicaux et/ou l'évaluation et les examens faits sur les patients pour fournir un conseil sur la capaciter à travailler

Fourniture de rapports pertinents pour une prise de décision

S'assure que les standards professionnels sont tenus dans le travail réalisé

Responsable de l'atteinte des critères de service et de qualité

Maintient des relations avec les autorités médicales nationales (santé) autant que nécessaire

Gère une équipe de médecins

Fait la promotation des Services Médicaux à l'intérieur de la communauté médicale

Définiti la polotique dans son domaine de spécialité

**Tâches complémentaires**

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

| Connaissance techniques et autres |
| --- |
| |
| Comportements |
| |

# Docteur - Niveau 8 (DOC8)

**Filière : Services Médicaux**
**Métier : Docteur**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DOCT | DOCT | Niveau 8 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 8

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

Responsable de la réalisation de dossiers médicaux et/ou l'évaluation et les examens faits sur les patients pour fournir un conseil sur la capaciter à travailler

Fourniture de rapports pertinents pour une prise de décision

S'assure que les standards professionnels sont tenus dans le travail réalisé

Responsable de l'atteinte des critères de service et de qualité

Maintient des relations avec les autorités médicales nationales (santé) autant que nécessaire

Gère une équipe de médecins

Fait la promotation des Services Médicaux à l'intérieur de la communauté médicale

Définiti la polotique dans son domaine de spécialité

Responsable total de la gouvernance médicale au sein du service médicale

| Tâches complémentaires |
| --- |
| |

| Connaissances et compétences |
| --- |
| Pré-requis techniques et formaton |
| |
| Connaissance techniques et autres |
| |
| Comportements |
| |

# Consultant Progiciel - Niveau 2 (EC2)

**Filière : Conseil**
**Métier : Consultant Progiciel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 2 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 2 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ASUP | Support Application | Niveau 2 | L'apport d'un service de support lié aux applications. Le support peut être procuré à la fois aux utilisateurs de l'application et aux fonctions de support telles que le help desk. Le support prend typiquement la forme de recherche et de résolution de problème et procure de l'information sur les systèmes. Il peut aussi inclure le suivi de leurs performances. Les problèmes peuvent être résolus en apportant du conseil ou de la formation aux utilisateurs, en corrigeant les erreurs, en effectuant des modifications et en définissant des améliorations en étroite collaboration avec les développeurs |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 2 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

- Travailler avec les collègues et les clients/utilisateurs sur l'analyse et la modélisation des fonctions, des processus, des flux d'informations et des structures de données, en utilisant des techniques méthodiques et cohérentes. (ANAL201/M)

- Travailler avec les collègues et les clients/utilisateurs pour enquêter sur des besoins fonctionnels et des problèmes, pour faire évoluer les systèmes d'information (gestion de données, processus/procédures, organisation et matériel). (ANAL202/M)

- Travailler avec les collègues et les clients/utilisateurs à la spécification des flux d'informations, des processus / procédures et des structures de données en réponse aux besoins. (ANAL203/M)

- Documenter le travail en utilisant les standards, les méthodes et les outils requis (ANAL204/M).

- Participer aux réunions client/utilisateur et aux présentations de solutions par oral et par écrit (ANAL205/M)

Participer à la configuration du logiciel et à l'installation du système de test d'une version particulière d'un ou plusieurs produits (PORT201/M)

Participer au test d'une version particulière d'un produit logiciel en documentant les erreurs, en mettant en oeuvre des solutions et en reprenant les tests (PORT202/M).

### Tâches complémentaires

- Aide à définir, planifier et justifier les projets pour développer/implémenter les composants automatisés et non-automatisés de processus nouveaux ou mis à jour (ANAL206/O).

- Aider les collègues et clients / utilisateurs à définir les test de validation (ANAL207/O)

Enregistre en les priorisant les demandes d'assistance émanant du help desk, des prestataires de services et/ou des utilisateurs. (ASUP201/M)

Dans son propre domaine de compétence, fournit des réponses aux demandes d'assistance : en faisant des modifications système, en développant des améliorations spécifiques, en manipulant les données, en reconfigurant les systèmes, en changeant les procédures d'exploitation, en formant les utilisateurs ou le personnel d'exploitation, en produisant de la documentation additionnelle, en faisant remonter les demandes aux équipes de développement ou aux fournisseurs de logiciels. (ASUP203/M)

S'assure que tout travail est réalisé et documenté conformément aux standards, méthodes et procédures requises. (ASUP204/M)

En travaillant seul sur des systèmes simples ou sur des modifications de système existant ou en équipe sur des systèmes plus complexes, spécifier les interfaces utilisateurs / système, par exemple : menu, dialogues écran, entrée-sortie, états, procédures de validation et de correction d'erreurs et règles de traitement (DESN 201/M)

Traduire les modèles logiques en modèles physiques en prenant en compte l'environnement cible, les exigences de performance et les systèmes existants. Produire des conceptions détaillées en prenant par exemple : les flux physiques de données, les formats de fichiers, les utilitaires, les spécifications de programme, procédures de back-up, redémarrage et reprise (DESN 202/M)

Documenter le travail réalisé suivant les modèles, outils et standards avec les outils de prototypage si besoin (DESN 203/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 4/5 (diplôme d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

- A acquis une expérience (1 an minimum) dans une fonction d'ISM3 en niveau 1 OU dispose d'une expérience fonctionnelle – métier client et d'une expérience d'implémentation de systèmes

- A de bonnes compétences relationnelles et une expérience significative de la négociation avec les clients et /ou les utilisateurs

- A une approche disciplinée, analytique et systématique de la résolution de problème

- A une bonne connaissance des logiciels de gestion du cycle de développement informatique et une bonne pratique de leurs mises en œuvre

- A une connaissance approfondie des plates-formes logiciel sur lesquelles les produits fonctionnent. A une bonne connaissance d'au moins 1/3 des logiciels avec lesquels les produits fonctionnent. A une compréhension rudimentaire des processus de l'entreprise concernés par ces produits. Fait preuve de bonnes compétences en communication écrite

### Connaissance techniques et autres

- Maîtrise des techniques d'analyse fonctionnelle

- Maîtrise des outils de modélisation de l'information

- Connaissance des logiciels systèmes

- Connaissances des outils de développement et des langages de programmation

- Connaissance des logiciels de test et des outils de test

- Connaissance de l'infrastructure d'exploitation : matériel, bases de données, OS, réseaux locaux, …

### Comportements

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en le décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

- Acquisition d'information : identifie les manques dans l'information disponible à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts

- Souci du détail : applique les normes et procédures aux tâches entreprises et s'assure de ne rien avoir oublié

- Concentration sur les objectifs : quelles que soient les circonstances, se concentrer sur les objectifs et les résultats à atteindre.

- Persévérance : atteindre les objectifs et respecter les engagements même dans des circonstances défavorables.

- Communication efficacement à l'oral et à l'écrit

# Consultant Progiciel - Niveau 3 (EC3)

**Filière : Conseil**
**Métier : Consultant Progiciel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 3 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 3 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ASUP | Support Application | Niveau 3 | L'apport d'un service de support lié aux applications. Le support peut être procuré à la fois aux utilisateurs de l'application et aux fonctions de support telles que le help desk. Le support prend typiquement la forme de recherche et de résolution de problème et procure de l'information sur les systèmes. Il peut aussi inclure le suivi de leurs performances. Les problèmes peuvent être résolus en apportant du conseil ou de la formation aux utilisateurs, en corrigeant les erreurs, en effectuant des modifications et en définissant des améliorations en étroite collaboration avec les développeurs |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 3 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

- Travailler avec des collègues et des clients / utilisateurs à l'analyse et la modélisation des fonctions, des processus, des flux d'informations et des données, en utilisant les techniques appropriées (ANAL301/M)

- Etudier avec des collègues et des clients/utilisateurs les besoins fonctionnels et les problèmes et rechercher des solutions efficaces en apportant des améliorations sur la gestion de données, les processus/procédures, l'organisation et le matériel. Aider à l'analyse des solutions et identifier les options envisageables (ANAL302/M).

- Travailler avec des collègues et clients/utilisateurs à la spécification des flux d'information, des processus/procédures et des données conformément aux besoins définis (ANAL303/M)

- Documenter tout travail en utilisant les standards, méthodes et outils requis (ANAL304/M).

- Organiser, préparer et participer aux réunions clients/utilisateurs et présenter les solutions par oral et par écrit (ANAL305/M).

- Aider à définir, planifier et justifier (en termes fonctionnel) les projets pour développer/implémenter les composants automatisés et non-automatisés des processus nouveaux ou modifiés (ANAL306/M).

Participer à la configuration du logiciel et à l'installation du système de test d'une version particulière d'un ou plusieurs produits avec le minimum de contrôle (PORT301/M)

Participer au test d'une version particulière d'un produit logiciel en documentant les erreurs, en mettant en œuvre des solutions et en reprenant les tests. Faire un rapport des résultats du test et souligner les améliorations à apporter (PORT302/M).

### Tâches complémentaires

Reçoit et priorise les demandes de support de la part du help desk et des autres utilisateurs.(ASUP301/M)

Analyse les problèmes et autres demandes d'assistance et décide des actions appropriées. (ASUP302/M)

Fournit des réponses adéquates aux demandes de support par les actions suivantes : modification de système, améliorations de tâches périphériques, manipulation de données, reconfiguration des systèmes, changement des modes opératoires, formation des utilisateurs ou des équipes de support, mise à jour de la documentation. Remonte, le cas échéant, les demandes aux équipes de développement ou au fournisseurs.(ASUP303/M)

Travailler seul sur des systèmes simples ou avec des collègues sur des systèmes plus complexes, produire les spécifications, par exemple : objectifs, configuration, contraintes (telles que les performances, les moyens), matériel, réseaux et environnement logiciels, fonctions du système central et flux d'informations, stratégies d'implantation et chargement de données, phases de développement, besoins non couverts et alternatives possibles (DESN301/M)

Travailler seul sur des systèmes modérément complexes ou des modifications de système existant ou en équipe sur des systèmes plus importants ou plus complexes. Spécifier les interfaces utilisateurs / système, par exemple : menu, dialogues écran, entrées, états, procédures de validation et de correction d'erreurs et règles de traitement, accès, sécurité et audits de contrôle, procédures de restauration et de secours. (DESN302/M)

Traduire les modèles logiques en modèles physiques en prenant en compte l'environnement cible, les exigences de performance et les systèmes existants. Produire des analyses détaillées en prenant par exemple : les flux physique de données, les formats de fichiers, les utilitaires, les spécifications de programme ou les prototypes, les procédures de back-up, redémarrage et reprise. (DESN303/M)

Assurer la documentation suivant les modèles et outils standards dont les outils de prototypage si besoin (DESN304/M)

Identifier et documenter les améliorations spécifiques de la version du produits selon les modèles et les normes convenus (PORT303/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 4/5 (diplôme d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

- A acquis une expérience dans la fonction de Consultant ERP en niveau 2 OU dispose d'une expérience fonctionnelle – métier client et d'une expérience d'implémentation de systèmes équivalente

- A une connaissance fonctionnelle significative, dans 1 ou plusieurs secteurs d'activité

- A de bonnes compétences relationnelles et une expérience significative de la négociation avec les clients et /ou les utilisateurs

- A une approche disciplinée, analytique et systématique de la résolution de problème

- A une bonne connaissance des logiciels de gestion du cycle de développement informatique et une bonne pratique de leurs mises en oeuvre

- A une connaissance approfondie des plates-formes logiciel sur lesquelles les produits fonctionnent. A une bonne connaissance d'au moins 1/3 des logiciels avec lesquels les produits fonctionnent. Connaît les outils de développement utilisés pour réaliser un produit logiciel et ses interfaces. A une bonne connaissance des processus de l'entreprise concernés par ces produits. Fait preuve de bonnes compétences en communication écrite et orale

### Connaissance techniques et autres

- Maîtrise des techniques d'analyse fonctionnelle

- Maîtrise des outils de modélisation de l'information

- Connaissance des logiciels systèmes

- Connaissances des outils de développement et des langages de programmation

- Connaissance des logiciels de test et des outils de test

- Connaissance de l'infrastructure d'exploitation : matériel, bases de données, OS, réseaux locaux, …

### Comportements

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en le décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

- Acquisition d'information : identifie les manques dans l'information disponible à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts

- Souci du détail : applique les normes et procédures aux tâches entreprises et s'assure de ne rien avoir oublié

- Créativité : prend des approches innovantes pour résoudre des problèmes et trouve des solutions inventives et créatives

- Concentration sur les objectifs : quelles que soient les circonstances, se concentrer sur les objectifs et les résultats à atteindre.

- Persévérance : atteindre les objectifs et respecter les engagements même dans des circonstances  défavorables.
- Communication efficacement à l'oral
- Relation avec son entourage : établit et maintient des contacts avec des personnes d'horizons très différents
- Orientation commerciale : garde en tête continuellement les aspects commerciaux pour mener des actions ou prendre des décisions

# Consultant Progiciel - Niveau 4 (EC4)

**Filière : Conseil**
**Métier : Consultant Progiciel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 4 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 4 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ASUP | Support Application | Niveau 4 | L'apport d'un service de support lié aux applications. Le support peut être procuré à la fois aux utilisateurs de l'application et aux fonctions de support telles que le help desk. Le support prend typiquement la forme de recherche et de résolution de problème et procure de l'information sur les systèmes. Il peut aussi inclure le suivi de leurs performances. Les problèmes peuvent être résolus en apportant du conseil ou de la formation aux utilisateurs, en corrigeant les erreurs, en effectuant des modifications et en définissant des améliorations en étroite collaboration avec les développeurs |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 4 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

- Travailler avec des collègues, des clients utilisateurs pour rechercher et modéliser les fonctions, les traitements, les flux d'information et les structures de données en utilisant des méthodes et des techniques cohérentes (ANAL401/M)

- Travailler avec des collègues, des clients utilisateurs pour analyser les besoins et les problèmes, en cherchant des solutions efficaces pour le métier au travers d'amélioration sur la gestion de données, les processus / procédures, l'organisation et le matériel. S'assurer que tous les aspects liés à la sécurité sont pris en compte, en utilisant les techniques, les outils et les méthodes appropriés (ANAL402/M).

- En travaillant seul ou en équipe, analyser  les solutions et identifier des options envisageables (ANAL403/M).

- Travailler avec les clients ou les utilisateurs à la spécification des flux d'information, des processus / procédures et des données en réponse aux besoins exprimés. Consulter les spécialistes dans les domaines comme le développement logiciel, les bases de données, les réseaux, la production et tenir compte de leurs recommandations (ANAL404/M).

- Appliquer les standards, les méthodes et les outils disponibles de manière pertinente et efficace et produire des documentations techniques et fonctionnelles.(ANAL405/M).

- Organiser, préparer et animer des réunions, des ateliers et des présentations pour un public très large en faisant preuve de compétences de communication et de persuasion (ANAL406/M)

Apporter de l'expertise technique sur la configuration de logiciels et l'installation de test d'une version particulière de produit(s) logiciels (PORT401/M)

Apporter de l'expertise technique sur le test d'une version particulière de produit(s) logiciel en documentant les erreurs, en mettant en oeuvre des solutions et en reprenant les tests conformément aux normes convenues. Faire un rapport des résultats du test et souligner les améliorations à apporter (PORT402/M).

Informer les supports utilisateurs et les fonctions support pour les aider à résoudre les problèmes des clients (PORT403/M)

### Tâches complémentaires

- Définir, planifier et justifier (en termes fonctionnels) les projets de développement et d'implémentation de processus nouveaux ou modifiés (ANAL407/O)

- Aider les clients / utilisateurs dans la définition des tests de validation et prendre la responsabilité de leur exécution (ANAL408/O).

Planifie le travail de l'équipe support applicatif, en tenant compte des compétences des individus et des exigences du travail. S'assure que tout travail est réalisé et documenté conformément aux standards, méthodes et procédures requises.(ASUP401/M)

Met en place et maintient les procédures et outils pour l'enregistrement et la résolution correcte des demandes d'assistance. S'assure que les outils d'assistance appropriés sont disponibles et mis à jour et que les équipes sont formées pour les utiliser.(ASUP402/M)

S'assure que les demandes d'assistance sont correctement enregistrées, attribuées et traitées d'une manière opportune et conformément aux standards. S'assure que les utilisateurs sont bien tenus informés du progrès et qu'une action corrective est menée pour éviter ou minimiser les retards. (ASUP403/M)

Apporte conseil et aide aux collègues moins expérimentés quand cela est demandé. (ASUP405/M)

En travaillant seul sur des systèmes modérément complexes ou avec des collègues sur des systèmes plus importants ou plus complexes, produire les spécifications, avec par exemple : objectifs, configuration, contraintes (telles que les performances, les moyens), matériel, réseaux et environnement logiciels, fonctions du système central et flux d'informations, stratégies d'implantation et chargement de données, phases de développement, besoins non couverts et alternatives possibles. (DESN401/M)

En travaillant seul ou en équipe, spécifier les interfaces utilisateur / système, y compris par exemple : menus, dialogues écran, entrées , rapports, procédures de validation et de correction d'erreurs, règles de traitement, accès, contrôles de sécurité et d'authentification, routines de récupération et procédures de secours (DESN402/M)

Traduire les modèles logiques en modèles physiques en tenant compte de l'environnement, les exigences de performance et les systèmes existants. Produit des plans détaillés : flux physique de données, format de fichiers, utilitaires et procédures, spécifications et prototypes, procédures de sauvegarde, de restauration et de redémarrage (DESN403/M)

Documenter les travaux en utilisant les normes, méthodes et outils requis, y compris les outils de prototypage le cas échéant. Apporter de l'aide à des collègues moins expérimentés si nécessaire (DESN404/M)

Identifier et documenter les améliorations spécifiques de la version du produits selon les modèles et les normes convenus (PORT404/O)

Identifier et documenter les différences entre les plates-formes, dans l'installation, la configuration et l'utilisation des produits logiciel (PORT405/O).

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 4/5 (diplôme d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

- A acquis une expérience dans la fonction de Consultant ERP en niveau 3 OU dispose d'une expérience fonctionnelle – métier client et d'une expérience d'implémentation de systèmes équivalente et a suivi une formation sur les méthodes et techniques d'analyse fonctionnelle

- A une connaissance fonctionnelle étendue, dans 1 ou plusieurs secteurs d'activité

- A de bonnes compétences relationnelles et une expérience significative de la négociation avec les clients et /ou les utilisateurs

- A une approche disciplinée, analytique et systématique de la résolution de problème

- A une bonne connaissance des logiciels de gestion du cycle de développement informatique et une bonne pratique de leurs mises en œuvre

- A une connaissance approfondie des plates-formes logiciel sur lesquelles les produits fonctionnent. A une bonne connaissance d'au moins 1/3 des logiciels avec lesquels les produits fonctionnent. Connaît les outils de développement utilisés pour réaliser un produit logiciel et ses interfaces. A une bonne connaissance des processus de l'entreprise concernés par ces produits .

### Connaissance techniques et autres

- Maîtrise des techniques d'analyse fonctionnelle

- Maîtrise des outils de modélisation de l’information
- Maîtrise des techniques de présentation
- Maîtrise des propositions clients : méthodes et techniques de préparation et de présentations de cas, par oral et par écrit
- Maîtrise des logiciels systèmes
- Maîtrise des outils de développement et des langages de programmation
- Maîtrise des logiciels de test et des outils de test
- Maîtrise de l’infrastructure d’exploitation : matériel, bases de données, OS, réseaux locaux, …
- Connaissance de la gestion de la qualité
- Connaissance de la gestion de projet

**Comportements**

- Raisonnement conceptuel : comprend les solutions à des problèmes ou des situations complexes en faisant le lien avec des modèles, des concepts plus simples ou des expériences passées
- Acquisition d’information : identifie les manques dans l’information disponible à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts
- Souci du détail : applique les normes et procédures aux tâches entreprises et s’assure de ne rien avoir oublié
- Créativité : prend des approches innovantes pour résoudre des problèmes et trouve des solutions inventives et créatives
- Orientation client : comprend les besoins des clients internes et externes et les garde en tête pour mener des actions ou prendre des décisions
- Relation avec son entourage : établit et maintient des contacts avec des personnes d’horizons très différents
- Orientation commerciale : garde en tête continuellement les aspects commerciaux pour mener des actions ou prendre des décisions

# Consultant Progiciel - Niveau 5 (EC5)

**Filière : Conseil**
**Métier : Consultant Progiciel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 5 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| CNSL | Conseil | Niveau 5 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BPRE | Business Process (RE-) Engineering | Niveau 5 | Identification et développement de nouvelles approches ou d'approches alternatives à la réalisation des activités de l'entreprise, grâce aux technologies informatiques. Ceci inclut la compréhension des technologies sous-jacentes et leurs applications, l'estimation des coûts et des bénéfices potentiels de ces nouvelles approches et, si besoin, la gestion du changement et l'assistance à la mise en oeuvre. |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 5 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 5 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

- Prendre la responsabilité de rechercher les solutions fonctionnelles efficaces. Organiser leur mise en œuvre au travers des améliorations des systèmes d'information, des gestions de données, des traitements et procédures, de l'organisation et du matériel. Appliquer et contrôler l'utilisation des outils d'analyse et de modélisation requis, des méthodes et standards d'une façon intelligente et efficace (ANAL501/M).

- Coopérer avec les clients et les équipes informatiques si nécessaire en menant des recherches à haut niveau pour les études stratégiques, les spécifications de besoin et les études de faisabilité. Maintenir une connaissance technique suffisante pour que les différentes alternatives puissent être analysées, modélisées et classifiées selon leur faisabilité technique et leurs performances(ANAL 502/M).

- Utiliser son expérience métier et ses compétences pour évaluer et conseiller sur la faisabilité des alternatives conciliant les limitations techniques et les réalités opérationnelles (ANAL 503/M).

- Si besoin est, prendre la responsabilité des spécifications détaillées et de la modélisation des solutions choisies, en utilisant les ressources, standards, méthodes et outils nécessaires. Travailler en relation avec ses homologues des équipes de développement logiciels et de production et jouer une part importante dans l'implémentation du système conformément aux méthodes et procédures définies (ANAL 504/M).

- S'assurer que les aspects sécurité sont pris en compte dans l'analyse, la modélisation et la conception, en contrôlant l'utilisation de techniques, méthodes et outils spécialisés (ANAL 505/M).

- Planifier, organiser et animer des réunions, des ateliers et les relations avec les équipes clients et utilisateurs tout au long de la phase d'analyse et de spécification et pendant le travail de développement ensuite. Prendre les responsabilités pour la bonne conduite de ces relations (ANAL 506/M).

Réaliser des missions, seul ou en tant que membre d'une équipe, en mettant en œuvre ses connaissances, ses compétences, son expérience. Démontrer une compréhension des problèmes intéressant l'organisation du client et proposer des solutions viables dans son domaine d'expertise en tenant compte des besoins des personnes concernées (CNSL501/M)

Identifier des besoins en dehors de son domaine de compétences, identifier les liens entre ces domaines, solliciter et travailler efficacement avec une expertise complémentaire si nécessaire (CNSL502/M)

Planifier et organiser son travail avec précision. Mener à bien ses missions de manière systématique. (CNSL503/M)

Produire des « livrables » de qualité à la fois en termes de contenu et de présentation. Exemples de livrables : rapports, présentations et argumentaires (CNSL504/M)

Maintenir une connaissance détaillée des pratiques courantes dans son domaine d'expertise. Rester informé des développements actuels dans son domaine d'expertise. Si nécessaire, développer ses connaissances, et dans certains cas une connaissance détaillée, de domaines extérieurs à son domaine d'expertise (CNSL505/M).

### Tâches complémentaires

- Planifier et organiser les présentations et les sessions de formation à tous niveaux (ANAL 507/O).

- Prendre la responsabilité de tuteur avec les équipes d'analystes débutants (ANAL 508/O).

Rechercher et décrire les processus fonctionnels courants ; identifier la structure organisationnelle en place qui supporte les activités de l'entreprise.(BPRE501/M)

Identifier les contraintes liées à la culture, l'organisation et au commerce qui peuvent impacter les options de changement.(BPRE502/M)

Comprendre les objectifs de l'entreprise / de l'activité et développer des processus alternatifs pour les atteindre (BPRE503/M)

Evaluer les risques, les coûts et les bénéfices potentiels des modèles de processus alternatifs (BPRE504/M)

Avoir la responsabilité technique complète de tous les aspects de spécifications et de conception des systèmes (DESN501/M)

Sélectionner en accord avec le niveau hiérarchique nécessaire les standards, méthodes et outils de conception appropriés et s'assurer qu'ils sont appliqués efficacement (DESN502/M)

Prendre un rôle d'encadrement technique dans les projets de développement à la fois dans la conception système et dans les interfaces avec les autres étapes de développement. Evaluer et prendre en compte l'analyse des impacts sur les principales options de conception (DENS503/M)

S'assurer que tous les travaux sont bien documentés au moyen des normes, méthodes et outils sélectionnés, y compris les outils de prototypage le cas échéant. Vérifier que les conceptions prennent bien en compte les exigences et les contraintes, y compris tous les aspects relatifs à la sécurité et qu'elles sont adaptées à l'environnement de support et aux objectifs fixés (DESN504/M).

Diriger une équipe projet sur la configuration de logiciel et l'installation pour le test de version spécifique d'un ou plusieurs produits logiciel et documenter les détails significatifs selon les normes convenues (PORT501/M)

Diriger une équipe projet sur le test d'une version particulière de produit(s) logiciel en documentant les erreurs, en mettant en œuvre des solutions et en reprenant les tests conformément aux normes convenues. Faire un rapport des résultats du test et souligner les améliorations à apporter (PORT502/M)

Apporter de l'expertise technique au support utilisateurs et aux fonctions support pour les aider à résoudre les problèmes des clients (PORT503/M)

Apporter de l'expertise technique aux fonctions de test et d'assurance qualité pour les aider dans le développement de systèmes de tests et de procédures d'assurance qualité plus efficaces (PORT504/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Dispose d'une expérience dans l'emploi de Consultant ERP niveau 4 ou expérience équivalente

Fait preuve d'un comportement professionnel au dessus de la moyenne dans la négociation avec des clients, des collègues et le management

A une connaissance très complète d'au moins un domaine informatique associé à des références de mise en œuvre avec succès dans des situations variées.

A de bonnes compétences relationnelles, particulièrement dans la prise de contacts de tout type et à tout niveau

A une connaissance fonctionnelle étendue, dans 1 ou plusieurs secteurs d'activité

A une approche disciplinée, analytique et systématique de la résolution de problème

A une bonne connaissance des logiciels de gestion du cycle de développement informatique et une bonne pratique de leurs mises en œuvre

Est capable d'identifier des missions potentielles en dehors de ses propres domaines de spécialisation et d'apporter, si nécessaire, son expertise.

**Connaissance techniques et autres**

- Connaissance des techniques d'analyse fonctionnelle
- Connaissance des outils de modélisation d'information
- Connaissance du conseil : principes, méthodes et pratiques associés au conseil en informatique

Autres savoir-faire et techniques :

- Maîtrise des techniques d'acquisition d'information
- Maîtrise des techniques de présentation
- Maîtrise les techniques de communication écrite et de reporting
- Maîtrise des propositions clients : méthodes et techniques de préparation et de présentations de cas, par oral et par écrit
- Bonne connaissance des techniques d'amélioration des processus métiers :analyse de la valeur, résolution de problème, …
- Bonne connaissance les techniques de planification et de contrôle de projets

**Comportements**

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants
- Raisonnement conceptuel : identifie les problèmes à résoudre en faisant le lien avec des modèles, des concepts, ou des expériences passées
- Acquisition d'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts
- Influence et persuasion : influence et persuade les autres de prendre des suites d'actions particulières quand il n'est pas lui-même en première ligne
- Créativité : développe des approches innovantes dans la résolution de problèmes et spécule sur des solutions inventives et créatives
- Orientation vers le client : comprend les besoins des clients internes ou externes et les garde en tête lors de prise de décisions ou d'actions
- Leadership : identifie les buts et les objectifs, motive et conduit son entourage à leurs réalisations
- Relations avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes venant d'horizons très différents

# Consultant Progiciel - Niveau 6 (EC6)

**Filière : Conseil**
**Métier : Consultant Progiciel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 6 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| CNSL | Conseil | Niveau 6 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BPRE | Business Process (RE-) Engineering | Niveau 6 | Identification et développement de nouvelles approches ou d'approches alternatives à la réalisation des activités de l'entreprise, grâce aux technologies informatiques. Ceci inclut la compréhension des technologies sous-jacentes et leurs applications, l'estimation des coûts et des bénéfices potentiels de ces nouvelles approches et, si besoin, la gestion du changement et l'assistance à la mise en oeuvre. |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 6 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 6 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |
| PRMG | Management de projet | Niveau 5 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| SDMG | Management de la gestion de service | Niveau 6 | La gestion globale et le contrôle des ressources requises pour fournir à des utilisateurs/clients, un service de SI efficient et rentable, qui répond en permanence aux changements des attentes des utilisateurs et du métier. Ceci implique typiquement la responsabilité de s'assurer que des relations efficaces existent, sont pilotées, mesurées et gérées de manière interne/externe par les utilisateurs/clients et les commerciaux/fournisseurs et qu'un contrôle approprié des ressources est exercé. |

## Description du niveau

**Niveau 6**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.

**Influence**

A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.

Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.

**Complexité du travail**

Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.

**Compétences principales**

Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.

Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.

Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.

**Formation et Développement**

Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

- En travaillant étroitement avec les clients et l'équipe informatique si nécessaire, rechercher, analyser, modéliser, spécifier, intégrer et implémenter les processus en tenant compte des contraintes techniques, des considérations financières et des objectifs fixés (ANAL601/M).

- Dans la conception de telles solutions, porter une attention particulière aux normes internes et externes et également à celles relatives à l'audit, à la gestion de données, à la sécurité, etc… (ANAL 602/M).

- Orienter et encadrer des projets dans un domaine de responsabilité défini et planifier avec précision et efficacité le travail des groupes de projet (ANAL 603/M).

- Jouer un rôle significatif dans la définition de stratégies pour utiliser l'informatique de manière efficace dans un domaine défini et formaliser l'état de l'art sur des domaines comme la planification stratégique, la recherche opérationnelle, l'analyse des coûts (ANAL 604/M).

- Maintenir une bonne connaissance, conseiller et justifier la qualité opérationnelle des procédures informatiques des applications fonctionnelles actuelles. Conseiller et adapter les normes, les méthodes et les procédures pour leur application générale (ANAL 605/M).

- Convaincre les clients d'accepter des solutions viables et des systèmes validés qui impliquent des changements de conditions de travail et de pratiques, en démontrant compréhension, imagination et créativité (ANAL 606/M).

- Rédiger et parler avec aisance et communiquer avec efficacité avec les différents niveaux de management (ANAL607/M)

Réaliser des missions, seul ou à la tête d'une petite équipe de consultants. Assumer la responsabilité de la prise de décision dans son domaine d'expertise, susceptible d'avoir une influence importante à long terme sur l'organisation du client (CNSL601/M)

Travailler efficacement avec l'équipe du client, en obtenant leur engagement, leur confiance et leur co-opération dans l'exécution des missions, et en garantissant leur acquisition et la propriété du travail réalisé. (CNSL602/M)

Posséder une connaissance d'ensemble suffisante pour comprendre la pertinence et l'importance relative de son domaine d'expertise par rapport aux autres domaines. Collaborer au maximum avec les équipes maîtrisant d'autres spécialités. (CNSL603/M)

Planifier et organiser le travail d'un petit groupe de consultants sur une mission. Démontrer ses aptitudes pour la gestion et la conduite du groupe. (CNSL604/M)

### Tâches complémentaires

Identifier les facteurs susceptibles d'influencer le développement de nouveaux processus fonctionnels (BPRE601/M).

Développer des critères d'évaluation appropriés pour la sélection de nouveaux processus fonctionnels, ou des processus alternatifs (BPRE602/M).

Evaluer les conséquences des nouveaux processus à la fois sur les équipes et sur l'organisation et identifier les actions nécessaires pour assurer une transition progressive vers les nouveaux processus (BPRE603/M).

Entreprendre des missions en dehors de son propre domaine d'expertise. Développer une bonne connaissance de la façon de mener à bien une mission. Planifier, superviser et contrôler les activités nécessaires. Mener des recherches pour assimiler le savoir nécessaire. Chercher et obtenir l'expertise appropriée. (CNSL605/O)

Guider / accompagner les clients et ses collègues consultants, en leur transférant compétences et expertise (CNSL606/O)

Contribuer de façon significative à identifier, faire la proposition et remporter une affaire pour l'entreprise / l'activité / l'entité . (CNSL607/O)

Prendre la responsabilité technique de tous les aspects de spécifications et de conception des systèmes (DESN601/M).

Conseiller sur la sélection et l'utilisation des normes, méthodes et outils adéquats et leur mise en œuvre (DESN602/M)

Conseiller les équipes de développement sur l'évaluation et l'analyse de l'impact des principales options de conception (DESN603/M)

S'assurer de la disponibilité matérielle et logicielle pour le test de versions particulières de plates-formes de produits. Définir la configuration nécessaire pour le test en référence aux normes définies. Sélectionner les équipes compétentes pour réaliser la configuration et le test (PORT601/M)

Activité principale :

- Direction et gestion de petits projets relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de petite taille/faible complexité (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.)
- définition, documentation et exécution de un ou plusieurs projets de petite envergure avec participation active à toutes leurs phases
- représentation active de l'équipe de projet dans le but de nouer et d'entretenir des relations fructueuses avec l'entreprise
- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure

Prends l'entière responsabilité de la fourniture de service en veillant au suivi et au maintient de la qualité et de l'opérationnalité du service telle que définie et négociée dans la convention de service. (SDMG601/M)

Contribue à la négociation et représente son entreprise, auprès des fournisseurs et des clients internes et externes. (SDMG602/M)

Contribuer à la définition de la politique en ce qui concerne un ou plusieurs sujets informatiques comme la planification stratégique, l'approvisionnement matériel et logiciel, le développement du personnel et les récompenses, le choix des méthodes et des standards et les critères et le marketing et la vente des services et des produits. (SDMG603/M)

Conseille le client concernant les délivrables, les coûts, les disponibilités, et fonctionnalités de service pour développer une collaboration efficace. (SDMG604/M)

S'assure que les conventions de service, les contrats et les négociations avec les fournisseurs internes et externes de systèmes d'information sont atteints au niveau souhaité par le client en fournissant de la valeur ajoutée en terme de critères, de qualité, d'efficacité, de sécurité, de performance et au meilleur coût. (SDMG605/M)

Est responsable vis à vis du client du dimensionnement des équipes, de la fourniture de services en ce qui concerne les aspects techniques, financiers. (SDMG606/M)

S'assure que les dispositions sont en place pour maintenir la fourniture de systèmes ou services quelque soient les incidents physiques, techniques, environnementaux ou interruption de service afin d'assurer la continuité des systèmes et des services dans l'organisation cliente. (SDMG608/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Dispose d'une expérience dans l'emploi de Consultant ERP niveau 5 ou expérience équivalente

Fait preuve d'un comportement professionnel au dessus de la moyenne dans la négociation avec des clients, des collègues et le management

A une connaissance très complète d'au moins un domaine informatique et une connaissance générale plus large alliée à une expérience de mise en oeuvre avec succès dans des situations variées.

Possède de très bonnes compétences relationnelles, particulièrement dans la prise de contact de tout type et à tous les niveaux.

Est capable d'influer sur des décisions et d'en prendre la responsabilité d'un point de vue technique ou décisionnel.

A une connaissance fonctionnelle étendue, dans 1 ou plusieurs secteurs d'activité

A une approche disciplinée, analytique et systématique de la résolution de problème

A une bonne connaissance des logiciels de gestion du cycle de développement informatique et une bonne pratique de leurs mises en œuvre

Est capable d'identifier des missions potentielles en dehors de ses propres domaines de spécialisation et d'apporter, si nécessaire, son expertise.

### Connaissance techniques et autres

- Expertise des techniques d'analyse fonctionnelle
- Expertise des outils de modélisation d'information
- Maîtrise du conseil : principes, méthodes et pratiques associés au conseil en informatique

Autres savoir-faire et techniques :

- Maîtrise des techniques d'acquisition d'information
- Maîtrise des techniques de présentation
- Maîtrise les techniques de communication écrite et de reporting
- Maîtrise des propositions clients : méthodes et techniques de préparation et de présentations de cas, par oral et par écrit
- Bonne connaissance des techniques d'amélioration des processus métiers :analyse de la valeur, résolution de problème, ...
- Bonne connaissance les techniques de planification et de contrôle de projets
- Connaissance de la législation

### Comportements

- Perspectives stratégiques : Garde en tête les objectifs et les stratégies, sans se laisser distraire par les détails.

- Influence et persuasion : influence et persuade les autres de prendre des suites d’actions particulières quand il n’est pas lui

-même en première ligne

- Orientation vers le client : comprend les besoins des clients internes ou externes et les garde en tête lors de prise de décisions ou d’actions

- Leadership : identifie les buts et les objectifs, motive et conduit son entourage à leurs réalisations

- Relations avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes venant d’horizons très différents

- Expression orale : communique avec efficacité à l’oral

- Connaissance des organisations : comprend la hiérarchie et la culture de sa propre entreprise, de celle des clients et des fournisseurs et est capable d'identifier les décisionnaires et ceux qui ont de l’influence.

- Connaissance fonctionnelle et interdisciplinaire : comprend les besoins, les objectifs et les contraintes d’autres disciplines et d’autres fonctions

- Apport d’orientations : dirige son entourage pour réaliser des actions

# Consultant Progiciel - Niveau 7 (EC7)

**Filière : Conseil**
**Métier : Consultant Progiciel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 7 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| CNSL | Conseil | Niveau 7 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BPRE | Business Process (RE-) Engineering | Niveau 7 | Identification et développement de nouvelles approches ou d'approches alternatives à la réalisation des activités de l'entreprise, grâce aux technologies informatiques. Ceci inclut la compréhension des technologies sous-jacentes et leurs applications, l'estimation des coûts et des bénéfices potentiels de ces nouvelles approches et, si besoin, la gestion du changement et l'assistance à la mise en oeuvre. |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 6 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 6 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |
| PRMG | Management de projet | Niveau 6 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| SDMG | Management de la gestion de service | Niveau 7 | La gestion globale et le contrôle des ressources requises pour fournir à des utilisateurs/clients, un service de SI efficient et rentable, qui répond en permanence aux changements des attentes des utilisateurs et du métier. Ceci implique typiquement la responsabilité de s'assurer que des relations efficaces existent, sont pilotées, mesurées et gérées de manière interne/externe par les utilisateurs/clients et les commerciaux/fournisseurs et qu'un contrôle approprié des ressources est exercé. |

## Description du niveau

**Niveau 7**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.

**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.

**Complexité du travail**

Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils

**Compétences principales**

Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Travailler avec les clients / utilisateurs (management) à établir la contribution du SI aux objectifs de l'entreprise, définir la stratégie, formaliser les spécifications de besoins, conduire les études de faisabilité, produire les modèles détaillés, surveiller les solutions de développement et d'implémentation, prendre en compte si nécessaire les conséquences en terme de sécurité. Allouer les tâches aux équipes d'analystes juniors si nécessaire et assurer la responsabilité de leur travail (ANAL701/M).

Prendre l'entière responsabilité de solutions informatiques sur des parties importantes de l'organisation où conseil et décisions risquent d'avoir un effet induit sur la profitabilité ou l'efficacité de l'entreprise (ANAL702/M).

Prendre une part active, avec les équipes techniques et le management informatique, dans la construction des procédures informatiques et les achats matériel et logiciel (ANAL703/M).

Identifier des opportunités d'affaires ou des demandes sur champ technique large et montrer la capacité à mener des actions et exploiter ces opportunités (ANAL704/M).

Guider le management pour lui faire accepter des changements informatiques, en montrant compréhension, imagination et créativité (ANAL705/M).

Ecrire et parler aisément de tout aspect professionnel et communiquer avec efficacité avec tout niveau de management ou de public (ANAL706/M).

Seul ou en tant que membre d'une équipe, être capable de concevoir des solutions et de reconnaître des opportunités dans de nombreux domaines et se montrer capable d'agir pour exploiter ces opportunités qui auront des effets mesurables en terme de résultats (financiers/opérationnels). (CNSL701/M)

Avoir des connaissances techniques générales suffisantes et une expérience pratique pour diriger des projets faisant appel à de multiples spécialistes. Prendre la responsabilité de la pertinence et de la qualité de leurs recommandations collectives. (CNSL702/M)

Gagner rapidement le respect à la fois des clients/utilisateurs et des collègues de la profession et développe une réputation de jugement sensé et d'efficacité dans une variété de cultures organisationnelles. (CNSL703/M)

Planifier et organiser d'importants projets de conseil. Gérer et diriger une seule grande équipe de consultants ou plusieurs petites. (CNSL704/M)

Maîtriser une expertise dans un domaine de connaissance spécifique et de ce fait, être reconnu par la profession. Maintenir continuellement son propre savoir à un niveau élevé. (CNSL705/M)

### Tâches complémentaires

Identifier et évaluer les options pour l'implémentation de nouveaux processus fonctionnels et les présenter au management pour décision. (BPRE701/M)

Identifier et planifier les modifications de gestion d'activités pour mettre en oeuvre de nouveaux processus fonctionnels. (BPRE702/M)

Identifier les opportunités de missions de conseil pour son propre service ou plus globalement pour la société. (CNSL706/O)

Jouer un rôle actif dans le développement d'autres équipes. (CNSL707/O)

Prendre la responsabilité technique de tous les aspects de spécifications et de conception des systèmes (DESN601/M).

Conseiller sur la sélection et l'utilisation des normes, méthodes et outils adéquats et leur mise en œuvre (DESN602/M)

Conseiller les équipes de développement sur l'évaluation et l'analyse de l'impact des principales options de conception (DESN603/M)

S'assurer de la disponibilité matérielle et logicielle pour le test de versions particulières de plates-formes de produits. Définir la configuration nécessaire pour le test en référence aux normes définies. Sélectionner les équipes compétentes pour réaliser la configuration et le test (PORT601/M)

Activité principale :

- Direction et gestion de projets d'envergure moyenne relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de taille/complexité moyennes (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;

- définition, documentation et exécution de projets de moyenne envergure ; orientation et conseil pour les membres de l'équipe de projet ; conseil aux clients/utilisateurs à toutes les phases, si nécessaire ;

- travaille en lien avec d'autres managers au sein des fonctions informatique et conseil de l'entreprise ; gestion des attentes à l'égard des projets ;

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure

Prendre la responsabilité totale de la livraison des services informatiques. Garantir la livraison des moyens et des équipements conformes aux engagements . S'assurer que les services gérés sont maintenus à un niveau opérationnel et de qualité dans le cadre du contrat de services. (SDMG701/M)

Conseiller et influencer les clients concernant la livraison, les coûts, la disponibilité et la fonctionnalité des services et des systèmes et développer une relation de partenariat avec les clients et les fournisseurs. (SDMG703/M)

S'assurer que les accords, les contrats et les négociations avec les fournisseurs internes ou externes sont en conformité avec les besoins de l'entreprise en fournissant une valeur ajoutée en terme de normes, de qualité, d'exécution et de rentabilité. (SDMG704/M)

S'assurer que les procédures sont en place pour maintenir et assurer la continuité du service en cas problème. (plans de secours) (SDMG707/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Dispose d'une expérience dans l'emploi de Consultant ERP niveau 6 ou expérience équivalente

Fait preuve d'un comportement professionnel au dessus de la moyenne dans la négociation avec des clients, des collègues et les équipes

Montre des capacités à prendre des responsabilités significatives et montre des compétences d'accompagnement du changement. A acquis une réputation de compétence, dans un secteur ou un domaine, dans son propre domaine d'expertise. Possède une connaissance particulière et une expérience de l'entreprise et des pratiques commerciales des secteurs dans lesquels il opère.

A une connaissance fonctionnelle étendue, dans 1 ou plusieurs secteurs d'activité

A une approche disciplinée, analytique et systématique de la résolution de problème

A une bonne connaissance des logiciels de gestion du cycle de développement informatique et une bonne pratique de leurs mises en œuvre

Montre une solide connaissance de l'utilisation de l'informatique dans le secteur concerné et particulièrement dans des entités concurrentes ou opérant sur le même marché

### Connaissance techniques et autres

Expertise des techniques d'analyse fonctionnelle

Expertise des outils de modélisation d'information

Expertise du conseil : principes, méthodes et pratiques associés au conseil en informatique

Autres savoir-faire et techniques :

Maîtrise des techniques d'acquisition d'information

Maîtrise des techniques d'amélioration des processus métiers :analyse de la valeur, résolution de problème, …

Maîtrise des techniques de planification et de contrôle de projets

Connaissance des techniques Marketing

Connaissance des techniques d'interview

Connaissance de la gestion de la qualité

### Comportements

- Prise de décision : prend des décisions au bon moment, en prenant en compte pour la situation donnée, les besoins, les priorités, les contraintes et l'information nécessaire disponible

- Perspectives stratégiques : Garde en tête les objectifs et les stratégies, sans se laisser distraire par les détails.

- Influence et persuasion : influence et persuade les autres de prendre des suites d'actions particulières quand il n'est pas lui-même en première ligne

- Orientation vers le client : comprend les besoins des clients internes ou externes et les garde en tête lors de prise de décisions ou d'actions

- Leadership : identifie les buts et les objectifs, motive et conduit son entourage à leurs réalisations

- Relations avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes venant d'horizons très différents

- Délégation :déléguer efficacement des tâches, des responsabilités et son autorité.

Apport d'orientations : dirige son entourage pour réaliser des actions

# Consultant Progiciel - Niveau 8 (EC8)

**Filière : Conseil**
**Métier : Consultant Progiciel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 7 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| CNSL | Conseil | Niveau 8 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BPRE | Business Process (RE-) Engineering | Niveau 7 | Identification et développement de nouvelles approches ou d'approches alternatives à la réalisation des activités de l'entreprise, grâce aux technologies informatiques. Ceci inclut la compréhension des technologies sous-jacentes et leurs applications, l'estimation des coûts et des bénéfices potentiels de ces nouvelles approches et, si besoin, la gestion du changement et l'assistance à la mise en oeuvre. |
| PRMG | Management de projet | Niveau 7 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |

## Description du niveau

**Niveau 8**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques. Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

Travailler avec les clients / utilisateurs (management) à établir la contribution du SI aux objectifs de l'entreprise, définir la stratégie, formaliser les spécifications de besoins, conduire les études de faisabilité, produire les modèles détaillés, surveiller les solutions de développement et d'implémentation, prendre en compte si nécessaire les conséquences en terme de sécurité. Allouer les tâches aux équipes d'analystes juniors si nécessaire et assurer la responsabilité de leur travail (ANAL701/M).

Prendre l'entière responsabilité de solutions informatiques sur des parties importantes de l'organisation où conseil et décisions risquent d'avoir un effet induit sur la profitabilité ou l'efficacité de l'entreprise (ANAL702/M).

Prendre une part active, avec les équipes techniques et le management informatique, dans la construction des procédures informatiques et les achats matériel et logiciel (ANAL703/M).

Identifier des opportunités d'affaires ou des demandes sur champ technique large et montrer la capacité à mener des actions et exploiter ces opportunités (ANAL704/M).

Guider le management pour lui faire accepter des changements informatiques, en montrant compréhension, imagination et créativité (ANAL705/M).

Ecrire et parler aisément de tout aspect professionnel et communiquer avec efficacité avec tout niveau de management ou de public (ANAL706/M).

Imposer le respect, non seulement dans son domaine de spécialité, mais également sur des aspects comme la proposition, la conduite et la direction de missions de conseil (CNSL801/M)

Savoir reconnaître des opportunités et recommander des stratégies, et prendre des responsabilités pour exploiter des opportunités susceptibles d'avoir des effets significatifs en terme opérationnel ou de profitabilité pour le client (CNSL802/M)

Etre efficace dans des organisations multiculturelles et être capable d'adapter son approche et son style pour obtenir coopération et engagement et résoudre des conflits potentiels. Se montrer sensible à des solutions politique et culturelle aussi bien qu'à l'efficacité des objectifs techniques et commerciaux (CNSL803/M)

Gérer et organiser tout type de projets ou de groupe de projets, par délégation si nécessaire, en dirigeant des équipes de consultants de diverses spécialités et en prenant la responsabilité de la qualité et du résultat du travail global. (CNSL804/M)

Avoir les compétences de négociation et la présence personnelle pour représenter le client au plus niveau à l'interne et à l'externe, de manière formelle ou informelle, en garantissant confidentialité et respect pour les fonctions représentées et en tant qu'individu. (CNSL805/M)

### Tâches complémentaires

Identifier et évaluer les options pour l'implémentation de nouveaux processus fonctionnels et les présenter au management pour décision. (BPRE701/M)

Identifier et planifier les modifications de gestion d'activités pour mettre en oeuvre de nouveaux processus fonctionnels. (BPRE702/M)

Prendre la responsabilité de l'identification, la proposition et le gain d'affaires de conseil importantes . (CNSL806/O)

Activité principale :

- Direction et gestion de projets d'envergure moyenne ne relevant pas nécessairement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de taille/complexité moyennes (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;
- exécution de projets et de programmes de travail de moyenne envergure avec mise en place et gestion de structures de contrôle et de suivi aptes à fournir les livrables à l'entreprise ;
- travaille en liaison avec d'autres managers au sein des fonctions informatique et conseil et dans l'entreprise en général ; gestion des attentes à l'égard des projets ;
- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et par la suite, le cas échéant, de leur évaluation.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Dispose d'une expérience dans l'emploi de Consultant ERP niveau 7 ou expérience équivalente

Fait preuve d'un niveau élevé de professionnalisme dans les relations avec les clients, les collègues et l'équipe.

Peut intervenir au niveau du comité de direction dans des organisations importantes. Possède une connaissance particulière des affaires et des pratiques commerciales des clients et de leurs marchés. Est capable de négocier aisément avec des professionnels et des managers dans des disciplines techniques ou non

A une connaissance fonctionnelle étendue, dans 1 ou plusieurs secteurs d'activité

A une approche disciplinée, analytique et systématique de la résolution de problème

A une bonne connaissance des logiciels de gestion du cycle de développement informatique et une bonne pratique de leurs mises en œuvre

Montre une solide connaissance de l'utilisation de l'informatique dans le secteur concerné et particulièrement dans des entités concurrentes ou opérant sur le même marché

**Connaissance techniques et autres**

- Expertise des techniques d'analyse fonctionnelle
- Expertise du conseil : principes, méthodes et pratiques associés au conseil en informatique

Autres savoir-faire et techniques :

- Maîtrise des techniques d'amélioration des processus métiers :analyse de la valeur, résolution de problème, …
- Maîtrise des techniques de planification et de contrôle de projets
- Maîtrise des techniques Marketing
- Maîtrise des techniques d'interview
- Connaissance de la gestion de la qualité

**Comportements**

- Prise de décision : prend des décisions au bon moment, en prenant en compte pour la situation donnée, les besoins, les priorités, les contraintes et l'information nécessaire disponible
- Perspectives stratégiques : Garde en tête les objectifs et les stratégies, sans se laisser distraire par les détails.
- Influence et persuasion : influence et persuade les autres de prendre des suites d'actions particulières quand il n'est pas lui-même en première ligne
- Orientation commerciale : garde en tête continuellement les aspects commerciaux pour mener des actions ou prendre des décisions
- Orientation vers le client : comprend les besoins des clients internes ou externes et les garde en tête lors de prise de décisions ou d'actions
- Délégation :déléguer efficacement des tâches, des responsabilités et son autorité.
- Apport d'orientations : dirige son entourage pour réaliser des actions

# Formateur - Niveau 2 (ET2)

**Filière : Formation**
**Métier : Formation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ETDL | Animation de formation | Niveau 2 | Enseignement des connaissances et des techniques informatiques et formation pratique aux compétences informatiques pour aider les participants à remplir leurs missions. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus
**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet
**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.
**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

Enseigner, former les participants aux connaissances, techniques et compétences informatiques en utilisant des méthodes, équipements et supports appropriés.

Les participants peuvent avoir des niveaux de compétences différents et sont susceptibles de ne pas avoir d'expérience en informatique (ETDL201/M).

Encadrer les participants dans leurs travaux pratiques, en les conseillant et en les aidant si nécessaire (ETDL202/M).

Fournir des instructions détaillées si nécessaire et répondre aux questions des participants en recherchant du conseil pour des compétences autres que les siennes (ETDL203/M).

### Tâches complémentaires

Aider en développant des exemples et des études de cas à utiliser dans des cours pré définis (ETDL204/O).

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

Diplômé bac +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent université) ou expérience professionnelle équivalente.

Expérience

A acquis une expérience dans une des fonctions ISM (minimum 2 ans au niveau 2)

Connaissances et qualifications

A une compréhension pratique détaillée des sujets enseignés.

Démontre un intérêt pour, et prouve une aptitude aux activités d'enseignement et de formation.

A des compétences en communication supérieure à la moyenne et une bonne présence personnelle.

**Connaissance techniques et autres**

Connaissance des sujets de formation : concepts et/ou applications pratiques d'un ou plusieurs thèmes suffisamment maîtrisés pour développer et conduire les formations couvrant ces thèmes. Exemples : applications fonctionnelles, logiciel de base de données, techniques d'analyse,

Informé des standards profesionnels, industriels et d'entreprise : normes associées aux missions courantes des informaticiens.

Connaissance des techniques de capture d'information : sélection et application des méthodes d'information abouties, des outils et des techniques appropriés à l'information requise et aux sources disponibles.

Connaissance des techniques de présentation : méthodes et techniques pour animer des présentations efficaces.

Connaissance des techniques de gestion du temps : méthodes et techniques pour utiliser son temps de manière efficace.

Connaissance des techniques d'animation de formation : méthodes et techniques pour préparer et animer des formations efficaces

**Comportements**

Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en analysant systématiquement les éléments et en identifiant les relations entre ces éléments.

Raisonnement conceptuel : comprend les solutions à des problèmes ou des situations complexes en les comparant à des concepts plus simples et mieux compris, à des modèles ou à des expériences précédentes.

Flexibilité : prend en compte les nouvelles informations ou changements de circonstances et modifie la compréhension du problème ou de la situation en fonction.

Planning et organisation : détermine un plan d'actions en les subdivisant en différentes étapes à planifier, en tenant compte des problèmes potentiels.Expression orale : communication efficace à l'oral.

Conseiller et développer les autres : aide les autres à comprendre leurs valeurs, leurs besoins, leurs buts et leurs limites et les conseille dans la façon de développer leur efficacité en fonction de leur moyen.

# Formateur - Niveau 3 (ET3)

**Filière : Formation**
**Métier : Formation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ETDL | Animation de formation | Niveau 3 | Enseignement des connaissances et des techniques informatiques et formation pratique aux compétences informatiques pour aider les participants à remplir leurs missions. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Enseigner, instruire et/ou former les stagiaires aux connaissances, techniques et compétences informatiques en utilisant les méthodes, équipements et supports appropriés.

Les stagiaires peuvent avoir différents niveaux de compétences et sont susceptibles d'avoir quelques connaissances en informatique (ETDL301/M).

Encadrer les stagiaires dans leurs travaux pratiques, les conseiller et les assister en cas de besoin, et s'assurer qu'ils tireront le plus grand bénéfice de cette expérience pratique (ETDL302/M).

Fournir des instructions détaillées et répondre aux questions se rapportant à son propre domaine de spécialisation (ETDL303/M).

### Tâches complémentaires

Etablir de façon objective, probablement en fonction de critères pré-définis, le niveau de connaissance des participants et en faire un compte rendu (ETDL304/O).

Développer des exemples et des études de cas pour des cours pré-définis. Adapter de simples supports de cours aux besoins des participants (ETDL305/O).

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

Diplômé bac +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent université) ou expérience professionnelle équivalente.

Expérience

Soit : expérience dans le rôle ETDL (Animation de Formation) - niveau 2.Soit : possède une expérience (3 ans au niveau 3) dans une autre fonction pertinente et a suivi une formation en animation de formation.

Connaissances et qualifications

A une compréhension pratique détaillée des sujets enseignés.

Démontre un intérêt pour, et prouve une aptitude aux activités d'instruction et de formation.

A des compétences en communication supérieures à la moyenne et une bonne présence personnelle.

**Connaissance techniques et autres**

Maîtrise des sujets de formation : concepts et/ou applications pratiques d'un ou plusieurs sujets suffisamment maîtrisés pour développer et conduire les formations correspondantes. Exemples : applications fonctionnelles, logiciel de base de données, techniques d'analyse,

Maîtrise des techniques d'animation de formation : méthodes et techniques pour préparer et animer des cours efficaces

Connaissance des techniques de présentations : méthodes et techniques pour réaliser des présentations efficaces .

**Comportements**

Raisonnement conceptuel : a une compréhension des solutions sous-jacentes aux problèmes ou situations complexes en faisant le parallèle avec des concepts plus simples, des modèles ou des situations déjà vécues.

Fléxibilité : prend en compte les nouvelles informations ou changements de circonstances et modifie la compréhension du problème ou de la situation en fonction.

Planning et organisation : détermine un plan d'actions en les subdivisant en différentes étapes à planifier en tenant compte des problèmes potentiels.

Improvisation : gére efficacement les imprévus, sait tirer avantage des opportunités et surmonte les problèmes.

Orientation vers le client : comprend les besoins des clients externes comme internes et les a à l'esprit pour prendre des décisions ou planifier des actions.Expression orale : communication efficace à l'oral.

Relations inter personnelles :établit des relations et maintient des contacts avec les personnes de différentes expériences.

Conseiller et développer les autres : aide les autres à comprendre leurs valeurs, leurs besoins, leurs buts et leurs limites et les conseille dans la façon de développer leur efficacité en fonction de leur moyen.

# Formateur - Niveau 4 (ET4)

**Filière : Formation**
**Métier : Formation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DVTR | Développement et formation | Niveau 4 | La gestion, ou la fourniture d'expertise, dans le développement et la formation des informaticiens, incluant : la définition des besoins de formation et de développement conformément aux exigences de l'entreprise ou de l'activité, la production de plans de formation, la conception et l'animation de formation, la relation avec les fournisseurs externes et l'évaluation des bénéfices de la formation et des activités de développement. |
| ETDL | Animation de formation | Niveau 4 | Enseignement des connaissances et des techniques informatiques et formation pratique aux compétences informatiques pour aider les participants à remplir leurs missions. |
| TMCR | Conception de supports pédagogiques | Niveau 4 | Conception de supports pédagogiques pour les formateurs et les stagiaires. Les supports pédagogiques concernés sont ceux qui couvrent les thèmes informatiques traités et leurs applications. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Participer à l'analyse des besoins de formation informatique en déterminant les besoins individuels ou collectifs en formation et en développement, en cohérence avec le plan de développement (DVTR401/M).

Aider à la réalisation de plans de formations en utilisant les résultats des analyses des besoins en formation (DVTR402/M).

Spécifier des activités de formation et/ou de développement en réponse aux besoins du système informatique (individuelles ou collectives) (DVTR403/M).

Evaluer les bénéfices pour l'entreprise de la formation et des activités de développement (DVTR404/M).

Enseigner, instruire et/ou former les stagiaires aux connaissances, techniques et compétences informatiques en utilisant les méthodes, équipements et supports appropriés.

Les stagiaires peuvent avoir différents niveaux de compétences et sont susceptibles d'avoir quelques connaissances en informatique (ETDL401/M).

Encadrer les participants dans leurs travaux pratiques, en les conseillant et assistant si nécessaire et en s'assurant qu'un maximum de bénéfices est obtenu des expériences pratiques (ETDL402/M).

Répondre aux questions détaillées et diverses en relation avec son propre domaine de spécialisation et, à un niveau plus général, avec un plus large domaine informatique (ETDL403/M).

Produire des cours de courte durée (généralement moins de 2 jours) dans un environnement d'apprentissage (TMCR401/M).

Répondre au retour des clients et Formateurs/enseignants en corrigeant et modifiant les supports de formation (TMCR402/M).

Mettre en place des mécanismes de test afin de s'assurer la progression des connaissances/compétences des participants sur des cours de courte durée (TMCR403/M).

### Tâches complémentaires

Concevoir et animer des cours pré-définis et structurés répondant aux besoins des participants de niveaux différents (DVTR405/O)

Se concerter avec les formateurs externes pour leur communiquer les besoins et s'assurer qu'ils fournissent la formation prévue (DVTR406/O)

Etablir de façon objective, probablement en fonction de critères pré-définis, le niveau de connaissance des participants et en faire un compte rendu (ETDL404/O).

Encadrer des collègues dans l'animation de cours et autre enseignement et/ou évènements de formation dans le but d'avoir une utilisation efficace des ressources pédagogiques et d'assurer des résultats probants (ETDL405/O).

Développer et adapter des supports de cours en fonction des besoins des participants (ETDL406/O).

Gérer les dispositions pratiques à la fois pour des cours ponctuels et réguliers (TMCR 404/O).

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

Diplômé BAC +/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente.

Expérience

A une expérience dans le rôle ETDL (Animation de formation) niveau 3.

Connaissances et qualifications

A une compréhension pratique détaillée des sujets enseignés. Démontre un intérêt pour, et prouve une aptitude aux, activités de formation.

A des compétences en communication supérieures à la moyenne et une bonne présence personnelle (ETDL).

A une bonne connaissance du domaine informatique lié à son propre domaine de responsabilité, une large connaissance d'un domaine de spécialisation au sein d'une fonction informatique et est capable de communiquer efficacement avec d'autres informaticiens de différents domaines. A une bonne compréhension des concepts et pratiques de formation continue et de développement professionnel (DVTR).

Démontre une aptitude au développement de supports de formation (TMCR).

### Connaissance techniques et autres

Maîtrise des sujets de formation

Concepts et/ou applications pratiques d'un ou plusieurs thèmes suffisamment maîtrisés pour développer et conduire les formations couvrant les thèmes. Exemples : applications fonctionnelles, logiciel de base de données, techniques d'analyse,

Expert en techniques de formationMéthodes et techniques pour créer et donner des cours efficaces

Maîtrise des techniques de présentation

Méthodes et techniques pour réaliser des exposés efficaces .

Connaissance des techniques de rapport écritMéthodes et techniques pour rédiger des rapports efficaces.

Maîtrise des techniques de capture de l'information

La sélection et l'application des méthodes de réunion d'information, d'outils et techniques appropriés à l'information requise et aux sources disponibles.Connaissance des caractéristiques métier/entrepriseLa structure fonctionnelle des entreprises, leur mission, objectifs, stratégies et facteurs critiques de réussite.

Connaissance des techniques d'animation de formationMéthodes et techniques pour créer et animer des formations efficaces.

Connaissance des techniques de planification et de contrôle de projet

Techniques associées au planning et au contrôle d'avancement des projets.

Connaissance des logiciels bureautiques

L'utilisation quotidienne de logiciels bureautiques.

### Comportements

Flexibilité : prend en compte les nouvelles informations ou changements de circonstances et modifie la compréhension des problèmes ou de la situation en fonction.

Planning et Organisation : détermine un plan d'action en le subdivisant en différentes étapes à planifier en tenant compte des problèmes potentiels.Improvisation : traite efficacement les situations inattendues, prend avantage des opportunités et maîtrise les problèmes.

Orientation vers le client : comprend les besoins des clients internes et externes et les garde en mémoire lors d'actions ou de prise de décisions.

Expression Orale : communication efficace à l'oral.

Relations inter personnelles : établit des relations et maintient les contacts avec les personnes d'expériences variées.

Conseiller et développer les autres : aide les autres à comprendre leurs valeurs, leurs besoins, leurs buts et leurs limites et les conseille dans la façon de développer leur efficacité en fonction de leur moyen.

Raisonnement Analytique : comprend un problème ou une situation en analysant systématiquement les éléments et en identifiant les relations entre ces éléments.Acquisition de l'information : identifie les lacunes dans l'information disponible pour comprendre un problème ou une situation et conçoit les moyens d'y remédier.

Orientations vers les objectifs : maintient l'orientation sur les objectifs fixés quelques soient les circonstances.

Sens du détail : applique des standards de qualité à toutes les tâches entreprises et s'assure que rien n'est négligé.

Connaissance de l'organisation : comprend sa propre hiérarchie et culture, les organisations client et fournisseur et est capable d'identifier les décisions prises et préconisées.

Créativité : adapte une approche novatrice de résolution de problème et imagine des solutions inventives et créatives.

Expression écrite : communique efficacement par écrit

# Formateur - Niveau 5 (ET5)

**Filière : Formation**
**Métier : Formation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DVTR | Développement et formation | Niveau 5 | La gestion, ou la fourniture d'expertise, dans le développement et la formation des informaticiens, incluant : la définition des besoins de formation et de développement conformément aux exigences de l'entreprise ou de l'activité, la production de plans de formation, la conception et l'animation de formation, la relation avec les fournisseurs externes et l'évaluation des bénéfices de la formation et des activités de développement. |
| ETDL | Animation de formation | Niveau 5 | Enseignement des connaissances et des techniques informatiques et formation pratique aux compétences informatiques pour aider les participants à remplir leurs missions. |
| TMCR | Conception de supports pédagogiques | Niveau 5 | Conception de supports pédagogiques pour les formateurs et les stagiaires. Les supports pédagogiques concernés sont ceux qui couvrent les thèmes informatiques traités et leurs applications. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Conduire l'analyse des besoins de formation dans la fonction informatique : déterminer les besoins de formation et développement individuels ou collectifs en cohérence avec les affaires de l'entreprise / l'activité (DVTR501/M)

Produire des plans annuels par service, les revoir et les adapter en fonction de l'évolution des besoins de l'entreprise / activité / service (DVTR502/M)

Déterminer les besoins de nouveaux cours dans son domaine de spécialité (DVTR503/M)

Evaluer les bénéfices des programmes de formation et de développement pour l'entreprise / l'activité et en faire un compte rendu (DVTR504/M)

Enseigner, instruire et/ou former les participants aux connaissances , techniques et compétences informatiques en utilisant une large variété de méthodes, équipements et supports, en dirigeant souvent une équipe de professeurs/formateurs. Les participants peuvent être de niveaux de compétences et d'expérience différents et feront partie de ceux qui suivront l'enseignement et la formation dans des domaines informatiques plus avancés (ETDL501/M).

Encadrer les participants dans l'exécution des travaux pratiques variés, coordonner souvent les autres professeurs/formateurs, en conseillant et aidant les participants si nécessaire, et en s'assurant que les travaux pratiques complètent et étayent l'apprentissage théorique (ETDL502/M).

Recevoir les réactions des participants et autres professeurs/formateurs concernant l'enseignement / formation délivré et les évaluer dans le but de conseiller les personnes responsables de la création, la planification et/ou la gestion de la formation concernant les changements et les améliorations qui peuvent être apportés (ETDL503/M).

Réaliser des supports de cours pour des formations de longue durée (d'une durée supérieure à 2 jours) (TMCR501/M).

Initier, concevoir et rédiger de nouveaux supports de cours dans son propre domaine technique en réponse aux demandes de changement et dans tout contexte technique et politique (TMCR502/M).

Concevoir des tests d'évaluation crédibles qui indiqueront la progression de l'apprentissage des participants (TMCR503/M).

Se charger des questionnaires de tout type pour les formateurs informatiques qui utilisent les supports (TMCR504/M).

### Tâches complémentaires

Concevoir, développer et animer de la formation dans des contextes variés et être capable d'adapter les supports aux besoins des participants si nécessaire (DVTR505/O)

Travailler en relation avec les formateurs externes pour répondre aux besoins décrits dans les plans de formation (DVTR506/O).

Evaluer objectivement la performance et le niveau de connaissance des participants et faire le compte rendu approprié. Donner du retour aux participants, fournir des supports techniques et mettre en œuvre des actions correctives si nécessaire (ETDL504/O).

Travailler avec les participants et/ou leurs tuteurs / managers pour évaluer un enseignement particulier et/ou des besoins en formation, et adapter en conséquence les cours dispensés (ETDL505/O).

Gérer les dispositions pratiques pour des cours de longue durée (TMCR505/O).

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation :

diplômé BAC +/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience :

a acquis de l'expérience au niveau 4 du rôle ETDLConnaissances et qualifications :A une connaissance large et approfondie des plusieurs domaines informatiques et est capable de communiquer efficacement avec des opérationnels et des managers informatiques.

A une bonne compréhension des concepts et pratiques de formation continue et de développement professionnel (DVTR).

A une compréhension pratique détaillée des sujets enseignés.

Démontre un intérêt pour, et prouve une aptitude aux activités d'instruction et de formation.

A des compétences en communication supérieures à la moyenne et une bonne présence personnelle (ETDL).

### Connaissance techniques et autres

- Maîtrise des techniques de capture d'information : sélection et application des méthodes de réunion d'information, d'outils et techniques appropriés à l'information requise et aux sources disponibles.

-Maîtrise des techniques de service client : techniques pour s'assurer que les besoins réels et déclarés des clients sont entièrement pris en compte dans la livraison des produits et services.

-Maîtrise des caractéristiques métier/entreprise : structure fonctionnelle des entreprises et autres organisations, leur mission, objectifs, stratégies et facteurs critiques de réussite.

-Maîtrise des techniques d'animation de formation : méthodes et techniques pour créer et animer des formations efficaces.

-Connaissance des techniques de planification et de contrôle de projet : techniques associées au planning et au contrôle de progression des projets.

-Expertise des sujets de formation : concepts et/ou applications pratiques d'un ou plusieurs thèmes suffisamment maîtrisés pour développer et conduire les formations couvrant les thèmes. Exemples : applications fonctionnelles, logiciel de base de données, techniques d'analyse,

-Maîtrise des logiciels bureautiques

-Maîtrise des techniques de présentations : méthodes et techniques pour animer des présentations efficaces.

### Comportements

Acquisition de l'information :identifie les lacunes dans l'information disponible pour comprendre un problème ou une situation et conçoit les moyens d'y remédier.Orientations vers les objectifs : maintient sa concentration sur les objectifs déterminés quelles que soient les circonstances.

Connaissance de l'organisation : comprend sa propre hiérarchie et culture, les organisation des client et des fournisseur et se montre capable d'identifier les décideurs

Expression Orale : communique efficacement à l'oral.Conseiller et développer les autres : aide les autres à comprendre leurs valeurs, leurs besoins, leurs buts et leurs limites et les conseille dans la façon de développer leur efficacité en fonction de leur moyen.

Prise de décision :prend des décisions en temps voulu, en prenant en compte les besoins de la situations, les priorités, les contraintes et la disponibilité des informations nécessaires.Improvisation : traite les situations inattendues, en tirant partie des opportunités et en maîtrisant les problèmes.

Relations inter personnelles : établit des relations et maintient des contacts avec les personnes d'expériences variées.Leadership : identifie les objectifs, motive et guide les autres vers  leurs réalisations.

Donner des directives : guide son entourage dans la compréhension des tâches.

Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en analysant systématiquement les éléments et en identifiant les relations entre ces éléments.Raisonnement conceptuel : comprend les solutions à des problèmes ou des situations complexes en les comparant à des concepts plus simples et mieux compris, à des modèles ou à des expériences précédentes.

Orientation commerciale : conserve à l'esprit les aspects commerciaux lors d'actions et de prise de décisions.

Orientation vers le client : comprend les besoins des clients internes et externes et les a à l'esprit pour prendre des décisions ou planifier des actions.

Créativité : adopte une approche novatrice de résolution de problème et imagine des solutions inventives et créatives.

Sens du détail : applique des standards de qualité à toutes les tâches entreprises et s'assure que rien n'est négligé.

Expression écrite : communique efficacement à l'écrit.

# Formateur - Niveau 6 (ET6)

**Filière : Formation**
**Métier : Formation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DVTR | Développement et formation | Niveau 6 | La gestion, ou la fourniture d'expertise, dans le développement et la formation des informaticiens, incluant : la définition des besoins de formation et de développement conformément aux exigences de l'entreprise ou de l'activité, la production de plans de formation, la conception et l'animation de formation, la relation avec les fournisseurs externes et l'évaluation des bénéfices de la formation et des activités de développement. |
| ETMG | ETMG | Niveau 6 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TMCR | Conception de supports pédagogiques | Niveau 6 | Conception de supports pédagogiques pour les formateurs et les stagiaires. Les supports pédagogiques concernés sont ceux qui couvrent les thèmes informatiques traités et leurs applications. |

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.

**Influence**

A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.

Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.

**Complexité du travail**

Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.

**Compétences principales**

Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.

Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.

Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.

**Formation et Développement**

Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Prendre la responsabilité de la conduite d'analyse des besoins de formation, par la collecte des besoins de formation et développement en cohérence avec les affaires de l'entreprise / l'activité (DVTR601/M)

Produire des plans de formation par service ou fonction, avec des éléments financiers et les adapter aux besoins d'évolution de l'entité (DVTR602/M)

Prendre la responsabilité de la spécification et la construction de formations et de programmes de développement (DVTR603/M)

Evaluer le bénéfice de la formation et des programmes de développement pour l'entreprise et initier des actions correctives si nécessaire (DVTR604/M)

Gérer les programmes de formation de la conception initiale jusqu'à l'achèvement (DVTR605/M)

| Tâches complémentaires |
| --- |
| Prendre la responsabilités de activités de formation d’un groupe de formateurs, en apportant orientation et directives appropriées (DVTR606/O) |
| Gérer les fournisseurs de formation externes, y compris les aspects contractuels et financiers (DVTR607/O) |
| Assurer le contact avec les instances locales et internationales concernant les financements et subventions, les besoins financiers & fiscaux (DVTR608/O) |
| Ce rôle peut couvrir la responsabilité de coordonner les évaluations de la performance et du potentiel et de développer le tutorat / accompagnement (coaching) aussi bien que les programmes de stage (DVTR609/O) |
| Prend la responsabilité d’une équipe produisant du matériel pédagogique, en conduisant la rédaction and en donnant les orientations et les instructions nécessaires. |
| Développe et supervise la conception et la construction de cours spécifiques ou de projet de formation selon les procédures et les directives et conformément aux délais convenus. |
| Prend la responsabilité du management d’activités techniques et menant à la fourniture de nouveaux cours ou programmes de formation, incluant des accords financiers et contractuels. |
| Représente les intérêts de sa propre spécialité technique, dans des échanges ou des coopération inter département. |
| Prend la responsabilité de la qualité du matériel produit et met en place des procédures pour s’assurer qu’elles correspondent aux besoins des clients. |

## Connaissances et compétences

| Pré-requis techniques et formaton |
| --- |
| |
| **Connaissance techniques et autres** |
| |
| **Comportements** |
| |

# Formateur - Niveau 7 (ET7)

**Filière : Formation**
**Métier : Formation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DVTR | Développement et formation | Niveau 7 | La gestion, ou la fourniture d'expertise, dans le développement et la formation des informaticiens, incluant : la définition des besoins de formation et de développement conformément aux exigences de l'entreprise ou de l'activité, la production de plans de formation, la conception et l'animation de formation, la relation avec les fournisseurs externes et l'évaluation des bénéfices de la formation et des activités de développement. |
| ETMG | ETMG | Niveau 7 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TMCR | Conception de supports pédagogiques | Niveau 7 | Conception de supports pédagogiques pour les formateurs et les stagiaires. Les supports pédagogiques concernés sont ceux qui couvrent les thèmes informatiques traités et leurs applications. |

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Participe aux prises de décision stratégiques (par exemple en relation avec les politiques groupe de formation et de développement) à un niveau élevé de management (DVTR701/M)

Gérer le processus d'analyse des besoins de formation, pour un périmètre / groupe particulier d'équipe (DVTR702/M)

Planifier et contrôler la formation et le développement pour un périmètre / groupe particulier d'équipe, avec l'entière responsabilité des aspects financiers et de ressources (DVTR703/M)

Evaluer le bénéfice de la formation et des programmes de développement pour l'entreprise à partir des résultats des évaluations réalisées (DVTR704/M)

### Tâches complémentaires

Assurer le contact avec les instances locales et internationales concernant les financements et subventions, les besoins financiers & fiscaux (DVTR705/O)

Ce rôle peut couvrir la responsabilité de coordonner les évaluations de la performance et du potentiel et de développer le tutorat / accompagnement (coaching) aussi bien que les programmes de stage (DVTR706/O)

Est pro actif dans la détermination des besoins de formation et dans l'établissement des directives pour la conception des matériels pédagogiques (TMCR701M)

Négocie et se met d'accord avec les clients sur le contenu des matériels pédagogiques requis, dans la cadre des accords financiers et contractuels. (TMCR702M)

Planifie la production des matériels pédagogiques, en tenant compte des plannings, des ressources et de la qualité requise, et gère l'avancement par rapport au plan de manière à satisfaire les engagements contractuels signés avec les clients. (TMCR703M)

Prend la responsabilité des produits de manière à ce qu'ils soient conformes aux besoins des clients et aux standards et normes nationaux et internationaux. (TMCR704M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Facility Supporter - Niveau 1 (FACI1)

**Filière : Facility Management**
**Métier : Facility Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FACI | FACI | Niveau 1 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.
**Influence**
A la responsabilité de ses propres actions
**Complexité du travail**
Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.
**Compétences principales**
Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.
**Formation et Développement**
Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

Aide, sous contrôle systématique, à l'exécution de tâches tâches régulières des Services Généraux (déménagements, réorganisation, relocalisation, fermeture ou rénovation de locaux, évaluation et approvisionnement de biens et services),

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Qualification professionnelle
- Une première expérience dans les Services Généraux est un plus
- Une connaissance générale des politiques/stratégies et méthodes de direction des Installations Matérielles est un plus

### Connaissance techniques et autres

- Connaissance pratique de l'anglais écrit et parlé

### Comportements

- Motivation
- Orienté Client
- Engagement de résultat
- Capacité d'adaptation
- Porte attention aux détails
- Bonnes compétences interpersonnelles et de communication, travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel

# Facility Supporter - Niveau 2 (FACI2)

**Filière : Facility Management**
**Métier : Facility Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FACI | FACI | Niveau 2 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus
**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet
**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.
**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

Aide sous contrôle à l'exécution des tâches régulières des Services Généraux (déménagements, réorganisation, relocalisation, fermeture ou rénovation de locaux, évaluation et approvisionnement de biens et services)

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Qualification professionnelle
- Une expérience dans les Services Généraux
- Connaissance générale des politiques/stratégies et méthodes de direction des Installations Matérielles

### Connaissance techniques et autres

- Connaissance pratique de l'anglais écrit et parlé

### Comportements

- Motivation
- Orienté Client
- Engagement de résultat
- Capacité d'adaptation
- Porte attention aux détails

- Bonnes compétences interpersonnelles et de communication, travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel

# Facility Officer - Niveau 3 (FACI3)

**Filière : Facility Management**
**Métier : Facility Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FACI | FACI | Niveau 3 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Exécute sous contrôle des tâches normales de direction des installations matérielles (déménagements, réorganisation, relocalisation, fermeture ou rénovation de locaux, évaluation et approvisionnement de biens et services)

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Qualification professionnelle
- Une expérience dans les Services Généraux, de préférence dans l’industrie ou le commerce
- Connaissance générale des politiques/stratégies et méthodes de direction des Installations Matérielles

### Connaissance techniques et autres

- Connaissance pratique de l’anglais écrit et parlé

### Comportements

- Motivation
- Orienté Client
- Engagement de résultat
- Capacité d’adaptation
- Porte attention aux détails

- Bonnes compétences interpersonnelles et de communication, travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel

# Facility Officer - Niveau 4 (FACI4)

**Filière : Facility Management**
**Métier : Facility Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FACI | FACI | Niveau 4 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

1. Gère tous les aspects des Services Généraux (déménagements, réorganisation, relocalisation, fermeture ou rénovation de locaux, évaluation et approvisionnement de biens et services).
2. Gère la fourniture et la qualité des services
3. Gère la distribution de l’espace . Met en oeuvre des améliorations financières et opérationnelles
4. Responsable de la Santé et de la Sécurité, ainsi que des actions et activités d’audit de la sécurité par ex : exercices d’alertes incendie, test des alarmes.

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Généralement diplômé du 2ème cycle
- Qualification professionnelle appropriée
- Expérience dans les Services Généraux, de préférence dans l’industrie ou le commerce
- Connaissance des politiques/stratégies et méthodes des Services Généraux

### Connaissance techniques et autres

- Connaissance pratique de l’anglais écrit et parlé.

### Comportements

- Motivation
- Orienté Client
- Engagement de résultat
- Capacité d’adaptation
- Porte attention aux détails
- Bonnes compétences interpersonnelles et de communication, travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel

# Facility Manager - Niveau 5 (FACI5)

**Filière : Facility Management**
**Métier : Facility Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FACI | FACI | Niveau 5 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 5**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

**Tâches principales**

1. Gère tous les aspects des Services Généraux (déménagements, réorganisation, relocalisation, fermeture ou rénovation de locaux, évaluation et approvisionnement de biens et services).
2. Gère la fourniture et la qualité des services
3. Gère la distribution de l’espace et des installations du site
4. Recommande et met en oeuvre toutes les améliorations (financières et opérationnelles )
5. Responsable de la Santé et de la Sécurité, ainsi que des actions et activités d’audit de la sécurité par ex : exercices d’alertes incendie, test des alarmes.
6. Conclut et gère les contrats ‘hard’ et ‘soft’, externes et internes relatifs à la fourniture de locaux

**Tâches complémentaires**

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

- Généralement diplômé du 2ème cycle
- Qualification professionnelle équivalente
- Expérience dans la direction des Services Généraux, de préférence dans l’industrie ou le commerce
- L’expérience du management d’équipe est un plus
- Connaissance des politiques/stratégies et méthodes de direction des Installations Matérielles

| Connaissance techniques et autres |
| --- |
| - Bon niveau d’anglais écrit et parlé<br>- Planification/Etablissement des coûts de revient/Estimation<br>- Compétences en Gestion de Projet |
| **Comportements** |
| - Motivation<br>- Orienté Client<br>- Engagement de résultat<br>- Capacité d’adaptation<br>- Démarche pro-active<br>- Bonnes compétences interpersonnelles et de communication, travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel |

# Facility Manager - Niveau 6 (FACI6)

**Filière : Facility Management**
**Métier : Facility Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FACI | FACI | Niveau 6 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

1. Gère les équipes de Services Généraux et les prestataires; fournit des services quotidiens aux employés et aux centres informatiques
2. Est chargé de déterminer le budget annuel et de gérer les dépenses régulières
3. Est chargé de conseiller le Management sur tous les sujets relatifs aux biens immobiliers
4. Conclut et gère les contrats ‘hard’ et ‘soft’, externes et internes relatifs à la fourniture de locaux
5. Est chargé de s’assurer que les locaux sont conformes à tous les exigences légales de Santé et de Sécurité en vigueur
6. S’assurer que toutes les exigences de sécurité et de services sont satisfaites.

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Généralement diplômé du 2ème cycle
- Qualification professionnelle équivalente
- Expérience significative de la direction des Services Généraux, dans l’industrie ou le commerce

- Expérience du management et de la motivation d'une équipe
- Compréhension des politiques/stratégies et méthodes des Services Généraux

**Connaissance techniques et autres**

- Bon niveau d'anglais écrit et parlé
- Planification/Etablissement des coûts de revient/Estimation
- Compétences en Gestion de Projet

**Comportements**

- Motivation forte
- Orienté client
- Engagement de résultat
- Capacité d'adaptation
- Bon leadership; capable de construire et diriger des équipes pour les mener au succès
- Bonnes compétences interpersonnelles et de communication, travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel
- Démarche pro-active
- Gestion du stress

# Facility Manager - Niveau 7 (FACI7)

**Filière : Facility Management**
**Métier : Facility Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FACI | FACI | Niveau 7 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 7**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

**Tâches principales**

1. Gère les équipes des Services Généraux et les prestataires pour une zone, groupe ou service plus important; fournit des services quotidiens aux employés et aux centres informatiques
2. Est chargé de déterminer le budget annuel et de gérer les dépenses régulières
3. Est chargé de conseiller le Management sur tous les sujets relatifs aux biens immobiliers (gestion immobilière)
4. Conclut et gère les contrats ‘hard’ et ‘soft’, externes et internes relatifs à la fourniture de locaux
5. Est chargé de s’assurer que les locaux sont conformes à tous les exigences légales de Santé et de Sécurité en vigueur
6. S’assurer que toutes les exigences de sécurité et de services sont satisfaites.
7. Est chargé de déterminer une stratégie claire pour maintenir un parc immobilier cohérent.
8. Est chargé de gérer les urgences (concernant les employés et les bâtiments); ceci comprend le développement de procédures d’urgence et la formation à ces procédures

**Tâches complémentaires**

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

- Diplômé du 2ème cycle
- Qualification professionnelle équivalente
- Expérience significative de la direction des Services Généraux, dans l’industrie ou le commerce

- Expérience du management et de la motivation d'une grande équipe dans un environnement de travail soumis à la pression
- Expérience des politiques/stratégies et méthodes des Services Généraux

Connaissance des règlements relatifs à la Santé et la Sécurité

**Connaissance techniques et autres**

- Bon niveau d'anglais écrit et parlé
- Planification/Etablissement des coûts de revient/Estimation
- Compétences en Gestion de Projet

**Comportements**

- Motivation forte
- Orienté client
- Engagement de résultat
- Capacité d'adaptation
- Bon leadership
- Bonnes compétences interpersonnelles et de communication, travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel
- Démarche proactive et déterminée de résolution des problèmes
- Gestion du stress

# Facility Manager - Niveau 8 / 9 (FACI8)

**Filière : Facility Management**
**Métier : Facility Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FACI | FACI | Niveau 8 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 8 / 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

**Tâches principales**

1. Gère les équipes des Services Généraux et les prestataires pour une ou plusieurs grandes zones, groupes ou services; fournit des services quotidiens aux employés et aux centres informatiques
2. Est chargé de déterminer le budget annuel et de gérer les dépenses régulières
3. Est chargé de conseiller le Management sur tous les sujets relatifs aux biens immobiliers (gestion immobilière)
4. Conclut et gère les contrats ‘hard’ et ‘soft’, externes et internes relatifs à la fourniture de locaux
5. Est chargé de s’assurer que les locaux sont conformes à tous les exigences légales de Santé et de Sécurité en vigueur
6. S’assurer que toutes les exigences de sécurité et de services sont satisfaites.
7. Est chargé de déterminer une stratégie claire pour maintenir un parc immobilier cohérent.
8. Est chargé de gérer les urgences (concernant les employés et les bâtiments); ceci comprend le développement de procédures d’urgence et la formation à ces procédures

**Tâches complémentaires**

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Diplômé du 2ème cycle
- Qualification professionnelle équivalente
- Expérience significative de la direction des Services Généraux, dans l'industrie ou le commerce
- Expérience du management et de la motivation d'une grande équipe dans un environnement de travail soumis à la pression
- Expérience des politiques/stratégies et méthodes des Installations Matérielles

Connaissance des règlements relatifs à la Santé et la Sécurité

### Connaissance techniques et autres

- Bon niveau d'anglais écrit et parlé
- Planification/Etablissement des coûts de revient/Estimation
- Compétences en Gestion de Projet

### Comportements

- Motivation forte
- Orienté client
- Engagement de résultat
- Capacité d'adaptation
- Bon leadership
- Bonnes compétences interpersonnelles et de communication, travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel
- Démarche proactive et déterminée de résolution des problèmes
- Gestion du stress

# Financial Business Analyst - Niveau 4 (FBA4)

Filière : Finance & Accounting
Métier : Financial Business Analysis

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FBAN | FBAN | Niveau 4 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Financial Business Analyst - Niveau 5 (FBA5)

Filière : Finance & Accounting
Métier : Financial Business Analysis

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FBAN | FBAN | Niveau 5 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Financial Business Analyst - Niveau 6 (FBA6)

Filière : Finance & Accounting
Métier : Financial Business Analysis

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FBAN | FBAN | Niveau 6 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Manager Financial Business - Niveau 7 (FBA7)

Filière : Finance & Accounting
Métier : Financial Business Analysis

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FBAN | FBAN | Niveau 7 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Manager Financial Business - Niveau 8 / 9 (FBA8)

Filière : Finance & Accounting
Métier : Financial Business Analysis

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FBAN | FBAN | Niveau 8 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 8 / 9

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Financial Manager - Niveau 6 (FMG6)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Financial Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FNMG | FNMG | Niveau 6 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ACCN | Accounting | Niveau 6 | |
| CORE | CORE | Niveau 6 | |

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

1. Dirige et contrôle les fonctions suivantes: finances, comptabilité générale et analytique, fiscalité, audit interne et trésorerie, généralement pour une ou plusieurs petites zones, groupes ou services
2. Responsable des plans et politiques financiers, ainsi que des pratiques comptables associées, des relations avec les organismes de prêts et la communauté financière
3. Coordonne et conseille le management sur tous les sujets relatifs à la finance
4. Peut diriger efficacement une petite équipe finance
5. Contrôle et discute tous les investissements et dépenses; apporte une assistance complète à tous les services pour les demandes concernant la comptabilité ou la finance
6. Facilite et participe aux activités de développement des ventes et de l'activité; établit des relations fortes avec les autres services internes

### Tâches complémentaires

1. Prépare les comptes pour plusieurs zones, groupes ou services assez importants
2. Gère les grands-livres, les écritures et provisions
3. Assure la coordination avec les unités afin d'assurer la qualité des données, d'identifier et résoudre les problèmes

4. Contribue à la mise en oeuvre et au déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes

1. Prépare mensuellement et trimestriellement, le reporting légal et les tableaux de bord, généralement pour plusieurs zones, groupes ou services plus importants, selon les réglementations légales et les politiques comptables de la société; identifie et résout les problèmes

2. Contribue à l'établissement des budgets annuels et des prévisions trimestrielles

3. Gère les grands-livres, écritures et provisions

4. Assure la coordination avec les unités afin de garantir la qualité des données et d'identifier et résoudre les problèmes

5. Contribue à la mise en oeuvre et du déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes

6. Implication dans le processus de recouvrement(factures, impayés, DSO)

7. Cloture mensuelle et annuelle

8. Forecast : analyse et alerte si nécessaire

9. Support au management : suivi des contrats et projets

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Diplôme du 2ème cycle minimum

- Qualification professionnelle équivalente

- Expérience dans une direction financière, dans l'industrie ou le commerce, en environnement multinational et dans une grande société cotée en bourse

- Expérience dans la direction et la motivation d'une grande équipe dans un environnement de travail soumis à la pression

- Expérience de la gestion des relations avec le Top Management

### Connaissance techniques et autres

- Très doué pour les chiffres

- Excellence technique

Souhaitable

- Bon niveau d'anglais écrit et parlé

### Comportements

- Motivation et dynamisme

- Engagement de résultat

- Bonnes compétences interpersonnelles et de communication, travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel

- Excellentes capacités de leader, capable de créer des équipes et à les mener au succès, capable de diriger dans et hors du secteur Finance

- Apporter un haut degré d'éthique à toutes les opérations professionnelles

- Capacité d'adaptation

- Vision internationale

# Financial Manager - Niveau 7 (FMG7)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Financial Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FNMG | FNMG | Niveau 7 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ACCN | Accounting | Niveau 7 | |
| CORE | CORE | Niveau 7 | |

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

1. Dirige et contrôle les fonctions suivantes: finances, comptabilité générale et analytique, fiscalité, audit interne et trésorerie, généralement pour une ou plusieurs zones, groupes ou services
2. Responsable des plans et politiques financiers, ainsi que des pratiques comptables associées, des relations avec les organismes de prêts et la communauté financière
3. Coordonne et conseille le management sur tous les sujets relatifs à la finance
4. Peut diriger efficacement une petite équipe finance
5. Contrôle et discute tous les investissements et dépenses; apporte une assistance complète à tous les services pour les demandes concernant la comptabilité ou la finance
6. Facilite et participe aux activités de développement des ventes et de l'activité; établit des relations fortes avec les autres services internes

### Tâches complémentaires

1. Est responsable du contrôle et de la préparation des comptes, généralement pour plusieurs zones, groupes ou services
2. Peut diriger efficacement une grande équipe de Comptabilité
3. Identifie et décide des améliorations sur la conception et la production des rapports afin de fournir des services plus efficaces aux utilisateurs de l'information financière
4. Est responsable de la mise en oeuvre et du déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes

5. Assure la qualité des données financières

6. Gère et décide sur la résolution de problèmes opérationnels

7. Apporte son assistance dans les analyses selon les besoins

1,Fournit à l'entreprise, mensuellement et trimestriellement, les chiffres réalisés et consolidés, ainsi que les éléments budgétaires et prévisionnels, généralement pour plusieurs zones, groupes ou services

2. Peut diriger efficacement une ou plusieurs équipes de Contôleurs de gestion .

3. Identifie et décide des améliorations sur la conception et la production des rapports afin de fournir des services plus efficaces aux utilisateurs de l'information financière

4. Assure le déploiement des nouvelles règles IFRS

5. S'assure que le personnel local et/ou régional est parfaitement formé aux normes de comptabilité ainsi qu'aux procédures et systèmes de reporting d'Atos Origin

6. Garantit la conformité du reporting légal avec les réglementations en vigueur et les politiques comptables de la société

7. Est responsable de la mise en oeuvre et du déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes

8. Assure la qualité de la gestion des grands-livres, écritures et provisions

9. Gère et décide sur la résolution de problèmes opérationnels

10. Apporte son assistance dans les analyses selon les besoins

11. Implication dans le processus de recouvrement(factures, impayés, DSO)

12. Cloture mensuelle et annuelle

13. Forecast : analyse et alerte si nécessaire

14. Support au management : suivi des contrats et projets

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Diplôme du 2ème cycle minimum

- Qualification professionnelle équivalente

- Expérience dans une direction financière, dans l'industrie ou le commerce, en environnement multinational et dans une grande société cotée en bourse

- Expérience dans la direction et la motivation d'une grande équipe dans un environnement de travail soumis à la pression

- Expérience de la gestion des relations avec le Top Management

### Connaissance techniques et autres

- Très doué pour les chiffres

- Excellence technique

Souhaitable

- Bon niveau d'anglais écrit et parlé

### Comportements

- Motivation et dynamisme

- Engagement de résultat

- Bonnes compétences interpersonnelles et de communication, travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel

- Excellentes capacités de leader, capable de créer des équipes et à les mener au succès, capable de diriger dans et hors du secteur Finance

- Apporter un haut degré d'éthique à toutes les opérations professionnelles

- Capacité d'adaptation

- Vision internationale

# Financial Manager - Niveau 8 / 9 (FMG8)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Financial Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FNMG | FNMG | Niveau 8 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ACCN | Accounting | Niveau 8 | |
| CORE | CORE | Niveau 8 | |

## Description du niveau

**Niveau 8 / 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques. Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

**Tâches principales**

1. Dirige et contrôle les fonctions suivantes: finances, comptabilité générale et analytique, fiscalité, audit interne et trésorerie, généralement pour une ou plusieurs grandes zones, groupes ou services
2. Responsable des plans et politiques financiers, ainsi que des pratiques comptables associées, des relations avec les organismes de prêts et la communauté financière
3. Coordonne et conseille le management sur tous les sujets relatifs à la finance
4. Peut diriger efficacement une équipe finance
5. Contrôle et discute tous les investissements et dépenses; apporte une assistance complète à tous les services pour les demandes concernant la comptabilité ou la finance
6. Facilite et participe aux activités de développement des ventes et de l'activité; établit des relations fortes avec les autres services internes

### Tâches complémentaires

1. Est responsable du contrôle et de la préparation des comptes, généralement pour plusieurs grandes zones, groupes ou services

2. Peut diriger efficacement une ou plusieurs grandes équipes de Comptabilité

3. Identifie et décide des améliorations sur la conception et la production des rapports afin de fournir des services plus efficaces aux utilisateurs de l'information financière

4. Est responsable de la mise en oeuvre et du déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes

5. Assure la qualité des données financières

6. Gère et décide sur la résolution de problèmes opérationnels

7. Apporte son assistance dans les analyses selon les besoins

1. Fournit à l'entreprise, mensuellement et trimestriellement, les chiffres réalisés et consolidés, ainsi que les éléments budgétaires et prévisionnels, généralement pour plusieurs grandes zones, groupes ou services

2. Peut diriger efficacement une ou plusieurs grandes équipes de Contôleurs de gestion .

3. Identifie et décide des améliorations sur la conception et la production des rapports afin de fournir des services plus efficaces aux utilisateurs de l'information financière

4. Assure le déploiement des nouvelles règles IFRS

5. S'assure que le personnel local et/ou régional est parfaitement formé aux normes de comptabilité ainsi qu'aux procédures et systèmes de reporting d'Atos Origin

6. Garantit la conformité du reporting légal avec les réglementations en vigueur et les politiques comptables de la société

7. Est responsable de la mise en oeuvre et du déploiement de nouvelles procédures, systèmes et normes

8. Assure la qualité de la gestion des grands-livres, écritures et provisions

9. Gère et décide sur la résolution de problèmes opérationnels

10. Apporte son assistance dans les analyses selon les besoins

11. Implication dans le processus de recouvrement(factures, impayés, DSO)

12. Cloture mensuelle et annuelle

13. Forecast : analyse et alerte si nécessaire

14. Support au management : suivi des contrats et projets

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Master ou diplôme du 3ème cycle et Comptable qualifié

- Expérience de directeur financier, dans l'industrie ou le commerce, en environnement multinational et dans une grande société cotée en bourse

- Expérience dans la direction et la motivation d'une grande équipe dans un environnement de travail soumis à la pression

- Expérience de la gestion des relations avec le Top Management

### Connaissance techniques et autres

- Très doué pour les chiffres

- Excellence technique

Souhaitable

- Bon niveau d'anglais écrit et parlé

### Comportements

- Motivation et dynamisme

- Engagement de résultat

- Bonnes compétences interpersonnelles et de communication, travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel

- Excellentes capacités de leader, capable de créer des équipes et à les mener au succès, capable de diriger dans et hors du secteur Finance

- Apporter un haut degré d'éthique à toutes les opérations professionnelles

- Capacité d'adaptation

- Perspective et expérience internationales

# Manager Fonctionnel - Niveau 6 (FUM6)

**Filière : Management**
**Métier : Management Fonctionnel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FUMG | FUMG | Niveau 6 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

FUMG601 : Responsable de la coordination d'un domaine fonctionnel pour un périmètre de taille moyenne. S'assure de l'atteinte des résultats convenus.

FUMG602 : Responsable de la politique et de la stratégie du périmètre fonctionnel, y compris la répartition entre les directives et les procédures

FUMG603 : Rend compte des résultats au niveau du management intermédiaire . Analyse les résultats et coordonne les actions appropriées au travers de plans d'amélioration

FUMG604 : Joue une rôle significatif dans la gestion des relations externes (clients) comme en interne (management intermédiaire)  concernant le périmètre fonctionnel.

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplômé du 2ème cycle  ou qualification professionnelle équivalente

Expérience de gestion des communications internes et externes au niveau management intermédiaire

| |
|---|
| Expérience dans la création d’équipes fonctionnelles<br>Expérience d’encadrement et de motivation d’une équipe<br>Expérience dans le domaine fonctionnel |
| **Connaissance techniques et autres** |
| Orientation sur la rentabilité<br>Communication<br>Dynamique<br>Engagement à fournir les résultats<br>Orientation : influence son entourage et le persuade de mener des actions<br>Prise de décisions : prend des décisions au moment approprié<br>Créativité<br>Bon niveau d’anglais oral et écrit |
| **Comportements** |
| |

# Manager Fonctionnel - Niveau 7 (FUM7)

**Filière : Management**
**Métier : Management Fonctionnel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FUMG | FUMG | Niveau 7 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PFMG | PFMG | Niveau 7 | |

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

FUMG701 : Responsable de la coordination d'un domaine fonctionnel pour un périmètre de taille moyenne ou grande. S'assure de l'atteinte des résultats convenus.

FUMG702 : Responsable de la politique et de la stratégie du périmètre fonctionnel, y compris la répartition entre les directives et les procédures

FUMG703 : Rend compte des résultats au niveau du management intermédiaire et + . Analyse les résultats et coordonne les actions appropriées au travers de plans d'amélioration

FUMG704 : Joue une rôle significatif dans la gestion des relations externes (clients) comme en interne (management intermédiaire) concernant le périmètre fonctionnel.

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplômé du 2ème cycle ou qualification professionnelle équivalente

Expérience significative de Manager fonctionnel avec des résultats tracés
Expérience de gestion des communications internes et externes au niveau management intermédiaire et plus

| |
|---|
| Expérience dans la création d’équipes fonctionnelles<br>Expérience d’encadrement et de motivation d’une équipe<br>Large expérience dans le domaine fonctionnel |
| **Connaissance techniques et autres** |
| Orientation sur la rentabilité<br>Communication<br>Dynamique<br>Engagement à fournir les résultats<br>Bonnes compétences de management / dirigeant<br>Prise de décisions : prend des décisions au moment approprié<br>Créativité<br>Bon niveau d’anglais oral et écrit |
| **Comportements** |
| |

# Manager Fonctionnel - Niveau 8 (FUM8)

**Filière : Management**
**Métier : Management Fonctionnel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FUMG | FUMG | Niveau 8 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 8**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques. Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

**Tâches principales**

FUMG8/901 : Totalement responsable de la coordination d'un domaine fonctionnel pour un périmètre de grande taille. S'assure de l'atteinte des résultats convenus .

FUMG8/902 : Définit la stratégie globale de la fonction dans le cadre de l'activité et peut être reconnu en interne comme en externe comme le dirigeant

FUMG8/903 : Totalement responsable de la politique et de la stratégie du périmètre fonctionnel, y compris la répartition entre les directives et les procédures

FUMG8/904 : Rend compte des résultats au niveau du management intermédiaire . Analyse les résultats et coordonne les actions appropriées au travers de plans d'amélioration

FUMG8/905 : Joue une rôle significatif dans la gestion des relations externes (clients) comme en interne (management stratégique)  concernant le périmètre fonctionnel.

**Tâches complémentaires**

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplômé du 2ème cycle  ou qualification professionnelle équivalente

Expérience significative de Manager fonctionnel avec de solides résultats tracés
Résultats significatifs avérés dans l'expérience de gestion des communications internes et externes au niveau stratégique
Expérience dans la création d'équipes fonctionnelles
Expérience d'encadrement et de motivation d'une équipe dans un environnement « sous pression »
Large expérience dans le domaine fonctionnel, autorité sur le sujet

### Connaissance techniques et autres

Orientation sur la rentabilité
Communication
Dynamique

Engagement à fournir les résultats
Orientation : influence son entourage et le persuade de mener des actions
Prise de décisions : prend des décisions au moment approprié
Créativité
Bon niveau d'anglais oral et écrit

### Comportements

# Manager Fonctionnel - Niveau 9 (FUM9)

**Filière : Management**
**Métier : Management Fonctionnel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| FUMG | FUMG | Niveau 9 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines importants d'expertise. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions, ainsi que de celles de ses collaborateurs.
**Influence**
Peut influencer de manière cruciale la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
L'influence s'exerce au niveau du comité de direction ou à un niveau équivalent auprès des clients
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes les plus complexes qui impactent le management et le commerce. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans plusieurs domaines d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein d'une ou de plusieurs entreprises et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise. Pense et agit avec des normes spécifiques, des objectifs et résultats fixés par le management du périmètre de rattachement.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership, au plus haut niveau et dans des contextes très variés.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, à tout niveau, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve de large connaissance dans une grande variété de domaines (informatique, RH, Finances, ...), associées à une connaissance équivalente des activités des entreprises utilisatrices.
Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer, à haut niveau, dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

**Tâches principales**

FUMG8/901 : Totalement responsable de la coordination d'un domaine fonctionnel pour un périmètre de grande taille. S'assure de l'atteinte des résultats convenus .

FUMG8/902 : Définit la stratégie globale de la fonction dans le cadre de l'activité et peut être reconnu en interne comme en externe comme le dirigeant

FUMG8/903 : Totalement responsable de la politique et de la stratégie du périmètre fonctionnel, y compris la répartition entre les directives et les procédures

FUMG8/904 : Rend compte des résultats au niveau du management intermédiaire . Analyse les résultats et coordonne les actions appropriées au travers de plans d'amélioration

FUMG8/905 : Joue une rôle significatif dans la gestion des relations externes (clients) comme en interne (management stratégique)  concernant le périmètre fonctionnel.

**Tâches complémentaires**

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

Diplômé du 2ème cycle  ou qualification professionnelle équivalente

Expérience significative de Manager fonctionnel avec de solides résultats tracés

Résultats significatifs avérés dans l'expérience de gestion des communications internes et externes au niveau stratégique

Expérience dans la création d'équipes fonctionnelles

Expérience d'encadrement et de motivation d'une équipe dans un environnement « sous pression »

Large expérience dans le domaine fonctionnel, autorité sur le sujet

**Connaissance techniques et autres**

Orientation sur la rentabilité

Communication

Dynamique

Engagement à fournir les résultats

Orientation : influence son entourage et le persuade de mener des actions

Prise de décisions : prend des décisions au moment approprié

Créativité

Bon niveau d'anglais oral et écrit

**Comportements**

# Graphiste - Niveau 2 (GA2)

**Filière : Support & Administration**
**Métier : Graphisme**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| GRAR | GRAR | Niveau 2 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus
**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet
**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.
**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Graphiste - Niveau 3 (GA3)

**Filière : Support & Administration**
**Métier : Graphisme**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| GRAR | GRAR | Niveau 3 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Graphiste - Niveau 4 (GA4)

**Filière : Support & Administration**
**Métier : Graphisme**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| GRAR | GRAR | Niveau 4 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Infirmière - Niveau 5 (HCP5)

**Filière : Services Médicaux**
**Métier : Infirmière**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HCPR | HCPR | Niveau 5 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 5**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

**Tâches principales**

**Tâches complémentaires**

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

**Connaissance techniques et autres**

**Comportements**

# Infirmière - Niveau 6 (HCP6)

**Filière : Services Médicaux**
**Métier : Infirmière**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HCPR | HCPR | Niveau 6 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Infirmière - Niveau 7 (HCP7)

**Filière : Services Médicaux**
**Métier : Infirmière**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HCPR | HCPR | Niveau 7 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 7**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

**Tâches principales**

**Tâches complémentaires**

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

**Connaissance techniques et autres**

**Comportements**

# Human Ressources Business Partner - Niveau 4 (HRBP4)

**Filière : Ressources Humaines**
**Métier : Human Ressources Business Partner**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HRMG | Management des RH | Niveau 4 | agit comme un partenaire des opérations en développant et / ou personnalisant et en mettant en œuvre la politique RH de manière à permettre l'atteinte des objectifs stratégiques et tactiques en attirant, développant et retenant les meilleurs profils. Fournit un conseil proactif, du support et des outils au management opérationnel pour le développement des collaborateurs et agit comme un consultant sur des activités spécifiques liées aux RH. Entraine et facilite le développement des organisations et les programmes de changement en étroite coopération avec les équipes de management. Sécurise le support / l'assistance RH spécialisés au besoin. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale :

Apporte conseil et support en RH sur les politiques AO et les solutions opérationnelles pour aider les opérationnels sur les problématiques RH

Tâches principales :

•Stratégie

Accompagne le management RH dans le développement des stratégies RH conçues pour atteindre les objectifs de l'entreprise

•Stratégie et gestion des ressources

Traduit les principaux axes stratégiques en pratiques RH en support au développement des compétences des personnes clé.

Applique des méthodes pour prendre en compte l'analyse des écarts de compétences, interprète les résultats et produit un plan d'actions pour réduire l'écart.

Supporte le processus de recherche et sélection et conseille en matière d'opportunités d'approvisionnement de candidatures.

Supporte la mise en œuvre de plans d'action liés aux résultats d'enquête de satisfaction des salariés.

Conseille le management sur la manière de mettre en œuvre des méthodes de rétention et de motivation en accord avec la politique de l'entreprise

•Développement de carrière

Conseille sur – et veille à la mise en œuvre de – plans de formation fonctionnel ou départemental en utilisant les résultats de l'analyse des besoins de formation.

•Rémunération & Avantages

Conseille et supporte le management sur les sujets liés aux rémunérations et avantages.

•Gouvernance RH

Conseille le management et les collaborateurs sur l'application correcte des politiques RH.

Travaille avec les spécialistes RH appropriés dans la préparation des documentations légales (ex : contrats) ou d'un conseil juridique lié aux conditions d'emploi (international), conformément aux règlementations locales.

•Engagement auprès des parties prenantes

Travaille avec les spécialistes RH sur le rapport et l'analyse des conséquences des accidents et de l'absentéisme pour maladie et conseille le management sur les actions appropriées.

Conseille le management sur la législation et la conformité en matière de santé et sécurité

•Gestion du changement

Conseille les parties prenantes, facilite le processus de changement et utilise les méthodes de communication appropriées pour supporter et motiver sur les raisons de changer.

•Gestion et Système d'Information

Responsable du contrôle de la réalisation correcte et dans le temps des activités de gestion du personnel pour des individus ou des groupes ; alerte l'équipe de support RH de tout écart et assure le suivi des actions correctives.

Fournit des rapports réguliers sur les problèmes de performance RH

### Tâches complémentaires

Tâches optionelles :

Participe à la préparation des comités d'entreprise et / ou des négociations et accords avec les représentants syndicaux.

Conseille activement le management sur les problèmes juridiques et opérationnels en étroite collaboration avec les spécialistes RH

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplôme universitaire en RH ou Droit social ou niveau équivalent.

Capacité à fournir support et conseil au management sur les activités RH opérationnelles comme l'absentéisme, grief ou doléance et autre problématique humaine en lien à la bonne atteinte des objectifs commerciaux et de la motivation des salariés.

Niveau d'anglais fondamental.

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

•Stratégie

Orientation client (1)

Comprend les objectifs commerciaux et les livrables stratégiques.

Met en application des outils de diagnostic, prend en charge avec de l'aide l'analyse stratégique, prend en considération les scénarios actuels et cible et participe à l'identification des écarts

Soutient la recherche d'information pertinente sur les tendances internes et externes et les meilleures pratiques RH

•Stratégie et gestion des ressources

Orientation Client (1), Orientation Production (1)

Se tient informé de la stratégie globale de recrutement d'Atos et des processus et outils de recrutement disponibles.

Comprend et sait utiliser les éléments qui contribuent à une proposition attractive pour les salariés.

Capacité à fournir des suggestions et conseils sur la manière de mettre en pratique la politique de fidélisation d'Atos.

•Développement de carrière

Orientation Collaborateurs (2) et Flexibilité (1)

Comprend les problématiques commerciales, fait la promotion de la formation, du développement et des outils disponibles pour faciliter le développement des collaborateurs, avec le support de collègues expérimentés.

A une bonne compréhension des rôles et métiers GCM de manière à être capable de conseiller les managers sur le positionnement des collaborateurs sur un emploi, avec le support de collègues RH expérimentés

•Rémunération & Avantages

Orientation Rentabilité (1)

Comprend le concept de stratégie globale de rémunération & avantages

Est capable de fournir des informations d'aide à la décision en matière de rémunérations & avantages

•Gouvernance RH

Orientation Client (1) & Orientation Production (1)

A une bonne connaissance de la législation en vigueur sur le périmètre, des règles et des obligations et peut conseiller le management de manière appropriée

Montre une compréhension des systèmes / sources d'information et sait faire le lien entre différents systèmes pour fournir une analyse en profondeur

Capable de supporter les messages à l'aide d'exemples et de graphiques

•Engagement auprès des parties prenantes

Communication (1) & Intégrité (1)

Interagit avec les salariés et les parties prenantes en étant sensible à leurs besoins.

Capable de parler le langage approprié à l'audience.

Est conscient des messages clés relatifs aux engagements et obligations et sait communiquer en conséquence.

Capable de développer une relation honnête et ouverte avec les managers de son périmètre.

•Gestion du changement

Flexibilité (1) & Communication (1)

Comprend les arguments en faveur du changement et est capable de les communiquer aux unités.

Présente la vision dans les messages et choisit le media le plus approprié pour assurer un maximum d'adhésion au changement.

•Gestion et Système d'Information

Orientation Production (1)

A une connaissance approfondie des capacités et de l'utilisation des outils et du système relatifs aux process RH en support de la politique et des pratiques RH.

Est capable d'utiliser cette connaissance pour proposer un service efficace et précis au management et aux employés.

S'il y a lieu, connait et comprend le catalogue de services du Centre de Services Partagés (CSP).

Formation et avancement de carrière :

Formation : programme AO University pertinent en Ressources Humaines, selon PDI

Une fois acquise la moitié des compétences et tâches du niveau 5, on peut envisager la promotion vers le niveau 5.

Activités de développement professionnel

Le développement aux fins de progression de carrière peut passer par ce qui suit :

Recherche de mentor :

- Discussions/explorations informelles des idées et des problèmes. Il est préférable que le mentor ne travaille pas dans le même domaine que la personne pour préserver des rapports informels et indépendants. Le mentor ne doit pas faire partie de la communauté management des RH.

Prise en charge de projets/missions plus larges.

- Participation à des projets permettant de mieux comprendre les challenges typiques auxquels font face les managers RH ou permettant une meilleure compréhension d'Atos et ses capacités.

Qualifications

Non applicable

Remarque : les niveaux 1, 2 et 3 indiquent le niveau d'expérience attendu par compétences, le niveau 3 étant le plus avancé.

# Human Ressources Business Partner - Niveau 5 (HRBP5)

**Filière : Ressources Humaines**
**Métier : Human Ressources Business Partner**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HRMG | Management des RH | Niveau 5 | agit comme un partenaire des opérations en développant et / ou personnalisant et en mettant en œuvre la politique RH de manière à permettre l'atteinte des objectifs stratégiques et tactiques en attirant, développant et retenant les meilleurs profils. Fournit un conseil proactif, du support et des outils au management opérationnel pour le développement des collaborateurs et agit comme un consultant sur des activités spécifiques liées aux RH. Entraine et facilite le développement des organisations et les programmes de changement en étroite coopération avec les équipes de management. Sécurise le support / l'assistance RH spécialisés au besoin. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale :

Apporte du conseil RH sur les politiques AO, du support sur les solutions opérationnelles pour aider les opérationnels sur les problématiques RH plus complexes et facilite le flux du travail en projet

Tâches principales :

•Stratégie

Accompagne le management RH dans le développement des stratégies RH conçues pour atteindre les objectifs de l'entreprise

•Stratégie et gestion des ressources

Traduit les principaux axes stratégiques en pratiques RH en support au développement des compétences des personnes clé.

Applique des méthodes pour prendre en compte l'analyse des écarts de compétences, interprète les résultats et produit un plan d'actions pour réduire l'écart.

Participe à l'analyse des résultats d'enquête de satisfaction des salariés. Contribue aux plans d'action d'amélioration.

Conseille le management sur la manière de mettre en œuvre des méthodes de rétention et de motivation en accord avec la politique de l'entreprise

•Développement de carrière

Participe et conseille le management sur l'analyse des besoins de formation, en déterminant les besoins de formation et développement d'individus ou de groupes en ligne avec le plan commercial.

Sait expliquer la structure globale de progression de carrière, en utilisant des outils comme GCM

•Rémunération & Avantages

Conseille et supporte le management sur les sujets liés aux rémunérations et avantages.

Responsable du processus de mise en œuvre – conforme à la politique de rémunération et avantages.

•Gouvernance RH

Evalue la contribution de la fonction RH à l'atteinte des besoins stratégiques avec des indicateurs clés (KPI)

Conseille le management et les collaborateurs sur l'application correcte des politiques RH.

Travaille avec les spécialistes RH appropriés dans la préparation des accords (international) liés à l'emploi.

•Engagement auprès des parties prenantes

Travaille avec les spécialistes RH sur le rapport et l'analyse des conséquences des accidents et de l'absentéisme pour maladie et conseille le management sur les actions appropriées.

Conseille le management sur la législation et la conformité en matière de santé et sécurité

•Gestion du changement

Conseille les parties prenantes, facilite le processus de changement et utilise les méthodes de communication appropriées pour supporter et motiver sur les raisons de changer.

•Gestion et Système d'Information

Responsable du contrôle de la réalisation correcte et dans le temps des activités de gestion du personnel pour des individus ou des groupes ; alerte l'équipe de support RH de tout écart et assure le suivi des actions correctives.

Fournit des rapports réguliers sur les problèmes de performance RH

### Tâches complémentaires

Tâches optionnelles :

Etablit des critères de sélection sur la base des besoins de poste et examine les candidatures avec ces critères, en vérifiant les références.

Apporte un support au processus de mobilité nationale / internationale

Participe à la préparation des comités d'entreprise et / ou des négociations et accords avec les représentants syndicaux.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplôme universitaire en RH ou Droit social ou niveau équivalent.

Démontre une capacité à fournir au management, support et conseils sur les activités opérationnelles RH, à négocier dans le cadre de problématiques RH complexes, dans le but d'atteindre les objectifs de l'entreprise et d'assurer la motivation des employés.

Démontre une capacité à aider le management dans les projets de gestion du changement.

Souhaité :

Niveau d'anglais fondamental.

Expérience de travail au niveau des opérations (Consulting, MO, SI)

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

•Stratégie

Orientation Client (1)

Comprend les objectifs commerciaux et les livrables stratégiques, y compris la connaissance de la base des clients clés (connaissance marché et secteur).

Met en application des outils de diagnostic, entreprend des analyses stratégiques, étudie les scénarios actuels et cibles et identifie les écarts.

Prend des initiatives pour aller à la recherche d'informations pertinentes ayant trait aux orientations internes et externes et aux meilleures pratiques RH.

•Stratégie et gestion des ressources

Orientation Client (2), Orientation Production (2), Pragmatisme créatif (1)

Comprend les critères d'attraction et de rétention et les utilise pour formuler l'offre employeur à chaque étape du process de recrutement.

A des connaissances dans le processus de planification de l'effectif, est capable d'analyser les écarts entre les compétences actuelles et les besoins futurs de compétences, comprend suffisamment le process pour garantir l'exactitude et la validité des données.

Peut formuler les spécifications précises des postes à pourvoir pour minimiser le nombre de candidats inappropriés.

•Développement de carrière

Orientation Collaborateurs (2), Flexibilité (2)

Comprend les problématiques commerciales, promeut le rôle de la formation et du développement ainsi que les outils disponibles favorisant le développement des collaborateurs.

A une connaissance approfondie des rôles GCM et peut conseiller sur des évolutions de carrière.

•Rémunération & Avantages

Orientation Rentabilité (1)

Considère diverses sources de données sur le marché, est capable d'en interpréter les résultats afin d'influencer le management quant aux décisions sur les rémunérations.

Est capable de recommander des changements quant à la stratégie globale de rémunérations et d'avantages d'Atos, et des approches sur la base des tendances et meilleures pratiques du marché.

•Gouvernance RH

Orientation Client (1), Orientation Production (1)

A des connaissances approfondies en droit du travail local et peut conseiller le management de façon appropriée.

Conscient de la façon dont fonctionnent les process RH fondamentaux, soit de façon autonome, soit quand ceux-ci ont un impact sur les process inter fonctionnels.

A une compréhension approfondie du système/source de données et peut créer des liens entre des systèmes variés afin de fournir des analyses détaillées.

•Engagement auprès des parties prenantes

Communication (1), Intégrité (1)

Sait ce que signifie l'engagement et le démontre en faisant attention à la fois aux aspects émotionnels et rationnels, dans ses interactions au jour le jour avec les employés et les parties prenantes.

Fait preuve d'écoute et construit des relations de confiance dans sa façon d'interagir avec les parties prenantes clés.

Est sensible aux impacts des changements sur l'organisation, et en tient compte dans sa façon d'approcher les parties prenantes clés.

•Gestion du changement

Flexibilité (1), Communication (2), Intégrité (1)

Comprend l'importance des personnes clés et des problèmes de gestion des changements suite à une fusion, acquisition ou autre grand changement organisationnel, et est capable d'argumenter à ce sujet.

Fait preuve de souplesse et sait travailler efficacement quand il est confronté à l'ambiguïté.

•Gestion et Système d'Information

Orientation Production (1)

A une connaissance approfondie des capacités et de l'utilisation des outils et du système relatifs aux process RH en support de la politique et des pratiques RH.

Est capable d'utiliser cette connaissance pour proposer un service efficace et précis au management et aux employés.

S'il y a lieu, connait et comprend le catalogue de services du Centre de Services Partagés (CSP).

Formation et avancement de carrière :

Formation : programme AO University pertinent en Ressources Humaines selon PDI

Une fois acquise la moitié des compétences et tâches du niveau 6, on peut envisager la promotion vers le niveau 6.

Activités de développement professionnel

Le développement aux fins de progression de carrière peut passer par ce qui suit :

Recherche de mentor

- Discussions/explorations informelles des idées et des problèmes. Il est préférable que le mentor ne travaille pas dans le même domaine que la personne pour préserver des rapports informels et indépendants. Le mentor ne doit pas faire partie de la communauté management des RH.

Prise en charge de projets/missions plus larges :

-Participation à des projets permettant de mieux comprendre les challenges typiques auxquels font face les managers RH ou permettant une meilleure compréhension d'Atos et ses capacités.

-Expérience internationale : saisit l’opportunité de travailler sur des projets à l’international.

Qualifications

Membre de communautés RH pertinentes au niveau du pays

A accès à des revues RH et autres publications reconnues internationalement et se tient activement au courant des tendances et évènements.

Remarque : les niveaux 1, 2 et 3 indiquent le niveau d’expérience attendu par compétences, le niveau 3 étant le plus avancé.

# Human Ressources Business Partner - Niveau 6 (HRBP6)

**Filière : Ressources Humaines**
**Métier : Human Ressources Business Partner**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HRMG | Management des RH | Niveau 6 | agit comme un partenaire des opérations en développant et / ou personnalisant et en mettant en œuvre la politique RH de manière à permettre l'atteinte des objectifs stratégiques et tactiques en attirant, développant et retenant les meilleurs profils. Fournit un conseil proactif, du support et des outils au management opérationnel pour le développement des collaborateurs et agit comme un consultant sur des activités spécifiques liées aux RH. Entraine et facilite le développement des organisations et les programmes de changement en étroite coopération avec les équipes de management. Sécurise le support / l'assistance RH spécialisés au besoin. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale :
Travaille en étroite coopération avec les managers d'un périmètre pour contribuer avec succès à l'atteinte des objectifs commerciaux.

Tâches principales :
•Stratégie
Contribue au développement de la stratégie commerciale dans son domaine de responsabilité

•Stratégie et gestion des ressources
Travaille avec le management pour s'accorder sur des besoins de planification de ressources pour le moyen et long terme, en ligne avec la stratégie commerciale et les besoins de compétences clé
Contrôle les initiatives pour attirer, retenir et développer les ressources en terme de compétences et de flexibilité

Aide à la traduction des principaux axes stratégiques en pratiques RH en support au développement des compétences des personnes clé.

Applique des méthodes pour prendre en compte l'analyse des écarts de compétences, en projetant les futurs besoins face aux compétences existantes, interprète les résultats et produit un plan d'actions pour réduire l'écart.

Etablit les critères de sélection sur la base des besoins d'emplois et donne des recommandations en accord avec la politique et le processus de recrutement d'AO.

Dirige l'enquête de satisfaction des salariés sur son domaine de responsabilité ;

Conseille sur la redéfinition des structures organisationnelles pour améliorer l'efficacité de l'organisation.

•Développement de carrière

Produit un plan de formation annuel sur son périmètre, le revoit et l'adapte en fonction des besoins conformément aux besoins commerciaux.

Travaille avec le management à la reconnaissance des « Talents » et à l'identification des hauts potentiels et des contributeurs clés.

Contrôle le contact régulier du management avec les collaborateurs identifiés comme « Talents » et conseille sur les futures opportunités de carrière.

Aide les opérations à investir dans le développement à long terme des talents.

Applique les outils appropriés pour les plans de succession pour aider le plan commercial dans le futur développement des équipes

Responsable de la mise en œuvre correcte et de la qualité des processus RH, comme Performance Management, l'IDP, la mobilité (inter)nationale, etc ...

•Rémunération & Avantages

Dirige dans les délais la mise en œuvre du cycle de rémunération, dans le budget, sur son domaine de responsabilité.

Contrôle / limite les augmentations de salaire hors du cycle

•Gouvernance RH

Conseille et aide les managers dans la gestion des problèmes RH complexes

Sert d'intermédiaire dans les conflits entre les managers et les salariés.

Responsable de la mise en œuvre des services RH sur son domaine de responsabilité, y compris le contrôle de l'application des politiques RH appropriées. Signale les domaines critiques pour leur amélioration.

Alerte les managers sur des risques juridiques potentiels relatifs à l'emploi et travaille avec les spécialistes RH appropriés pour donner aux managers du conseil dans l'approche de la gestion des risques.

.

•Engagement auprès des parties prenantes

Encadre les managers sur la manière de développer les compétences de leurs collaborateurs, d'agir comme un modèle et d'être en mesure de mener et développer des équipes complexes.

Responsable de la traduction de la politique générale de communication en des plans et projets concrets de communication aux collaborateurs de manière à conseiller et aider le management.

•Gestion du changement

Responsable de la planification, la gestion et l'atteinte de résultats de manière systématique dans les projets de changement qui affectent les équipes, les processus RH, les programmes d'offshore ou de licenciement.

Conseille les parties prenantes, facilite le processus de changement et utilise les méthodes de communication appropriées pour supporter et motiver sur les raisons de changer.

•Gestion et Système d'Information

Contrôle / vérifie pour s'assurer que les données relatives à la gestion du personnel sont saisies avec précision dans les Systèmes d'Information ou fournies au centre de Service Partagés RH.

### Tâches complémentaires

Tâches optionnelles

Adapte, utilise et fait la promotion des outils de recrutement appropriés dont les techniques d'interview

Gère le processus de mobilité interne et externe et conseille sur la politique de mobilité

Contribue au plan en matière de santé et sécurité en détaillant des objectifs opérationnels mesurables en la matière

Responsable des négociations et accords avec le CE

Responsable de l'encadrement, l'animation et le développement des équipes RH, leur aptitude et leur performance.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplôme universitaire en RH ou Droit social ou niveau équivalent.

A démontré son aptitude à gérer des problématiques RH complexes, à coacher les managers à maintenir un haut niveau de performance en agissant sur la motivation des employés.

A démontré sa crédibilité et sa capacité à fournir des résultats tangibles dans son

travail en partenariat avec les managers.

Sait travailler en partenariat avec les spécialistes et le support RH afin de répondre

aux besoins de l'entreprise.

**Connaissance techniques et autres**

**Comportements**

Expérience avérée sur des projets de gestion du changement, dans des équipes

inter fonctionnelles

Niveau d'anglais intermédiaire

Compétences :

•Stratégie

Orientation Client (2)

Comprend de façon approfondie le contexte des affaires, y compris les aspects financier, organisationnel, et politique ; anticipe l'impact des changements externes sur l'entreprise.

•Stratégie et gestion des ressources

Orientation Client (2), Orientation Production (2), Pragmatisme créatif (2)

Est capable d'inciter le management à faire des plans de qualifications, en se basant

sur ses connaissances de l'effectif actuel, des moyens et des meilleures pratiques.

Est conscient des possibles fluctuations, par ex celles liées à l'économie et à ses impacts sur les effectifs, et peut conseiller quant aux solutions appropriées.

Connait les outils et process de plan de succession et s'assure qu'ils sont appliqués dans l'entreprise.

A le sens des affaires lors des négociations avec les fournisseurs et contrôle régulièrement leur performance.

•Développement de carrière

Orientation Collaborateurs (3), Flexibilité (2)

Est capable d'évaluer objectivement les compétences des employés et de comprendre comment les programmes de formation doivent être conçus pour développer les qualifications clés pour l'entreprise.

A une connaissance approfondie des capacités de nos organismes de formation et est capable d'assurer que les cours délivrés correspondent aux qualités standard d'Atos.

•Rémunération & Avantages

Orientation Rentabilité (2)

Possède une expertise technique approfondie et est capable de transférer cette connaissance et de développer les qualifications dans l'équipe.

Comprend la parité des rémunérations ainsi que la philosophie d'Atos concernant les rémunérations et avantages et coache les managers pour s'assurer qu'ils comprennent et suivent les directives.

•Management d'équipe RH

Orientation Collaborateurs (2), Travail en équipe (2)

Est capable de manager et motiver de petites ou moyennes équipes, d'établir un environnement où la contribution de chacun est valorisée, les résultats sont délivrés et la vision des RH est renforcée.

•Gouvernance RH

Orientation Client (2), Orientation Production (2)

A des connaissances approfondies en droit du travail local et peut conseiller le management, en particulier dans les situations conflictuelles.

Comprend la législation liée à la protection de l'emploi lors des négociations dans le cas de fusion/acquisition ou de transferts; conseille les managers quant aux actions appropriées.

Connait et comprend les besoins des actionnaires, clients, managers, employés et des candidats potentiels et est capable de créer des produits RH en accord avec ces besoins.

Est capable d'utiliser des indicateurs financiers et d'analyser les données pour identifier les tendances et suggérer/développer des plans d'actions appropriés.

•Engagement auprès des parties prenantes

Communication (2), Intégrité (2), Orientation Collaborateurs (2)

Fait preuve d'une connaissance approfondie des techniques de coaching efficaces,

en incitant les managers à manager de façon efficace leurs affaires et

collaborateurs.

A des capacités d'écoute qui lui permettent de synthétiser l'information, de délivrer

un feedback constructif incitant au changement et qui soutient la confiance des

individus.

Démontre une bonne connaissance des critères et leviers poussant les individus et

les parties prenantes à s'engager. Fait le lien entre l'engagement, la motivation des

employés, les besoins de l'entreprise/les résultats et le changement d'attitude des

clients.

Identifie les parties prenantes, comprend leur impact, leurs freins, ce qui les

influence, et les implique dans la mise en place d'objectifs et la prise de décision.

Comprend l’importance des bonnes relations avec les employés ainsi que l’exposition aux éventuelles obligations légales auxquelles la société doit faire face et prend des mesures pour minimiser les risques.

•Gestion du changement

Flexibilité (2), Communication (3), Intégrité (2)

Est capable d’anticiper les problèmes clés des parties prenantes et utilise des plans d’actions clairs et une stratégie de communication pour soutenir et maintenir la stabilité dans le cadre d’un changement et d’un programme de transition.

Agit comme un catalyseur du changement en développant des arguments convaincants et un process de changement clair et intégré.

A un haut niveau de compréhension des leviers variés à actionner dans le but d’aboutir à un changement durable. Applique ces connaissances pour atteindre d’excellents résultats.

•Gestion et Système d’Information

Orientation Production (2)

Sait lier les capacités des outils et du système relatifs aux process RH en support de la politique et des pratiques RH.

Est capable d’utiliser l’expertise des équipes  support ou du personnel opérationnel pour aider à fournir un service efficace et précis au management et aux employés.

S’il y a lieu, connait et comprend le catalogue de services du Centre de Services Partagés (CSP).

Formation et avancement de carrière :

Formation : programme AO University pertinent en Ressources Humaines, selon PDI

Une fois acquise la moitié des compétences et tâches du niveau 7, on peut envisager la promotion vers le niveau 7.

Activités de développement professionnel

Le développement aux fins de progression de carrière peut passer par ce qui suit :

Recherche de mentor

- Discussions/explorations informelles des idées et des problèmes. Il est préférable que le mentor ne travaille pas dans le même domaine que la personne pour préserver des rapports informels et indépendants. Le mentor ne doit pas faire partie de la communauté management des RH.

Prise en charge de projets/missions plus larges :

- Participation à des projets permettant de mieux comprendre les challenges typiques auxquels font face les managers RH ou permettant une meilleure compréhension d'Atos et ses capacités

- Rotation d’emploi et mission spéciale : prendre en charge des missions temporaires, typiquement dans le domaine support (au niveau du CSP), ou spécialité RH, particulièrement celles offrant de nouvelles perspectives sur sa fonction ou une exposition à d’autres environnements et culture.

- Expérience internationale : saisit l’opportunité de travailler sur des projets à l’international

Qualifications

Membre de communautés RH pertinentes au niveau du pays

A accès à des revues RH et autres publications reconnues internationalement et se tient activement au courant des tendances et évènements.

Remarque : les niveaux 1, 2 et 3 indiquent le niveau d’expérience attendu par compétences, le niveau 3 étant le plus avancé.

# Human Ressources Business Partner - Niveau 7 (HRBP7)

**Filière : Ressources Humaines**
**Métier : Human Ressources Business Partner**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HRMG | Management des RH | Niveau 7 | agit comme un partenaire des opérations en développant et / ou personnalisant et en mettant en œuvre la politique RH de manière à permettre l'atteinte des objectifs stratégiques et tactiques en attirant, développant et retenant les meilleurs profils. Fournit un conseil proactif, du support et des outils au management opérationnel pour le développement des collaborateurs et agit comme un consultant sur des activités spécifiques liées aux RH. Entraine et facilite le développement des organisations et les programmes de changement en étroite coopération avec les équipes de management. Sécurise le support / l'assistance RH spécialisés au besoin. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.

**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.

**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils

**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.

**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale :

Travaille en étroite coopération avec les managers d'un périmètre pour contribuer avec succès à l'atteinte des objectifs commerciaux. Est notamment membre du comité de direction du périmètre avec un niveau équivalent d'influence et de participation. Utilise les autres professionnels RH pour prendre en charge des actions spécifiques si nécessaire.

Tâches principales :

•Stratégie

Contribue au développement de la stratégie commerciale dans son domaine de responsabilité

Met en cause les décisions opérationnelles et les pratiques habituelles en explorant d'autres options

Fait un usage efficace des outils stratégiques et établit un diagnostic des priorités et des liens

•Stratégie et gestion des ressources

Travaille avec le top management  pour s'accorder sur des besoins de planification de ressources pour le moyen et long terme, en ligne avec la stratégie commerciale et les besoins de compétences clé

Développe et contrôle les initiatives pour attirer, retenir et développer les ressources en terme de compétences et de flexibilité

Aide à la traduction des principaux axes stratégiques en pratiques RH en support au développement des compétences des personnes clé.

Applique des méthodes pour prendre en compte l'analyse des écarts de compétences, en projetant les futurs besoins face aux compétences existantes, interprète les résultats et produit un plan d'actions pour réduire l'écart.

Dirige l'enquête de satisfaction des salariés

Conseille sur la redéfinition des structures organisationnelles pour améliorer l'efficacité de l'organisation.

Négocie les solutions d'outplacement / stratégies de sortie

•Développement de carrière

Dirige les plans de formation annuels de leur conception initiale à leur réalisation.

Utilise avec efficacité des supports et outils variés pour construire un plan de carrière compréhensible permettant aux salariés et aux managers de prendre des décisions éclairées dans le développement des aptitudes requises

Travaille avec le management à la reconnaissance des « Talents » et à l'identification des hauts potentiels et des contributeurs clés.

Contrôle le contact régulier du management avec les collaborateurs identifiés comme « Talents » et conseille sur les futures opportunités de carrière.

Aide les opérations à investir dans le développement à long terme des talents.

Applique les outils appropriés pour les plans de succession pour aider le plan commercial dans le futur développement des équipes

Responsable de la mise en œuvre correcte et de qualité des processus RH, comme Performance Management, l'IDP, la mobilité (inter)nationale, etc ...

•Rémunération & Avantages

Etablit les plans d'avantages et récompenses en consultant les spécialistes RH sur la base des besoins opérationnels

Dirige dans les délais la mise en œuvre du cycle de rémunération, dans le budget, sur son domaine de responsabilité.

Contrôle / limite les augmentations de salaire hors du cycle

•Gouvernance RH

Conseille et aide les managers dans la gestion des problèmes RH complexes

Sert d'intermédiaire dans les conflits entre les managers et les salariés.

Responsable de la mise en œuvre des services RH sur son domaine de responsabilité. Signale les domaines critiques pour leur amélioration.

Responsable du contrôle de l'application des politiques RH appropriées

Alerte les managers sur des risques juridiques potentiels relatifs à l'emploi et travaille avec les spécialistes RH appropriés pour donner aux managers du conseil dans l'approche de la gestion des risques.

.

•Engagement auprès des parties prenantes

Encadre les seniors managers sur la manière de développer les compétences de leurs collaborateurs, d'agir comme un modèle et d'être en mesure de mener et développer des équipes complexes.

Responsable de la traduction de la politique générale de communication en des plans et projets concrets de communication aux collaborateurs de manière à conseiller et aider le management.

Contribue au plan de santé et sécurité en détaillant des objectifs opérationnels mesurables en la matière

•Gestion du changement

Co-responsable avec le management de la planification, la gestion et l'atteinte de résultats de manière systématique dans les projets de changement qui affectent les équipes, les processus RH, les programmes d'offshore ou de licenciement. Les projets de changement sont par nature complexes

Conseille les parties prenantes et facilite le processus de changement et utilise les méthodes de communication appropriées pour supporter et motiver sur les raisons de changer.

•Gestion et Système d'Information

Contrôle le niveau de service produit par les équipes de support et de spécialistes RH en regard des niveaux de service convenus (SLA).

**Tâches complémentaires**

Tâches optionnelles :

Etablit les critères de sélection sur la base des besoins métier et donne des recommandations en conformité avec les processus de recrutement d'AO

Adapte, utilise et fait la promotion des outils de recrutement appropriés dont les techniques d'interview

Supervise le processus de recrutement et sélection entre les opérations et les équipes de support ou spécialistes RH

Gère le processus de mobilité interne et externe et conseille sur la politique de mobilité

Responsable des négociations et accords avec le CE

Responsable de l'encadrement, l'animation et le développement des équipes RH, leur aptitude et leur performance.

Prise de participation dans les plannings d'avant-vente et les phases de due diligence pour identifier les problèmes spécifiques critiques dans les affaires de fusion, acquisition ou d'infogérance / internalisation ; traduction en plan d'actions pour les équipes d'offre et d'intégration

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplôme universitaire en RH ou Droit social ou niveau équivalent.

Peut justifier d'une expérience dans la gestion de problématiques RH complexes, de collaboration avec le management dans la gestion des changements et de la mise en place de stratégie afin d'atteindre les objectifs. Solide expérience dans le coaching de managers pour les aider à maintenir un haut niveau de performance via la motivation des employés.

Fait preuve de crédibilité et a prouvé sa capacité à formuler et mettre en place efficacement une stratégie en partenariat avec l'équipe de direction.

A prouvé sa capacité à travailler avec les spécialistes RH et le support pour répondre aux besoins de l'entreprise.

Souhaité :

A une expérience de travail dans des équipes projets multiculturelles

Maîtrise courante de l'anglais des affaires

Maîtrise fondamentale d'une autre langue (si pertinent)

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

•Stratégie

Orientation Client (2)

Comprend de façon approfondie le contexte des affaires, y compris les aspects financier, organisationnel, et politique ; anticipe l'impact des changements externes sur l'entreprise.

•Stratégie et gestion des ressources

Orientation Client (2), Orientation Production (2), Pragmatisme créatif (2)

Est capable d'inciter le management à faire des plans de qualifications, en se basant

sur ses connaissances de l'effectif actuel, des moyens et des meilleures pratiques.

Est conscient des fluctuations possibles, par ex celles liées à l'économie et des impacts sur les effectifs et peut conseiller quant aux solutions appropriées.

Connait les outils et process de plan de succession et s'assure qu'ils sont appliqués dans l'entreprise.

A le sens des affaires lors des négociations avec les fournisseurs et contrôle régulièrement leur performance.

•Développement de carrière

Orientation Collaborateurs (3), Flexibilité (2)

Est capable d'évaluer objectivement les compétences des employés et de comprendre comment les programmes de formation doivent être conçus pour développer les qualifications clés pour l'entreprise.

Démontre une connaissance approfondie des capacités de nos organismes de formation et est capable d'assurer que les sessions délivrées correspondent aux standards qualité d'Atos.

Se base sur son expérience en matière de gestion des talents et sur sa compréhension de l'entreprise pour identifier, développer, déployer de manière proactive les collaborateurs qui sont sur des postes clés afin qu'ils atteignent leur objectifs stratégiques.

•Rémunération & Avantages

Orientation Rentabilité (2)

Possède une expertise technique approfondie et est capable de transmettre cette connaissance et de développer les qualifications dans l'équipe.

Comprend la parité des rémunérations ainsi que la politique d'Atos concernant les rémunérations et avantages et coache les managers pour s'assurer qu'ils comprennent et suivent les directives

•Management d'équipe RH

Orientation Collaborateurs (2), Travail en équipe (2)

Est capable de manager et motiver de petites ou moyennes équipes, d'établir un environnement où la contribution de chacun est valorisée, les résultats sont délivrés et la vision des RH est renforcée.

•Gouvernance RH

Orientation Client(2), Orientation Production (2)

A des connaissances approfondies en droit du travail local et peut conseiller le management, en particulier dans les situations conflictuelles

Comprend la législation liée à la protection de l'emploi lors des négociations dans le cas de fusion/acquisition ou de transferts; Conseille les managers quant aux actions appropriées.

Connait et comprend les besoins des actionnaires, clients, managers, employés et des candidats potentiels et est capable de créer des produits RH en accord avec ses besoins.

Est capable d'utiliser des indicateurs financiers et d'analyser les données pour identifier les tendances et suggérer/développer des plans d'actions appropriés.

•Engagement auprès des parties prenantes

Communication (2), Intégrité (2), Orientation Collaborateurs (3)

Fait en sorte que les managers seniors développent leurs compétences à

coacher/tutorer. Conseille dans la définition des objectifs et des outils de mesure.

A des manières variées d'influencer et de faire preuve de leadership en fonction des
situations, personnes, tâches.
Encourage les managers à prendre des actions suite aux résultats des enquêtes
menées auprès des employés.
A une bonne connaissance des critères poussant les individus et les parties
prenantes à s'engager. Fait le lien entre l'engagement, l'implication des employés,
les besoins de l'entreprise/les résultats et le changement d'attitude des clients.
Identifie les parties prenantes, comprend leur impact, leurs freins, ce qui les influence, et les implique dans la mise en place d'objectifs et la prise de décision.
Comprend l'importance des bonnes relations avec les employés ainsi que
l'exposition aux éventuelles obligations légales auxquelles la société doit faire face et
prend des mesures pour minimiser les risques.

•Gestion du changement
Flexibilité (2), Communication (3), Intégrité (2)
Est capable d'anticiper les problèmes clés des parties prenantes et utilise des plans
d'actions clairs et des stratégies de communication pour soutenir et maintenir la
stabilité dans la cadre d'un changement et d'un programme de transition.
Agit comme un catalyseur du changement en développant des arguments
convaincants et un process de changement clair et intégré.
A un haut niveau de compréhension des leviers variés à actionner dans le but
d'aboutir à un changement durable. Applique ces connaissances pour atteindre
d'excellents résultats.

•Gestion et Système d'Information
Orientation Production (2)
Sait lier les capacités des outils et du système relatifs aux process RH en support de la politique et des pratiques RH.
Est capable d'utiliser l'expertise des équipes  support ou du personnel opérationnel pour aider à fournir un service efficace et précis au management et aux employés.
S'il y a lieu, connait et comprend le catalogue de services du Centre de Services Partagés (CSP).

Formation et avancement de carrière :
Formation : programme AO University pertinent en Ressources Humaines, selon PDI
et coaching

On peut envisager la promotion vers le niveau 8, une fois acquise la moitié des compétences associées à ce niveau.

Activités de développement professionnel
Le développement aux fins de progression de carrière peut passer par ce qui suit :
Recherche de mentor
- Discussions/explorations informelles des idées et des problèmes. Il est préférable que le mentor ne travaille pas dans le même domaine que la personne pour préserver des rapports informels et indépendants. Le mentor ne doit pas faire partie de la communauté management des RH.
Prise en charge de projets/missions plus larges :
- Participation à des projets permettant de mieux comprendre les challenges typiques auxquels font face les managers RH ou permettant une meilleure compréhension d'Atos et ses capacités
- Rotation d'emploi et mission spéciale : prend en charge des missions temporaires, typiquement dans le domaine support (au niveau du CSP), ou spécialité RH.
- Développement du management : entreprend des formations, pratique et augmente sa compréhension des compétences et techniques nécessaires pour gérer tout ou partie d'une organisation, y compris la gestion commerciale et financière, la gestion du changement et la planification de stratégie. Ceci via le biais de formation sur le tas ou de formation externe.
-Expérience internationale : saisit l'opportunité de travailler sur des projets à l'international

Qualifications
Membre de communautés RH pertinentes au niveau du pays
A accès à des revues RH et autres publications reconnues internationalement et se tient activement au courant des tendances et évènements.

Remarque : les niveaux 1, 2 et 3 indiquent le niveau d'expérience attendu par compétences, le niveau 3 étant le plus avancé.

# Human Ressources Business Partner - Niveau 8 (HRBP8)

**Filière : Ressources Humaines**
**Métier : Human Ressources Business Partner**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HRMG | Management des RH | Niveau 8 | agit comme un partenaire des opérations en développant et / ou personnalisant et en mettant en œuvre la politique RH de manière à permettre l'atteinte des objectifs stratégiques et tactiques en attirant, développant et retenant les meilleurs profils. Fournit un conseil proactif, du support et des outils au management opérationnel pour le développement des collaborateurs et agit comme un consultant sur des activités spécifiques liées aux RH. Entraine et facilite le développement des organisations et les programmes de changement en étroite coopération avec les équipes de management. Sécurise le support / l'assistance RH spécialisés au besoin. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 8

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale :

Travaille en étroite coopération avec les managers d'un périmètre pour contribuer avec succès à l'atteinte des objectifs commerciaux. Est notamment membre du comité de direction du périmètre avec un niveau équivalent d'influence et de participation. Gère la performance de la fonction RH avec des indicateurs clés et contrôle les progrès. Utilise les autres professionnels RH pour prendre en charge des actions spécifiques si nécessaire.

Tâches principales :

•Stratégie

Contribue au développement de la stratégie commerciale dans son domaine de responsabilité

Contribue à la vision et à la stratégie RH

Met en cause les décisions opérationnelles et les pratiques habituelles en explorant d'autres options

Fait un usage efficace des outils stratégiques pour analyser et établir un diagnostic des priorités stratégiques et des liens

•Stratégie et gestion des ressources

Travaille avec le top management pour s'accorder sur des besoins de planification de ressources pour le long terme, en ligne avec la stratégie commerciale et les besoins de compétences clé

Applique des méthodes pour prendre en compte l'analyse des écarts de compétences, en projetant les futurs besoins face aux compétences existantes, interprète les résultats et produit un plan d'actions pour réduire l'écart.

Conçoit, développe et contrôle les initiatives pour attirer, retenir et développer les ressources (dont l'offshore) en terme de compétences et de flexibilité ; utilise les connaissances de son entourage

Est responsable de la réalisation de l'enquête de satisfaction des salariés notamment l'analyse et les rapports sur les résultats – donne des conseils sur les étapes à suivre

Conseille sur la redéfinition des structures organisationnelles pour améliorer l'efficacité de l'organisation.

Négocie les solutions d'outplacement / stratégies de sortie

•Développement de carrière

Planifie et contrôle la formation et le développement pour un périmètre spécifique, avec la pleine responsabilité des budgets et ressources.

Conçoit, développe et pérennise un plan de carrière compréhensible permettant aux salariés et aux managers de prendre des décisions éclairées dans le développement des aptitudes requises

Responsable de la mise en œuvre correcte des processus de développement des talents (revue des Talents, gestion des revues, …) dans son périmètre de responsabilité

Aide le management à investir dans le développement de talents à long terme

Conçoit et développe des initiatives en terme de talents sur son périmètre

Conseille les seniors managers sur le développement des plans de succession et facilite la recherche d'opportunités de développement de carrière sur les équipes de management de son périmètre

S'assure que les processus et outils appropriés pour les plans de succession sont appliqués dans les opérations

Responsable de la mise en œuvre correcte et de qualité des processus de gestion de la performance sur son périmètre de responsabilité. Responsable de la gestion des processus de développement individuel comme l'IDP, la mobilité (inter)nationale, etc…

•Rémunération & Avantages

Etablit les plans d'avantages et récompenses en consultant les spécialistes RH sur la base des besoins opérationnels

Responsable de la mise en œuvre, dans les délais, du cycle de rémunération, dans le budget, sur son domaine de responsabilité.

Contrôle / limite les augmentations de salaire hors du cycle

•Gouvernance RH

Est responsable de la mise en œuvre complète des services RH sur son périmètre

Evalue la contribution de la fonction RH à l'atteinte des besoins stratégiques des opérations avec des indicateurs clés. Contrôle la performance en utilisant l'analyse de données statistique et mène les plans d'amélioration.

Conduit l'analyse des coûts/ bénéfices et l'évaluation des risques pour mesurer l'impact des services RH et fournir des plans d'amélioration

Est le défenseur des politiques d'entreprise et de la conformité avec les statuts et règlements locaux (pays)

Conseille les managers sur la manière de gérer les risques juridiques potentiels relatifs à l'emploi

Sert d'intermédiaire dans les conflits entre les managers et les salariés.

•Engagement auprès des parties prenantes

Encadre les managers sur la manière de développer les compétences de leadership, la manière d'agir comme un modèle et d'être en mesure de mener et développer des équipes complexes.

Responsable des négociations et accords avec le Comité d'Entreprise

Responsable des relations avec les partenaires sociaux ; maintient des relations positives susceptibles de faciliter la négociation et de conclure les accords

Responsable du conseil au management sur la législation et la conformité en matière de santé et sécurité

•Gestion du changement

Co-responsable avec le management d'initier et de mener des projets de changement à long terme, typiquement de nature complexe.

Utilise les méthodes de communication appropriées pour obtenir l'engagement et le soutien des parties prenantes

•Gestion et Système d'Information

Gère le niveau de service produit par les équipes de support et de spécialistes RH en regard des niveaux de service convenus (SLA). Gère les problèmes non résolus de manière opportune.

•Gestion de l'équipe RH

Responsable de l'encadrement, l'animation et le développement de l'équipe RH, leurs aptitudes et leur performance

S'assure que les ressources sont allouées efficacement pour atteindre les objectifs opérationnels

Apporte les qualités de meneur et l'orientation sur les priorités RH et tire partie du moral de l'équipe

### Tâches complémentaires

Tâches optionnelles :

Responsable de la bonne exécution du processus de sélection et de recrutement

S'assure que les managers d'entité prennent des décisions éclairées sur les choix entre sous-traitants temporaires et collaborateurs à plein temps

Gère la  mobilité interne et externe et conseille sur la politique de mobilité

Prise de participation dans les plannings d'avant-vente et les phases de due diligence pour identifier les problèmes spécifiques critiques dans les affaires de fusion, acquisition ou d'infogérance / internalisation ; traduction en plan d'actions pour les équipes d'offre et d'intégration

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplôme universitaire en RH ou Droit social ou niveau équivalent.

Peut justifier d'une expérience de gestion de problématiques RH complexes, de collaboration avec le management dans la gestion des changements et de mise en œuvre d'une manière stratégique de travailler.

Capacité d'influence et solide expérience dans le coaching de managers seniors pour les aider à maintenir un haut niveau de performance via la motivation des employés.

A prouvé sa capacité à manager efficacement une équipe de professionnels RH, et à manager l'ensemble du contrat de services RH pour les managers et les employés.

Souhaité :

A une expérience de management de projets à l'international

Maîtrise courante de l'anglais des affaires

Maîtrise courante d'une autre langue (si pertinent)

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

•Stratégie

Orientation Client (3)

Est capable d'établir des plans et stratégies RH basés sur une compréhension

approfondie du contexte des affaires.

Peut anticiper les impacts des changements externes sur les affaires dans sa

planification stratégique.

•Stratégie et gestion des ressources

Orientation Client (3), Orientation Production (3), Pragmatisme créatif (3)

Capacité à former et obtenir l'appui quant au système de gestion des ressources ; développe des solutions pour répondre aux besoins de ressources.

Produit des planifications de ressources inter BU, ajuste cette planification en fonction des changements du marché; traduit cette planification en un vaste programme RH et s'assure que les process sont en place pour suivre les progrès.

Connait le marché et notre positionnement, discute régulièrement du rendement de l'entreprise avec le management, et s'assure que la stratégie de recrutement est adaptée au portefeuille des nouvelles affaires.

•Développement de carrière

Orientation Collaborateurs (3), Flexibilité (3)

A une parfaite compréhension de ce que signifie un talent dans le contexte de

l'entreprise. Est capable d'utiliser cette compréhension en étant constamment à la

recherche de talents de haut niveau, en développant des stratégies pour attirer,

retenir et embaucher les meilleurs candidats.

Maintient sa connaissance des meilleurs pratiques au niveau du management des talents et utilise cette connaissance ainsi qu'une compréhension les besoins de l'entreprise pour agir de manière proactive : identification, développement et affectation des ressources clés pour l'atteinte les objectifs stratégiques de l'entreprise.

•Rémunération & Avantages

Orientation Rentabilité (3)

Mène une réflexion sur la politique/la vision concernant la politique de rémunération et avantages.

Comprend les implications financière de la politique de rémunération et avantages et utilise des compétences très développées en communication pour communiquer efficacement sur la stratégie.

•Management d'équipe RH

Orientation Collaborateurs (3), Travail en équipe (3)

Est capable d'inspirer et de mener des grandes équipes à délivrer en accord avec les besoins de l'entreprise, et d'instaurer un environnement stimulant et de soutien.

•Gouvernance RH

Orientation Client (3), Orientation Production (2)

A des connaissances approfondies en droit du travail local, dispositions réglementaires, obligations et utilise ses connaissances et son expérience pour conseiller le management.

Comprend la législation liée à la protection de l'emploi lors des négociations dans le cas de fusion/acquisition ou de transferts.

Connait et comprend les besoins des actionnaires, clients, managers, employés et des candidats potentiels et est capable de créer des produits RH en accord avec ces besoins.

Fait preuve d'une compréhension étendue et d'une connaissance des lois et dispositions règlementaires internationales, pratiques RH nationale et internationale et des enjeux commerciaux.

•Engagement auprès des parties prenantes

Communication (3), Intégrité (3), Orientation Collaborateurs (3)

Peut coacher et influencer des managers seniors, notamment sur l'importance d'aligner les ressources à la stratégie de l'entreprise et sur l'inter dépendance complexe entre les secteurs d'activité et les directions fonctionnelles d'Atos.

Intègre le concept d'engagement dans tous les aspects de la stratégie RH pour s'assurer que les ressources et le capital sont orientés sur la valeur ajoutée par l'engagement des employés et donc sur l'impact financier de la performance.

Favorise de solides relations de confiance avec les individus et les groupes qui sont essentiels pour le succès de l'entreprise dans son ensemble

Crée et soutient les alliés politiques pour obtenir du soutien et influencer les résultats

Est persuasif et influent dans sa présentation des plans et des idées à sa propre équipe, aux IRP, aux syndicats et aux employés.

•Gestion du changement

Flexibilité (3), Communication (3), Intégrité (3), Dynamisme (3)

A des connaissances en méthodologie du changement et est capable de les

appliquer dans le cadre de scénarios complexes, avec de multiple inter

dépendances – en simplifiant cette complexité pour les autres.

Est un modèle concernant la façon de travailler souhaitée/de se comporter, gagner

du soutien/de s'engager et est visiblement impliqué pour implanter ces

changements dans l'organisation.

Fait montre d'une exceptionnelle tolérance à l'ambiguïté. Agit comme un sponsor des

initiatives de changements majeurs.

•Gestion et Système d'Information

Orientation Production (3)

A connaissance des capacités des outils et du système relatifs aux process RH supportant la politique et les pratiques RH.

Est capable d'utiliser les expertises des équipes support ou du personnel opérationnel et de délivrer un service efficace et juste aux employés et au management.

Formation et avancement de carrière :

Formation : programme AO University pertinent en Ressources Humaines, selon PDI

et coaching

Une fois acquise la moitié des compétences et tâches du niveau 9, on peut envisager la promotion vers le niveau 9.

Activités de développement professionnel

Le développement aux fins de progression de carrière peut passer par ce qui suit :

- Avoir un rôle de mentor : discutions/explorations informelles des idées et des problèmes avec les collaborateurs juniors de l'équipe RH (ou de la communauté Atos dans son ensemble). Le mentoring ne sera pas entrepris avec des subordonnés afin de pouvoir garder des rapports informels et indépendants.

-Eduquer les communautés : est impliqué dans des activités de communication au sein d'Atos, de transmission de savoir et d'apprentissage en regard des domaines d'expertise. En plus (quand cela est possible) rédige des publications à vocation externe qui valorise l'image d'Atos.

- Développement du management : suit des formations, pratique et augmente sa compréhension des compétences et techniques nécessaires pour gérer tout ou partie d'une organisation, y compris la gestion commerciale et financière, la gestion du changement et la planification de stratégie. Ceci via le biais de formation sur le tas ou formation externe

Qualifications

Membre de communautés RH pertinentes au niveau international afin de rester activement au courant des tendances et évènements.

Remarque : les niveaux 1, 2 et 3 indiquent le niveau d'expérience attendu par compétences, le niveau 3 étant le plus avancé.

# Human Ressources Business Partner - Niveau 9 (HRBP9)

**Filière : Ressources Humaines**
**Métier : Human Ressources Business Partner**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HRMG | Management des RH | Niveau 9 | agit comme un partenaire des opérations en développant et / ou personnalisant et en mettant en œuvre la politique RH de manière à permettre l'atteinte des objectifs stratégiques et tactiques en attirant, développant et retenant les meilleurs profils. Fournit un conseil proactif, du support et des outils au management opérationnel pour le développement des collaborateurs et agit comme un consultant sur des activités spécifiques liées aux RH. Entraine et facilite le développement des organisations et les programmes de changement en étroite coopération avec les équipes de management. Sécurise le support / l'assistance RH spécialisés au besoin. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 9

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines importants d'expertise. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions, ainsi que de celles de ses collaborateurs.
**Influence**
Peut influencer de manière cruciale la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
L'influence s'exerce au niveau du comité de direction ou à un niveau équivalent auprès des clients
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes les plus complexes qui impactent le management et le commerce. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans plusieurs domaines d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein d'une ou de plusieurs entreprises et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise. Pense et agit avec des normes spécifiques, des objectifs et résultats fixés par le management du périmètre de rattachement.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership, au plus haut niveau et dans des contextes très variés.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, à tout niveau, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve de large connaissance dans une grande variété de domaines (informatique, RH, Finances, ...), associées à une connaissance équivalente des activités des entreprises utilisatrices.
Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer, à haut niveau, dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale :

Travaille en étroite coopération avec les managers d'un périmètre ou d'une ligne de service pour contribuer avec succès à l'atteinte des objectifs commerciaux. Est un membre actif du comité de direction du périmètre avec un niveau équivalent d'influence et de participation. Est responsable de la performance de la fonction RH en regard des indicateurs clés convenus. Développe des stratégies RH et mène des programmes conçus pour améliorer la performance commerciale globale.

Tâches principales :

•Stratégie

Contribue au développement de la stratégie commerciale

Contribue à la définition de la vision et la stratégie (RH) et du plan de mise en œuvre pour la ligne de service ou le pays

Mène le développement de stratégies en matière de ressources et ajuste les programmes stratégiques RH en réponse aux changements des besoins commerciaux

Met en cause les décisions commerciales stratégiques et les pratiques habituelles en explorant toutes les options stratégiques

Prise de participation dans les plannings d'avant-vente et les phases de due diligence pour identifier les problèmes spécifiques critiques dans les affaires de fusion, acquisition ou d'infogérance / internalisation ; traduction en plan d'actions pour les équipes d'offre et d'intégration

•Stratégie et gestion des ressources

Définit les besoins de planification de ressources pour le long terme, en ligne avec la stratégie commerciale et les besoins de compétences clé

Responsable de la gestion des ressources sur son périmètre de responsabilité à travers la participation à des échanges réguliers sur la direction stratégique du commerce et l'impact sur les compétences requises

Conçoit, développe et contrôle les initiatives pour attirer, retenir et développer les ressources (dont l'offshore) en terme de compétences et de flexibilité ; utilise les connaissances de son entourage

Responsable de la bonne exécution du processus de recrutement et sélection sur son périmètre de responsabilité.

Est responsable de la réalisation de l'enquête de satisfaction des salariés.

Fait le lien avec le top management pour déterminer les structures organisationnelles optimales pour améliorer l'efficacité de l'organisation.

Négocie les solutions d'outplacement / stratégies de sortie

•Développement de carrière

Planifie et contrôle la formation et le développement pour un périmètre spécifique, avec la pleine responsabilité des budgets et ressources.

Responsable d'une structure de plan de carrière compréhensible permettant aux salariés et aux managers de prendre des décisions éclairées dans le développement des aptitudes requises

Responsable de la mise en œuvre correcte des processus de développement des talents (revue des Talents, gestion des revues, …) dans son périmètre de responsabilité

Aide le management à investir dans le développement de talents à long terme

Conçoit et développe des initiatives en terme de talents sur son périmètre

Maintient un réseau stratégique et produit des opportunités qui facilite la progression de carrière des collaborateurs (talents) : assure la promotion des compétences des talents locaux au plan international.

Conseille les seniors managers sur le développement des plans de succession et facilite la recherche d'opportunités de développement de carrière sur les équipes de management de son périmètre

S'assure que les processus et outils appropriés pour les plans de succession sont appliqués dans les opérations

Responsable de la mise en œuvre correcte et de qualité des processus de gestion de la performance sur son périmètre de responsabilité. Responsable de la gestion des processus de développement individuel comme l'IDP, la mobilité (inter)nationale, etc…

•Rémunération & Avantages

Etablit les plans d'avantages et récompenses, la politique et la stratégie pour coller à la stratégie commerciale globale. Les décisions doivent être en ligne avec les objectifs du groupe.

Responsable de la mise en œuvre, dans les délais, du cycle de rémunération, dans le budget, sur son domaine de responsabilité.

Contrôle / limite les augmentations de salaire hors du cycle

•Gouvernance RH

Sert d'intermédiaire dans les conflits entre les managers et les équipes ou unités.

Est responsable de la mise en œuvre complète des services RH sur son périmètre en ligne avec les indicateurs clé convenus.

Evalue la contribution de la fonction RH à l'atteinte des besoins stratégiques des opérations avec des indicateurs clés. Contrôle la performance en utilisant l'analyse de données statistique et mène les plans d'amélioration.

Conduit l'analyse des coûts/ bénéfices et l'évaluation des risques pour mesurer l'impact des services RH et fournir des plans d'amélioration

Conseille les managers sur la manière de gérer les risques juridiques potentiels relatifs à l'emploi y compris la santé et la sécurité

Responsable de la cohérence entre les politiques RH aux niveaux groupe, pays et ligne de service et de la conformité avec les statuts et règlements locaux (pays)

•Engagement auprès des parties prenantes

Encadre / accompagne le top management sur la manière de développer les compétences de leadership, la manière d'agir comme un modèle et d'être en mesure de mener et développer des équipes complexes.

Responsable des négociations et accords avec le Comité d'Entreprise et / ou les IRP

Responsable des relations avec les partenaires sociaux ; maintient des relations positives susceptibles de faciliter la négociation et de conclure les accords

•Gestion du changement

Co-responsable avec le management d'initier et de mener des projets de changement à long terme, typiquement de nature complexe et de grande envergure.

Utilise les méthodes de communication appropriées pour obtenir l'engagement et le soutien des parties prenantes

•Gestion et Système d'Information

Gère le niveau de service produit par les équipes de support et de spécialistes RH en regard des niveaux de service convenus (SLA). S'assure du fait que les problèmes non résolus sont gérés de manière opportune.

•Gestion de l'équipe RH

Responsable de l'encadrement, l'animation et le développement de l'équipe RH, leurs aptitudes et leur performance

S'assure que les ressources sont allouées efficacement pour atteindre les objectifs opérationnels

Apporte les qualités de meneur et l'orientation sur les priorités RH et tire partie du moral de l'équipe

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplôme universitaire en RH ou Droit social ou niveau équivalent.

Peut justifier d'une expérience dans le management de projets internationaux, complexes, multi-sites

Fait preuve d'une compréhension des leviers opérationnels et est capable de développer des pratiques RH pour atteindre les objectifs stratégiques de la société.

A une solide expérience dans l'influence et le coaching de leaders seniors visant à maintenir un haut niveau de performance via la motivation des employés.

A prouvé sa capacité à manager efficacement une équipe de professionnels RH, et à manager l'ensemble du contrat de services RH pour les managers et les employés.

Anglais des affaires courant

Souhaité :

Pratique courante d'une autre langue des affaires pertinente

En tant qu'employé, a un réseau de contacts au sein de l'organisation locale d'Atos et au niveau mondial.

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

•Stratégie

Orientation Client (3)

Est capable de mener et d'établir des plans et stratégies RH basés sur une compréhension approfondie du contexte des affaires.

Peut anticiper l'impact des changements externes sur les affaires dans la planification stratégique

•Stratégie et gestion des ressources

Orientation Client (3), Orientation Production (3), Pragmatisme créatif (3)

Capacité à former et obtenir l'appui quant au système de gestion des ressources, développe des solutions pour répondre aux besoins de ressources.

Produit des planifications de ressources inter BU, ajuste cette planification en fonction des changements du marché ; traduit cette planification en un vaste programme RH et s'assure que les process sont en place pour suivre les progrès.

Connait le marché et notre positionnement, discute régulièrement du rendement de l'entreprise avec le management, et s'assure que la stratégie de recrutement est adaptée au portefeuille des nouvelles affaires.

•Développement de carrière

Orientation Collaborateurs (3), Flexibilité (3)

A une parfaite compréhension de ce que signifie un talent dans le contexte de

l'entreprise. Est capable d'utiliser cette compréhension en étant constamment à la

recherche de talent de haut niveau, en développant des stratégies pour attirer,

retenir et embaucher les meilleurs candidats.

Maintient sa connaissance des meilleurs pratiques au niveau du management des talents et utilise cette connaissance ainsi qu'une compréhension les besoins de l'entreprise pour agir de manière proactive : identification, développement et affectation des ressources critiques pour atteindre les objectifs de l'entreprise.

•Rémunération & Avantages

Orientation Rentabilité (3)

Mène une réflexion sur la politique/la vision concernant la politique de rémunération et avantages.

Comprend les implications financières de la politique de rémunération et avantages et utilise des compétences très développées en communication pour communiquer efficacement sur la stratégie.

•Management d'équipe RH

Orientation Collaborateurs (3), Travail en équipe (3)

Est capable d'inspirer et de mener des grandes équipes à délivrer en accord avec les besoins de l'entreprise, et d'instaurer un environnement stimulant et de soutien.

•Gouvernance RH

Orientation Client (3), Orientation Production (2)

A des connaissances en droit du travail local, dispositions réglementaires, obligations et utilise ses connaissances et son expérience pour conseiller le management.

Comprend la législation liée à la protection de l'emploi lors des négociations dans le cas de fusion/acquisition ou de transferts.

Connait et comprend les besoins des actionnaires, clients, managers, employés et des candidats potentiels et est capable de créer des produits RH en accord avec ces besoins.

Fait preuve d'une compréhension étendue et d'une connaissance des lois et dispositions règlementaires internationales, pratiques RH nationale et internationale et des enjeux commerciaux.

•Engagement auprès des parties prenantes

Communication (3), Intégrité (3), Orientation Collaborateurs (3)

Capacité à conseiller de manière fiable et avec assurance les cadres supérieurs,

les challenger et les pousser à atteindre le maximum de leur potentiel à travers un process qui leur permet de prendre conscience d'eux-mêmes – dans un contexte où il est nécessaire de pousser les cadres supérieurs à changer leurs comportements.

Intègre le concept d'engagement dans tous les aspects de la stratégie RH pour s'assurer que les ressources et le capital sont orientés sur la valeur ajoutée par l'engagement des employés et donc sur l'impact financier de la performance.

Favorise de solides relations de confiance avec les individus et les groupes qui sont essentiels pour le succès de l'entreprise dans son ensemble

Est persuasif et influent dans sa présentation des plans et des idées à sa propre équipe, aux IRP, aux syndicats et aux employés.

•Gestion du changement

Flexibilité (3), Communication (3), Intégrité (3), Dynamisme (3)

A des connaissances en méthodologie du changement et est capable de les

appliquer dans le cadre de scénarios complexes, avec de multiple inter

dépendances – en simplifiant cette complexité pour les autres.

Est un modèle concernant la façon de travailler souhaitée/de se comporter, gagner

du soutien/de s'engager et est visiblement impliqué pour implanter ces

changements dans l'organisation.

Fait montre d'une exceptionnelle tolérance à l'ambiguïté. Agit comme un sponsor des

initiatives de changements majeurs.

•Gestion et Système d'Information

Orientation Production (3)

A connaissance des capacités des outils et du système relatifs aux process RH supportant la politique et les pratiques RH.

Est capable d'utiliser les expertises des équipes support ou du personnel opérationnel et de délivrer un service efficace et juste aux employés et au management.

Formation et avancement de carrière :

Formation : programme AO University pertinent en Ressources Humaines, selon PDI

et coaching

Promotion vers un poste de cadre dirigeant (EXE)

La promotion à ce niveau est atteint suite à une proposition et après un service fourni de façon fiable et continue.

Activités de développement professionnel

Le développement aux fins de progression de carrière peut passer par ce qui suit :

- Avoir un rôle de mentor : discutions/explorations informelles des idées et des problèmes avec les collaborateurs juniors de l'équipe RH (ou de la communauté Atos dans son ensemble). Le mentoring ne sera pas entrepris avec des subordonnés afin de pouvoir garder des rapports informels et indépendants.

-Eduquer les communautés : est impliqué dans des activités de communication au sein d'Atos, de transmission de savoir et d'apprentissage en regard des domaines d'expertise. En plus (quand cela est possible) rédige des publications à vocation externe qui valorise l'image d'Atos.

- Développement du management : suit des formations, pratique et augmente sa compréhension des compétences et techniques nécessaires pour gérer tout ou partie d'une organisation, y compris la gestion commerciale et financière, la gestion du changement et la planification de stratégie. Ceci via le biais de formation sur le tas ou formation externe

Qualifications

Membre de communauté RH pertinentes au niveau international afin de rester activement au courant des tendances et évènements.

Remarque : les niveaux 1, 2 et 3 indiquent le niveau d'expérience attendu par compétences, le niveau 3 étant le plus avancé.

# Support RH - Niveau 1 (HRS1)

**Filière : Ressources Humaines**
**Métier : Support Ressources Humaines**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HRSU | Support Ressources Humaines | Niveau 1 | Fournir un support aux clients internes ou externes y compris les managers, les salariés, les candidats et les collègues RH, les activités concernées peuvent être tout type de support des activités RH opérationnelles. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PADM | Gestion de Paie | Niveau 1 | Ce rôle est centré sur le déroulement et la gestion efficaces des programmes de paie et de rémunération des employés. Réaliser correctement la gestion du personnel et de la paie, conformément aux réglementations légales et internes, de telle manière que les employés soient payés de manière correcte et dans les délais. Ce rôle inclut la responsabilité de répondre aux besoins des clients internes et externes selon le cas. |

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.

**Influence**

A la responsabilité de ses propres actions

**Complexité du travail**

Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.

**Compétences principales**

Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.

**Formation et Développement**

Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

Fournir un support récurrent sur des activités et des processus opérationnels RH (sélection/affectation, développement, formation, évaluation, rémunération, avantages, retraite, paie, administration du personnel) et les outils associés avec un encadrement.

S'assure que le service est rendu conformément aux normes définies.

### Tâches complémentaires

Développe sa compréhension des processus de support, des systèmes et des outils du Centre de Service Partagé (CSP).

Participe à la fourniture d'outils structurés de gestion de la connaissance et de matériels utiles à l'exécution des activités journalières de back-office et de traitement des demandes.

PADM101 : Participe à la gestion récurrente des activités mensuelles de paie

PADM102 : Apporte un support de base administratif pour une entité définie (département, équipe) en étant systématiquement surveillé

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Qualification professionnelle

| |
|---|
| Expérience dans une fonction appropriée RH<br>Expérience dans l’industrie<br>Connaissance des politiques, stratégies et processus RH serait |
| **Connaissance techniques et autres** |
| |
| **Comportements** |
| Esprit d’engagement<br>Créatif<br>Expérience des systèmes RH<br>Souhaitable : Bon niveau d’Anglais oral et écrit |

# Support RH - Niveau 2 (HRS2)

**Filière : Ressources Humaines**
**Métier : Support Ressources Humaines**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HRSU | Support Ressources Humaines | Niveau 2 | Fournir un support aux clients internes ou externes y compris les managers, les salariés, les candidats et les collègues RH, les activités concernées peuvent être tout type de support des activités RH opérationnelles. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| INAS | INAS | Niveau 2 | |
| PADM | Gestion de Paie | Niveau 2 | Ce rôle est centré sur le déroulement et la gestion efficaces des programmes de paie et de rémunération des employés. Réaliser correctement la gestion du personnel et de la paie, conformément aux réglementations légales et internes, de telle manière que les employés soient payés de manière correcte et dans les délais. Ce rôle inclut la responsabilité de répondre aux besoins des clients internes et externes selon le cas. |
| RESU | RESU | Niveau 2 | |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**

A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**

Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**

Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

Fournir du support sur des activités et des processus opérationnels RH (sélection/affectation, développement, formation, évaluation, rémunération, avantages, retraite)et exploite les outils associés avec supervision.

S'assure que le service est rendu conformément aux normes définies.

### Tâches complémentaires

Développe sa compréhension des processus de support, des systèmes et des outils du Centre de Service Partagé (CSP).

Participe à la fourniture d'outils structurés de gestion de la connaissance et de matériels utiles à l'exécution des activités journalières de back-office et de traitement des demandes.

Administre les droits d'accès au système d'information RH et des bases de données de connaissance.

Maintient des données de qualité élevée ; conserve les données correctes et à jour et classe/enregistre les informations/documents de référence pertinents y compris la documentation légale. Détecte et escalade les besoins d'actions correctives sur la qualité des données.

Test et administre les changements et mises à jour du système résultant de changement de configuration, de test et contrôle de fonctionnalités du système.

Teste et administre les changements et mises à jour du système et participe à la diffusion et à la communication des changements importants pour l'équipe CSP et/ou les clients.

Participe à la collecte des besoins de rapports des clients (y compris la collecte des requêtes courantes ou des tendances) et présente ces besoins d'informations de manière appropriée. Participe également à la collecte et à la consolidation des données utilisées pour les rapports.

INAS201 : Fournir du support sur des processus standards liés aux missions à l'international des collaborateurs (gestion des permis de travail, support à la famille pour le déménagement ) qui nécessitent une compréhension fondamentale des processus opérationnels et du sujet

INAS302 : Avec l'appui de collègues RH plus expérimentées, fournir du support à ces activités

PADM201 : Responsable de la gestion récurrente des activités mensuelles de paie

PADM202 : Apporte un support de base administratif pour une entité définie (département, équipe) ou un client en étant surveillé

RESU201 : Suivre et enregistrer les activités de recrutement, notamment : mises à jour dans le système, planning, information des candidats sur l'avancement du processus, etc…

RESU202 : Aide à l'analyse des candidatures, des interviews, des tests et autres processus de sélection.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Qualification professionnelle

Expérience dans une fonction appropriée RH

Expérience dans l'industrie

Connaissance des politiques, stratégies et processus RH

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Esprit d'engagement

Créatif

Expérience des systèmes RH

Souhaitable : Bon niveau d'Anglais oral et écrit

# Support RH - Niveau 3 (HRS3)

**Filière : Ressources Humaines**
**Métier : Support Ressources Humaines**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HRSU | Support Ressources Humaines | Niveau 3 | Fournir un support aux clients internes ou externes y compris les managers, les salariés, les candidats et les collègues RH, les activités concernées peuvent être tout type de support des activités RH opérationnelles. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| EMLA | EMLA | Niveau 3 | |
| INAS | INAS | Niveau 3 | |
| PADM | Gestion de Paie | Niveau 3 | Ce rôle est centré sur le déroulement et la gestion efficaces des programmes de paie et de rémunération des employés. Réaliser correctement la gestion du personnel et de la paie, conformément aux réglementations légales et internes, de telle manière que les employés soient payés de manière correcte et dans les délais. Ce rôle inclut la responsabilité de répondre aux besoins des clients internes et externes selon le cas. |
| RESU | RESU | Niveau 3 | |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Fournir du support sur des processus opérationnels RH complexes en étant responsable d'un domaine particulier d'activités de support des processus et activités RH (sélection/affectation, développement, formation, évaluation, rémunération, avantages, retraite, paie, administration du personnel) et exploite les outils associés avec encadrement.

S'assure que le service est rendu conformément aux normes définies.

Peut fournir conseil et orientation à ses collègues moins expérimentés et se charger d'une partie du contrôle.

### Tâches complémentaires

EMLA301 : Etudie et prépare certains aspects du droit du travail
EMLA402 : Participe à la préparation des accords sociaux

Comprend les processus de support, des systèmes et des outils du Centre de Service Partagé (CSP) et contribue aux plans d'amélioration des fonctionnalités du sytème et des processus.

Coordonne la fourniture d'outils structurés de gestion de la connaissance et de matériels utiles à l'exécution des activités journalières de back-office et de traitement des demandes.

S'assure que les droits d'accès au système d'information RH et des bases de données de connaissance sont administrés correctement.

Maintient des données de qualité élevée ; conserve les données correctes et à jour et classe/enregistre les informations/documents de référence pertinents y compris la documentation légale. Détecte et participe au développement d'actions correctives sur la sualité des données.

Coordonne les changements et mises à jour du système résultant de changement de configuration, de test et contrôle de fonctionnalités du système.

Teste et administre les changements et mises à jour du système et coordonne la diffusion et la communication des changements importants pour l'équipe CSP et/ou les clients.

Coordonne la collecte des besoins de rapports des clients (y compris la collecte des requêtes courantes ou des tendances) et présente ces besoins d'informations de manière appropriée. Construit les rapports standards et les rends disponibles, et fournit les rapports ad-hoc quand et si nécessaire.

Développe une connaissance approfondie de l'architecture et des fonctionnalités de la consolidation (rapports).

Aide l'équipe CSP dans l'utilisation et la formation aux applications informatiques RH.

INAS301 :  Fournir du support sur les processus spécifiques liés aux missions à l'international des collaborateurs (permis de travail, sécurité sociale, paie, fiscalité, préparation des déclarations d'impôts )  qui nécessitent une connaissance plus avancée du sujet et une compréhension fondamentale des procédures et politiques de l'entreprise

INAS302 : Avec l'appui de collègues RH plus expérimentées, fournir du support à la mise en œuvre du déploiement des politiques de missions internationales

PADM301 : Responsable de la gestion récurrente des activités mensuelles et annuelles de paie (paiement des salaires, mutations, contrôles, reporting paie) en recherchant du conseil pour des cas compliqués.

PADM302 : Apporte un support général  administratif aux clients, sous contrôle.

RESU301 : Suivre le processus de recrutement, dont l'enregistrement des actions. Garder une trace et faire des rapports sur les problèmes d'avancement dans le processus

RESU302 : Aider à l'analyse des candidatures, des interviews, des tests et autres processus de sélection. Conseille le management sur toute réglementation pertinente externe ou légale, standard et norme de bonne pratique

RESU303 : Informer les personnes concernés des résultats des rendez-vous et autres décisions et aider dans la négociation des conditions et délais du recrutement

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Qualification professionnelle

Expérience dans une fonction appropriée  RH

Expérience dans l'industrie

Connaissance des politiques, stratégies et processus RH

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Esprit d'engagement

Créatif

Expérience des systèmes RH

Souhaitable : Bon niveau d'Anglais oral et écrit

# Support RH - Niveau 4 (HRS4)

**Filière : Ressources Humaines**
**Métier : Support Ressources Humaines**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HRSU | Support Ressources Humaines | Niveau 4 | Fournir un support aux clients internes ou externes y compris les managers, les salariés, les candidats et les collègues RH, les activités concernées peuvent être tout type de support des activités RH opérationnelles. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DVTR | Développement et formation | Niveau 4 | La gestion, ou la fourniture d'expertise, dans le développement et la formation des informaticiens, incluant : la définition des besoins de formation et de développement conformément aux exigences de l'entreprise ou de l'activité, la production de plans de formation, la conception et l'animation de formation, la relation avec les fournisseurs externes et l'évaluation des bénéfices de la formation et des activités de développement. |
| EMLA | EMLA | Niveau 4 | |
| INAS | INAS | Niveau 4 | |
| PADM | Gestion de Paie | Niveau 4 | Ce rôle est centré sur le déroulement et la gestion efficaces des programmes de paie et de rémunération des employés. Réaliser correctement la gestion du personnel et de la paie, conformément aux réglementations légales et internes, de telle manière que les employés soient payés de manière correcte et dans les délais. Ce rôle inclut la responsabilité de répondre aux besoins des clients internes et externes selon le cas. |
| RERE | Recrutement et Sourcing | Niveau 4 | La gestion de la fourniture de service sur tous les aspects des pratiques en informatique : recrutement interne ou externe, permanent ou temporaire, plein temps ou temps partiel, collaborateujrs ous sous-traitants. |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Fournir du support sur des processus opérationnels RH complexes.

Responsable d'un domaine particulier d'activités de support RH (sélection/affectation, développement, formation, évaluation, rémunération, avantages, retraite, paie, administration du personnel) et exploite les outils associés pour atteindre les objectifs fixés.

S'assure que le service est rendu aux salariés et aux managers conformément aux normes définies.

Peut avoir une responsabilité d'encadrement

### Tâches complémentaires

Participer à l'analyse des besoins de formation informatique en déterminant les besoins individuels ou collectifs en formation et en développement, en cohérence avec le plan de développement (DVTR401/M).

Aider à la réalisation de plans de formations en utilisant les résultats des analyses des besoins en formation (DVTR402/M).

Spécifier des activités de formation et/ou de développement en réponse aux besoins du système informatique (individuelles ou collectives) (DVTR403/M).

Evaluer les bénéfices pour l'entreprise de la formation et des activités de développement (DVTR404/M).

EMLA401 : Etudie et prépare des projets dans certains domaines du droit du travail

EMLA402 : Participe à la préparation des accords sociaux

Se tient à jour des règlementations pertinentes en matière de paie et d'administration du personnel.

A une compréhension des processus de support, des systèmes et des outils du Centre de Service Partagé (CSP) et gère les plans d'amélioration des fonctionnalités du sytème et des processus.

Responsable de la fourniture d'outils structurés de gestion de la connaissance et de matériels utiles à l'exécution des activités journalières de back-office et de traitement des demandes.

Responsable de l'administration des droits d'accès au système d'information RH et des bases de données de connaissance sont administrés correctement.

Maintient des données de qualité élevée ; conserve les données correctes et à jour et classe/enregistre les informations/documents de référence pertinents y compris la documentation légale. Détecte, développe et gère la mise en oeuvre d'actions correctives sur la qualité des données.

Coordonne les changements et mises à jour du système résultant de changement de configuration, de test et contrôle de fonctionnalités du système.

Teste et administre les changements et mises à jour du système et coordonne la diffusion et la communication des changements importants pour l'équipe CSP et/ou les clients.

Responsable de la collecte des besoins de rapports des clients (y compris la collecte des requêtes courantes ou des tendances) et présente ces besoins d'informations de manière appropriée. Construit les rapports standards et les rends disponibles, et fournit les rapports ad-hoc quand et si nécessaire.

Développe une connaissance approfondie de l'architecture et des fonctionnalités de la consolidation (rapports) et définit les paramètres de recherche. Gère la collecte et la consolidation des données utilisées dans les rapports.

Surveille l'utilisation que fait l'équipe CSP des applications informatiques RH, fournit la formation et gère les questions de l'équipe.

INAS401 : Contrôle la conformité de ces processus avec les politiques globales et locales et les besoins légaux

INAS402 : Fournir du support sur les processus administratifs spécifiques liés aux missions à l'international des collaborateurs pour une ou plusieurs entités dans un pays (permis de travail, retraite, loi et fiscalité nationale et internationale, rémunération, stratégies d'indemnisation, …)

INAS403 : Participe au développement et conseille sur les procédures spécifiques en matière de missions internationales pour 1 ou plusieurs entités dans un pays

INAS404 : Participe au développement et à la mise en œuvre des politiques de missions internationales

PADM401 : Responsable de la réalisation de la gestion complète récurrente des activités mensuelles et annuelles de paie (paiement des salaires, mutations, contrôles, reporting paie) en traitant les cas compliqués avec surveillance.

PADM402 : Responsable de l'organisation efficace du processus administratif dans le département / service de paie (avantages des salariés, activités de formation ou de recrutement) avec les autres départements ou clients (en cas d'externalisation).

PADM403 : Se tenir à jour des modifications pertinentes des règles et législations en matière de gestion de la paie.

RERE401 : Participe à l'identification des besoins pour des métiers spécifiques, la préparation des descriptions d'emploi et des profils, et la préparation des critères de sélection et d'évaluation des candidats.

RERE402 : Prépare les plans d'affectation et de recrutement et s'assure que les ressources nécessaires sont disponibles pour rencontrer les candidats comme prévu. Vérifie que le processus d'achat a été achevé et obtient l'accord et validation.

RERE403 : Identifie et sélectionne les agences et autres fournisseurs et reçoit, vérifie et compare leurs devis respectifs en utilisant les méthodes et procédures définies. Participe à la négociation des conditions et délais.

RERE404 : Passe commande auprès des agences et autres fournisseurs en développant la documentation convenue et obtient la confirmation si nécessaire.

RER405 : Vérifie que les communications / publicités, les sélections, les entretiens, les offres, les accords, contrats, paies et autres obligations sont mis en oeuvre conformément aux délais et conditions convenues, en résolvant les problèmes dans les limites de sa responsabilité.

RERE406 : Participe à l'analyse des candidatures, des entretiens et autres processus de sélection. Conseille les managers sur toute réglementation ou législation externe pertinente, normes et codes de bonne pratique.

RERE407 : Informe les personnes concernées des résultats des entretiens et suites données et participe à la négociation des délais et conditions d'emploi.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

BAC+2 RH ou niveau équivalent

Expérience dans une fonction appropriée  RH.
expérience dans l'industrie
Connaissance des politiques, stratégies et processus RH

| Connaissance techniques et autres |
| --- |
| |

| Comportements |
| --- |
| Orientation client<br>Travail en équipe<br>Souplesse<br>Esprit d'engagement<br>Créatif<br>Expérience des systèmes RH<br>Souhaitable : Bon niveau d'Anglais oral et écrit |

# Support RH - Niveau 5 (HRS5)

**Filière : Ressources Humaines**
**Métier : Support Ressources Humaines**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HRSU | Support Ressources Humaines | Niveau 5 | Fournir un support aux clients internes ou externes y compris les managers, les salariés, les candidats et les collègues RH, les activités concernées peuvent être tout type de support des activités RH opérationnelles. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DVTR | Développement et formation | Niveau 5 | La gestion, ou la fourniture d'expertise, dans le développement et la formation des informaticiens, incluant : la définition des besoins de formation et de développement conformément aux exigences de l'entreprise ou de l'activité, la production de plans de formation, la conception et l'animation de formation, la relation avec les fournisseurs externes et l'évaluation des bénéfices de la formation et des activités de développement. |
| COBE | Rémunération et avantages sociaux | Niveau 5 | Planifier, évaluer, gérer et coordonner des programmes efficaces de rémunération et d'avantages sociaux des collaborateurs. Etablir des plands de rémunération fixe et variable, et d'incitation financière pour les avantages sociaux et les services des salariés. |
| EMLA | EMLA | Niveau 5 | |
| INAS | INAS | Niveau 5 | |
| PADM | Gestion de Paie | Niveau 5 | Ce rôle est centré sur le déroulement et la gestion efficaces des programmes de paie et de rémunération des employés. Réaliser correctement la gestion du personnel et de la paie, conformément aux réglementations légales et internes, de telle manière que les employés soient payés de manière correcte et dans les délais. Ce rôle inclut la responsabilité de répondre aux besoins des clients internes et externes selon le cas. |
| RERE | Recrutement et Sourcing | Niveau 5 | La gestion de la fourniture de service sur tous les aspects des pratiques en informatique : recrutement interne ou externe, permanent ou temporaire, plein temps ou temps partiel, collaborateujrs ous sous-traitants. |

## Description du niveau

**Niveau 5**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Fournir du support sur des processus opérationnels RH complexes en étant responsable de certaines activités de support RH (sélection/affectation, développement, formation, évaluation, rémunération, avantages, retraite, paie, administration du personnel) et exploite les outils associés pour atteindre les objectifs fixés.

Peut assurer les responsabilités d'une équipe

S'assure que le service est rendu aux salariés et aux managers conformément aux normes définies.

### Tâches complémentaires

Conduire l'analyse des besoins de formation dans la fonction informatique : déterminer les besoins de formation et développement individuels ou collectifs en cohérence avec les affaires de l'entreprise / l'activité (DVTR501/M)

Produire des plans annuels par service, les revoir et les adapter en fonction de l'évolution des besoins de l'entreprise / activité / service (DVTR502/M)

Déterminer les besoins de nouveaux cours dans son domaine de spécialité (DVTR503/M)

Evaluer les bénéfices des programmes de formation et de développement pour l'entreprise / l'activité et en faire un compte rendu (DVTR504/M)

COBE501 : Conseiller et assurer un support au management et aux équipes RH sur les aspects de la rémunération et des avantages sociaux

COBE502 : Etablir des plans de rémunération en consultant le management HR sur la base des besoins commerciaux

COBE503 : Coordonner les activités relatives au management et à la mise en œuvre des plans de rémunération ( processus de revue des salaires, …) et mettre en œuvre les actions pour améliorer la gestion et les processus ainsi que le service au client.

COBE504 : Contribuer aux enquêtes sur les salaires et avantages sociaux des salariés et faire des rapports et des recommandations générales

COBE505 : Contribuer à l'analyser et aux rapports sur les avantages sociaux globaux en fonction des besoins de données internes

COBE506 : Partager l'information avec les équipes RH et les spécialistes des salaires et avantages sociaux au sein d'Atos Origin

EMLA501 : Responsabilité de la fourniture de conseil juridique avisé en droit du travail pour plusieurs entités, départements

EMLA502 : Contribue au développement et à la préparation de la politique et des procédures dans le respect du droit du travail et s'assure que toutes les procédures appropriées sont conformes

Se tient à jour des règlementations pertinentes en matière de paie et d'administration du personnel.

A une compréhension d'expert des processus de support, des systèmes et des outils du Centre de Service Partagé (CSP) et conduit les plans d'amélioration des fonctionnalités du sytème et des processus.

Responsable de la fourniture d'outils structurés de gestion de la connaissance et de matériels utiles à l'exécution des activités journalières de back-office et de traitement des demandes.

Responsable de la base de données de connaissance et de l'accès courant et facile au service pour les clients.

Coordonne la diffusion et la communication des changements importants pour l'équipe CSP et/ou des clients.

Valide les besoins de rapports et est responsable de la communication et la mise en oeuvre de ces changements.

Valide les paramètres de recherche de tout nouveau système et est responsable du maintien des données de qualité élevée.

Responsable de l'utilisation que fait l'équipe CSP des applications informatiques RH, et gère toutes les questions de l'équipe.

Responsable du développement et du déploiement des besoins de formation sur les applications informatiques RH, en partenariat avec l'équipe CSP, les clients et les tiers le cas échéant.

INAS501 : Fournir du support sur les processus relatifs aux missions à l'international des collaborateurs pour une ou plusieurs entités dans un pays (permis de travail, retraite, loi et fiscalité nationale et internationale, rémunération, stratégies d'indemnisation, …)

INAS502 : Surveille et s'assure de la conformité de ces processus avec les politiques globales et locales et les besoins légaux

INAS503 : Contribue au développement et conseille sur les politiques spécifiques en matière de missions internationales pour une région spécifique

INAS504 : Contribue au développement et à la mise en œuvre des politiques de missions internationales

PADM501 : Responsable de la réalisation de la gestion complète récurrente des activités mensuelles et annuelles de paie (paiement des salaires, mutations, contrôles, reporting paie)

PADM502 : Prend en charge des projets spécifiques dans le service et dans le cas d'externalisation si nécessaire

PADM503 : Responsable de l'organisation efficace du processus administratif dans le département / service de paie (avantages des salariés, activités de formation ou de recrutement) avec les autres départements ou clients (en cas d'externalisation)

PADM504 : Peut avoir des responsabilités de chef d'équipe pour un ou plusieurs équipes administratives

PADM505 : Se tient à jour des règles et législations en matière de gestion de la paie

RERE501 : Prend la responsabilité de la formulation des besoins pour des métiers spécifiques, la préparation des descriptions d'emploi et de spécification des profils, et la préparation des critères de sélection et d'évaluation des candidats.

RERE502 : Planifie et gère les plans et campagnes d'affectation et de recrutement pour des besoins multiples. S'assure que les ressources nécessaires sont disponibles et que les personnes concernées peuvent rencontrer les candidats comme prévu. S'assure que le processus de recrutement a été achevé et peut le clore.

RERE503 : Identifie et sélectionne les agences et autres fournisseurs potentiels et reçoit, vérifie et compare leurs devis respectifs en utilisant les méthodes et procédures définies. Négocie les conditions et délais.

RERE504: Valide les contrats et passe commande auprès des agences et autres fournisseurs, en utilisant des méthodes, procédures et normes définies. Développe la documentation convenue et obtient la confirmation si nécessaire.

RER505 : S’assure que les communications / publicités, les sélections, les entretiens, les offres, les accords, contrats, paies et autres obligations sont mis en oeuvre conformément aux délais et conditions convenues.

RERE506 : Participe à l’analyse des candidatures, des entretiens et autres processus de sélection, comme des tests psychométriques et centres d’évaluation. S’assure de la prise en compte de toute réglementation ou législation externe, normes et codes de bonne pratique.

RERE507 : S’assure que les personnes concernées sont informées des résultats des entretiens et suites données et participe à la négociation des délais et conditions d’emploi.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

BAC+2  RH ou niveau équivalent

Expérience dans une fonction RH. pertinente

Expérience dans l’industrie

Connaissance des politiques, stratégies et processus RH

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Orientation client

Travail en équipe

Souplesse

Esprit d’engagement

Créatif

Expérience des systèmes RH

Bon niveau d’Anglais oral et écrit

# Conseil / Expertise RH - Niveau 3 (HRSP3)

**Filière : Ressources Humaines**
**Métier : Conseil / Expertise RH**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HRSP | HRSP | Niveau 3 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DVTR | Développement et formation | Niveau 3 | La gestion, ou la fourniture d'expertise, dans le développement et la formation des informaticiens, incluant : la définition des besoins de formation et de développement conformément aux exigences de l'entreprise ou de l'activité, la production de plans de formation, la conception et l'animation de formation, la relation avec les fournisseurs externes et l'évaluation des bénéfices de la formation et des activités de développement. |
| EMLA | EMLA | Niveau 3 | |
| RERE | Recrutement et Sourcing | Niveau 3 | La gestion de la fourniture de service sur tous les aspects des pratiques en informatique : recrutement interne ou externe, permanent ou temporaire, plein temps ou temps partiel, collaborateujrs ous sous-traitants. |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

EMLA301 : Etudie et prépare certains aspects du droit du travail
EMLA402 : Participe à la préparation des accords sociaux

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

| Comportements |
| --- |
| |

# Conseil / Expertise RH - Niveau 4 (HRSP4)

**Filière : Ressources Humaines**
**Métier : Conseil / Expertise RH**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HRSP | HRSP | Niveau 4 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DVTR | Développement et formation | Niveau 4 | La gestion, ou la fourniture d'expertise, dans le développement et la formation des informaticiens, incluant : la définition des besoins de formation et de développement conformément aux exigences de l'entreprise ou de l'activité, la production de plans de formation, la conception et l'animation de formation, la relation avec les fournisseurs externes et l'évaluation des bénéfices de la formation et des activités de développement. |
| COBE | Rémunération et avantages sociaux | Niveau 4 | Planifier, évaluer, gérer et coordonner des programmes efficaces de rémunération et d'avantages sociaux des collaborateurs. Etablir des plands de rémunération fixe et variable, et d'incitation financière pour les avantages sociaux et les services des salariés. |
| EMLA | EMLA | Niveau 4 | |
| HEAL | Hygiène et Sécurité | Niveau 4 | Responsable de conseiller l'entreprise sur la législation en matière d'hygiène et sécurité. Développe et met en oeuvre la politique d'entreprise, les plans d'actions et les normes en conformité avec les besoins légaux et opérationnels. |
| INAS | INAS | Niveau 4 | |
| RERE | Recrutement et Sourcing | Niveau 4 | La gestion de la fourniture de service sur tous les aspects des pratiques en informatique : recrutement interne ou externe, permanent ou temporaire, plein temps ou temps partiel, collaborateujrs ous sous-traitants. |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

HRSP401 : Réalisation de missions seul ou dans une équipe, en mettant en œuvre ses connaissances, ses compétences et son expérience

HRSP402 : Montre une compréhension des problèmes du client et propose des solutions viables dans son domaine d'expertise en tenant compte des besoins des intéressés

HRSP403 : Participe à la définition et au développement des politiques, processus, procédures et normes RH

HRSP404 : Réalise des missions de manière méthodique

### Tâches complémentaires

Participer à l'analyse des besoins de formation informatique en déterminant les besoins individuels ou collectifs en formation et en développement, en cohérence avec le plan de développement (DVTR401/M).

Aider à la réalisation de plans de formations en utilisant les résultats des analyses des besoins en formation (DVTR402/M).

Spécifier des activités de formation et/ou de développement en réponse aux besoins du système informatique (individuelles ou collectives) (DVTR403/M).

Evaluer les bénéfices pour l'entreprise de la formation et des activités de développement (DVTR404/M).

EMLA401 : Etudie et prépare des projets dans certains domaines du droit du travail

EMLA402 : Participe à la préparation des accords sociaux

HEAL401 : Contribue aux stratégies, procédures, normes en matière d'hygiène et sécurité, en cohérence avec les besoins légaux et avec le commerce

HEAL402 : Contribue au plan d'actions Hygiène & Sécurité détaillant les objectifs mesurables de l'entreprise

HEAL403 : Contribue aux vérifications requises en matière d'hygiène et sécurité

HEAL404 : Enregistre et analyse le taux d'accident et l'absentéisme pour maladie

INAS401 : Contrôle la conformité de ces processus avec les politiques globales et locales et les besoins légaux

INAS402 : Fournir du support sur les processus administratifs spécifiques liés aux missions à l'international des collaborateurs pour une ou plusieurs entités dans un pays (permis de travail, retraite, loi et fiscalité nationale et internationale, rémunération, stratégies d'indemnisation, …)

INAS403 : Participe au développement et conseille sur les procédures spécifiques en matière de missions internationales pour 1 ou plusieurs entités dans un pays

INAS404 : Participe au développement et à la mise en œuvre des politiques de missions internationales

RERE401 : Participe à l'identification des besoins pour des métiers spécifiques, la préparation des descriptions d'emploi et des profils, et la préparation des critères de sélection et d'évaluation des candidats.

RERE402 : Prépare les plans d'affectation et de recrutement et s'assure que les ressources nécessaires sont disponibles pour rencontrer les candidats comme prévu. Vérifie que le processus d'achat a été achevé et obtient l'accord et validation.

RERE403 : Identifie et sélectionne les agences et autres fournisseurs et reçoit, vérifie et compare leurs devis respectifs en utilisant les méthodes et procédures définies. Participe à la négociation des conditions et délais.

RERE404 : Passe commande auprès des agences et autres fournisseurs en développant la documentation convenue et obtient la confirmation si nécessaire.

RER405 : Vérifie que les communications / publicités, les sélections, les entretiens, les offres, les accords, contrats, paies et autres obligations sont mis en oeuvre conformément aux délais et conditions convenues, en résolvant les problèmes dans les limites de sa responsabilité.

RERE406 : Participe à l'analyse des candidatures, des entretiens et autres processus de sélection. Conseille les managers sur toute réglementation ou législation externe pertinente, normes et codes de bonne pratique.

RERE407 : Informe les personnes concernées des résultats des entretiens et suites données et participe à la négociation des délais et conditions d'emploi.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplôme Bac +5 en RH, Droit social ou Administration des Entreprises ou niveau équivalent

Expérience significative dans une fonction de Management RH.

Un expérience dans l'industrie dans une grande entreprise serait un avantage

Connaissance des politiques, stratégies et processus RH

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Engagement à produire / fournir des résultats

Compétences d'influence et de persuasion

Bon niveau d'Anglais oral et écrit

# Conseil / Expertise RH - Niveau 5 (HRSP5)

**Filière : Ressources Humaines**
**Métier : Conseil / Expertise RH**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HRSP | HRSP | Niveau 5 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DVTR | Développement et formation | Niveau 5 | La gestion, ou la fourniture d'expertise, dans le développement et la formation des informaticiens, incluant : la définition des besoins de formation et de développement conformément aux exigences de l'entreprise ou de l'activité, la production de plans de formation, la conception et l'animation de formation, la relation avec les fournisseurs externes et l'évaluation des bénéfices de la formation et des activités de développement. |
| COBE | Rémunération et avantages sociaux | Niveau 5 | Planifier, évaluer, gérer et coordonner des programmes efficaces de rémunération et d'avantages sociaux des collaborateurs. Etablir des plands de rémunération fixe et variable, et d'incitation financière pour les avantages sociaux et les services des salariés. |
| EMLA | EMLA | Niveau 5 | |
| HEAL | Hygiène et Sécurité | Niveau 5 | Responsable de conseiller l'entreprise sur la législation en matière d'hygiène et sécurité. Développe et met en oeuvre la politique d'entreprise, les plans d'actions et les normes en conformité avec les besoins légaux et opérationnels. |
| INAS | INAS | Niveau 5 | |
| RERE | Recrutement et Sourcing | Niveau 5 | La gestion de la fourniture de service sur tous les aspects des pratiques en informatique : recrutement interne ou externe, permanent ou temporaire, plein temps ou temps partiel, collaborateujrs ous sous-traitants. |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

HRSP501 : Réalisation de missions seul ou dans une équipe, en mettant en œuvre ses connaissances, ses compétences et son expérience

HRSP502 : Montre une compréhension des problèmes du client et propose des solutions viables dans son domaine d'expertise en tenant compte des besoins des intéressés

HRSP503 : Identifie les besoins hors de son domaine d'expertise et les liens, sollicite et travaille efficacement avec d'autres experts si nécessaire

HRSP504 : Contribue à la définition et au développement des politiques, processus, procédures et normes RH

HRSP505 : Réalise des missions de manière méthodique

HRSP506 : Produit des livrables de qualité en termes de fond et de forme. Ex : rapports, présentation et argumentaire

HRSP507 : Maintient une connaissance détaillée des pratiques courantes dans son domaine d'expertise

HRSP508 : Se tient informé des nouveautés dans son domaine d'expertise

HRSP509 : Rechercher la connaissance , et dans certains cas une connaissance détaillée, dans des domaines hors de son expertise si approprié.

Optionnel :

HRSP510 : Apporte une contribution efficace pour identifier et sécuriser des opportunités d'affaires de prestations de conseil

**Tâches complémentaires**

Conduire l'analyse des besoins de formation dans la fonction informatique : déterminer les besoins de formation et développement individuels ou collectifs en cohérence avec les affaires de l'entreprise / l'activité (DVTR501/M)

Produire des plans annuels par service, les revoir et les adapter en fonction de l'évolution des besoins de l'entreprise / activité / service (DVTR502/M)

Déterminer les besoins de nouveaux cours dans son domaine de spécialité (DVTR503/M)

Evaluer les bénéfices des programmes de formation et de développement pour l'entreprise / l'activité et en faire un compte rendu (DVTR504/M)

COBE501 : Conseiller et assurer un support au management et aux équipes RH sur les aspects de la rémunération et des avantages sociaux

COBE502 : Etablir des plans de rémunération en consultant le management HR sur la base des besoins commerciaux

COBE503 : Coordonner les activités relatives au management et à la mise en œuvre des plans de rémunération ( processus de revue des salaires, …) et mettre en œuvre les actions pour améliorer la gestion et les processus ainsi que le service au client.

COBE504 : Contribuer aux enquêtes sur les salaires et avantages sociaux des salariés et faire des rapports et des recommandations générales

COBE505 : Contribuer à l'analyser et aux rapports sur les avantages sociaux globaux en fonction des besoins de données internes

COBE506 : Partager l'information avec les équipes RH et les spécialistes des salaires et avantages sociaux au sein d'Atos Origin

EMLA501 : Responsabilité de la fourniture de conseil juridique avisé en droit du travail pour plusieurs entités, départements

EMLA502 : Contribue au développement et à la préparation de la politique et des procédures dans le respect du droit du travail et s'assure que toutes les procédures appropriées sont conformes

HEAL501 : Met en œuvre les stratégies, procédures, normes en matière d'hygiène et sécurité, en cohérence avec les besoins légaux et avec le commerce

HEAL502 : Met en œuvre le plan d'actions Hygiène & Sécurité détaillant les objectifs mesurables de l'entreprise

HEAL503 : Contribue à la définition des vérifications requises en matière d'hygiène et sécurité

HEAL504 : Implication dans les inspections réalisées sur site et s'assures que les vérifications requises sont réalisées

HEAL505 : Fait des rapports et analyse le taux d'accident et l'absentéisme pour maladie et propose des actions appropriées

INAS501 : Fournir du support sur les processus relatifs aux missions à l'international des collaborateurs pour une ou plusieurs entités dans un pays (permis de travail, retraite, loi et fiscalité nationale et internationale, rémunération, stratégies d'indemnisation, …)

INAS502 : Surveille et s'assure de la conformité de ces processus avec les politiques globales et locales et les besoins légaux

INAS503 : Contribue au développement et conseille sur les politiques spécifiques en matière de missions internationales pour une région spécifique

INAS504 : Contribue au développement et à la mise en œuvre des politiques de missions internationales

RERE501 : Prend la responsabilité de la formulation des besoins pour des métiers spécifiques, la préparation des descriptions d'emploi et de spécification des profils, et la préparation des critères de sélection et d'évaluation des candidats.

RERE502 : Planifie et gère les plans et campagnes d'affectation et de recrutement pour des besoins multiples. S'assure que les ressources nécessaires sont disponibles et que les personnes concernées peuvent rencontrer les candidats comme prévu. S'assure que le processus de recrutement a été achevé et peut le clore.

RERE503 : Identifie et sélectionne les agences et autres fournisseurs potentiels et reçoit, vérifie et compare leurs devis respectifs en utilisant les méthodes et procédures définies. Négocie les conditions et délais.

RERE504: Valide les contrats et passe commande auprès des agences et autres fournisseurs, en utilisant des méthodes, procédures et normes définies. Développe la documentation convenue et obtient la confirmation si nécessaire.

RER505 : S'assure que les communications / publicités, les sélections, les entretiens, les offres, les accords, contrats, paies et autres obligations sont mis en oeuvre conformément aux délais et conditions convenues.

RERE506 : Participe à l'analyse des candidatures, des entretiens et autres processus de sélection, comme des tests psychométriques et centres d'évaluation. S'assure de la prise en compte de toute réglementation ou législation externe, normes et codes de bonne pratique.

RERE507 : S'assure que les personnes concernées sont informées des résultats des entretiens et suites données et participe à la négociation des délais et conditions d'emploi.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplôme Bac +5 en RH, Droit social ou Administration des Entreprises ou niveau équivalent
Expérience significative dans une fonction de Management RH.
Un expérience dans l'industrie dans une grande entreprise serait un avantage
Connaissance des politiques, stratégies et processus RH

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Engagement à produire / fournir des résultats
Compétences d'influence et de persuasion
Bon niveau d'Anglais oral et écrit

# Conseil / Expertise RH - Niveau 6 (HRSP6)

**Filière : Ressources Humaines**
**Métier : Conseil / Expertise RH**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HRSP | HRSP | Niveau 6 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DVTR | Développement et formation | Niveau 6 | La gestion, ou la fourniture d'expertise, dans le développement et la formation des informaticiens, incluant : la définition des besoins de formation et de développement conformément aux exigences de l'entreprise ou de l'activité, la production de plans de formation, la conception et l'animation de formation, la relation avec les fournisseurs externes et l'évaluation des bénéfices de la formation et des activités de développement. |
| COBE | Rémunération et avantages sociaux | Niveau 6 | Planifier, évaluer, gérer et coordonner des programmes efficaces de rémunération et d'avantages sociaux des collaborateurs. Etablir des plands de rémunération fixe et variable, et d'incitation financière pour les avantages sociaux et les services des salariés. |
| EMLA | EMLA | Niveau 6 | |
| HEAL | Hygiène et Sécurité | Niveau 6 | Responsable de conseiller l'entreprise sur la législation en matière d'hygiène et sécurité. Développe et met en oeuvre la politique d'entreprise, les plans d'actions et les normes en conformité avec les besoins légaux et opérationnels. |
| INAS | INAS | Niveau 6 | |
| RERE | Recrutement et Sourcing | Niveau 6 | La gestion de la fourniture de service sur tous les aspects des pratiques en informatique : recrutement interne ou externe, permanent ou temporaire, plein temps ou temps partiel, collaborateujrs ous sous-traitants. |

## Description du niveau

**Niveau 6**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

HRSP601 : Réalisation de missions seul ou à la tête d'une petite équipe de consultants

HRSP602 : Assume la responsabilité de décisions dans son domaine d'expertise et susceptibles d'avoir un effet significatif à moyen ou long terme pour le client

HRSP603 : Travaille efficacement avec les équipes du client, en garantissant leur implication, leur confiance et leur coopération dans la réalisation des missions, et en générant l'appropriation et la propriété du travail réalisé

HRSP604 : A une connaissance générale suffisante pour comprendre la pertinence et l'importance relative de son propre domaine de spécialité et des autres

HRSP605 : Apporte une pleine contribution à une équipe de spécialistes

HRSP606 : Apporte soutien et guide, en transmettant compétences et expertise

HRSP607 : Si applicable, planifie et organise le travail d'un petite groupe de consultants sur une mission. Montre des capacités d'encadrement et d'animation du groupe

HRSP608 : si applicable ; réalise des missions hors de son domaine d'expertise. Formalise la manière dont les missions peuvent être réalisées. Planifie, surveille et contrôle les activités si nécessaire. Fait des recherches pour acquérir la connaissance nécessaire. Recherche et acquiert l'expertise significative appropriée.

HRSP609 : si applicable : apporte une contribution significative pour identifier, proposer et gagner des affaires de prestations de conseil

### Tâches complémentaires

Prendre la responsabilité de la conduite d'analyse des besoins de formation, par la collecte des besoins de formation et développement en cohérence avec les affaires de l'entreprise / l'activité (DVTR601/M)

Produire des plans de formation par service ou fonction, avec des éléments financiers et les adapter aux besoins d'évolution de l'entité (DVTR602/M)

Prendre la responsabilité de la spécification et la construction de formations et de programmes de développement (DVTR603/M)

Evaluer le bénéfice de la formation et des programmes de développement pour l'entreprise et initier des actions correctives si nécessaire (DVTR604/M)

Gérer les programmes de formation de la conception initiale jusqu'à l'achèvement (DVTR605/M)

COBE601 : Conseiller et assurer un support au management et aux équipes RH sur un grand nombre d'aspects de la rémunération et des avantages sociaux

COBE602 : Etablir les plans et les politiques de rémunération en consultant le management opérationnel et HR sur la base des besoins commerciaux

COBE603 : Coordonner les activités relatives au management et à la mise en œuvre des plans de rémunération ( processus de revue des salaires, …) et proposer et mettre en œuvre les actions pour améliorer la gestion et les processus ainsi que le service au client. Ceci peut aussi couvrir la gestion des fournisseurs.

COBE604 : Conduire des enquêtes sur les salaires et avantages sociaux des salariés et faire des recommandations sur des actions spécifiques basées sur le résultat des comparaisons

COBE605 : Analyser et faire des rapports sur les avantages sociaux globaux en fonction des données internes et des besoins externes et faire des recommandations de changements pour améliorer l'efficacité des plans et processus

COBE606 : Peut impliquer la responsabilité de la coordination d'initiatives dans différents pays et / ou le management ou le tutorat de collaborateurs

COBE607 : Contribuer à l'échange de connaissance et des meilleurs pratiques au sein d'Atos Origin

EMLA601 : Responsabilité de la fourniture de conseil juridique avisé en droit du travail pour une ou plusieurs entités, départements

EMLA602 : Responsabilité de la préparation des accords sociaux

EMLA603 : Développement et de la préparation de la politique et des procédures dans le respect du droit du travail et s'assure que toutes les procédures appropriées sont conformes

HEAL601 : Contribue à la définition et à la mise en œuvre des stratégies, procédures, normes en matière d'hygiène et sécurité, en cohérence avec les besoins légaux

HEAL602 : Contribue au plan d'actions Hygiène & Sécurité détaillant les objectifs mesurables de l'entreprise

HEAL603 : Responsable de la définition des vérifications requises en matière d'hygiène et sécurité

HEAL604 : Implication dans les inspections réalisées sur site et s'assures que les vérifications requises sont réalisées

HEAL605 : Se tient au courant des dernières recherches et législations en matière de sécurité

HEAL606 : Analyse le niveau d'accident et l'absentéisme pour maladie et propose des actions appropriées

INAS601 : Contribue aux processus relatifs aux missions à l'international des collaborateurs pour une ou plusieurs entités internationales dans un pays (permis de travail, retraite, loi et fiscalité nationale et internationale, rémunération, stratégies d'indemnisation, …)

INAS602 : Conseiller sur les différents aspects des affectations internationales pour un ou plusieurs entités dans un pays

INAS603 : S'assure de la conformité avec les réglementations internationales en matière de loi, de sécurité sociale et de fiscalité.

INAS604 : Développer et conseiller sur les politiques spécifiques en matière de missions internationales pour une région spécifique

INAS605 : Contribue au développement et à la mise en œuvre des politiques de missions internationales

INAS606 : Maintient des relations avec des fournisseurs internes et externes spécialisés dans la mise à jour d'informations sur les processus d'affectation à international

RERE601 : Influence et conseille ses collègues sur la stratégie en matière de recrutement et de sourcing pour son domaine de responsabilité.

RERE602 : Influence et conseille le management et obtient leur engagement pour la mise en œuvre de solutions et / ou de recommandations.

RERE603 : Détermine et met en oeuvre les plans d'actions pour son domaine de responsabilité. S'assure de la réalisation des projets dans son domaine de spécialité

RERE604 : Apporte un support d'expertise dans son domaine de spécialité avec les niveaux de services convenus et dans les délais requis (y compris les entretiens avec les candidats confirmés), en assurant une résolution rapide et correcte des problèmes.

RERE605 : Réalise l'audit et l'évaluation du succès et de l'efficacité des processus, en identifiant les problèmes et en proposant les changements nécessaires. Ceci inclut l'analyse des recrutements, l'évaluation des supports, la satisfaction client et la validation des méthodes de sélection.

RERE606 : Prépare les prévisions de besoin de main d'œuvre avec l'aide des managers. Maintient les données relatives à la fourniture de main d'œuvre  et aide ses collègues confirmés dans la préparation des plans d'affectation.

RERE607 : Prend la responsabilité de la conduite des contrats avec les fournisseurs dans son domaine de spécialité et résout les problèmes dans les limites de sa responsabilité. Réalise les tâches comme la recommandation ou l'autorisation d'action suite à des défaillances par rapports à des engagement convenus, en apportant du conseil et en autorisant modifications et annulations.

RERE608 : Fournit des présentations de qualité et développe des relations constructives avec le top management, les fournisseurs externes, les concurrents et les clients.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplôme Bac +5 en RH, Droit social ou Administration des Entreprises ou niveau équivalent

Expérience significative dans une fonction de Management RH.

Un expérience dans l'industrie dans une grande entreprise serait un avantage

Expérience d'encadrement et motivation d'une petite équipe dans un environnement de travail « sous pression »

Une expérience de travail à un niveau de management élevé serait un avantage

Compréhension des politiques, stratégies et processus RH

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Engagement à produire / fournir des résultats

Compétences d'influence et de persuasion

Orientation

Bon niveau d'Anglais oral et écrit

# Conseil / Expertise RH - Niveau 7 (HRSP7)

**Filière : Ressources Humaines**
**Métier : Conseil / Expertise RH**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HRSP | HRSP | Niveau 7 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DVTR | Développement et formation | Niveau 7 | La gestion, ou la fourniture d'expertise, dans le développement et la formation des informaticiens, incluant : la définition des besoins de formation et de développement conformément aux exigences de l'entreprise ou de l'activité, la production de plans de formation, la conception et l'animation de formation, la relation avec les fournisseurs externes et l'évaluation des bénéfices de la formation et des activités de développement. |
| COBE | Rémunération et avantages sociaux | Niveau 7 | Planifier, évaluer, gérer et coordonner des programmes efficaces de rémunération et d'avantages sociaux des collaborateurs. Etablir des plands de rémunération fixe et variable, et d'incitation financière pour les avantages sociaux et les services des salariés. |
| EMLA | EMLA | Niveau 7 | |
| HEAL | Hygiène et Sécurité | Niveau 7 | Responsable de conseiller l'entreprise sur la législation en matière d'hygiène et sécurité. Développe et met en oeuvre la politique d'entreprise, les plans d'actions et les normes en conformité avec les besoins légaux et opérationnels. |
| INAS | INAS | Niveau 7 | |
| RERE | Recrutement et Sourcing | Niveau 7 | La gestion de la fourniture de service sur tous les aspects des pratiques en informatique : recrutement interne ou externe, permanent ou temporaire, plein temps ou temps partiel, collaborateujrs ous sous-traitants. |

## Description du niveau

**Niveau 7**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.

**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.

**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils

**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.

**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

| Tâches principales |
| --- |
| HRSP701 : Lors de la réalisation de missions, seul ou comme membre d'une équipe, est capable d'imaginer des solutions et d'identifier les opportunités sur un domaine large et montre la capacité de mener des actions pour exploiter les opportunités susceptibles d'avoir un effet significatif sur les résultats de l'entité concernée |
| HRSP702 : A une connaissance générale et une expérience pratique suffisantes pour diriger des projets de conseil avec des équipes de spécialistes |
| HRSP703 : Assume la responsabilité de la qualité et de l'adéquation des propositions réalisées |
| HRSP704 : Gagne rapidement la considération des clients, des utilisateurs et de ses collègues et développe une réputation de jugement sensé et d'efficacité dans une variété de cultures et d'organisation |
| HRSP705 : Prend un rôle actif dans le développement d'équipes |
| HRSP706 : Impose / force le respect et est considéré comme un expert dans des domaines de connaissance spécifique |
| HRSP707 : Maintient en permanence ses connaissances au plus haut niveau |
| HRSP708 : Responsable de la définition et du développement des politiques, processus, procédures et normes RH |
| HRSP709 : si applicable : Planifie et organise de gros projets de conseil. Gère et dirige une grosse équipe ou plusieurs petites équipes de consultants |
| HRSP710 : si applicable ; Assure la responsabilité d'identifier, proposer et gagner des affaires significatives de prestations de conseil |
| **Tâches complémentaires** |
| Participe aux prises de décision stratégiques (par exemple en relation avec les politiques groupe de formation et de développement) à un niveau élevé de management (DVTR701/M) |
| Gérer le processus d'analyse des besoins de formation, pour un périmètre / groupe particulier d'équipe (DVTR702/M) |
| Planifier et contrôler la formation et le développement pour un périmètre / groupe particulier d'équipe, avec l'entière responsabilité des aspects financiers et de ressources (DVTR703/M) |
| Evaluer le bénéfice de la formation et des programmes de développement pour l'entreprise à partir des résultats des évaluations réalisées (DVTR704/M) |
| COBE701 : Conseiller et assurer un support au management et aux équipes RH sur les aspects opérationnels et stratégiques de la rémunération globale |
| COBE702 : Etablir et passer en revue les plans et les politiques de rémunération pour atteindre la stratégie commerciale globale et les objectifs RH groupe de manière à assurer la compétitivité de l'entreprise |
| COBE703 : Gérer les activités relatives au développement et à la mise en œuvre des plans de rémunération ( processus de revue des salaires, gestion des besoins spécifiques d'une région) et proposer, mettre en œuvre et contrôler les actions pour améliorer l'efficacité de l'organisation et le service au client. Ceci couvre la gestion des fournisseurs et les accords de niveau de service |
| COBE704 : Conduire des enquêtes sur les différents aspects de la rémunération globale et de la reconnaissance et faire des recommandations sur des actions spécifiques basées sur le résultat de comparaison systématique des niveaux et politiques de rémunération |
| COBE705 : Analyser, faire des rapports et évaluer les pratiques existantes de rémunération en fonction des besoins internes et externes et faire des recommandations de changements pour améliorer l'efficacité des plans et processus |
| COBE706 : Peut impliquer la responsabilité de la coordination d'initiatives dans différents pays et / ou la gestion d'une petite équipe |
| COBE707 : Contribuer activement à l'échange de connaissance à l'intérieur de réseaux de professionnels dans et or d'Atos Origin |
| EMLA701 : Responsabilité de la fourniture de conseil juridique avisé en droit du travail pour plusieurs entités, départements |
| EMLA702 : Responsabilité de la préparation des accords sociaux |
| EMLA703 : Responsabilité du développement et de la préparation de la politique et des procédures dans le respect du droit du travail et s'assure que toutes les procédures appropriées sont conformes |
| EMLA704 : Peut recouvrir le management de conseils externes et le management d'équipes |
| HEAL701 : Responsabilité complète de la définition et la mise en œuvre des stratégies, procédures, normes en matière d'hygiène et sécurité, en cohérence avec les besoins légaux |
| HEAL702 : Responsable du plan d'actions Hygiène & Sécurité détaillant les objectifs mesurables de l'entreprise |
| HEAL703 : Responsable de la définition des vérifications requises en matière d'hygiène et sécurité |
| HEAL704 : Implication dans les inspections réalisées sur site et s'assures que les vérifications requises sont réalisées |
| HEAL705 : Se tient au courant des dernières recherches et législations en matière de sécurité |
| INAS701 : Responsabilité de tous les processus relatifs aux missions à l'international des collaborateurs pour une entité internationale ou une grande entité (permis de travail, retraite, loi et fiscalité nationale et internationale, rémunération, stratégies d'indemnisation, …) |
| INAS702 : Responsable du développement et de la mise en oeuvre des politiques de missions internationales |
| INAS703 : S'assure de la conformité avec les réglementations internationales en matière de loi, de sécurité sociale et de fiscalité. |
| INAS704 : Développer et conseiller sur les politiques en matière de missions internationales pour une région spécifique |
| INAS705 : Contribue au développement et à la mise en œuvre des politiques de missions internationales |
| INAS706 :Peut impliquer la responsabilité de diriger efficacement une grosse équipe internationale |
| INAS707 : Développer et maintenir des relations avec des fournisseurs internes et externes spécialisés dans la mise à jour d'informations sur les processus d'affectation à international |
| RERE701 : Assurer l'entière responsabilité du recrutement et du sourcing d'informaticiens dans les budgets et les niveaux de service convenus. S'assure de la prise en compte de la réglementation, des normes et codes de bonne pratique. |
| RERE702 : Influence et conseille sur la politique et la stratégie à long terme de recrutement et de sourcing. S'assure de l'intégration de ces éléments dans le plan stratégique RH. |

RERE703 : Détermine et met en oeuvre la stratégie à moyen terme de la fonction recrutement et sourcing, y compris le maintien de main d'œuvre et les plans d'affectation. S'assure de l'intégration de ces éléments dans les stratégies de développement d'équipes et de gestion de performance.

RERE704 : S'assure que les clients ont la connaissance des services de support disponible et que ces services sont fournis avec les niveaux de services convenus

RERE705 : Etablit des plans et procédures pour l'audit et l'évaluation du succès et de l'efficacité des processus, en identifiant les problèmes et en proposant les changements nécessaires. Ceci inclut l'analyse des recrutements, l'évaluation des supports, la satisfaction client et la validation des méthodes de sélection.

RERE706 : S'assure de la fourniture d'un centre d'expertise dans le domaine de spécialité, et que, si nécessaire, un support journalier est apporté (y compris l'interview des candidats confirmés) en assurant une résolution rapide et correcte des problèmes.

RERE707 : Prend l'entière responsabilité de la conduite des contrats avec les fournisseurs en matière de recrutement et de sourcing.

RERE708 : Fonction de «Champion» : Formalise les services et les avantages ; entretient des relations positives avec les clients ; fournit des présentations de qualité et développe des relations constructives avec le top management, les fournisseurs externes, les concurrents et les clients.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplôme Bac +5 en RH, Droit social ou Administration des Entreprises ou niveau équivalent

Expérience significative dans une fonction de Management RH.

Un expérience dans l'industrie ou le commerce dans une grande entreprise en environnement international serait un avantage

Expérience d'encadrement et motivation d'équipe dans un environnement de travail « sous pression »

Expérience de travail à un niveau de management élevé

Expérience dans les politiques, stratégies et processus RH

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Bonnes compétences de dirigeant, capable de construire des équipes gagnantes et d'apporter orientation et direction dans les RH et en dehors des RH

Bonnes compétences d'influence et de persuasion

Orientation

Bon niveau d'Anglais oral et écrit

# Conseil / Expertise RH - Niveau 8 (HRSP8)

**Filière : Ressources Humaines**
**Métier : Conseil / Expertise RH**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HRSP | HRSP | Niveau 8 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COBE | Rémunération et avantages sociaux | Niveau 8 | Planifier, évaluer, gérer et coordonner des programmes efficaces de rémunération et d'avantages sociaux des collaborateurs. Etablir des plands de rémunération fixe et variable, et d'incitation financière pour les avantages sociaux et les services des salariés. |
| EMLA | EMLA | Niveau 8 | |
| INAS | INAS | Niveau 8 | |

## Description du niveau

### Niveau 8

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

HRSP801 : Impose / force le respect non seulement dans les domaines d'une connaissance spécifique, mais aussi sur tous les aspects de proposition, conduite et direction de projets RH et dans l'obtention d'accord / validation des recommandations

HRSP802 : Est capable d'identifier les opportunités et de proposer une stratégie sur un domaine large et prend la responsabilité d'exploiter les opportunités susceptibles d'avoir un effet significatif sur les résultats de l'entité concernée

HRSP803 : Est efficace dans des organisations multi culturelles et est capable de modifier son approche et son style pour obtenir coopération et engagement et résoudre les conflits potentiels.

HRSP804 : Montre une sensibilité aux problèmes culturels et politiques aussi bien qu'aux objectifs techniques et commerciaux

HRSP805 : Dirige et organise les projets de toute taille, en délégant si nécessaire, par délégation si nécessaire, en dirigeant et motivant les équipes de spécialistes et en assumant la responsabilité de la qualité et l'adéquation du travail global réalisé

HRSP806 : Responsable de la définition et du développement des politiques, processus, procédures et normes RH

HRSP807 : si applicable ; Assure la responsabilité d'identifier, proposer et gagner des affaires significatives de prestations de conseil

### Tâches complémentaires

COBE801 : Conseiller et assurer un support au management et aux équipes RH sur les aspects opérationnels et stratégiques de la rémunération globale

COBE802 : Etablir et passer en revue les plans, les politiques et la stratégie de rémunération pour atteindre la stratégie commerciale globale et les objectifs RH groupe de manière à assurer la compétitivité de l'entreprise

COBE803 : Gérer les activités relatives au développement et à la mise en œuvre des plans de rémunération ( processus de revue des salaires, gestion des besoins spécifiques d'une région) et proposer, mettre en œuvre et contrôler les actions pour améliorer l'efficacité de l'organisation et le service au client.

COBE804 : Ceci couvre les revues de conformité interne et la gestion des fournisseurs et les accords de niveau de service

COBE805 : Conduire ou superviser des enquêtes sur les différents aspects de la rémunération globale et de la reconnaissance et faire des recommandations sur des actions spécifiques basées sur le résultat de comparaison systématique des niveaux et politiques de rémunération

COBE806 : Analyser, faire des rapports et évaluer les pratiques existantes de rémunération en fonction des besoins internes et externes et faire des recommandations de changements pour améliorer l'efficacité des plans et processus

COBE807 : Peut impliquer la responsabilité de la coordination d'initiatives dans différents pays et la gestion d'une petite équipe

COBE808 : Contribuer activement à l'échange de connaissance à l'intérieur de réseaux de professionnels dans et or d'Atos Origin

EMLA801 : Entière responsabilité de la fourniture de conseil juridique avisé en droit du travail complexe pour plusieurs entités, départements

EMLA802 : Responsabilité de la préparation des accords sociaux

EMLA803 : Responsabilité du développement et de la préparation de la politique et des procédures dans le respect du droit du travail et s'assure que toutes les procédures appropriées sont conformes

EMLA804 : Management de conseils externes et le management d'une ou plusieurs grosses équipes

INAS801 : Conseiller et assurer un support au management et aux équipes RH sur les aspects opérationnels et stratégiques de l'emploi à l'international

INAS802 : Etablir et passer en revue les plans et politiques d'emploi à l'international pour atteindre la stratégie commerciale globale et les objectifs RH groupe de manière à assurer la compétitivité de l'entreprise

INAS803 : Gérer les activités relatives au développement et à la mise en œuvre des politiques d'emploi à l'international et proposer, mettre en œuvre et contrôler les actions pour améliorer l'efficacité de l'organisation et le service au client. Ceci couvre les revues de conformité interne et la gestion des fournisseurs et les accords de niveau de service

INAS804 : Conduire des enquêtes pour surveiller et recueillir de l'information sur les pratiques du marché et les tendances concernant l'emploi à l'international et pour faire des recommandations sur des actions spécifiques basées sur le résultat de comparaison systématique des politiques et pratiques

INAS805 : Evaluer les pratiques existantes et faire des recommandations de changements pour améliorer l'efficacité des plans et processus et s'assurer de leur adéquation

INAS806 : Implique la responsabilité de gestion de projets et d'initiatives dans différents pays et / ou de la gestion d'équipes multi fonctionnelles

INAS807 : Contribuer activement à l'échange de connaissance à l'intérieur de réseaux de professionnels dans et or d'Atos Origin

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplôme Bac +5 en RH, Droit social ou Administration des Entreprises ou niveau équivalent (Master souhaité)

Expérience significative dans une fonction de Management RH.

Expérience dans l'industrie ou le commerce dans une grande entreprise en environnement international

Expérience d'encadrement et motivation d'équipe dans un environnement de travail « sous pression »

Expérience de travail à un niveau de management élevé

Expertise dans les politiques, stratégies et processus RH

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Créatif

Engagement à produire / réaliser

Excellentes compétences de dirigeant, capable de construire des équipes gagnantes et d'apporter orientation et direction dans les RH et en dehors des RH

Excellentes compétences d'influence et de persuasion

Perspectives stratégiques

Bon niveau d'Anglais oral et écrit

# Analyste Fonctionnel - Niveau 2 (IA2)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Analyse Fonctionnelle**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 2 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| DTAN | Analyse de données | Niveau 1 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TEST | Test logiciel | Niveau 2 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**

A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**

Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**

Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

- Travailler avec les collègues et les clients/utilisateurs sur l'analyse et la modélisation des fonctions, des processus, des flux d'informations et des structures de données, en utilisant des techniques méthodiques et cohérentes. (ANAL201/M)

- Travailler avec les collègues et les clients/utilisateurs pour enquêter sur des besoins fonctionnels et des problèmes, pour faire évoluer les systèmes d'information (gestion de données, processus/procédures, organisation et matériel). (ANAL202/M)

- Travailler avec les collègues et les clients/utilisateurs à la spécification des flux d'informations, des processus / procédures et des structures de données en réponse aux besoins. (ANAL203/M)

- Documenter le travail en utilisant les standards, les méthodes et les outils requis (ANAL204/M).

- Participer aux réunions client/utilisateur et aux présentations de solutions par oral et par écrit (ANAL205/M)

Participer à l'analyse des besoins de données d'application, en les documentant conformément aux standards requis en utilisant les méthodes et outils prescrits (DTAN101/M).

Mettre en oeuvre des techniques d'analyse et de modélisation de données, basées sur une compréhension détaillée des processus fonctionnels, pour établir, modifier ou maintenir une structure de données et ses composants associés (DTAN102/M).

Répondre aux demandes des concepteurs de bases de données et des autres membres de l'équipe développement sur des informations ou des explications concernant les structures de données et leurs composants associés (DTAN103/M)

il aide au développement et à l'entretien des normes de données de projet.  Ceci peut inclure l'adoption et la prolongation possible des normes de corporation de données par les procédures appropriées. (DTAN104/M)

### Tâches complémentaires

- Aide à définir, planifier et justifier  les projets pour développer/implémenter les composants automatisés et non-automatisés de processus nouveaux ou mis à jour (ANAL206/O).

- Aider les collègues et clients / utilisateurs à définir les test de validation (ANAL207/O)

Interpréter et exécuter les jeux de tests moyennement complexes fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies. (TEST201/M)

Argumenter sur les échecs ou les réussites de tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST202/M)

Faire le reporting des résultats de tests à son responsable et/ou ses autres collègues d'une manière claire et concise. (TEST203/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 4/5 (diplôme d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

- A acquis une expérience (1 an minimum) dans une fonction d'ISM3 en niveau 1 OU dispose d'une expérience fonctionnelle - métier client (2 ans environ)

- A de bonnes compétences relationnelles et une expérience significative de la négociation avec les clients et /ou les utilisateurs

- A une approche disciplinée, analytique et systématique de la résolution de problème

- A une bonne connaissance des logiciels de gestion du cycle de développement informatique et une bonne pratique de leurs mises en oeuvre

### Connaissance techniques et autres

- Maîtrise des techniques d'analyse fonctionnelle

- Maîtrise des outils de modélisation de l'information

### Comportements

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en le décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

- Acquisition d'information : identifie les manques dans l'information disponible à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts

- Souci du détail : applique les normes et procédures aux tâches entreprises et s'assure de ne rien avoir oublié

- Communication efficacement à l'oral et à l'écrit

# Analyste Fonctionnel - Niveau 3 (IA3)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Analyse Fonctionnelle**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 3 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| DTAN | Analyse de données | Niveau 2 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TEST | Test logiciel | Niveau 3 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

- Travailler avec des collègues et des clients / utilisateurs à l'analyse et la modélisation des fonctions, des processus, des flux d'informations et des données, en utilisant les techniques appropriées (ANAL301/M)

- Etudier avec des collègues et des clients/utilisateurs les besoins fonctionnels et les problèmes et rechercher des solutions efficaces en apportant des améliorations sur la gestion de données, les processus/procédures, l'organisation et le matériel. Aider à l'analyse des solutions et identifier les options envisageables (ANAL302/M).

- Travailler avec des collègues et clients/utilisateurs à la spécification des flux d'information, des processus/procédures et des données conformément aux besoins définis (ANAL303/M)

- Documenter tout travail en utilisant les standards, méthodes et outils requis (ANAL304/M).

- Organiser, préparer et participer aux réunions clients/utilisateurs et présenter les solutions par oral et par écrit (ANAL305/M).

- Aider à définir, planifier et justifier (en termes fonctionnel) les projets pour développer/implémenter les composants automatisés et non-automatisés des processus nouveaux ou modifiés (ANAL306/M).

SOIT : Dans un environnement de projet, étudie les besoins en développement de données, en les documentant selon les standards demandés en utilisant les outils et les méthodes prescrites,

OU: Dans l'environnement global (pas un environnement de projet), aide à la étude des besoins généraux de données, en les documentant selon les standards demandés en utilisant les outils et les méthodes prescrits. (DTAN201/M)

SOIT : Dans un environnement de projet, utilise les techniques d'analyse de données et de modélisation de données, basées sur une compréhension détaillée du process business, afin d'établir, modifier ou maintenir une structure de données et ses composants associés (descriptions d'entité, descriptions de relation, définitions d'attribut),

OU: Dans l'environnement global (pas un environnement de projet), utilise les techniques d'analyse et de modélisation de données, basées sur une compréhension globale des besoins en information globale, afin d'établir, modifier ou maintenir une structure de données et ses composants associés (descriptions d'entité, descriptions de relation, définitions d'attribut). (DTAN202/M)

SOIT: Dans un environnement de projet, conduit le développement et la maintenance des standards de données projet, qui peuvent inclure le choix et la prolongation possible des standards de données globales par les procédures appropriées,

OU: Dans l'environnement global (pas un environnement de projet), aide au développement et à la maintenance des standards de données globales. (DTAN203/M)

### Tâches complémentaires

Dans un environnement de projet, conseille des concepteurs de base de données et d'autres membres de l'équipe de développement de l'application sur les détails des structures de données et des composants associés. (DTAN204/O)

Aide à l'assurance qualité de projet de développement de structures de données et des composants associés (descriptions d'entité, descriptions de relation, définitions d'attribut). (DTAN205/O)

Interpréter et exécuter les jeux de tests complexes fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies.(TEST301/M)

Argumenter sur les échecs ou les réussites des tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST302/M)

Rédiger des scripts de tests, faire un diagnostic des matériels, rédiger la documentation technique afin d'identifier, de diagnostiquer et de reporter les erreurs basiques. (TEST303/M)

Revoir les résultats de test et modifier les tests si nécessaire. Faire un reporting sur la qualité des scénarii de tests. (TEST304/M)

Créer des scripts de test réutilisables ainsi que les procédures les accompagnant afin que de nouveaux tests de logiciel puissent être exécutés par lui ou au autre testeur. (TEST305/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

BAC + 4/5 (diplôme d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience équivalente

A acquis une expérience dans le métier d'analyste fonctionnel au niveau 2 OU dispose d'une expérience fonctionnelle – métier client (3 ans environ)

A une connaissance fonctionnelle significative, dans 1 ou plusieurs secteurs d'activité

A de bonnes compétences relationnelles et une expérience significative de la négociation avec les clients et /ou les utilisateurs

A une approche disciplinée, analytique et systématique de la résolution de problème

A une bonne connaissance des logiciels de gestion du cycle de développement informatique et une bonne pratique de leurs mises en oeuvre

### Connaissance techniques et autres

Maîtrise des techniques d'analyse fonctionnelle

Maîtrise des techniques de modélisation de l'information

### Comportements

Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts

Orientation commerciale : garde les aspects commerciaux continuellement à l'esprit lorsqu'il agit ou qu'il prend des décisions

Communique efficacement par oral

Relations interpersonnelles : établit des relations et maintient des contact avec une grande variété de populations

# Analyste Fonctionnel - Niveau 4 (IA4)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Analyse Fonctionnelle**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 4 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| DTAN | Analyse de données | Niveau 3 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TEST | Test logiciel | Niveau 4 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

- Travailler avec des collègues, des clients utilisateurs pour rechercher et modéliser les fonctions, les traitements, les flux d'information et les structures de données en utilisant des méthodes et des techniques cohérentes (ANAL401/M)

- Travailler avec des collègues, des clients utilisateurs pour analyser les besoins et les problèmes, en cherchant des solutions efficaces pour le métier au travers d'amélioration sur la gestion de données, les processus / procédures, l'organisation et le matériel. S'assurer que tous les aspects liés à la sécurité sont pris en compte, en utilisant les techniques, les outils et les méthodes appropriés (ANAL402/M).

- En travaillant seul ou en équipe, analyser les solutions et identifier des options envisageables (ANAL403/M).

- Travailler avec les clients ou les utilisateurs à la spécification des flux d'information, des processus / procédures et des données en réponse aux besoins exprimés. Consulter les spécialistes dans les domaines comme le développement logiciel, les bases de données, les réseaux, la production et tenir compte de leurs recommandations (ANAL404/M).

- Appliquer les standards, les méthodes et les outils disponibles de manière pertinente et efficace et produire des documentations techniques et fonctionnelles.(ANAL405/M).

- Organiser, préparer et animer des réunions, des ateliers et des présentations pour un public très large en faisant preuve de compétences de communication et de persuasion (ANAL406/M)

Analyser les besoins de données, en les documentant conformément aux standards utilisés et aux méthodes et outils prescrits (DTAN301/M)

Appliquer les techniques d'analyse et de modélisation de données pour établir, modifier et maintenir les structures de données (entités, relations et attributs). Apporter conseil et aide aux concepteurs de bases de données et aux autres utilisateurs des structures de données (DTAN302/M)

Participer au développement et à la maintenance des standards de l'entreprise en relation avec le management (DTAN303/M)

### Tâches complémentaires

- Définir, planifier et justifier (en termes fonctionnels) les projets de développement et d'implémentation de processus nouveaux ou modifiés (ANAL407/O)

- Aider les clients / utilisateurs dans la définition des tests de validation et prendre la responsabilité de leur exécution (ANAL408/O).

Prendre en charge l'assurance qualité des structures de données sur les projets développés – descriptions des entités, des relations, des attributs - (DTAN304/O)

Exercer la responsabilité de l'équipe de testeurs à l'intérieur du projet de développement. Positionner les testeurs, prendre en compte les compétences individuelles et les besoins requis pour le travail à faire. (TEST401/M)

Contrôler la performance des testeurs, intervient pour remédier à leurs éventuelles insuffisances. (TEST402/M)

Définir la stratégie de test pour l'équipe développement. (TEST403/M)

Diriger des recherches pour trouver les bons outils et méthodes appropriées de test. En concertation avec les équipes de développement senior, décider des options à prendre et de leur déploiement. (TEST404/M)

Etre garant de la bonne exécution de l'ensemble des plans de test. Revoir personnellement les plans les plus complexes et les plus importants. (TEST405/M)

Apporter des directives et orienter ses collègues sur l'exécution et le déroulement des tests.(TEST406/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 4/5 (diplôme d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

- A acquis une expérience dans le métier d'analyste fonctionnel au niveau 3 OU dispose d'une expérience fonctionnelle – métier client – significative, avec une responsabilité fonctionnelle ou de management, et a suivi une formation sur les méthodes et techniques d'analyse fonctionnelle

- A une connaissance fonctionnelle étendue, dans 1 ou plusieurs secteurs d'activité

- A de bonnes compétences relationnelles et une expérience significative de la négociation avec les clients et /ou les utilisateurs

- A une approche disciplinée, analytique et systématique de la résolution de problème

- A une bonne connaissance des logiciels de gestion du cycle de développement informatique et une bonne pratique de leurs mises en oeuvre

### Connaissance techniques et autres

- Maîtrise des techniques d'analyse fonctionnelle

- Maîtrise des outils de modélisation d'information (ex : modèle entité / relation, diagramme de classe, modèle de flux d'information, ..)

Autres savoir-faire et technique :

- Maîtrise des techniques d'acquisition d'information

- Maîtrise des techniques de présentation

- Maîtrise des propositions clients : méthodes et techniques de préparation et de présentations de cas, par oral et par écrit

### Comportements

- Raisonnement conceptuel : Acquérir la compréhension de solutions sous-jacentes dans des problèmes ou des situations complexes en les reliant à des concepts plus simples ou mieux compris, des modèles ou des expériences antérieures.

- Orientation vers le Client : Comprendre les besoins des clients internes et externes et les garder en mémoire au moment de mener des actions ou de prendre des décisions..

- Acquisition de l'information : identifie des lacunes dans l'information disponible nécessaire pour la compréhension d'un problème ou d'une situation et définition des moyens pour y remédier

- Relations aux autres : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes venant d'horizons très différent

# Analyste Fonctionnel - Niveau 5 (IA5)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Analyse Fonctionnelle**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 5 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| DTAN | Analyse de données | Niveau 4 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TEST | Test logiciel | Niveau 5 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

- Prendre la responsabilité de rechercher les solutions fonctionnelles efficaces. Organiser leur mise en œuvre au travers des améliorations des systèmes d'information, des gestions de données, des traitements et procédures, de l'organisation et du matériel. Appliquer et contrôler l'utilisation des outils d'analyse et de modélisation requis, des méthodes et standards d'une façon intelligente et efficace (ANAL501/M).

- Coopérer avec les clients et les équipes informatiques si nécessaire en menant des recherches à haut niveau pour les études stratégiques, les spécifications de besoin et les études de faisabilité. Maintenir une connaissance technique suffisante pour que les différentes alternatives puissent être analysées, modélisées et classifiées selon leur faisabilité technique et leurs performances(ANAL 502/M).

- Utiliser son expérience métier et ses compétences pour évaluer et conseiller sur la faisabilité des alternatives conciliant les limitations techniques et les réalités opérationnelles (ANAL 503/M).

- Si besoin est, prendre la responsabilité des spécifications détaillées et de la modélisation des solutions choisies, en utilisant les ressources, standards, méthodes et outils nécessaires. Travailler en relation avec ses homologues des équipes de développement logiciels et de production et jouer une part importante dans l'implémentation du système conformément aux méthodes et procédures définies (ANAL 504/M).

- S'assurer que les aspects sécurité sont pris en compte dans l'analyse, la modélisation et la conception, en contrôlant l'utilisation de techniques, méthodes et outils spécialisés (ANAL 505/M).

- Planifier, organiser et animer des réunions, des ateliers et les relations avec les équipes clients et utilisateurs tout au long de la phase d'analyse et de spécification et pendant le travail de développement ensuite. Prendre les responsabilités pour la bonne conduite de ces relations (ANAL 506/M).

Mène la recherche sur des besoins de données globales, en les documentant selon les standards demandés en utilisant les méthodes et les outils prescrits. (DTAN401/M)

seul ou en tant que chef d'une petite équipe, applique les techniques d'analyse et de modélisation de données, basées sur une compréhension détaillée des besoins en information globale, afin d'établir, modifier ou maintenir une structure de données et ses composants associés (descriptions d'entité, descriptions de relation, définitions d'attribut). Conseille des concepteurs de base de données et autres utilisateurs de base de données et les composants associés. (DTAN402/M)

En liaison avec les équipes de gestion de ressource de l'information ou de gestion de système d'information, contribue au développement et à la maintenance des standards de données globales. (DTAN403/M)

### Tâches complémentaires

- Planifier et organiser les présentations et les sessions de formation à tous niveaux (ANAL 507/O).

- Prendre la responsabilité de tuteur avec les équipes d'analystes débutants (ANAL 508/O).

SOIT: Dirige l'assurance qualité des structures de données développées par projet et des composants associés (descriptions d'entité, descriptions de relation, définitions d'attribut),

OU: Participe à l'assurance qualité de la structure de données globales et des composants associés (descriptions d'entité, descriptions de relation, définitions d'attribut). (DTAN404/O)

Participe au démarrage et au développement de la politique de gestion des données dans l'organisation. (DTAN405/O)

Assurer la responsabilité de toutes les phases de test et de la gestion des activités de test au sein d'un projet de développement informatique. Organiser et superviser la planification et la validation des tests et coordonner l'exécution de ces plans. Assumer la responsabilité de la validation en début de cycle de vie. Assurer la responsabilité de la production et la validation des « livrables » de tests et la réussite des étapes de test pendant le projet (TEST501/M).

Prendre le rôle de coordination des tests pour un projet de développement ou un programme de projets. Coordonner l'ensemble des activités de test et les testeurs sur chaque phase de test d'un projet ou d'un programme (TEST502/M)

Coopérer, si nécessaire, avec les clients / utilisateurs et le cadres informatiques pour convenir de la stratégie de test à employer pour les projets de développement. Etre au fait des alternatives de test à un niveau permettant de les analyser et de choisir la stratégie de test la plus efficace (TEST503/M)

S'assurer que les risques liés à la stratégie de test sont documentés et décrits aux clients/utilisateurs et aux équipes informatiques. Gérer les risques associés au test et mener les actions préventives si nécessaire (TEST505/M)

Fournir aide et conseil aux collègues sur n'importe quel aspect de test y compris la formation des testeurs et autres développeurs (TEST506/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

BAC + 4/5 (diplôme d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

A acquis une expérience dans le métier d'analyste fonctionnel au niveau 4

- A une connaissance fonctionnelle étendue, dans 1 ou plusieurs secteurs d'activité
- A de bonnes compétences relationnelles et une expérience significative de la négociation avec les clients et /ou les utilisateurs
- A une approche disciplinée, analytique et systématique de la résolution de problème
- A une bonne connaissance des logiciels de gestion du cycle de développement informatique et une bonne pratique de leurs mises en oeuvre
- Est capable d'identifier des missions potentielles en dehors de ses propres domaines de spécialisation et d'apporter, si nécessaire, son expertise.

### Connaissance techniques et autres

- Expert des techniques de modélisation d'information
- Maîtrise des techniques d'analyse fonctionnelle

Autres savoir-faire et techniques :

- Maîtrise des techniques de présentation
- Maîtrise des propositions clients : méthodes et techniques de préparation et de présentations de cas, par oral et par écrit
- Bonne connaissance des techniques d'amélioration des processus métiers :analyse de la valeur, résolution de problème, …
- Bonne connaissance les techniques de planification et de contrôle de projets

### Comportements

- Raisonnement conceptuel : compréhension des solutions à des problèmes ou des situations complexes en les rattachant à des concepts, modèles ou expériences précédents, plus simples ou plus compréhensibles.
- Orientation client : comprend les besoins des clients internes et externes et en tient compte pour prendre des décisions ou mener des actions
- Influence et persuasion : influence et persuade son entourage de mener des actions particulières lorsqu'il n'y a pas de directives
- Leadership : identifie les buts et les objectifs, motive et conduit son entourage à leurs réalisations

# Analyste Fonctionnel - Niveau 6 (IA6)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Analyse Fonctionnelle**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 6 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| DTAN | Analyse de données | Niveau 5 | Apport d'une expertise et d'une assistance opérationnelle dans la recherche, l'évaluation et l'interprétation des données afin de garantir leur cohérence, leur disponibilité, leur précision et leur sécurité conformément aux besoins du système d'information |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TEST | Test logiciel | Niveau 6 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

- En travaillant étroitement avec les clients et l'équipe informatique si nécessaire, rechercher, analyser, modéliser, spécifier, intégrer et implémenter les processus en tenant compte des contraintes techniques, des considérations financières et des objectifs fixés (ANAL601/M).

- Dans la conception de telles solutions, porter une attention particulière aux normes internes et externes et également à celles relatives à l'audit, à la gestion de données, à la sécurité, etc… (ANAL 602/M).

- Orienter et encadrer des projets dans un domaine de responsabilité défini et planifier avec précision et efficacité le travail des groupes de projet (ANAL 603/M).

- Jouer un rôle significatif dans la définition de stratégies pour utiliser l'informatique de manière efficace dans un domaine défini et formaliser l'état de l'art sur des domaines comme la planification stratégique, la recherche opérationnelle, l'analyse des coûts (ANAL 604/M).

- Maintenir une bonne connaissance, conseiller et justifier la qualité opérationnelle des procédures informatiques des applications fonctionnelles actuelles. Conseiller et adapter les normes, les méthodes et les procédures pour leur application générale (ANAL 605/M).

- Convaincre les clients d'accepter des solutions viables et des systèmes validés qui impliquent des changements de conditions de travail et de pratiques, en démontrant compréhension, imagination et créativité (ANAL 606/M).

- Rédiger et parler avec aisance et communiquer avec efficacité avec les différents niveaux de management (ANAL607/M)

Coordonner et gérer la recherche des besoins de données, en les documentant conformément aux standards nécessaires et en utilisant les méthodes et outils définis (DTAN 501/M).

Coordonner et gérer l'application des techniques d'analyse et de modélisation de données , sur la base d'une compréhension détaillée des besoins d'informations, dans le but d'établir, modifier ou maintenir les structures de données et leurs composants. (DTAN 502/M).

Aider les fonctions informatiques dans le développement et la maintenance des standards de données (DTAN503/M)

Diriger l'assurance qualité des structures de données et de leurs composants associés (DTAN504/M)

Contribuer au développement et à la mise en œuvre de la politique de gestion des données de l'entreprise (DTAN505/M)

### Tâches complémentaires

Prendre l'entière responsabilité de la gestion de toutes les activités de test sur des projets complexes, en conjuguant les efforts des équipes informatiques et des clients / utilisateurs et en évaluant les risques potentiels sur la base des résultats aux tests sur toutes les étapes de développement. Conduire et contrôler les phases de tests, enregistrer et publier les métriques de tests nécessaires à la gestion des activités de test (TEST601/M)

Intervenir comme spécialiste et consultant sur tous les aspects de test logiciel et apporter du conseil aux clients / utilisateurs et au management informatique pour déterminer les stratégies de test les plus appropriées pour les projets (TEST602/M)

Assurer le lien avec les chefs de projets concernant les attentes des étapes de test du projet. Convenir des critères de validation et des actions correctives (TEST606/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

BAC + 4/5 (diplôme d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

A acquis une expérience dans le métier d'analyste fonctionnel au niveau 5 ou environ 6 années d'expérience au niveau 5 dans une des fonctions de la filière Développement & Maintenance

- A une connaissance fonctionnelle étendue, dans 1 ou plusieurs secteurs d'activité
- A de bonnes compétences relationnelles et une expérience significative de la négociation avec les clients et /ou les utilisateurs
- A une approche disciplinée, analytique et systématique de la résolution de problème
- A une bonne connaissance des logiciels de gestion du cycle de développement informatique et une bonne pratique de leurs mises en oeuvre
- Est capable d'identifier des missions potentielles en dehors de ses propres domaines de spécialisation et d'apporter, si nécessaire, son expertise.

### Connaissance techniques et autres

- Expert des techniques de modélisation d'information
- Expertise des techniques d'analyse fonctionnelle

Autres savoir-faire et techniques :

- Maîtrise des techniques de présentation
- Maîtrise des propositions clients : méthodes et techniques de préparation et de présentations de cas, par oral et par écrit
- Bonne connaissance des techniques d'amélioration des processus métiers :analyse de la valeur, résolution de problème, …
- Bonne connaissance les techniques de planification et de contrôle de projets

### Comportements

- Perspective stratégique : garde en tête les objectifs et les stratégies , et ne s'en laisse pas dévier par des détails.
- Orientation client : comprend les besoins des clients internes et externes et en tient compte pour prendre des décisions ou mener des actions
- Influence et persuasion : influence et persuade son entourage de mener des actions particulières lorsqu'il n'y a pas de directives
- Leadership : identifie les buts et les objectifs, motive et conduit son entourage à leurs réalisations

# Consultant Technique - Niveau 2 (ICC2)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil Technique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 2 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 2 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 2 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| TEST | Test logiciel | Niveau 2 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| SENG | Software Engineering | Niveau 2 | L'analyse, la définition, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et modification de systèmes d'informations soigneusement élaborés, avec des logiciels pour principaux composants, dans le but de satisfaire les besoins du business. |
| URBA | Urbaniste Système d'Information | Niveau 2 | Conception, modélisation et garantie de l'évolution cohérente de l'architecture du système d'information dans le respect des objectifs de l'entreprise, du domaine fonctionnel et des contraintes externes et internes.<br>L'urbanisation des SI s'appuie sur l'architecture technique (de systèmes) pour exploiter au mieux les possibilités de l'art technologique. |

## Description du niveau

**Niveau 2**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus
**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet
**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.
**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

Contribuer à la réalisation des missions avec supervision, en mettant en oeuvre ses connaissances, ses compétences et son expérience. Les activités sont coordonnées par un consultant (senior) (CNSL201/M)

Produire des livrables standards en terme de fond et de forme, par exemple des rapports et des présentations (CNSL202/M)

Se tenir informer des développements actuels dans son domaine de spécialité (CNSL203/M)

Maintenir une connaissance de base des pratiques dans son domaine de spécialité (CNSL204/M)

### Tâches complémentaires

Développe une expertise dans les concepts de base de données, les principes et techniques de modélisation des objets et des données. (DBDS201/M)

Transforme les modèles de données ou d'objets dans des schémas de base de données appropriés selon les contraintes de conception. (DBDS202/M)

Travaille avec les utilisateurs ou clients sur des projets de développement pour utiliser efficacement des systèmes de gestion de base de données (orienté objet), des langages d'interrogation, d'autres outils et techniques de base de données. (DBDS203/M)

Travaille avec les utilisateurs ou clients pour définir leurs besoins en base de données (orienté objet), et en autres outils de base de données. (DBDS204/M)

Construit, fait des extensions ou maintient, teste, corrige et documente les composants logiciel de base données(orienté objet) pour réaliser les produits finis. (DBDS205/M)

En travaillant seul sur des systèmes simples ou sur des modifications de système existant ou en équipe sur des systèmes plus complexes, spécifier les interfaces utilisateurs / système, par exemple : menu, dialogues écran, entrée-sortie, états, procédures de validation et de correction d'erreurs et règles de traitement (DESN 201/M)

Traduire les modèles logiques en modèles physiques en prenant en compte l'environnement cible, les exigences de performance et les systèmes existants. Produire des conceptions détaillées en prenant par exemple : les flux physiques de données, les formats de fichiers, les utilitaires, les spécifications de programme, procédures de back-up, redémarrage et reprise (DESN 202/M)

Documenter le travail réalisé suivant les modèles, outils et standards avec les outils de prototypage si besoin (DESN 203/M)

Interpréter et exécuter les jeux de tests moyennement complexes fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies. (TEST201/M)

Argumenter sur les échecs ou les réussites de tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST202/M)

Faire le reporting des résultats de tests à son responsable et/ou ses autres collègues d'une manière claire et concise. (TEST203/M)

En liaison avec ses collègues et les utilisateurs, réalise trois ou plus des tâches suivantes:

• Analyse et modélise les exigences de l'utilisateur, spécifie les flux d'information, lesprocessus et procédures, les objets données et les dialogues entre les systèmesd'informations et leurs utilisateurs ;

• Transforme des parties de spécifications logiques en développements plus détaillésprenant en compte les caractéristiques techniques et non-techniques ainsi que leslimites de l'environnement cible de la mise en production ;

• Traduit les modèles de données et d'objets en schémas de BD en tenant comptedes contraintes de conception;

• A partir des spécifications, construit ou modifie, test et corrige des modules deprogrammes modérément complexes;

• Interprète et exécute des plans de tests de portée limitée;

• Définit les modules logiciels qui incluent une version intermédiaire d'intégration,s'assure qu'ils remplissent les critères de test logiciels définis et produit les versionsintermédiaires des logiciels afin de les mettre en production sur les machines-ciblesà partir de code source logiciel;

• Réalise et révise les procédures administratives ou manuelles lorsque celles-ci sontrequises.

Effectue l'intégralité du travail en respectant les normes techniques et de qualitéconvenues, ainsi qu'en utilisant des méthodes et outils appropriés afin d'aboutir à desproduits correctement élaborés.

Documente l'intégralité du travail en respectant les standards convenus.

Réaliser la cartographie d'une partie limitée du système d'information existant. (URBA201/M)

Préparer l'évolution / le développement de la cartographie d'une partie du système d'information existant ou d'un bloc fonctionnel, en veillant à sa cohérence. (URBA202/M)

Travailler en relation étroite et permanente avec les responsables de domaines fonctionnels et de l'architecture technique.(URBA203/M)

Administrer les données et réaliser la cartographie des données ou macro-données et des fonctions et leurs modifications, en utilisant un outil de modélisation.(URBA204/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

| Comportements |
| --- |
| |

# Consultant Technique - Niveau 3 (ICC3)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil Technique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 3 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 3 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 3 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| TEST | Test logiciel | Niveau 3 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| SENG | Software Engineering | Niveau 3 | L'analyse, la définition, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et modification de systèmes d'informations soigneusement élaborés, avec des logiciels pour principaux composants, dans le but de satisfaire les besoins du business. |
| URBA | Urbaniste Système d'Information | Niveau 3 | Conception, modélisation et garantie de l'évolution cohérente de l'architecture du système d'information dans le respect des objectifs de l'entreprise, du domaine fonctionnel et des contraintes externes et internes.<br>L'urbanisation des SI s'appuie sur l'architecture technique (de systèmes) pour exploiter au mieux les possibilités de l'art technologique. |

## Description du niveau

**Niveau 3**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

| Tâches principales |
| --- |
| Contribuer à la réalisation des missions avec supervision ou comme membre d'une équipe, en mettant en oeuvre ses connaissances, ses compétences et son expérience. Les activités sont coordonnées par un consultant (senior) (CNSL301/M) |
| Produire des livrables standards en terme de fond et de forme, par exemple des rapports et des présentations (CNSL302/M) |
| Se tenir informer des développements actuels dans son domaine de spécialité (CNSL303/M) |
| Développer une compréhension des problématiques du client (CNSL304/M) |
| Maintenir une connaissance de base des pratiques dans son domaine de spécialité (CNSL305/M) |
| **Tâches complémentaires** |
| Développe une expertise technique et une connaissance applicative des concepts de la base de données, des techniques de modélisation et des principes de design des objets et des données. Maintient une connaissance détaillée des architectures de base de données, des logiciels, des fonctionnalités et de leur application. (DBDS301/M) |
| Analyse les besoins en données pour établir, modifier ou maintenir un modèle objet/données (en utilisant le modèle Objet-Entité-Relation-Attribut ou un autre plus approprié). Transforme le modèle dans un schéma de base de données approprié en tenant compte de l'ensemble des contraintes (par exemple la consistence, la sécurité, la propriété). (DBDS302/M) |
| Travaille avec les utilisateurs ou clients sur des projets de développement pour utiliser efficacement des systèmes de gestion de base de données (orienté objet), des langages d'interrogation, d'autres outils et techniques de base de données. Applique les standards d'installation pour satisfaire les besoins spécifiques des projets et fournit les composants de base de données adaptés. (DBDS303/M) |
| Travaille avec les utilisateurs ou clients pour définir leurs besoins en base de données (orienté objet), ou en autres outils de base de données. Travaille pour évaluer les solutions potentielles, en présentant, installant et mettant en service les produits choisis. (DBDS304/M) |
| Construit, fait des extensions ou maintient, teste, corrige et documente les composants de logiciel de base données(orienté objet) pour réaliser des produits bien finis. (DBDS305/M) |
| Travailler seul sur des systèmes simples ou avec des collègues sur des systèmes plus complexes, produire les spécifications, par exemple : objectifs, configuration, contraintes (telles que les performances, les moyens), matériel, réseaux et environnement logiciels, fonctions du système central et flux d'informations, stratégies d'implantation et chargement de données, phases de développement, besoins non couverts et alternatives possibles (DESN301/M) |
| Travailler seul sur des systèmes modérément complexes ou des modifications de système existant ou en équipe sur des systèmes plus importants ou plus complexes. Spécifier les interfaces utilisateurs / système, par exemple : menu, dialogues écran, entrées, états, procédures de validation et de correction d'erreurs et règles de traitement, accès, sécurité et audits de contrôle, procédures de restauration et de secours. (DESN302/M) |
| Traduire les modèles logiques en modèles physiques en prenant en compte l'environnement cible, les exigences de performance et les systèmes existants. Produire des analyses détaillées en prenant par exemple : les flux physique de données, les formats de fichiers, les utilitaires, les spécifications de programme ou les prototypes, les procédures de back-up, redémarrage et reprise. (DESN303/M) |
| Assurer la documentation suivant les modèles et outils standards dont les outils de prototypage si besoin (DESN304/M) |
| Interpréter et exécuter les jeux de tests complexes fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies.(TEST301/M) |
| Argumenter sur les échecs ou les réussites des tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST302/M) |
| Rédiger des scripts de tests, faire un diagnostic des matériels, rédiger la documentation technique afin d'identifier, de diagnostiquer et de reporter les erreurs basiques. (TEST303/M) |
| Revoir les résultats de test et modifier les tests si nécessaire. Faire un reporting sur la qualité des scénarii de tests. (TEST304/M) |
| Créer des scripts de test réutilisables ainsi que les procédures les accompagnant afin que de nouveaux tests de logiciel puissent être exécutés par lui ou au autre testeur. (TEST305/M) |
| En liaison avec ses collègues et les utilisateurs réalise la plupart des tâches suivantes:<br><br>• Analyse et modélise les exigences de l'utilisateur, spécifie les flux d'information, les processus et procédures, les objets données et les dialogues entre les systèmes d'informations et leurs utilisateurs ;<br>• Transforme des spécifications logiques en développements plus détaillés en prenant en compte les caractéristiques techniques et non-techniques ainsi que les limites de l'environnement cible de la mise en production;<br>• Interprète les modèles d'objets/données sous la forme d'un schéma BD approprié dans le cadre des contraintes fixées (par ex. cohérence, sécurité, propriété) et produit les composants base de données objets requis;<br>• Construit ou modifie, teste et corrige des modules de programmes importants et/ou complexes à partir de spécifications;<br>• Construit, interprète et exécute des plans de test;<br>• Définit les modules logiciels qui incluent une version intermédiaire d'intégration, s'assure qu'ils remplissent les critères de test logiciels définis et produit les versions intermédiaires des logiciels afin de les charger sur les machines-cibles à partir de code source logiciel;<br>• Réalise et révise les procédures administratives ou manuelles si nécessaire<br><br>Effectue l'intégralité du travail en respectant les normes techniques et de qualité requises, et en utilisant des méthodes et outils appropriés afin d'aboutir à des produits correctement élaborés dotés des caractéristiques nécessaires telles que l'adéquation au but recherché, fiabilité, efficacité, sécurité, maintenabilité et efficacité en termes de coût.<br><br>Assure la documentation complète du travail en utilisant les normes, méthodes et outils appropriés, y compris les outils de prototypage lorsque cela s'avère approprié |

Réaliser la cartographie d’une partie du système d’information existant. (URBA301/M)

Préparer l’évolution / le développement de la cartographie d’une partie du système d’information existant ou pour un bloc fonctionnel, en veillant à sa cohérence. (URBA302/M)

Travailler en relation étroite et permanente avec les responsables de domaines fonctionnels et de l’architecture technique.(URBA303/M)

Administrer les données et réaliser la cartographie des données ou macro-données et des fonctions et leurs modifications, en utilisant un outil de modélisation.(URBA304/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Consultant Technique - Niveau 4 (ICC4)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil Technique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 4 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 4 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 4 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| QUMG | Gestion de la Qualité | Niveau 4 | Gestion, fourniture de conseil sur la mise en œuvre des techniques de gestion de la qualité pour tout aspect d'une fonction informatique. Si nécessaire, réalisation et maintenance de la mise en conformité avec les standards nationaux ou internationaux. |
| TEST | Test logiciel | Niveau 4 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| SENG | Software Engineering | Niveau 4 | L'analyse, la définition, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et modification de systèmes d'informations soigneusement élaborés, avec des logiciels pour principaux composants, dans le but de satisfaire les besoins du business. |
| URBA | Urbaniste Système d'Information | Niveau 4 | Conception, modélisation et garantie de l'évolution cohérente de l'architecture du système d'information dans le respect des objectifs de l'entreprise, du domaine fonctionnel et des contraintes externes et internes.<br>L'urbanisation des SI s'appuie sur l'architecture technique (de systèmes) pour exploiter au mieux les possibilités de l'art technologique. |

## Description du niveau

**Niveau 4**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Réaliser des missions comme membre d'une équipe, en mettant en oeuvre ses connaissances, ses compétences et son expérience. (CNSL401/M)

Planifier et organiser son travail ou les activités coordonnées par un consultant (senior) (CNSL402/M)

Produire des livrables de très bonne qualité en terme de fond et de forme, par exemple des rapports, des présentations, des argumentaires (CNSL403/M)

Se tenir informer des développements actuels dans son domaine de spécialité (CNSL404/M)

Développer une compréhension des problématiques du client et contribuer à des solutions viables dans son domaine de spécialité, en tenant compte des besoins (CNSL405/M)

Maintenir une connaissance détaillée des pratiques dans son domaine de spécialité (CNSL406/M)

S'engager dans la réalisation de ses missions (CNSL407/M)

### Tâches complémentaires

Contribuer efficacement à identifier des opportunités commerciales pour l'activité de conseil ou l'entité (CNSL408/O)

Maintient et développe une expertise technique et une connaissance applicative des concepts de la base de données, des techniques de modélisation et des principes de design des objets et des données. Maintient une connaissance détaillée des architectures générales de base de données, des logiciels, des fonctionnalités et de leurs applications réelles et potentielles dans l'utilisation locale et générale. (DBDS401/M)

Utilise son expertise technique et fournit un avis détaillé et des conseils aux utilisateur ou clients dans la modélisation d'objets ou de données à un niveau Entreprise et local, et dans l'utilisation efficace des outils de base de données et des fonctionnalités mises à leur disposition. (DBDS402/M)

Analyse les besoins en données pour établir, modifier ou maintenir un modèle objet/données (en utilisant le modèle Objet-Entité-Relation-Attribut ou un autre plus approprié). Transforme le modèle dans un schéma de base de données approprié en tenant compte de la politique définie. (DBDS403/M)

Travaille avec les utilisateurs ou clients pour choisir les systèmes de gestion de base de données (orienté objet) les plus appropriés, les outils et les techniques de base de données. Conçoit une stratégie de base de données du projet et produit les parties de base de données spécifiques nécessaires. (DBDS404/M)

Travaille avec les utilisateurs clients pour définir leur besoin de base de données (orienté objet), en autres outils de base de données, ou en fonctionnalités, pour évaluer la faisabilité et l'opportunité des solutions potentielles et pour spécifier les besoins. Présente, installe (y compris le paramétrage) et commande les produits choisis. (DBDS405/M)

Spécifie, conçoit, construit, fait des extensions ou maintient, teste, corrige et documente les composants importants ou complexes des logiciel de base données(orienté objet) pour réaliser des produits bien finis. (DBDS406/M)

En travaillant seul sur des systèmes modérément complexes ou avec des collègues sur des systèmes plus importants ou plus complexes, produire les spécifications, avec par exemple : objectifs, configuration, contraintes (telles que les performances, les moyens), matériel, réseaux et environnement logiciels, fonctions du système central et flux d'informations, stratégies d'implantation et chargement de données, phases de développement, besoins non couverts et alternatives possibles. (DESN401/M)

En travaillant seul ou en équipe, spécifier les interfaces utilisateur / système, y compris par exemple : menus, dialogues écran, entrées , rapports, procédures de validation et de correction d'erreurs, règles de traitement, accès, contrôles de sécurité et d'authentification, routines de récupération et procédures de secours (DESN402/M)

Traduire les modèles logiques en modèles physiques en tenant compte de l'environnement, les exigences de performance et les systèmes existants. Produit des plans détaillés : flux physique de données, format de fichiers, utilitaires et procédures, spécifications et prototypes, procédures de sauvegarde, de restauration et de redémarrage (DESN403/M)

Documenter les travaux en utilisant les normes, méthodes et outils requis, y compris les outils de prototypage le cas échéant. Apporter de l'aide à des collègues moins expérimentés si nécessaire (DESN404/M)

Fournir des conseils généraux sur le développement, la documentation et l'application des standards informatiques, les procédures et autres processus de management de qualité. (QUMG401/M)

Revoir les standards, procédures et autres processus informatiques nouveaux ou modifiés, en vérifiant la conformité par rapport au système qualité, et les standards externes le cas échéant. (QUMG402/M)

Avec contrôle, effectuer les recherches et investigations concernant les aspects qualité de tout type de projet de développement informatique ou de livraison de service. (QUMG403/M)

Peut participer à la rédaction de procédures qualité (QUMG404/M)

Exercer la responsabilité de l'équipe de testeurs à l'intérieur du projet de développement. Positionner les testeurs, prendre en compte les compétences individuelles et les besoins requis pour le travail à faire. (TEST401/M)

Contrôler la performance des testeurs, intervient pour remédier à leurs éventuelles insuffisances. (TEST402/M)

Définir la stratégie de test pour l'équipe développement. (TEST403/M)

Diriger des recherches pour trouver les bons outils et méthodes appropriées de test. En concertation avec les équipes de développement senior, décider des options à prendre  et de leur déploiement. (TEST404/M)

Etre garant de la bonne exécution de l'ensemble des plans de test. Revoir personnellement les plans les plus complexes et les plus importants. (TEST405/M)

Apporter des directives et orienter ses collègues sur l'exécution et le déroulement des tests.(TEST406/M)

Assume la responsabilité technique de plusieurs étapes du cycle de vie pour le développementlogiciel de systèmes simples ou modérément complexes, ce qui couvre: l'étude, l'analyse, laspécification, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et la maintenance.

Effectue l'intégralité du travail en respectant les normes techniques et de qualité requises, et ensélectionnant et en utilisant des méthodes et outils appropriés afin d'aboutir à des produitscorrectement élaborés dotés des caractéristiques nécessaires telles que l'adéquation au butrecherché, fiabilité, efficacité, sécurité, maintenabilité et efficacité en termes de coût.

Assure la documentation complète du travail en utilisant les normes, méthodes et outils appropriés,y compris les outils de prototypage lorsque cela s'avère approprié.

Organise, prépare et participe aux réunions avec les clients/utilisateurs et présente les problèmeset solutions à l'oral comme à l'écrit.

Prépare et contribue aux plans de projets et de qualité, en prenant en compte les exigences defonctionnalité comparées aux contraintes de temps, de coûts et de qualité.

Réaliser la cartographie du système d'information existant. (URBA401/M)

Préparer l'évolution / le développement de la cartographie du système d'information existant, pour un ou plusieurs blocs fonctionnels, en veillant à sa cohérence. (URBA402/M)

Travailler en relation étroite et permanente avec les responsables de domaines fonctionnels et de l'architecture technique. (URBA403/M)

Administrer les données et réaliser la cartographie des données ou macro-données et des fonctions et leurs modifications, en utilisant un outil de modélisation. (URBA404/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Consultant Technique - Niveau 5 (ICC5)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil Technique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 5 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |
| STPL | Stratégie informatique et planification | Niveau 5 | Développement d'une stratégie informatique en support aux objectifs de l'entreprise et planification de la mise en place de cette stratégie. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BPRE | Business Process (RE-) Engineering | Niveau 5 | Identification et développement de nouvelles approches ou d'approches alternatives à la réalisation des activités de l'entreprise, grâce aux technologies informatiques. Ceci inclut la compréhension des technologies sous-jacentes et leurs applications, l'estimation des coûts et des bénéfices potentiels de ces nouvelles approches et, si besoin, la gestion du changement et l'assistance à la mise en oeuvre. |
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 5 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| QUMG | Gestion de la Qualité | Niveau 5 | Gestion, fourniture de conseil sur la mise en œuvre des techniques de gestion de la qualité pour tout aspect d'une fonction informatique. Si nécessaire, réalisation et maintenance de la mise en conformité avec les standards nationaux ou internationaux. |
| SDMG | Management de la gestion de service | Niveau 6 | La gestion globale et le contrôle des ressources requises pour fournir à des utilisateurs/clients, un service de SI efficient et rentable, qui répond en permanence aux changements des attentes des utilisateurs et du métier. Ceci implique typiquement la responsabilité de s'assurer que des relations efficaces existent, sont pilotées, mesurées et gérées de manière interne/externe par les utilisateurs/clients et les commerciaux/fournisseurs et qu'un contrôle approprié des ressources est exercé. |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 5 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |
| TEST | Test logiciel | Niveau 5 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| URBA | Urbaniste Système d'Information | Niveau 5 | Conception, modélisation et garantie de l'évolution cohérente de l'architecture du système d'information dans le respect des objectifs de l'entreprise, du domaine fonctionnel et des contraintes externes et internes.<br>L'urbanisation des SI s'appuie sur l'architecture technique (de systèmes) pour exploiter au mieux les possibilités de l'art technologique. |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**

Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**

Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Réaliser des missions, seul ou en tant que membre d'une équipe, en mettant en œuvre ses connaissances, ses compétences, son expérience. Démontrer une compréhension des problèmes intéressant l'organisation du client et proposer des solutions viables dans son domaine d'expertise en tenant compte des besoins des personnes concernées (CNSL501/M)

Identifier des besoins en dehors de son domaine de compétences, identifier les liens entre ces domaines, solliciter et travailler efficacement avec une expertise complémentaire si nécessaire (CNSL502/M)

Planifier et organiser son travail avec précision. Mener à bien ses missions de manière systématique. (CNSL503/M)

Produire des « livrables » de qualité à la fois en termes de contenu et de présentation. Exemples de livrables : rapports, présentations et argumentaires (CNSL504/M)

Maintenir une connaissance détaillée des pratiques courantes dans son domaine d'expertise. Rester informé des développements actuels dans son domaine d'expertise. Si nécessaire, développer ses connaissances, et dans certains cas une connaissance détaillée, de domaines extérieurs à son domaine d'expertise (CNSL505/M).

Préparer des documents de fonds recensant la fourniture de prestations en informatique, les procédures et les normes (STPL501/M)

Identifier les facteurs liés à l'environnement de l'entreprise et à ses orientations, susceptibles d'impacter les besoins relatifs aux systèmes informatiques stratégiques. (STLP502/M)

### Tâches complémentaires

Rechercher et décrire les processus fonctionnels courants ; identifier la structure organisationnelle en place qui supporte les activités de l'entreprise.(BPRE501/M)

Identifier les contraintes liées à la culture, l'organisation et au commerce qui peuvent impacter les options de changement.(BPRE502/M)

Comprendre les objectifs de l'entreprise / de l'activité  et développer des processus alternatifs pour les atteindre (BPRE503/M)

Evaluer les risques, les coûts et les bénéfices potentiels des modèles de processus alternatifs (BPRE504/M)

Maintient à jour une expertise technique et une connaissance applicative des concepts de la base de données, des techniques de modélisation et des principes de design des objets et des données. Maintient une connaissance détaillée de l'ensemble des architectures de base de données, des logiciels, des fonctionnalités disponibles et en cours de développement, et de leurs valeurs potentielles pour l'entreprise.  (DBDS501/M)

Aborde les situations complexes et non standard, travaillant avec des responsables des utilisateurs ou expérimentés pour analyser les activités professionnelles actuelles et envisagées pour établir/modifier les modèles métier et données. Sélectionne les outils et fonctionnalités de base de données les plus efficaces et évalue leurs impacts dans l'entreprise.  (DBDS502/M)

Aborde les situations complexes et non standard, travaillant avec des groupes de développement pour identifier l'utilisation la plus appropriée et la plus efficace des fonctionnalités de base de données et détermine la stratégie et les normes pour l'ensemble des domaines d'application.  (DBDS503/M)

Aborde les situations complexes et non standard, en aidant les clients ou utilisateurs par l'identification et la définition de leurs besoins en systèmes de gestion de base de données (orienté objet) (SGBD/OO), en autres outils et fonctionnalités de base de données, en donnant un avis sur la rentabilité des choix, en définissant les conditions et menant à bien la mise en application opérationnelle. (DBDS504/M)

Aborde les situations complexes et non standard, prenant la pleine responsabilité technique de toutes les étapes du cycle de vie du développement de logiciels complexes de SGBD/OO en évaluant les étapes de recherche, d'analyse, de spécifications, de conception, de construction, d'essais, de maintenance, de mise à niveau et de migration, dans le but de réaliser un produit bien construit. (DBDS505/M)

Aborde les situations complexes et non standard, prenant la responsabilité d'une petite équipe de personnel technique fournissant l'expertise spécialisée dans le développement, l'utilisation ou l'exploitation des outils et des fonctionnalités des SGBD/OO. Il a la pleine responsabilité de la qualité et de l'opportunité de leur travail dans les budgets fournis. (DBDS506/M)

Fournir des conseils généraux sur le développement, la documentation et l'application des standards informatiques, les procédures et autres processus de management de qualité. (QUMG501/M)

Revoir les standards informatiques nouveaux ou modifiés, procédures et autres processus, en vérifiant la conformité par rapport au système qualité, et les standards externes le cas échéant, en tenant compte des variations dues aux circonstances. (QUMG502/M)

Avec une surveillance minimum, effectuer les recherches et investigations concernant les aspects qualité de tout type de projet de développement informatique ou de livraison de service. (QUMG503/M)

Peut participer à la rédaction de procédures qualité (QUMG504/M)

Prends l'entière responsabilité de la fourniture de service en veillant au suivi et au maintient de la qualité et de l'opérationnalité du service telle que définie et négociée dans la convention de service. (SDMG601/M)

Contribue à la négociation et représente son entreprise, auprès des fournisseurs et des clients internes et externes. (SDMG602/M)

Contribuer à la définition de la politique en ce qui concerne un ou plusieurs sujets informatiques comme la planification stratégique, l'approvisionnement matériel et logiciel, le développement du personnel et les récompenses, le choix des méthodes et des standards et les critères et le marketing et la vente des services et des produits. (SDMG603/M)

Conseille le client concernant les délivrables, les coûts, les disponibilités, et fonctionnalités de service pour développer une collaboration efficace. (SDMG604/M)

S'assure que les conventions de service, les contrats et les négociations avec les fournisseurs internes et externes de systèmes d'information sont atteints au niveau souhaité par le client en fournissant de la valeur ajoutée en terme de critères, de qualité, d'efficacité, de sécurité, de performance et au meilleur coût. (SDMG605/M)

Est responsable vis à vis du client du dimensionnement des équipes, de la fourniture de services en ce qui concerne les aspects techniques, financiers. (SDMG606/M)

S'assure que les dispositions sont en place pour maintenir la fourniture de systèmes ou services quelque soient les incidents physiques, techniques, environnementaux ou interruption de service afin d'assurer la continuité des systèmes et des services dans l'organisation cliente. (SDMG608/M)

Participer à la préparation des plans de déploiement des applications stratégiques. (STLP503/O)

Assiste le directeur de projet pour préparer le planning technique global et détaillé et coopère avec les consultants métiers et l'équipe en charge des projets pour s'assurer que les ressources techniques appropriées ont été allouées. (TAUT501/M)

Fournit des conseils sur les outils et les méthodes de développement de systèmes, incluant : les méthodes de gestion de configuration, les règles de sécurité du système (confidentialité, intégrité et accessibilité), les aspects opérationnels et de maintenance du système en cours de développement et les procédures de restauration de système. S'assure que les outils, standards et procédure appropriées sont bien exploitées.(TAUT502/M)

S'assure que les enregistrements techniques appropriés sont établis et maintenus et que les contrôles d'assurance méthode sont correctement utilisés (TAUT503/M)

Gère l'avancement technique, informe le directeur de projet des principaux problèmes technique et fait des recommandations sur leur résolution .(TAUT504/M)

Conseille sur les critères de qualité appropriés et sur la conduite de la revue de qualité des productions techniques. S'occupe de la revue de qualité et s'assure de l'adéquation et de l'efficacité des procédures de contrôle qualité. (TAUT505/M)

Prend en charge toutes les évolutions, leur évaluation et leur impact sur la fin du projet et produit le contenu, l'action et les conseils appropriés (TAUT506/M)

Contribue à la revue finale et aux recettes lorsque le projet et les programmes sont terminés (TAUT507/M)

Assurer la responsabilité de toutes les phases de test et de la gestion des activités de test au sein d'un projet de développement informatique. Organiser et superviser la planification et la validation des tests et coordonner l'exécution de ces plans. Assumer la responsabilité de la validation en début de cycle de vie. Assurer la responsabilité de la production et la validation des « livrables » de tests et la réussite des étapes de test pendant le projet (TEST501/M).

Prendre le rôle de coordination des tests pour un projet de développement ou un programme de projets. Coordonner l'ensemble des activités de test et les testeurs sur chaque phase de test d'un projet ou d'un programme (TEST502/M)

Coopérer, si nécessaire, avec les clients / utilisateurs et le cadres informatiques pour convenir de la stratégie de test à employer pour les projets de développement. Etre au fait des alternatives de test à un niveau permettant de les analyser et de choisir la stratégie de test la plus efficace (TEST503/M)

S'assurer que les risques liés à la stratégie de test sont documentés et décrits aux clients/utilisateurs et aux équipes informatiques. Gérer les risques associés au test et mener les actions préventives si nécessaire (TEST505/M)

Fournir aide et conseil aux collègues sur n'importe quel aspect de test y compris la formation des testeurs et autres développeurs (TEST506/M)

Réaliser la cartographie du système d'information existant. Faire évoluer la cartographie du système d'information existant, ou d'un bloc fonctionnel, en veillant à sa cohérence. Pour cela, travailler en relation étroite et permanente avec les responsables de domaines fonctionnels et de l'architecture technique. (URBA501/M)

Administrer les données et réaliser la cartographie des données ou macro-données et des fonctions et la faire évoluer, en utilisant un outil de modélisation.(URBA502/M)

Contribuer à l'analyse d'impact des évolutions stratégiques du système d'information. (URBA503/M)

Contribuer à la définition et à la formalisation des trajectoires d'évolution du système d'information : scénarios, argumentation, critères de choix. (URBA504/M)

Définir des short-listes de produits et des critères de choix, dans le cadre d'analyses de choix. (URBA505/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation :

Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience :

Dispose d'une expérience au niveau 4 dans un des fonction d'ISMFait preuve d'un comportement professionnel au dessus de la moyenne dans la négociation avec des clients, des collègues et le management

A une connaissance très complète d'au moins un domaine informatique associé à des références de mise en oeuvre avec succès dans des situations variées.

A de bonnes compétences relationnelles, particulièrement dans la prise de contacts de tout type et à tout niveau

A une compréhension basique de la gestion de projet

Connaissance de l'entreprise et compréhension des impacts de l'informatique sur les autres fonctions.

### Connaissance techniques et autres

- Connaissance des Progiciels (ERP, SFA, CRM, etc..)

- Maîtrise techniques d'analyse fonctionnelle

- Connaissance des métriques

-Connaissance des outils de modélisation d'information

-Connaissance du conseil : principes, méthodes et pratiques associés au conseil en informatiqueAutres savoir-faire et technique :

-Bonne connaissance des techniques d'amélioration des processus métiers

-Maîtrise des techniques d'acquisition d'information

-Maîtrise des techniques de présentation

-Maîtrise les techniques de communication écrite et de reporting

-Connaissance de la législation

### Comportements

-Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

-Raisonnement conceptuel : identifie les problèmes à résoudre en faisant le lien avec des modèles, des concepts, ou des expériences passées

-Acquisition d'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en oeuvre les moyens pour combler les écarts-Sensibilité aux organisations : comprend la hiérarchie, la culture d'entreprise des clients et fournisseurs, et est capable d'identifier les circuits de décisions et d'influences

-A une bonne communication écrite

-Capacité relationnelle : établit et maintient des relations avec des personnes qui viennent de divers horizons

-Influence et persuasion : influence et persuade les autres de prendre des suites d'actions particulières quand il n'est pas lui-même en première ligne

-Créativité : développe des approches innovantes dans la résolution de problèmes et spécule sur des solutions inventives et créatives

-Sens du détail : fait attention aux détails (application des standards de qualité dans toutes les tâches)

# Consultant Technique - Niveau 6 (ICC6)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil Technique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 6 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |
| STPL | Stratégie informatique et planification | Niveau 6 | Développement d'une stratégie informatique en support aux objectifs de l'entreprise et planification de la mise en place de cette stratégie. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BPRE | Business Process (RE-) Engineering | Niveau 6 | Identification et développement de nouvelles approches ou d'approches alternatives à la réalisation des activités de l'entreprise, grâce aux technologies informatiques. Ceci inclut la compréhension des technologies sous-jacentes et leurs applications, l'estimation des coûts et des bénéfices potentiels de ces nouvelles approches et, si besoin, la gestion du changement et l'assistance à la mise en oeuvre. |
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 6 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| PRMG | Management de projet | Niveau 5 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| QUMG | Gestion de la Qualité | Niveau 6 | Gestion, fourniture de conseil sur la mise en œuvre des techniques de gestion de la qualité pour tout aspect d'une fonction informatique. Si nécessaire, réalisation et maintenance de la mise en conformité avec les standards nationaux ou internationaux. |
| SDMG | Management de la gestion de service | Niveau 6 | La gestion globale et le contrôle des ressources requises pour fournir à des utilisateurs/clients, un service de SI efficient et rentable, qui répond en permanence aux changements des attentes des utilisateurs et du métier. Ceci implique typiquement la responsabilité de s'assurer que des relations efficaces existent, sont pilotées, mesurées et gérées de manière interne/externe par les utilisateurs/clients et les commerciaux/fournisseurs et qu'un contrôle approprié des ressources est exercé. |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 6 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |
| TEST | Test logiciel | Niveau 5 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| URBA | Urbaniste Système d'Information | Niveau 6 | Conception, modélisation et garantie de l'évolution cohérente de l'architecture du système d'information dans le respect des objectifs de l'entreprise, du domaine fonctionnel et des contraintes externes et internes.<br>L'urbanisation des SI s'appuie sur l'architecture technique (de systèmes) pour exploiter au mieux les possibilités de l'art technologique. |

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.

**Influence**

A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.

Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.

**Complexité du travail**

Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.

**Compétences principales**

Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.

Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.

Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.

**Formation et Développement**

Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Réaliser des missions, seul ou à la tête d'une petite équipe de consultants. Assumer la responsabilité de la prise de décision dans son domaine d'expertise, susceptible d'avoir une influence importante à long terme sur l'organisation du client (CNSL601/M)

Travailler efficacement avec l'équipe du client, en obtenant leur engagement, leur confiance et leur co-opération dans l'exécution des missions, et en garantissant leur acquisition et la propriété du travail réalisé. (CNSL602/M)

Posséder une connaissance d'ensemble suffisante pour comprendre la pertinence et l'importance relative de son domaine d'expertise par rapport aux autres domaines. Collaborer au maximum avec les équipes maîtrisant d'autres spécialités. (CNSL603/M)

Planifier et organiser le travail d'un petit groupe de consultants sur une mission. Démontrer ses aptitudes pour la gestion et la conduite du groupe. (CNSL604/M)

Maintenir une bonne connaissance des possibilités offertes par les produits et le cadre technique dans lequel ils fonctionnent (STPL/601/M)

Identifier les affaires clés et les domaines qui ne sont pas correctement couverts ou pas planifiés sur le plan informatique. Développer la stratégie informatique en réponse au besoin de l'entreprise (STPL602/M).

A partir de la connaissance des produits informatiques et de leurs possibilités, et des objectifs, de la culture et des missions de l'entreprise / de l'activité, identifier des applications et des produits adaptés , conformément au planning fixé (STPL/603/M)

Elaborer les plannings en vue de la mise en œuvre des nouvelles applications et de l'infrastructure technique, et identifier le budget, les contraintes techniques et de personnel et recenser les coûts et les bénéfices attendus. (STPL/604/M)

### Tâches complémentaires

Identifier les facteurs susceptibles d'influencer le développement de nouveaux processus fonctionnels (BPRE601/M).

Développer des critères d'évaluation appropriés pour la sélection de nouveaux processus fonctionnels, ou des processus alternatifs (BPRE602/M).

Evaluer les conséquences des nouveaux processus à la fois sur les équipes et sur l'organisation et identifier les actions nécessaires pour assurer une transition progressive vers les nouveaux processus (BPRE603/M).

Entreprendre des missions en dehors de son propre domaine d'expertise. Développer une bonne connaissance de la façon de mener à bien une mission. Planifier, superviser et contrôler les activités nécessaires. Mener des recherches pour assimiler le savoir nécessaire. Chercher et obtenir l'expertise appropriée. (CNSL605/O)

Guider / accompagner les clients et ses collègues consultants, en leur transférant compétences et expertise (CNSL606/O)

Contribuer de façon significative à identifier, faire la proposition et remporter une affaire pour l'entreprise / l'activité / l'entité . (CNSL607/O)

- Apporter personnellement une expertise dans la sélection, la mise en place et l'utilisation des architectures et des logiciels de bases de données y compris le contrôle des derniers développements et la planification à long terme pour une future utilisation. Contribuer au travail d'expert réalisé dans le domaine des base de données (DBDS604/M)

Activité principale :

- Direction et gestion de petits projets relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de petite taille/faible complexité (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.)

- définition, documentation et exécution de un ou plusieurs projets de petite envergure avec participation active à toutes leurs phases

- représentation active de l'équipe de projet dans le but de nouer et d'entretenir des relations fructueuses avec l'entreprise

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure

Fournir des conseils de spécialiste sur le développement, la documentation et l'application des standards, procédures et autres processus informatiques de management de qualité. (QUMG601/M)

Planifier et gérer les missions d'investigation qualité de tout type sur des fonctions de développement de projet ou de production informatique (QUMG602/M)

Prendre en charge ou aider à la planification et au contrôle du plan d'audit qualité (QUMG603/M)

Aider à la définition initiale, si nécessaire, et à la revue suivante du système qualité, des points de vue tactique et stratégique (QUMG604/M)

Aider à l'identification et à la planification d'action corrective systématique pour réduire les erreurs et améliorer la qualité des systèmes et des services de gestion qualité, par l'examen des causes des problèmes (QUMG605/M)

Peut concevoir et réaliser des procédures, des documents types et des standards (QUMG606/M)

Prends l'entière responsabilité de la fourniture de service en veillant au suivi et au maintient de la qualité et de l'opérationnalité du service telle que définie et négociée dans la convention de service. (SDMG601/M)

Contribue à la négociation et représente son entreprise, auprès des fournisseurs et des clients internes et externes. (SDMG602/M)

Contribuer à la définition de la politique en ce qui concerne un ou plusieurs sujets informatiques comme la planification stratégique, l'approvisionnement matériel et logiciel, le développement du personnel et les récompenses, le choix des méthodes et des standards et les critères et le marketing et la vente des services et des produits. (SDMG603/M)

Conseille le client concernant les délivrables, les coûts, les disponibilités, et fonctionnalités de service pour développer une collaboration efficace. (SDMG604/M)

S'assure que les conventions de service, les contrats et les négociations avec les fournisseurs internes et externes de systèmes d'information sont atteints au niveau souhaité par le client en fournissant de la valeur ajoutée en terme de critères, de qualité, d'efficacité, de sécurité, de performance et au meilleur coût. (SDMG605/M)

Est responsable vis à vis du client du dimensionnement des équipes, de la fourniture de services en ce qui concerne les aspects techniques, financiers. (SDMG606/M)

S'assure que les dispositions sont en place pour maintenir la fourniture de systèmes ou services quelque soient les incidents physiques, techniques, environnementaux ou interruption de service afin d'assurer la continuité des systèmes et des services dans l'organisation cliente. (SDMG608/M)

Surveiller la stratégie informatique en relation avec les besoins de l'entreprise, pour identifier les opportunités d'amélioration des processus par l'utilisation de nouvelles technologies.(STLP605/O)

Définir l'architecture correspondant à la stratégie informatique .(STLP606/O)

Participer aux recherches parmi les options majeures de fourniture de services informatiques et recommander des solutions comme l'infogérance, de nouvelles approches pour le recrutement et la fidélisation, et des contrats avec les fournisseurs (STPL607/O)

Fournit des conseils dans le processus de sélection des stratégies techniques, des standards, des méthodes et des outils appropriés pour le développement des systèmes. Promulgue des conseils à l'équipe projets au moyen de présentation de standards écrits, et de directives de manière appropriée (TAUT601/M).

Fournit des conseils dans la préparation du planning technique global et détaillé et coopère avec les consultants métiers et l'équipe de gestion de ressources humaines pour s'assurer que les ressources techniques appropriées ont été allouées (TAUT602/M).

Produit les règles de développement systèmes, méthodes et outils, incluant les aspects techniques de méthodes de gestion de configuration, règles de sécurité du système (confidentialité, intégrité et accessibilité) ainsi que les aspects opérationnels de maintenance du système en cours de développement et procédures de restauration de système. S'assure que les aspects ayant trait à la stratégie technique, aux standards et aux règles et leur pratique sont appliquées correctement (TAUT603/M).

S'assure que les enregistrements techniques appropriés sont établis et maintenus et que les contrôles d'assurance méthode sont correctement utilisés (TAUT 604).

Gère l'avancement technique, informe le directeur de projet des principaux problèmes technique et fait des recommandations sur leur résolution (TAUT605/M)

Conseille sur les critères de qualité appropriés et sur la conduite de la revue de qualité des productions techniques. S'occupe de la revue de qualité et s'assure de l'adéquation et de l'efficacité des procédures de contrôle qualité (TAUT606/M)

Prend en charge toutes les évolutions, leur évaluation et leur impact sur la fin du projet et produit le contenu, l'action et conseils appropriés (TAUT607/M)

Prépare ou aide à la préparation des aspects techniques du reporting projet et contribue aux revues et évaluations de bonne fin de projets (TAUT608/M)

Assurer la responsabilité de toutes les phases de test et de la gestion des activités de test au sein d'un projet de développement informatique. Organiser et superviser la planification et la validation des tests et coordonner l'exécution de ces plans. Assumer la responsabilité de la validation en début de cycle de vie. Assurer la responsabilité de la production et la validation des « livrables » de tests et la réussite des étapes de test pendant le projet (TEST501/M).

Prendre le rôle de coordination des tests pour un projet de développement ou un programme de projets. Coordonner l'ensemble des activités de test et les testeurs sur chaque phase de test d'un projet ou d'un programme (TEST502/M)

Coopérer, si nécessaire, avec les clients / utilisateurs et le cadres informatiques pour convenir de la stratégie de test à employer pour les projets de développement. Etre au fait des alternatives de test à un niveau permettant de les analyser et de choisir la stratégie de test la plus efficace (TEST503/M)

S'assurer que les risques liés à la stratégie de test sont documentés et décrits aux clients/utilisateurs et aux équipes informatiques. Gérer les risques associés au test et mener les actions préventives si nécessaire (TEST505/M)

Fournir aide et conseil aux collègues sur n'importe quel aspect de test y compris la formation des testeurs et autres développeurs (TEST506/M)

Assumer la responsabilité de la définition des trajectoires d'évolution du système d'information, ou d'un sous-ensemble du système d'information : scénarios, argumentation, critères de choix. (URBA601/M)

Définir les règles d'urbanisme du système d'information. (URBA602/M)

Communiquer efficacement avec des interlocuteurs de tous niveaux. Diriger le travail de l'équipe d'urbanistes du système d'information. (URBA603/M)

Se tenir au courant des bonnes pratiques en matière d'urbanisation du système d'information. (URBA604/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Dispose d'une expérience dans la fonction de Consultant Technique au niveau 5

Connaissances et qualifications

Fait preuve d'un bon niveau de professionnalisme dans les relations avec les clients, les collègues et l'équipe.

A une connaissance très complète d'au moins un domaine informatique et une connaissance générale plus large alliée à une expérience de mise en oeuvre avec succès dans des situations variées.

Possède de très bonnes compétences relationnelles, particulièrement dans la prise de contact de tout type et à tous les niveaux.

Est capable d'influer sur des décisions et d'en prendre la responsabilité d'un point de vue technique ou décisionnel.

A une connaissance complète de l'entreprise et comprend l'impact de l'informatique sur l'organisation de l'entreprise.

A une connaissance pratique de l'entreprise et de l'analyse des donnéesA la connaissance du parc informatique logiciel & infrastructure existant. Est capable de développer des plannings de mise en oeuvre de systèmes d'information

### Connaissance techniques et autres

-Connaissance des Progiciels (ERP, SFA, CRM, etc..)

-Maîtrise techniques d'analyse fonctionnelle

-Maîtrise de l'architecture technique (infrastructure) : structure technique (matériel, logiciel, réseaux , SGBD, ..)

-Maîtrise des métriques

-Maîtrise du conseil : principes, démarches et pratiques associées au conseil dans un environnement informatique

-Maîtrise des techniques de présentation-

-Maîtrise des techniques de rapport écrit

-Maîtrise des techniques de capture d'information : sélection et application de méthodes, outils et techniques de collecte d'information appropriés à l'information requise et les sources disponibles. Exemple : interview type, questionnaire, analyse statistique,

-Connaissance des techniques d'amélioration des processus d'entreprise. Exemples : outils de diagnostic, analyse de la valeur,

-Connaissance de la législation : législation nationale et internationale pertinente

### Comportements

-Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

-Vision stratégique : Garde en tête les objectifs et les stratégies, sans en être déviés par des détails -Relations avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes de profils divers

--Influence et persuasion : influence et persuade son entourage de mener une action particulière lorsqu'il n'y a pas de directive

-Expression orale : communique avec efficacité à l'oral

-Leadership : identifie les buts et les objectifs, motive et conduit son entourage  à leurs réalisations

# Consultant Technique - Niveau 7 (ICC7)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil Technique**

| Rôles de base | | | |
|---|---|---|---|
| **Code** | **Libellé** | **Niveau** | **Description** |
| CNSL | Conseil | Niveau 7 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |
| STPL | Stratégie informatique et planification | Niveau 7 | Développement d'une stratégie informatique en support aux objectifs de l'entreprise et planification de la mise en place de cette stratégie. |

| Rôles complémentaires | | | |
|---|---|---|---|
| **Code** | **Libellé** | **Niveau** | **Description** |
| BPRE | Business Process (RE-) Engineering | Niveau 7 | Identification et développement de nouvelles approches ou d'approches alternatives à la réalisation des activités de l'entreprise, grâce aux technologies informatiques. Ceci inclut la compréhension des technologies sous-jacentes et leurs applications, l'estimation des coûts et des bénéfices potentiels de ces nouvelles approches et, si besoin, la gestion du changement et l'assistance à la mise en oeuvre. |
| PRMG | Management de projet | Niveau 6 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| QUMG | Gestion de la Qualité | Niveau 7 | Gestion, fourniture de conseil sur la mise en œuvre des techniques de gestion de la qualité pour tout aspect d'une fonction informatique. Si nécessaire, réalisation et maintenance de la mise en conformité avec les standards nationaux ou internationaux. |
| SDMG | Management de la gestion de service | Niveau 7 | La gestion globale et le contrôle des ressources requises pour fournir à des utilisateurs/clients, un service de SI efficient et rentable, qui répond en permanence aux changements des attentes des utilisateurs et du métier. Ceci implique typiquement la responsabilité de s'assurer que des relations efficaces existent, sont pilotées, mesurées et gérées de manière interne/externe par les utilisateurs/clients et les commerciaux/fournisseurs et qu'un contrôle approprié des ressources est exercé. |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 7 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |
| TEST | Test logiciel | Niveau 7 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| URBA | Urbaniste Système d'Information | Niveau 7 | Conception, modélisation et garantie de l'évolution cohérente de l'architecture du système d'information dans le respect des objectifs de l'entreprise, du domaine fonctionnel et des contraintes externes et internes.<br>L'urbanisation des SI s'appuie sur l'architecture technique (de systèmes) pour exploiter au mieux les possibilités de l'art technologique. |

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.

**Influence**

A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.

**Complexité du travail**

Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils

**Compétences principales**

Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Seul ou en tant que membre d'une équipe, être capable de concevoir des solutions et de reconnaître des opportunités dans de nombreux domaines et se montrer capable d'agir pour exploiter ces opportunités qui auront des effets mesurables en terme de résultats (financiers/opérationnels). (CNSL701/M)

Avoir des connaissances techniques générales suffisantes et une expérience pratique pour diriger des projets faisant appel à de multiples spécialistes. Prendre la responsabilité de la pertinence et de la qualité de leurs recommandations collectives. (CNSL702/M)

Gagner rapidement le respect à la fois des clients/utilisateurs et des collègues de la profession et développe une réputation de jugement sensé et d'efficacité dans une variété de cultures organisationnelles. (CNSL703/M)

Planifier et organiser d'importants projets de conseil. Gérer et diriger une seule grande équipe de consultants ou plusieurs petites. (CNSL704/M)

Maîtriser une expertise dans un domaine de connaissance spécifique et de ce fait, être reconnu par la profession. Maintenir continuellement son propre savoir à un niveau élevé. (CNSL705/M)

Travailler avec le management pour établir la contribution de l'informatique dans les objectifs business : définition de stratégies, définition de besoins, études de faisabilité, production des plans stratégiques (STLP701/M)

Préconiser de nouveaux systèmes pour satisfaire les besoins business. Anticiper les avantages et les risques. (STLP702/M)

Superviser le programme de déploiement informatique en menant les actions appropriées pour identifier et résoudre les problèmes.(STLP703/M)

Conduire les revues de projet et valider l'atteinte des bénéfices attendus (STPL704/M)

### Tâches complémentaires

Identifier et évaluer les options pour l'implémentation de nouveaux processus fonctionnels et les présenter au management pour décision. (BPRE701/M)

Identifier et planifier les modifications de gestion d'activités pour mettre en oeuvre de nouveaux processus fonctionnels. (BPRE702/M)

Identifier les opportunités de missions de conseil pour son propre service ou plus globalement pour la société. (CNSL706/O)

Jouer un rôle actif dans le développement d'autres équipes. (CNSL707/O)

Activité principale :

- Direction et gestion de projets d'envergure moyenne relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de taille/complexité moyennes (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;

- définition, documentation et exécution de projets de moyenne envergure ; orientation et conseil pour les membres de l'équipe de projet ; conseil aux clients/utilisateurs à toutes les phases, si nécessaire ;

- travaille en lien avec d'autres managers au sein des fonctions informatique et conseil de l'entreprise ; gestion des attentes à l'égard des projets ;

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure

Approuver des mises à jour ou des nouveaux standards, procédures ou autres processus de gestion qualité, en s'étant préalablement assuré qu'ils ont été contrôlé et validé d'un point de vue qualité. (QUMG701/M)

Formuler la politique qualité pour une fonction ou département informatique, pour approbation / validation par le management. Mesurer les résultats de la politique qualité en terme d'atteinte des objectifs et besoins de l'entreprise et en faire une analyse critique si nécessaire (QUMG702/M)

Planifier, gérer les ressources (directement ou indirectement) et contrôler le plan d'audit qualité et au contrôle du plan d'audit qualité (QUMG703/M)

Réaliser la définition initiale (si nécessaire) et la revue suivante du système qualité, des points de vue tactique et stratégique. S'assurer que les technologie, procédure, et ressources adéquates sont en place pour le support du système qualité (QUMG704/M)

identifier et planifier les actions correctives systématiques pour réduire les erreurs et améliorer la qualité des systèmes et des services de gestion qualité, par l'examen des causes des problèmes (QUMG705/M)

En matière de qualité, représenter l'entreprise à l'externe en tant qu'organe de certification (QUMG706/M)

Peut concevoir et réaliser un système qualité (QUMG707/M)

Prendre la responsabilité totale de la livraison des services informatiques. Garantir la livraison des moyens et des équipements conformes aux engagements . S'assurer que les services gérés sont maintenus à un niveau opérationnel et de qualité dans le cadre du contrat de services. (SDMG701/M)

Conseiller et influencer les clients concernant la livraison, les coûts, la disponibilité et la fonctionnalité des services et des systèmes et développer une relation de partenariat avec les clients et les fournisseurs. (SDMG703/M)

S'assurer que les accords, les contrats et les négociations avec les fournisseurs internes ou externes sont en conformité avec les besoins de l'entreprise en fournissant une valeur ajoutée en terme de normes, de qualité, d'exécution et de rentabilité. (SDMG704/M)

S'assurer que les procédures sont en place pour maintenir et assurer la continuité du service en cas problème. (plans de secours) (SDMG707/M)

Fournir des conseils dans le processus de sélection et de déploiement des stratégies techniques, des standards, des méthodes et des outils appropriés en matière de développement.(TAUT701/M)

S'assurer que le système d'information et les infrastructures informatiques tiennent compte de la stratégie de l'entreprise et des procédures. S'assurer que les normes appropriées sont respectées. (TAUT702/M)

Agir en tant que garant des plans d'infrastructures, prenant la responsabilité de l'intégrité technique des projets. Gérer l'organisation des procédures techniques et des normes informatiques TAUT707/M)

Prendre la responsabilité de toutes les phases de test et des activités de test dans un projet de développement.

Planifier, surveiller le plan de tests.

Prendre la responsabilité de la production et de l'approbation des livrables et des résultats des différentes phases de test pendant un projet.

Assumer la responsabilité de la définition des trajectoires d'évolution du système d'information : scénarios, argumentation, critères de choix. (URBA701/M)

Assumer la responsabilité de la définition des règles d'urbanisme du système d'information. (URBA702/M)

Prendre la responsabilité de la stratégie et des méthodes employées pour définir l'urbanisation du système d'information dans une entreprise. (URBA703/M)

Diriger le travail d'une équipe d'urbanistes du système d'information. Communiquer avec persuasion auprès de responsables fonctionnels et de dirigeants d'entreprise (URBA704/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Dispose d'une expérience dans la fonction de Consultant Technique niveau 6

Connaissances et qualifications

Fait preuve d'un bon niveau de professionnalisme dans les relations avec les clients, les collègues et l'équipe.

Montre des capacités à prendre des responsabilités significatives et montre des compétences d'accompagnement du changement.

A acquis une réputation de compétence, dans un secteur ou un domaine, dans son propre domaine d'expertise.

Possède une connaissance particulière et une expérience de l'entreprise et des pratiques commerciales des secteurs dans lesquels il opère.

A une connaissance complète de l'entreprise et comprend l'impact de l'informatique sur l'organisation de l'entreprise.

A une connaissance pratique de l'entreprise et de l'analyse des donnéesA une bonne connaissance des procédures de l'entreprise, de sa structure et de ses objectifs

**Connaissance techniques et autres**

-Expertise du conseil : principes, démarches et pratiques associées au conseil dans un environnement informatique

-Maîtrise des techniques d'analyse fonctionnelle

-Maîtrise de l'architecture technique (infrastructure) : structure technique (matériel, logiciel, réseaux , SGBD, ..)

-Maîtrise des métriques

-Maîtrise de la gestion de projet

-Expert en gestion du risque

-Expert en outils de gestion de projets

-Connaissance des techniques de planification et de contrôle des projets

-Maîtrise des techniques de capture d'information : sélection et application de méthodes, outils et techniques de collecte d'information appropriés à l'information requise et les sources disponibles. Exemple : interview type, questionnaire, analyse statistique,

-Connaissance des techniques d'amélioration des processus d'entreprise. Exemples : outils de diagnostic, analyse de la valeur, …

**Comportements**

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants- Vision stratégique : Garde en tête les objectifs et les stratégies, sans en être déviés par des détails - Prise de décision : prend des décisions au bon moment, en prenant en compte pour la situation donnée, les besoins, les priorités, les contraintes et l'information nécessaire disponible- Influence et persuasion : Influence et persuade les autres de prendre des suites d'actions particulières quand il n'est pas lui-même en première ligne- Leadership : Identifie les buts et les objectifs et motive et entraîne les autres pour leur réalisation- Relations avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes de profils divers

- Orientation vers le client : comprend les besoins du client et les garde en tête pour prendre des décisions et mener des actions

- Orientation commerciale : garde les aspects commerciaux continuellement à l'esprit pour prendre des décisions et mener des actions.

# Consultant Technique - Niveau 8 (ICC8)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil Technique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 8 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |
| STPL | Stratégie informatique et planification | Niveau 7 | Développement d'une stratégie informatique en support aux objectifs de l'entreprise et planification de la mise en place de cette stratégie. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| BPRE | Business Process (RE-) Engineering | Niveau 7 | Identification et développement de nouvelles approches ou d'approches alternatives à la réalisation des activités de l'entreprise, grâce aux technologies informatiques. Ceci inclut la compréhension des technologies sous-jacentes et leurs applications, l'estimation des coûts et des bénéfices potentiels de ces nouvelles approches et, si besoin, la gestion du changement et l'assistance à la mise en oeuvre. |
| PRMG | Management de projet | Niveau 7 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| QUMG | Gestion de la Qualité | Niveau 7 | Gestion, fourniture de conseil sur la mise en œuvre des techniques de gestion de la qualité pour tout aspect d'une fonction informatique. Si nécessaire, réalisation et maintenance de la mise en conformité avec les standards nationaux ou internationaux. |
| SDMG | Management de la gestion de service | Niveau 8 | La gestion globale et le contrôle des ressources requises pour fournir à des utilisateurs/clients, un service de SI efficient et rentable, qui répond en permanence aux changements des attentes des utilisateurs et du métier. Ceci implique typiquement la responsabilité de s'assurer que des relations efficaces existent, sont pilotées, mesurées et gérées de manière interne/externe par les utilisateurs/clients et les commerciaux/fournisseurs et qu'un contrôle approprié des ressources est exercé. |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 7 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |
| URBA | Urbaniste Système d'Information | Niveau 8 | Conception, modélisation et garantie de l'évolution cohérente de l'architecture du système d'information dans le respect des objectifs de l'entreprise, du domaine fonctionnel et des contraintes externes et internes.<br>L'urbanisation des SI s'appuie sur l'architecture technique (de systèmes) pour exploiter au mieux les possibilités de l'art technologique. |

## Description du niveau

### Niveau 8

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.

**Influence**

Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.

**Complexité du travail**

Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.

**Compétences principales**

Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.

Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.

Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques. Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

Imposer le respect, non seulement dans son domaine de spécialité, mais également sur des aspects comme la proposition, la conduite et la direction de missions de conseil (CNSL801/M)

Savoir reconnaître des opportunités et recommander des stratégies, et prendre des responsabilités pour exploiter des opportunités susceptibles d'avoir des effets significatifs en terme opérationnel ou de profitabilité pour le client (CNSL802/M)

Etre efficace dans des organisations multiculturelles et être capable d'adapter son approche et son style pour obtenir coopération et engagement et résoudre des conflits potentiels. Se montrer sensible à des solutions politique et culturelle aussi bien qu'à l'efficacité des objectifs techniques et commerciaux (CNSL803/M)

Gérer et organiser tout type de projets ou de groupe de projets, par délégation si nécessaire, en dirigeant des équipes de consultants de diverses spécialités et en prenant la responsabilité de la qualité et du résultat du travail global. (CNSL804/M)

Avoir les compétences de négociation et la présence personnelle pour représenter le client au plus niveau à l'interne et à l'externe, de manière formelle ou informelle, en garantissant confidentialité et respect pour les fonctions représentées et en tant qu'individu. (CNSL805/M)

Travailler avec le management pour établir la contribution de l'informatique dans les objectifs business : définition de stratégies, définition de besoins, études de faisabilité, production des plans stratégiques (STLP701/M)

Préconiser de nouveaux systèmes pour satisfaire les besoins business. Anticiper les avantages et les risques. (STLP702/M)

Superviser le programme de déploiement informatique en menant les actions appropriées pour identifier et résoudre les problèmes.(STLP703/M)

Conduire les revues de projet et valider l'atteinte des bénéfices attendus (STPL704/M)

### Tâches complémentaires

Identifier et évaluer les options pour l'implémentation de nouveaux processus fonctionnels et les présenter au management pour décision. (BPRE701/M)

Identifier et planifier les modifications de gestion d'activités pour mettre en oeuvre de nouveaux processus fonctionnels. (BPRE702/M)

Prendre la responsabilité de l'identification, la proposition et le gain d'affaires de conseil importantes . (CNSL806/O)

Activité principale :

- Direction et gestion de projets d'envergure moyenne ne relevant pas nécessairement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de taille/complexité moyennes (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;

- exécution de projets et de programmes de travail de moyenne envergure avec mise en place et gestion de structures de contrôle et de suivi aptes à fournir les livrables à l'entreprise ;

- travaille en liaison avec d'autres managers au sein des fonctions informatique et conseil et dans l'entreprise en général ; gestion des attentes à l'égard des projets ;

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et par la suite, le cas échéant, de leur évaluation.

Approuver des mises à jour ou des nouveaux standards, procédures ou autres processus de gestion qualité, en s'étant préalablement assuré qu'ils ont été contrôlé et validé d'un point de vue qualité. (QUMG701/M)

Formuler la politique qualité pour une fonction ou département informatique, pour approbation / validation par le management. Mesurer les résultats de la politique qualité en terme d'atteinte des objectifs et besoins de l'entreprise et en faire une analyse critique si nécessaire (QUMG702/M)

Planifier, gérer les ressources (directement ou indirectement) et contrôler le plan d'audit qualité et au contrôle du plan d'audit qualité (QUMG703/M)

Réaliser la définition initiale (si nécessaire) et la revue suivante du système qualité, des points de vue tactique et stratégique. S'assurer que les technologie, procédure, et ressources adéquates sont en place pour le support du système qualité (QUMG704/M)

identifier et planifier les actions correctives systématiques pour réduire les erreurs et améliorer la qualité des systèmes et des services de gestion qualité, par l'examen des causes des problèmes (QUMG705/M)

En matière de qualité, représenter l'entreprise à l'externe en tant qu'organe de certification (QUMG706/M)

Peut concevoir et réaliser un système qualité (QUMG707/M)

S'assurer que la production des systèmes et des services informatiques est contrôlée et maintenue aux niveaux de qualité, de norme et d'utilisation définis dans les accords ou les contrats de service.(SDMG801/M)

Mettre en oeuvre ses compétences de négociateur pour représenter l'entreprise au plus haut niveau en interne comme en externe, de manière formelle et informelle, en établissant du respect et de la confiance (SDMG802/M)

Contribuer choix politiques au plus haut niveau sur des sujets comme la planification stratégique, l'acquisition de matériel et logiciel, le développement des ressources et les rémunérations, le choix de méthodes et de standards, le marketing et la vente de services ou de produits (SDMG803/M)

Conseiller et influencer les clients et fournisseurs au niveau du management concernant la livraison, les coûts, la disponibilité et la fonctionnalité des services et des systèmes et développer une relation de partenariat en même temps qu'un comportement d'ambassadeur de la fonction production. (SDMG804/M)

S'assurer que les accords de niveau de service, les contrats et les négociations avec les fournisseurs internes ou externes sont en conformité avec les besoins de l'entreprise en fournissant une valeur ajoutée en terme de normes, de qualité, de sécurité, d'exécution, de performance et de rentabilité. (SDMG805/M)

Prendre la totale responsabilité du staffing et du suivi financier, du management des projets et des services comme les différentes considérations techniques liées. Avoir la confiance du top management sur la capacité à assurer un service adapté dans les contraintes de coûts et de délais prévus (SDMG806/m)

Prendre la responsabilité, au plus haut niveau, dans un environnement de service informatique opérationnel, de la fixation d'objectifs, de la gestion de la performance et de la gestion de service de manière efficace (SDMG807/M)

Fournir des conseils dans le processus de sélection et de déploiement des stratégies techniques, des standards, des méthodes et des outils appropriés en matière de développement.(TAUT701/M)

S'assurer que le système d'information et les infrastructures informatiques tiennent compte de la stratégie de l'entreprise et des procédures. S'assurer que les normes appropriées sont respectées. (TAUT702/M)

Agir en tant que garant des plans d'infrastructures, prenant la responsabilité de l'intégrité technique des projets. Gérer l'organisation des procédures techniques et des normes informatiques TAUT707/M)

Prendre la responsabilité de la stratégie et des méthodes employées pour définir l'urbanisation du système d'information dans une entreprise. (URBA801/M)

Diriger le travail d'une équipe d'urbanistes du système d'information. Communiquer avec persuasion auprès de responsables fonctionnels et de dirigeants d'entreprise. (URBA802/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Dispose d'une expérience dans la fonction de Consultant Technique niveau 7

Connaissances et qualifications

Fait preuve d'un niveau élevé de professionnalisme dans les relations avec les clients, les collègues et l'équipe.

Peut intervenir au niveau du comité de direction dans des organisations importantes. Possède une connaissance particulière des affaires et des pratiques commerciales des clients et de leurs marchés. Est capable de négocier aisément avec des professionnels et des managers dans des disciplines techniques ou non

A une connaissance complète de l'entreprise et comprend l'impact de l'informatique sur l'organisation de l'entreprise. A une connaissance pratique de l'entreprise et de l'analyse des données. A une bonne connaissance des procédures de l'entreprise, de sa structure et de ses objectifs

**Connaissance techniques et autres**

- Expertise du conseil : principes, démarches et pratiques associées au conseil dans un environnement informatique
- Maîtrise des techniques d'analyse fonctionnelle
- Maîtrise de l'architecture technique (infrastructure) : structure technique (matériel, logiciel, réseaux , SGBD, ..)
- Maîtrise des métriques
- Maîtrise de la gestion de projet
- Expert en gestion du risque
- Expert en outils de gestion de projets
- Connaissance des techniques de planification et de contrôle des projets
- Maîtrise des techniques de capture d'information : sélection et application de méthodes, outils et techniques de collecte d'information appropriés à l'information requise et les sources disponibles. Exemple : interview type, questionnaire, analyse statistique, …
- Maîtrise des techniques d'amélioration des processus d'entreprise. Exemples : outils de diagnostic, analyse de la valeur, ….
- Maîtrise des méthodes & techniques marketing
- Maîtrise des techniques d'interview
- Maîtrise des propositions d'affaires : méthodes & techniques pour préparer et présenter des cas, par oral et par écrit
- Maîtrise des concepts de chaîne de la valeur : séquence complète des activités d'un processus, de la réception d'une demande à la livraison d'un produit ou d'un service

**Comportements**

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants
- Vision stratégique : Garde en tête les objectifs et les stratégies, sans en être déviés par des détails
- Prise de décision : prend des décisions au bon moment, en prenant en compte pour la situation donnée, les besoins, les priorités, les contraintes et l'information nécessaire disponible
- Influence et persuasion : Influence et persuade les autres de prendre des suites d'actions particulières quand il n'est pas lui-même en première ligne
- Leadership : Identifie les buts et les objectifs et motive et entraîne les autres pour leur réalisation
- Relations avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes de profils divers
- Orientation vers le client : comprend les besoins du client et les garde en tête pour prendre des décisions et mener des actions
- Orientation commerciale : garde les aspects commerciaux continuellement à l'esprit pour prendre des décisions et mener des actions.

# Installation & Test - Niveau 1 (IN1)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Installation & Test**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TEST | Test logiciel | Niveau 1 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| INIM | Installation et Test | Niveau 1 | Installation, test, mise en oeuvre et désinstallation du câblage, du branchement, de l'équipement, du matériel et du logiciel approprié dans un environnement de communication en vue de fournir un service informatique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| NTOP | Network Operation | Niveau 1 | La gestion et l'exploitation quotidienne de l'ensemble des systèmes utilisés pour la transmission de données, voix, textes, image, vidéo ..., composant l'infrastrucutre réseau d'une organisation. L'apport ou la coordination de réponses aux clients, y compris dans le domaine de la résolution d'incidents et de problèmes ou d'évolution d'architecture. Gestion des performances, capacités et qualité de service du réseau et mise en oeuvre des moyens nécessaires pour optimiser, maintenir, réparer les équipements réseaux. |

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.

**Influence**

A la responsabilité de ses propres actions

**Complexité du travail**

Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.

**Compétences principales**

Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.

**Formation et Développement**

Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

Interpréter et exécuter les jeux de tests simples fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies. (TEST101/M)

Argumenter sur les échecs ou les réussites de tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST102/M)

Faire le reporting des résultats de test à son superviseur et/ou ses autres collègues d'une manière claire et concise. (TEST103/M)

Exécuter les procédures. Faire un compte-rendu des évènements inattendus ou exceptionnels à sa hiérarchie (INIM101/M)

Documenter tous les travaux conformément aux standards requis (INIM102/M)

En suivant les procédures définies, réaliser les installations simples, prendre en charge les actions définies concernant les problèmes simples, confirmer les travaux d'installations et informer sa hiérarchie, et si nécessaire, les utilisateurs (INIM103/M)

Dans son domaine de compétences et d'expérience, fournir de l'assistance aux utilisateurs. Demander de l'assistance, conformément aux procédures d'escalade, en gardant une trace des demandes effectuées, des informations reçues ou des actions réalisées, en donnant un retour aux utilisateurs (INIM104/M)

### Tâches complémentaires

Aider les autres collaborateurs de l'équipe développement à améliorer les fonctionnalités et performance du logiciel en discutant des résultats de test avec eux. (TEST104/O)

Avec de l'aide pour des opérations plus complexes, évaluer les demandes de changements et travailler avec les fonctions transverses (INIM105/O)

Répond et traite les demandes formulées auprès du help desk. Selon les procédures en vigueur, recherche les solutions adaptées dans les bases d'incidents Expose ses conclusions dans le relevé d'appel, passe en revue les relevés et informe les utilisateurs des actions mises en œuvre. Recourt à la procédure d'escalade si nécessaire (NTOP101/M) .

Contrôle et teste les procédures d'appel d'urgence. Administre le système d'enregistrement des appels. (NTOP102/M)

Maintient la base de relevés d'opérations ou le journal d'évenements (NTOP103/M).

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

BAC + 2 minimum en informatique système ou expérience terrain (1 an) dans laquelle il a montré une aptitude dans l'analyse et le développement

Bonne connaissance de l'environnement machine, système et des utilitaires de développement

### Connaissance techniques et autres

Informé des les standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession

Bonne connaissance des outils de développement d'application

Bonne connaissance des langages de programmation

Informé des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…)

Connaissance des protocoles télécoms

Connaissance des systèmes de contrôle d'accès (sécurité d'accès)

Autres savoir-faire :

Bonne connaissance des techniques de gestion du temps

### Comportements

Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts

Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase

Orientation vers le résultat : atteint les objectifs, les engagements même avec un environnement défavorable

Persévérance : atteint ses objectifs et respecte ses engagements même dans des circonstances défavorables

Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches entreprises, en s'assurant que rien n'est oublié

Travail en équipe

Expression orale

# Installation & Test - Niveau 2 (IN2)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Installation & Test**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TEST | Test logiciel | Niveau 2 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| INIM | Installation et Test | Niveau 2 | Installation, test, mise en oeuvre et désinstallation du câblage, du branchement, de l'équipement, du matériel et du logiciel approprié dans un environnement de communication en vue de fournir un service informatique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| NTAS | Administration et support des réseaux | Niveau 2 | L'administration quotidienne du réseau comprenant la résolution des problèmes utilisateurs, la sauvegarde et la restauration des données, la production de statistiques de performance du réseau, la production d'informations de diagnostic sur le réseau et l'étude de sites. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |
| SCAD | Administration de la sécurité | Niveau 2 | L'autorisation et le suivi des accès de tous les équipements, installations et infrastructure informatiques en concordance avec la politique établie. Ceci inclut la recherche des accès non autorisés et la performance des autres fonctions administratives liées au management de la sécurité. |
| SYSP | Programmation de systèmes | Niveau 3 | L'expertise technique spécialisée en installation, test, tuning, mise à jour et maintenance, à la fois pour les logiciels internes et externes, tels que les systèmes d'exploitation, les produits de gestion de données, produits logiciels bureautique ou autre. |
| NTOP | Network Operation | Niveau 2 | La gestion et l'exploitation quotidienne de l'ensemble des systèmes utilisés pour la transmission de données, voix, textes, image, vidéo ..., composant l'infrastrucutre réseau d'une organisation. L'apport ou la coordination de réponses aux clients, y compris dans le domaine de la résolution d'incidents et de problèmes ou d'évolution d'architecture. Gestion des performances, capacités et qualité de service du réseau et mise en oeuvre des moyens nécessaires pour optimiser, maintenir, réparer les équipements réseaux. |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus
**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet
**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.
**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

Interpréter et exécuter les jeux de tests moyennement complexes fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies. (TEST201/M)

Argumenter sur les échecs ou les réussites de tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST202/M)

Faire le reporting des résultats de tests à son responsable et/ou ses autres collègues d'une manière claire et concise. (TEST203/M)

Prendre en charge les installations et désinstallations courantes en suivant les procédures et les systèmes qualité, et si nécessaire en lien avec le client (INIM201/M)

Exécuter les procédures, en résolvant les problèmes connus ou peu complexes, en informant sa hiérarchie et les spécialistes si leur avis est nécessaire (INIM202/M)

Former ses collègues moins expérimentés à l'exécution de taches récurrentes et s'assurer que les procédures administratives, de sauvegarde de sécurité se déroulent correctement (INIM203/M)

Fournir de l'assistance aux utilisateurs de manière professionnelle en suivant les procédures définies pour toute aide ou demande. Tenir à jour la liste des demandes utilisateurs, des contacts et des suites données. Fournir des réponses aux utilisateurs (INIM204/M)

Comprendre et utiliser les systèmes de gestion de réseau et l'équipement d'analyse de performance pour mener à bien l'installation (INIM205/M)

Contrôler la performance de l'installation dans les niveaux de service définis (INIM206/M)

### Tâches complémentaires

Utilise des logiciels de management des systèmes, réseaux et l'équipement approprié d'analyse pour recueillir des statistiques courantes de charge de réseau, des modèles de performance, et crée des rapports. (NTAS201/M)

Effectue la configuration/installation de routine et la reconfiguration du matériel et du logiciel. (NTAS202/M)

Utilise des outils de gestion de réseau pour étudier, diagnostiquer et résoudre des problèmes de réseau en dessous des tolérances de l'accord de niveau de service, en se rapportant aux utilisateurs de réseau, à tout autre personnel, et aux fournisseurs, selon les besoins. (NTAS203/M)

En utilisant des procédures standard et des outils, effectue des tâches définies liées à la planification, à l'installation, à la mise à niveau, aux opérations, au contrôle et à la maintenance des réseaux locaux et étendus pour la communication des données, de la voix, du texte ou des images dans un ou plusieurs systèmes informatiques. (NTAS204/M)

En utilisant des procédures standard et des outils, effectue le back up défini des données, ainsi que la reconstitution requise pour ces données. (NTAS205/M)

Examine et recoupe les informations concernant des infractions avec les enregistrements consignés dans le cadre de procédures automatisées conformément aux normes et procédures de sécurité établies.

Eltablit des rapports et des recommandations pour le suivi de la gestion de la sécurité.(SCAD201/M)

Aide les utilisateurs à définir leurs besoins pour qu'ils puissent accéder à leurs nouvelles habilitations.

Administre et opère des contrôles d'accès concernant une ou plusieurs plate-formes afin de fournir un service d'accès continu et sécurisé.(SCAD202/M)

Pour tous les services et les systèmes en lien avec la gestion de la sécurité, établit des enregistrements à jour et une documentation pour les utilisateurs. (SCAD203/M)

Participe, notamment aux dispositifs de plans de sauvegarde.

Fournit des conseils et prend en charge la plupart des demandes de renseignements concernant la sécurité, la planification.(SCAD204/M)

Revoie le déblocage, la mise à jour et les impressions fournies par les fournisseurs de logiciel système et identifie ceux pour lesquels une action est nécessaire. Maintient sa connaissance des solutions de logiciel et de matériel existante et nouvelle et développe des plannings de mise à niveau. (SYSP301/M)

Adapte le logiciel système pour s'assurer que la fonctionnalité du matériel installé est entièrement exploitée. Prépare des procédures d'exécution de logiciel avec des mesures d'urgence de retour en arrière. Installe et teste de nouvelles versions de logiciel système. (SYSP302/M)

Étudie les problèmes de service potentiels et actuels, recommande des solutions. Suit des procédures formelles pour planifier et tester les solutions proposées. (SYSP303/M)

En cas d'échec du logiciel système, rassemble les informations critiques, en respectant les procédures convenues. Analyse toute la documentation, la corbeille et des logs concernant l'échec du système afin d'identifier l'élément qui a provoqué l'échec. Isole les échecs et recommande des actions pour éviter les problèmes et pour permettre la restauration des services. Communique avec des fournisseurs pour obtenir le code correctif, installe et teste le code pour assurer la résolution permanente du problème. (SYSP304/M)

Prépare et met à jour la documentation opérationnelle pour les produits du logiciel système concernés. Conseille les collaborateurs du service des études et de la production pour une utilisation correcte et efficace du logiciel système. (SYSP305/M)

Collecte les données de performance pour contrôler l'efficacité du système au regard des niveaux de service convenus. Contrôle l'utilisation des ressources et les taux d'échec des systèmes installés et fournit un rapport à ses supérieurs. (SYSP306/M)

Rassemble les statistiques de performance des plates-formes du SI, pour valider les recommandations pour le réglage du logiciel système. Adapte les paramètres du logiciel système pour maximiser le débit et l'efficacité. (SYSP307/M)

Formuler de simples scénarii pour compléter les tests et rédiger les procédures de tests(avec les résultats attendus) afin que ceux ci puissent être faits par des collaborateurs moins expérimentés. (TEST204/O)

Rédiger des scripts de test, faire un diagnostic des outils, rédiger la documentation technique afin d'identifier, de diagnostiquer et de reporter les erreurs basiques. (TEST205/O)

Répond et traite les demandes formulées auprès du help desk, en résolvant personnellement la plupart des problèmes transmis. Assume une part d'escalade et initialise les actions de support de premier niveau (NTOP201/M) .

Selon les procédures en vigueur, effectue les programmes de configuration et d'installation et fournit l'information nécessaire à la reconfiguration de hardware ou software (NTOP202/M).

Met en œuvre les procédures standard et les outils pour effectuer les actions de back up, de restauration de données si nécessaire (NTOP203/M).

Utilises les outils de gestion du réseau pour recueillir les données liées à la charge du réseau et les statistiques de performance. (NTOP204/M).

Analyse, diagnostique et résoud les problèmes réseaux à faible impact dans le cadre du niveau de service convenu, en informant les utilisateurs réseaux, les équipes et les fournisseurs si nécessaire (NTOP205/M)..

Sous contrôle, implémente les changements et les maintenances réseaux en utilisant les outils adaptés (tests,…) (NTOP206/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

BAC + 4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Maîtrise du niveau 1 dans un des métiers de la filière « Développement & Maintenance »

Approche analytique et logique de la résolution de problème

Sait apprécier l'importance des contraintes commerciales

### Connaissance techniques et autres

Connaissance des standards de la société, de l'industrie et de la profession

Connaissance des outils de développement d'application

Connaissance des langages de programmation

Connaissance des logiciels de bases de données

Connaissance des standards, techniques et méthodes de développement d'application

Bonne connaissance des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…)

Connaissance des packages applicatifs standardisés (ERP, SFA, CRM, etc..)

Connaissance Réseaux et Télécoms

Connaissance des protocoles Télécoms

Connaissance des systèmes de contrôle d'accès (sécurité d'accès)

Autres savoir-faire et technique :

Bonne connaissance des techniques de gestion du temps

Bonne connaissance des techniques de capture d'information

Bonne connaissance de la gestion de la qualité

### Comportements

Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

Numération : comprend les métriques associés à un problème ou à une situation, leur signification et relation et est capable de les utiliser pour identifier les solutions.

Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts

Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase

Orientation vers le résultat : atteint les objectifs, les engagements même avec un environnement défavorable

Persévérance : atteint ses objectifs et respecte ses engagements même dans des circonstances défavorables

Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches entreprises, en s'assurant que rien n'est oublié

Travail en équipe : travaille en coopération (plutôt qu'en compétition) avec les autres pour atteindre et réaliser des objectifs communs

Expression écrite

# Installation & Test - Niveau 3 (IN3)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Installation & Test**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TEST | Test logiciel | Niveau 3 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| INIM | Installation et Test | Niveau 3 | Installation, test, mise en oeuvre et désinstallation du câblage, du branchement, de l'équipement, du matériel et du logiciel approprié dans un environnement de communication en vue de fournir un service informatique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| NTAS | Administration et support des réseaux | Niveau 3 | L'administration quotidienne du réseau comprenant la résolution des problèmes utilisateurs, la sauvegarde et la restauration des données, la production de statistiques de performance du réseau, la production d'informations de diagnostic sur le réseau et l'étude de sites. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |
| SCAD | Administration de la sécurité | Niveau 3 | L'autorisation et le suivi des accès de tous les équipements, installations et infrastructure informatiques en concordance avec la politique établie. Ceci inclut la recherche des accès non autorisés et la performance des autres fonctions administratives liées au management de la sécurité. |
| SYSP | Programmation de systèmes | Niveau 3 | L'expertise technique spécialisée en installation, test, tuning, mise à jour et maintenance, à la fois pour les logiciels internes et externes, tels que les systèmes d'exploitation, les produits de gestion de données, produits logiciels bureautique ou autre. |
| NTOP | Network Operation | Niveau 3 | La gestion et l'exploitation quotidienne de l'ensemble des systèmes utilisés pour la transmission de données, voix, textes, image, vidéo ..., composant l'infrastrucutre réseau d'une organisation. L'apport ou la coordination de réponses aux clients, y compris dans le domaine de la résolution d'incidents et de problèmes ou d'évolution d'architecture. Gestion des performances, capacités et qualité de service du réseau et mise en oeuvre des moyens nécessaires pour optimiser, maintenir, réparer les équipements réseaux. |

## Description du niveau

**Niveau 3**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Interpréter et exécuter les jeux de tests complexes fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies.(TEST301/M)

Argumenter sur les échecs ou les réussites des tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST302/M)

Rédiger des scripts de tests, faire un diagnostic des matériels, rédiger la documentation technique afin d'identifier, de diagnostiquer et de reporter les erreurs basiques. (TEST303/M)

Revoir les résultats de test et modifier les tests si nécessaire. Faire un reporting sur la qualité des scénarii de tests. (TEST304/M)

Créer des scripts de test réutilisables ainsi que les procédures les accompagnant afin que de nouveaux tests de logiciel puissent être exécutés par lui ou au autre testeur. (TEST305/M)

Prendre en charge les installations et désinstallations courantes en suivant les procédures et les systèmes qualité, et si nécessaire en lien avec le client (INIM301/M)

Apporter de l'aide à ses collègues moins expérimentés. Analyser l'avancement du travail, s'assurer que les objectifs sont atteints dans le respect des procédures administratives, de sauvegarde et de sécurité, en lien avec le client si nécessaire (INIM302/M)

Fournir de l'assistance aux utilisateurs de manière professionnelle en suivant les procédures définies pour toute aide ou demande. Tenir à jour la liste des demandes utilisateurs, des contacts et des suites données. Fournir des réponses aux utilisateurs (INIM203/M)

S'assurer que les systèmes de gestion de réseau et l'équipement d'analyse de performance approprié sont utilisés pour quantifier et qualifier les changements réalisés. S'assurer de la meilleure utilisation des éléments réseau disponibles (INIM304/M)

Mener des actions pour maintenir ou développer le service d'installation dans son domaine d'autorité, en déterminant les problèmes à gérer (INIM305/M)

### Tâches complémentaires

Utilise des logiciels de gestion des systèmes, réseaux et l'équipement approprié d'analyse pour recueillir des statistiques courantes de charge de réseau, de performance, et crée des rapports comprenant des propositions d'amélioration. (NTAS301/M)

Analyse l'emplacement des rapports d'enquêtes et développe les spécifications des besoins et planifie l'installation et la commande du matériel et du logiciel. (NTAS302/M)

Utilise des logiciels de management des systèmes, réseaux pour créer les modèles ad-hoc de réseau et les analyses statistiques de réseau complexe. (NTAS303/M)

Étudie et diagnostique des problèmes complexes de réseau, en travaillant avec les utilisateurs, tout autre personnel et les fournisseurs si nécessaire. Résout ces problèmes, en coopérant avec la fonction capacity management, pour maintenir la performance globale du réseau. (NTAS304/M)

Choisit des procédures standards et des outils appropriés, et effectue des tâches définies liées à la planification, à l'installation, à la mise à niveau, aux opérations, au contrôle et à la maintenance des réseaux locaux et étendus pour la communication des données, de la voix, du texte ou des images dans un ou plusieurs systèmes informatiques. (NTAS305/M)

Se tient informé de toute législation ou autres règlements externes qui affectent la sécurité à l'intérieur d'un domaine d'activité défini.(SCAD301/M)

Examine et recoupe les informations concernant des infractions avec les enregistrements consignés dans le cadre de procédures automatisées conformément aux normes et procédures de sécurité établies. Etablit des rapports et des recommandations pour le suivi de la gestion de la sécurité (SCAD302/M)

Aide les utilisateurs dans la définition de leurs besoins pour qu'ils puissent accéder à leur nouvelle habilitation. Opère et administre des contrôles d'accès logiques et des services sécurisés de toutes les plate-formes employées, afin de fournir un service continu et sécurisé à toutes les équipes du SI. (SCAD303/M)

Pour tous les services et les systèmes en lien avec la gestion de la sécurité, établit des enregistrements à jour et une documentation pour les utilisateurs. Participe à la préparation et à la maintenance d'autres documentations comme les dispositifs de plans de sauvegarde, particulièrement des données. (SCAD304/M)

Fournit des conseils et prend en charge la totalité des demandes concernant la sécurité, la planification et les activités de la fonction.(SCAD305/M)

Revoie le déblocage, la mise à jour et les impressions fournies par les fournisseurs de logiciel système et identifie ceux pour lesquels une action est nécessaire. Maintient sa connaissance des solutions de logiciel et de matériel existante et nouvelle et développe des plannings de mise à niveau. (SYSP301/M)

Adapte le logiciel système pour s'assurer que la fonctionnalité du matériel installé est entièrement exploitée. Prépare des procédures d'exécution de logiciel avec des mesures d'urgence de retour en arrière. Installe et teste de nouvelles versions de logiciel système. (SYSP302/M)

Étudie les problèmes de service potentiels et actuels, recommande des solutions. Suit des procédures formelles pour planifier et tester les solutions proposées. (SYSP303/M)

En cas d'échec du logiciel système, rassemble les informations critiques, en respectant les procédures convenues. Analyse toute la documentation, la corbeille et des logs concernant l'échec du système afin d'identifier l'élément qui a provoqué l'échec. Isole les échecs et recommande des actions pour éviter les problèmes et pour permettre la restauration des services. Communique avec des fournisseurs pour obtenir le code correctif, installe et teste le code pour assurer la résolution permanente du problème. (SYSP304/M)

Prépare et met à jour la documentation opérationnelle pour les produits du logiciel système concernés. Conseille les collaborateurs du service des études et de la production pour une utilisation correcte et efficace du logiciel système. (SYSP305/M)

Collecte les données de performance pour contrôler l'efficacité du système au regard des niveaux de service convenus. Contrôle l'utilisation des ressources et les taux d'échec des systèmes installés et fournit un rapport à ses supérieurs. (SYSP306/M)

Rassemble les statistiques de performance des plates-formes du SI, pour valider les recommandations pour le réglage du logiciel système. Adapte les paramètres du logiciel système pour maximiser le débit et l'efficacité. (SYSP307/M)

Fournir l'orientation et l'assistance à ses collègues sur l'exécution et le déroulement des tests. (TEST306/O)

Supervise les opérateurs d'un help desk ou d'un centre d'appel. Répond aux demandes de renseignements des utilisateurs, spécialistes ou autres et s'occupe efficacement d'un nombre important de problèmes rélativement complexes, en recourant à l'escalade auprès de spécialistes ou de responsables si nécessaire. (NTOP301/M)

Recueille et enregistre les informations liées au niveau de service. Produit les statistiques utiles pour mesurer les indicateurs clés de performance. (NTOP302/M)

S'assure que la documentation concernant les systèmes et les logiciels supportés sont disponibles et corrects pour traiter les appels reçus. S'assure que les enregistrements des appels des utilisateurs comportent suffisamment d'informations pour la résolution des incidents et des problèmes ultérieurs. (NTOP303/M)

Utilise les outils de gestion du réseau pour déterminer la charge du réseau et le modèle de statistiques de performance. Etablit les comptes rendus et propose des améliorations. (NTOP304/M)

Contrôle les enregistrements pour s'assurer que les problèmes sont pris en compte en accord avec les standards et les procédures convenues. Répond aux problèmes remontés dans le cadre d'escalade, aux problèmes complexes et ayant un impact fort, de façon adaptée (NTOP305/M).

Analyse et diagnostique les problèmes réseaux complexes, en travaillant avec les utilisateurs, les équipes et les fournisseurs si nécessaire . Sur un mode coopératif avec les équipes télécoms, Resoud les problèmes afin de maintenir la performance globale du réseau (NTOP306/M)

Comme convenu, implémente les changements réseaux et programmes de maintenance, en utilisant les outils appropriés et les équipements de tests (NTOP307/M).

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : expérience acquise en  niveau 2

Approche analytique et logique de la résolution de problèmes, prudent et attentif au détail

Connaissance approfondie des concepts et pratiques informatiques, plus particulièrement, ceux utilisés dans l'entreprise et notamment ceux relatif au cycle de développement

Connaissance approfondie dans la conduite de processus de développement

Connaissance approfondie du métier, de l'environnement machine, système et des utilitaires de développement

Large connaissance des processus métiers qui sont supportés par l'application et une bonne connaissance des logiciels utilisés. A une solide connaissance des processus de développement du système d'information

Large connaissance des pratiques et concepts du système d'information, particulièrement ceux qui sont utilisés dans sa propre organisation

Connaissance détaillée des standards de l'entreprise et des standards de l'environnement

### Connaissance techniques et autres

Maîtrise des standards, techniques et méthodes de développement d'application

Maîtrise des standards de la société, de l'industrie et de la profession

Maîtrise en outils de développement d'application

Maîtrise des logiciels de bases de données

Maîtrise des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…)

Maîtrise des packages applicatifs standardisés (ERP, SFA, CRM, etc..)

Maîtrise des langages de programmation

Bonne connaissance des revues de projet

Bonne connaissance des outils de test

Autres savoir-faire et technique :

Maîtrise des techniques de capture d'information

Bonne connaissance de la gestion de la qualité

Maîtrise des techniques de modélisation de l'information

Connaissance de l'infrastructure du système d'information (exemple : bases de données, système d'exploitation, réseaux locaux…)

Connaissance de l'architecture de bases de données

Maîtrise des Réseaux & Télécoms

Maîtrise des protocoles télécoms

Maîtrise des systèmes de contrôle d'accès (sécurité d'accès)

| Comportements |
| --- |
| Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants |
| Raisonnement conceptuel : identifie les solutions à des problèmes ou des situations complexes en faisant le lien avec des modèles, des concepts plus simples, ou des expériences passées |
| Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts |
| Créativité : développe des approches innovantes dans la résolution de problèmes et spécule sur des solutions inventives et créatives |
| Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches, en s'assurant que rien n'est oublié |
| Sensibilité aux organisations : comprend la hiérarchie, la culture de son entreprise, celle des clients et des fournisseurs, et est capable d'identifier les décideurs et ceux qui influencent les choix |
| Travail en équipe : travaille en coopération (plutôt qu'en compétition) avec les autres pour atteindre et réaliser des objectifs communs |
| Persévérance : atteint ses objectifs et et respecte ses engagements même dans des circonstances défavorables |
| Expression écrite |
| Relations avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes d'horizons différents |

# Installation & Test - Niveau 4 (IN4)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Installation & Test**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TEST | Test logiciel | Niveau 4 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| INIM | Installation et Test | Niveau 4 | Installation, test, mise en oeuvre et désinstallation du câblage, du branchement, de l'équipement, du matériel et du logiciel approprié dans un environnement de communication en vue de fournir un service informatique. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| NTCO | Contrôle des réseaux | Niveau 4 | Le support quotidien, opérationnel et le contrôle de tout l'équipement concernant l'infrastructure réseau. |
| SCAD | Administration de la sécurité | Niveau 4 | L'autorisation et le suivi des accès de tous les équipements, installations et infrastructure informatiques en concordance avec la politique établie. Ceci inclut la recherche des accès non autorisés et la performance des autres fonctions administratives liées au management de la sécurité. |
| SYSP | Programmation de systèmes | Niveau 4 | L'expertise technique spécialisée en installation, test, tuning, mise à jour et maintenance, à la fois pour les logiciels internes et externes, tels que les systèmes d'exploitation, les produits de gestion de données, produits logiciels bureautique ou autre. |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Exercer la responsabilité de l'équipe de testeurs à l'intérieur du projet de développement. Positionner les testeurs, prendre en compte les compétences individuelles et les besoins requis pour le travail à faire. (TEST401/M)

Contrôler la performance des testeurs, intervient pour remédier à leurs éventuelles insuffisances. (TEST402/M)

Définir la stratégie de test pour l'équipe développement. (TEST403/M)

Diriger des recherches pour trouver les bons outils et méthodes appropriées de test. En concertation avec les équipes de développement senior, décider des options à prendre  et de leur déploiement. (TEST404/M)

Etre garant de la bonne exécution de l'ensemble des plans de test. Revoir personnellement les plans les plus complexes et les plus importants. (TEST405/M)

Apporter des directives et orienter ses collègues sur l'exécution et le déroulement des tests.(TEST406/M)

Prendre la responsabilité de projets d'installation en gérant concrètement des petites équipes (INIM401/M)

Prendre en charge le planning, l'estimation, la mise en œuvre d'installations, et si nécessaire, en lien avec le client (INIM402/M)

Contrôler l'efficacité de l'installation et faire des recommandations d'évolution (INIM403/M)

Etudier les installations inachevées, définir les besoins et les actions à mener (INIM404/M)

Prendre en charge de développement de plans qualité et assumer la responsabilité de leur mise en œuvre. Mener des revues qualité & performance et analyser les statistiques d'installations (INIM405/M)

### Tâches complémentaires

Donne son avis sur les besoins des réseaux de transmission de systèmes d'information installés et prévus. Cela comprend la sécurité, les caractéristiques du matériel et du logiciel associés et des objectifs de performance et de qualité du service. (NTCO401/M)

Etudie, avec les utilisateurs, et autres collaborateurs et fournisseurs, l'utilisation du réseau, la performance et la qualité du service fourni par le réseau et ses composants : le matériel, le logiciel, la transmission et les fonctions support. (NTCO402/M)

Diagnostique et résout des problèmes de réseau, en utilisant des techniques spécialisées, outils méthodes ou critères appropriés. S'assure que les niveaux de service convenus sont pris en compte ainsi que les besoins de qualité, de sécurité, de disponibilité et de sûreté. (NTCO403/M)

Examine les infractions extrêmement sensibles ou complexes repérées. Obtient des informations factuelles et formule des avis concernant les infractions à travers l'interrogation de tous les niveaux de personnel. Remonte au management toutes les infractions de sécurité réelles ou potentielles (SCAD 401/M)

Examine les demandes d'accès aux systèmes données par le personnel de support et toutes les demandes concernant la sécurité du SI, la planification d'évènements et les activités de l'entreprise. Implémente et adopte des techniques connues pour répondre à de nouvelles conditions d'accès ou fournit une interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service quand les moyens existants sont considérés inadéquats.(SCAD402/M)

Identifie les besoins et crée des rapports contrôlables, de la documentation utilisateur et de la documentation sur la sécurité pour tous les services et les systèmes en relation avec la sécurité du SI en s'assurant que les registres fournissent un historique des infractions, des résolutions et des actions correctives. En accord avec le personnel de sécurité senior, renseigne les procédures nouvelles ou mises à jour en lien avec le contrôle de sécurité de tout l'environnement SI, systèmes, produits ou services pour montrer une constante implication dans le contrôle. (SCAD403/M)

Effectue l'analyse complète des impacts des nouvelles révisions de logiciel et recommande des plannings de mise à niveau. Vérifie les mises à niveau et les impressions fournies par des fournisseurs de logiciel système et identifie ceux pour lesquels une action est nécessaire. (SYSP401/M)

Conçoit et développe les codes utilisateur pour étendre ou adapter le logiciel système afin de répondre aux objectifs clients. Adapte le logiciel système pour assurer l'efficacité maximum. Prépare des procédures d'exécution du logiciel avec des mesures d'urgence de retour en arrière. Installe et teste de nouvelles versions de logiciel système. (SYSP402/M)

Étudie les problèmes potentiels et réels du service et recommande des solutions. Développe et utilise des procédures formelles pour planifier et tester les solutions proposées. (SYSP403/M)

Développe et utilise des procédures pour la collecte de l'information critique en cas d'échec de logiciel système. Analyse la documentation, la corbeille et des logs concernant l'échec du logiciel système afin d'identifier l'élément qui a provoqué l'échec. Isole les échecs et recommande des actions pour éviter les problèmes et pour permettre la restauration des services avec le minimum d'impact sur le business. Communique avec des fournisseurs pour obtenir le code correctif, installe et teste le code pour assurer la résolution permanente du problème. (SYSP404/M)

S'assure que la documentation opérationnelle pour les produits du logiciel système concerné est adaptée. Conseille et fournit les indications aux collaborateurs du service des études et de la production pour une utilisation correcte et efficace du logiciel système. (SYSP405/M)

Contrôle l'efficacité du système en rapport avec les niveaux de service convenus. Contrôle l'utilisation des ressources et les taux d'échec des systèmes installés et fournit un rapport à ses supérieurs. (SYSP406/M)

Rassemble les statistiques de performance des plateformes du SI, pour valider les recommandations pour le réglage du logiciel système. Adapte les paramètres du logiciel système pour maximiser le débit et l'efficacité. (SYSP407/M)

Conseille son management sur les développements significatifs sur les logiciels systèmes existants et nouveaux. (SYSP408/M)

Gérer les flux d'information avec le client durant le projet (INIM406/O)

S'assurer que les procédures de gestion des changements et gestion de la configuration sont revues régulièrement, en lien avec le management opérationnel si nécessaire (INIM407/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Fait preuve de capacité analytique et a le sens du détail. Sait apprécier l'importance des contraintes commerciales.

A une bonne connaissance des concepts et pratiques informatiques, dont le cycle de développement, avec une connaissance approfondie d'une spécialité informatique

A de bonnes compétences relationnelles

Maîtrise du niveau 3

Connaissance approfondie dans la conduite de processus de développement

Connaissance approfondie du métier, de l'environnement machine, système et des utilitaires de développement

Connaissance approfondie des processus métiers qui sont supportés par l'application et une bonne connaissance des logiciels utilisés. A une solide connaissance des processus de développement du système d'information

connaissance approfondie des pratiques et concepts du système d'information, particulièrement ceux qui sont utilisés dans sa propre organisation

Connaissance détaillée des standards de l'entreprise et des standards de l'environnement.

**Connaissance techniques et autres**

Expert des standards, techniques et méthodes de développement d'application

Connaissance des standards de la société, de l'industrie et de la profession

Maîtrise en outils de développement

Connaissance des logiciels de bases de données

Connaissance des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…)

Maîtrise des Réseaux & télécoms

Autres savoir-faire et technique :

Maîtrise des techniques de capture d'information

Maîtrise de la gestion de la qualité

Bonne connaissance des techniques de reporting

Expert des techniques de modélisation de données

Maîtrise des systèmes d'exploitation et des langages de programmation

Maîtrise des méthodes techniques et outils de développement d'application

Maîtrise l'infrastructure du système d'information (exemple : bases de données, système d'exploitation, réseaux locaux…)

Maîtrise des techniques de tests et aussi des logiciels et outils de tests

Maîtrise les techniques de mesure et d'évaluation des charges, c'est la récupération, l'analyse et l'application des mesures pour évaluer la complexité des tâches et des charges (application des méthodes statistiques pour évaluer la complexité de risques et de charges)

Maîtrise les techniques de présentation et de négociation pour animer des réunions efficaces

**Comportements**

Planification & organisation : Détermine un plan d'action en le décomposant en plusieurs étapes et en planifiant et en attribuant des ressources à chacune de ces étapes, tout en tenant compte des problèmes éventuels.

Prise de décisions : Prend les décisions au moment propice, en tenant compte des besoins du moment, des priorités, des contraintes et des informations disponibles.

Orientation Client : comprend les besoins des clients internes et externes et les garde à l'esprit pour prendre des décisions ou mener des actions

Contrôle & suivi : contrôle l'avancement du travail en fonction des objectifs, fait un rapport si besoin et prend des mesures pour résoudre les retards

Relations avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes d'horizons différents

Influence et persuasion : influence et persuade son entourage de mener une action lorsqu'il n'y a pas de contrôle ou de décision donnée

Expression orale

# Support Juridique - Niveau 2 (LEGA2)

Filière : Affaires Juridiques
Métier : Consiel Juridique

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| LEGAL | LEGAL | Niveau 2 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus
**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet
**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.
**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

Tâches principales

Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

Pré-requis techniques et formaton

Connaissance techniques et autres

Comportements

# Support Juridique - Niveau 3 (LEGA3)

**Filière : Affaires Juridiques**
**Métier : Consiel Juridique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| LEGAL | LEGAL | Niveau 3 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

LEGA301 : intervient en assistance, généralement d'un juriste senior, pour la fourniture de conseils juridiques pertinents
LEGA302 : intervient en assistance pour assurer la conformité aux lois, réglementations et les politiques group

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Expérience professionnelle de moins de 2 ans comme juriste d'entreprise
Expérience de travail au sein d'une communauté internationale pour une organisation importante, comprenant communication et formation sur des politiques juridiques
Avoir travaillé dans une société de service en informatique serait un plus

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Orientation client
Communication
Intégrité
Développement
Autres (cf. doc)

# Support Juridique - Niveau 4 (LEGA4)

**Filière : Affaires Juridiques**
**Métier : Consiel Juridique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| LEGAL | LEGAL | Niveau 4 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| RIMG | RIMG | Niveau 4 | |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

LEGAL401 : assiste dans la fourniture de conseils juridiques pertinents et participe aux négociations dans le respect du droit des contrats (contrats clients – contrats fournisseurs, IPR), généralement pour une équipe, un département ou une entité

LEGAL402 : intervient en assistance pour assurer la conformité aux lois, réglementations et les politiques groupe

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Expérience professionnelle de 2 à 4 ans comme juriste d'entreprise, particulièrement dans le droit des contrats et de préférence dans une société de service en informatique

Expérience de travail au sein d'une communauté internationale pour une organisation importante, comprenant communication et formation sur des politiques juridiques

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Orientation client
Travail en équipe
Flexibilité

| |
|---|
| Créativité |
| Autres (cf. doc) |

# Support Juridique - Niveau 5 (LEGA5)

**Filière : Affaires Juridiques**
**Métier : Consiel Juridique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| LEGAL | LEGAL | Niveau 5 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| RIMG | RIMG | Niveau 5 | |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

LEGAL501 : fournit des conseils juridiques pertinents dans la définition, la négociation et le contrôle dans le respect du droit des sociétés, fusions & acquisitions, litiges et droit des contrats (contrats clients, fournisseurs, IPR) et/ou management des risques, généralement pour une ou plusieurs équipes, départements ou unités

LEGAL502 : intervient en assistance pour assurer la conformité aux lois, réglementations et politiques groupe

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

3 à 5 ans d’expérience comme juriste d’entreprise, dans le droit des contrats et les litiges, de préférence dans une société de service en informatique

Expérience de travail au sein d’une communauté internationale pour une organisation importante, comprenant communication et formation sur des politiques juridiques

Expérience de gestion de conflits dans une société multinationale et un environnement multi-culturel

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

| |
|---|
| Orientation client |
| Travail en équipe |
| Flexibilité |
| Créativité |
| Autres (cf. doc) |

# Support Juridique - Niveau 6 (LEGA6)

**Filière : Affaires Juridiques**
**Métier : Consiel Juridique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| LEGAL | LEGAL | Niveau 6 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

LEGAL601 : fournit des conseils juridiques pertinents dans la définition, la négociation et le contrôle dans le respect du droit des sociétés, fusions & acquisitions, litiges et droit des contrats (contrats clients, fournisseurs, IPR) et/ou management des risques, généralement pour plusieurs équipes, départements ou unités de grande taille

LEGAL602 : intervient en assistance pour assurer la conformité aux lois, réglementations et contrats groupe

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

4 à 6 ans d’expérience comme juriste d’entreprise, dans le droit des contrats et les litiges, de préférence dans une société de service en informatique

Expérience de travail au sein d’une communauté internationale pour une organisation importante, comprenant communication et formation sur des politiques juridiques

Expérience de gestion de conflits dans une société multinationale et un environnement multi-culturel

Gestion de la relation avec des prestataires externes

### Connaissance techniques et autres

| Comportements |
| --- |
| Orientation client |
| Travail en équipe |
| Flexibilité |
| Créativité |
| Autres (cf. doc) |

# Support Juridique - Niveau 7 (LEGA7)

Filière : Affaires Juridiques
Métier : Consiel Juridique

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| LEGAL | LEGAL | Niveau 7 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

LEGAL701 : fournit des conseils juridiques pertinents dans la définition, la négociation et le contrôle dans le respect du droit des sociétés, fusions & acquisitions, litiges et droit des contrats (contrats clients, fournisseurs, IPR) et/ou management des risques, généralement pour une ou plusieurs zones, départements ou unités

LEGAL702 : peut aussi prendre la responsabilité d'une équipe de juristes

LEGAL703 : intervient en assistance pour assurer la conformité aux lois, réglementations et politiques groupe

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Au minimum 6 ans d'expérience comme juriste d'entreprise, dans le droit des contrats et les litiges, de préférence dans une société de service en informatique

Expérience de travail au sein d'une communauté internationale pour une organisation importante, comprenant communication et formation sur des politiques juridiques

Expérience de gestion de conflits dans une société multinationale et un environnement multi-culturel

Management de la gouvernance d'un groupe multinational et multi-culturel en forte croissance

Gestion de la relation avec des prestataires externes

### Connaissance techniques et autres

| Comportements |
| --- |
| Orientation business |
| Centré sur les Personnes |
| Orientation client |
| Dynamisme |
| Autres (cf. doc) |

# Support Juridique - Niveau 8 (LEGA8)

**Filière : Affaires Juridiques**
**Métier : Consiel Juridique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| LEGAL | LEGAL | Niveau 8 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 8**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

**Tâches principales**

LEGAL801 : fournit des conseils juridiques pertinents dans la définition, la négociation et le contrôle dans le respect du droit des sociétés, fusions & acquisitions, litiges et droit des contrats (contrats clients, fournisseurs, IPR) et/ou management des risques, généralement pour une ou plusieurs zones, départements ou unités de taille importante

LEGAL802 : peut aussi prendre la responsabilité d'une équipe importante de juristes

LEGAL803 : intervient en assistance pour assurer la conformité aux lois, réglementations et politiques groupe

**Tâches complémentaires**

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

Au minimum 10 ans d'expérience comme juriste d'entreprise, dans le droit des contrats et les litiges, de préférence dans une société de service en informatique

| |
|---|
| Expérience de travail au sein d’une communauté internationale pour une organisation importante, comprenant communication et formation sur des politiques juridiques |
| Expérience de gestion de conflits dans une société multinationale et un environnement multi-culturel |
| Management de la gouvernance d’un groupe multinational et multi-culturel en forte croissance |
| Gestion de la relation avec des prestataires externes |
| **Connaissance techniques et autres** |
| |
| **Comportements** |
| Orientation business |
| Centré sur les Personnes |
| Orientation client |
| Dynamisme |
| Autres (cf. doc) |

# Support Juridique - Niveau 9 (LEGA9)

**Filière : Affaires Juridiques**
**Métier : Consiel Juridique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| LEGAL | LEGAL | Niveau 9 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines importants d'expertise. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions, ainsi que de celles de ses collaborateurs.
**Influence**
Peut influencer de manière cruciale la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
L'influence s'exerce au niveau du comité de direction ou à un niveau équivalent auprès des clients
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes les plus complexes qui impactent le management et le commerce. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans plusieurs domaines d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein d'une ou de plusieurs entreprises et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise. Pense et agit avec des normes spécifiques, des objectifs et résultats fixés par le management du périmètre de rattachement.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership, au plus haut niveau et dans des contextes très variés.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, à tout niveau, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve de large connaissance dans une grande variété de domaines (informatique, RH, Finances, ...), associées à une connaissance équivalente des activités des entreprises utilisatrices.
Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer, à haut niveau, dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

**Tâches principales**

LEGAL901 : fournit des conseils juridiques pertinents dans la définition, la négociation et le contrôle dans le respect du droit des sociétés, fusions & acquisitions, litiges et droit des contrats (contrats clients, fournisseurs, IPR) et/ou management des risques, généralement pour une ou plusieurs régions, opérations sur plusieurs pays et départements de taille importante

LEGAL902 : peut aussi prendre la responsabilité d'une équipe ou plus importante de juristes

LEGAL903 : intervient en assistance pour assurer la conformité des politiques aux lois concernées

**Tâches complémentaires**

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Au minimum 15 ans d’expérience comme juriste d’entreprise, dans le droit des contrats et les litiges, de préférence dans une société de service en informatique

Expérience de travail au sein d’une communauté internationale pour une organisation importante, comprenant communication et formation sur des politiques juridiques

Expérience de gestion de conflits dans une société multinationale et un environnement multi-culturel

Management de la gouvernance d’un groupe multinational et multi-culturel en forte croissance

Gestion de la relation avec des prestataires externes

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Orientation business

Centré sur les Personnes

Orientation client

Dynamisme

Autres (cf. doc)

# Support Logistique - Niveau 1 (LOG1)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Logistique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| LOGI | Logistique | Niveau 1 | Gestion des flux logistiques. Cela couvre l'amont et l'aval de l'activité logistique : la réception, le stockage des matières, la livraison atelier, la réception et le stockage des productions, la préparation des commandes, les expéditions |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.
**Influence**
A la responsabilité de ses propres actions
**Complexité du travail**
Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.
**Compétences principales**
Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.
**Formation et Développement**
Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

LOGI101/M : Effectuer les flux logistiques dans le respect des standards de sécurité, qualité et productivité
LOGI102/M : Réceptionner, contrôler, enregistrer, stocker et expédier, de manière autonome les matériels / conditionnement et les produits finis vers les Clients.
LOGI103/M : Respecte les règles de gestion des stocks en utilisant les outils informatiques mis à sa disposition.
LOGI104/M : Contribuer à garantir la traçabilité des flux qu'il effectue

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Qualification professionnelle
Dans certains cas, permis cariste

### Connaissance techniques et autres

Connaissance des outils bureautique Word et Excel et du SI PAGE
Souhaitable : Bon niveau d'Anglais oral et écrit

### Comportements

# Support Logistique - Niveau 2 (LOG2)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Logistique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| LOGI | Logistique | Niveau 2 | Gestion des flux logistiques. Cela couvre l'amont et l'aval de l'activité logistique : la réception, le stockage des matières, la livraison atelier, la réception et le stockage des productions, la préparation des commandes, les expéditions |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus
**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet
**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.
**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

LOGI201/M : Effectuer les flux logistiques dans le respect des standards de sécurité, qualité et productivité
LOGI202/M : Réceptionner, contrôler, enregistrer, stocker et expédier, de manière autonome les matériels / conditionnement et les produits finis vers les Clients.
LOGI203/M : Respecte les règles de gestion des stocks en utilisant les outils informatiques mis à sa disposition.
LOGI204/M : Contribuer à garantir la traçabilité des flux qu'il effectue

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Qualification professionnelle
Expérience du métier logistique au niveau 1
Dans certains cas, permis cariste

### Connaissance techniques et autres

Connaissance des outils bureautique Word et Excel et du SI PAGE

### Comportements

# Secretary - Niveau 1 (MASS1)

**Filière : Management and Office Support**
**Métier : Management Assistant**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| MASS | MASS | Niveau 1 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.

**Influence**

A la responsabilité de ses propres actions

**Complexité du travail**

Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.

**Compétences principales**

Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.

**Formation et Développement**

Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

1. Assiste une ou plusieurs personnes de niveau cadre intermédiaire et leurs équipes en assurant les tâches usuelles administratives et de secrétariat

2. Gère les tâches quotidiennes telles que les réservations pour les déplacements, bons de commandes, mise à jour d'agendas, gestion du courrier, enregistrement et vérification des feuilles de présence etc. sur la base d'instructions claires

### Tâches complémentaires

Optionnelles :

Fournit du support récurrent sur des activités et des processus opérationnels RH (sélection/affectation, développements, formation) et les outils associés, avec encadrement

Contribue à l'administration du personnel (absences, maladies, congés,...)avec l'aide des services RH en cas de sujets techniques ou légaux.

Sous une étroite supervision, participe à la gestion administrative comme l'émission/distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports :

. De tout type de document ou donnée qui peuvent être une commande, une facture, une inscription, un abonnement, une annulation,

. Pour tout type de prestation comme le paiement, les cartes de fidélité, CRM, ou la gestion de parc informatique, le processus ou le support commercial

. Pour les clients : banques, opérateurs télécoms, les services, le secteur public et/ou les unités internes comme les services finances ou achats.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

- Qualification professionnelle

Expérience Préalable
- De l’expérience dans une poste de Secrétaire est un plus
- De l’expérience acquise dans une société de Services est un plus

**Connaissance techniques et autres**

- Bonne connaissance de MS Office

Souhaitable
- Bon niveau d’Anglais écrit et parlé

**Comportements**

- Démarche pro-active
- Bonnes compétences interpersonnelles et travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel
- Capacité d’adaptation
- Précision
- Engagement de résultat
- Communication efficace à l’oral comme à l’écrit

# Secretary - Niveau 2 (MASS2)

**Filière : Management and Office Support**
**Métier : Management Assistant**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| MASS | MASS | Niveau 2 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus
**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet
**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.
**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

1. Assiste une ou plusieurs personnes de niveau cadre intermédiaire et leurs équipes en assurant les tâches usuelles administratives et de secrétariat
2. Assure grâce à son expérience les tâches habituelles de secrétariat de manière indépendante
3. Recherche conseil et assistance pour les tâches plus complexes
4. Rédige les courriers professionnels et comptes-rendus de réunions sur la base d'instructions claires.

### Tâches complémentaires

Optionnelles :

Fournit du support récurrent sur des activités et des processus opérationnels RH (sélection/affectation, développements, formation) et les outils associés, avec encadrement

Contribue à l'administration du personnel (absences, maladies, congés,...)avec l'aide des services RH en cas de sujets techniques ou légaux.

Participe à la gestion administrative comme l'émission/distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports :

. De tout type de document ou donnée qui peuvent être une commande, une facture, une inscription, un abonnement, une annulation,

. Pour tout type de prestation comme le paiement, les cartes de fidélité, CRM, ou la gestion de parc informatique, le processus ou le support commercial

. Pour les clients : banques, opérateurs télécoms, les services, le secteur public et/ou les unités internes comme les services finances ou achats.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation
- Qualification professionnelle

Expérience Préalable
- De l’expérience dans une poste de Secrétaire est un plus
- De l’expérience acquise dans une société de Services est un plus

**Connaissance techniques et autres**

- Bonne connaissance de MS Office

Souhaitable
- Bon niveau d’Anglais écrit et parlé

**Comportements**

- Démarche pro-active
- Bonnes compétences interpersonnelles et travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel
- Capacité d’adaptation
- Précision
- Engagement de résultat
- Communication efficace à l’oral comme à l’écrit

# Management Assistant - Niveau 3 (MASS3)

**Filière : Management and Office Support**
**Métier : Management Assistant**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| MASS | MASS | Niveau 3 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

1. Assiste un ou plusieurs  cadre(s) intermédiaire(s) ou dirigeant(s) et leurs équipes en assurant toutes les tâches administratives et de secrétariat.
2. Organise la préparation complexe des déplacements, ainsi que les événements.
3. Organise et planifie les réunions
4. Prépare des courriers professionnels type en fonction d'indications générales
5. Rédige les comptes-rendus de réunions
6. Organise l'archivage et la documentation de façon efficace
7. Assure la rédaction préliminaire des présentations, propositions et contrats pour les clients, sur la base d'instructions données par la direction
8. Filtre les e-mails et y répond (en consultant la direction et avec son accord)

### Tâches complémentaires

Optionnelles :

Fournit du support récurrent sur des activités et des processus opérationnels RH (sélection/affectation, développements, formation) et les outils associés, avec encadrement

Contribue à l'administration du personnel (absences, maladies, congtés, évaluation, rémunération, retraites...)avec l'aide des services RH en cas de sujets techniques ou légaux.

Participe à la gestion administrative comme l'émission/distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports :

. De tout type de document ou donnée qui peuvent être une commande, une facture, une inscription, un abonnement, une annulation, une documentation projet, un plan qualité, ...

. Pour tout type de prestation comme le paiement, les cartes de fidélité, CRM, ou la gestion de parc informatique, le processus ou le support commercial

. Pour les clients : banques, opérateurs télécoms, les services, le secteur public et/ou les unités internes comme les services finances ou achats.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

- Qualification professionnelle

Expérience Préalable

- Expérience significative dans un poste d'Assistance de Direction
- Expérience acquise dans une société de Services
- Expérience dans une grande entreprise

### Connaissance techniques et autres

- Bonne connaissance de MS Office

Souhaitable

- Bon niveau d'Anglais écrit et parlé

### Comportements

- Démarche pro-active
- Bonnes compétences interpersonnelles et travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel
- Capacité d'adaptation
- Précision
- Engagement de résultat
- Communication efficace à l'oral comme à l'écrit

# Executive Assistant - Niveau 4 (MASS4)

**Filière : Management and Office Support**
**Métier : Management Assistant**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| MASS | MASS | Niveau 4 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

1. Assiste un cadre dirigeant et son équipe en assurant toutes les tâches administratives et de secrétariat.
2. S’occupe des tâches de secrétariat de manière indépendante
3. Aide le manager dans ses présentations et courriers professionnels, ces derniers étant souvent à caractère confidentiel
4. Organise et planifie les réunions et déplacements
5. Rédige les comptes-rendus de réunions et assure le suivi de certains points
6. Exécute des tâches spécifiques qui lui ont été déléguées,au nom du manager.

### Tâches complémentaires

Optionnelles :

Fournit du support récurrent sur des activités et des processus opérationnels RH (sélection/affectation, développements, formation) et les outils associés, avec encadrement

Contribue à l'administration du personnel (absences, maladies, congtés, évaluation, rémunération, retraites...)avec l'aide des services RH en cas de sujets techniques ou légaux.

Participe à la gestion administrative comme l'émission/distribution, le traitement, le suivi, la vérification, le transfert, les rapports :

. De tout type de document ou donnée qui peuvent être une commande, une facture, une inscription, un abonnement, une annulation, une documentation projet, un plan qualité, ...

. Pour tout type de prestation comme le paiement, les cartes de fidélité, CRM, ou la gestion de parc informatique, le processus ou le support commercial

. Pour les clients : banques, opérateurs télécoms, les services, le secteur public et/ou les unités internes comme les services finances ou achats.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation
- Qualification professionnelle

Expérience Préalable
- Expérience significative dans un poste d'Assistance de Direction
- Expérience acquise dans une société de Services
- Expérience dans une grande entreprise

### Connaissance techniques et autres

- Bonne connaissance de MS Office

Souhaitable
- Bon niveau d'Anglais écrit et parlé

### Comportements

- Démarche pro-active
- Bonnes compétences interpersonnelles et travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel
- Capacité d'adaptation
- Précision
- Engagement de résultat
- Communication efficace à l'oral comme à l'écrit

# Assistant Marketing - Niveau 2 (MKT2)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Marketing**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| MKTG | Marketing | Niveau 2 | Recherche, analyse et stimulation de marchés potentiels ou existants sur les produits et services informatiques, afin defournir une base saine pour leur développement et générer un flux satisfaisant de demandes d'informations commerciales. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 2**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**

A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**

Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**

Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

**Tâches principales**

MKTG201 : Travaille avec des représentants des clients techniques et non techniques, pour déterminer les besoins et identifier les opportunités commerciales et marketing

MKTG202 : Participe à la recherche marketing dans des domaines comme les besoins et tendances du marché, la satisfaction client, la performance commerciale, l'analyse de la concurrence et les développements technologiques

MKTG203 : Participe à maintenir des traces d'information marketing comme l'organisation et ses possibilités, produits et leurs descriptions, les clients et prospects, les concurrents et les activités marketing

**Tâches complémentaires**

MKTG204/O : Participe à l'organisation et le montage d'évènements marketing comme des séminaires, des expositions, des présentations et lancement de produits

MKTG205/O : Participe à la préparation des supports marketing comme les brochures, les articles pour la publicité, les mailings et des articles pour publication

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

Diplômé de l'université

Expérience acquise (environ 2 ans, dont 1 an au niveau 2) dans une fonction GCM

OU

Expérience acquise (environ 1 an) dans un rôle marketing technique et a une compréhension générale des principes et pratiques informatiques

| |
|---|
| Est imaginatif et possède des compétences interpersonnelles au dessus de la moyenne. A une bonne compréhension des problèmes dans les secteurs de marchés pertinents |
| **Connaissance techniques et autres** |
| Raisonnement analytique |
| Raisonnement conceptuel |
| Numération |
| Acquisition d’information |
| Relations avec son entourage |
| Travail en équipe |
| Connaissances des techniques marketing |
| Connaissances des propositions commerciales |
| Connaissances des techniques de capture d’informations |
| Connaissances des techniques d’échantillonnage statistique |
| **Comportements** |
| |

# Assistant Marketing - Niveau 3 (MKT3)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Marketing**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| MKTG | Marketing | Niveau 3 | Recherche, analyse et stimulation de marchés potentiels ou existants sur les produits et services informatiques, afin defournir une base saine pour leur développement et générer un flux satisfaisant de demandes d'informations commerciales. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 3**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

**Tâches principales**

MKTG301 : Travaille avec des représentants des clients techniques et non techniques, pour déterminer les besoins et identifier les opportunités commerciales et marketing

MKTG302 : Conduit la recherche marketing dans des domaines comme les besoins et tendances du marché, la satisfaction client, la performance commerciale, l'analyse de la concurrence et les développements technologiques

MKTG303 : Maintient des traces d'information marketing comme l'organisation et ses possibilités, produits et leurs descriptions, les clients et prospects, les concurrents et les activités marketing

**Tâches complémentaires**

MKTG304/O : Contribue à l'organisation et le montage d'évènements marketing comme des séminaires, des expositions, des présentations et lancement de produits

MKTG305/O : Contribue au projet et à la production des supports marketing comme les brochures, les articles pour la publicité, les mailings et des articles pour publication

MKTG306/O : Analyse les données marché et suggère des opportunités et solutions Marketing

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

Diplômé de l'université

Expérience acquise dans la fonction Marketing au niveau 2
OU Expérience acquise (environ 3 ans, dont 1 an au niveau 3) dans une fonction GCM

OU Expérience acquise (environ 2 ans) dans un rôle marketing technique et a une compréhension générale des principes et pratiques informatiques

Est imaginatif et possède des compétences interpersonnelles au dessus de la moyenne. A une bonne compréhension des problématiques dans les secteurs de marchés pertinents

| Connaissance techniques et autres |
| --- |
| Raisonnement analytique |
| Raisonnement conceptuel |
| Orientation Client |
| Communication écrite |
| Relations avec son entourage |
| Travail en équipe |
| Connaissances des techniques marketing |
| Connaissances des propositions commerciales |
| Connaissances des techniques de capture d'informations |
| Connaissances des techniques d'échantillonnage statistique |

| Comportements |
| --- |
| |

# Assistant Marketing - Niveau 4 (MKT4)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Marketing**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| MKTG | Marketing | Niveau 4 | Recherche, analyse et stimulation de marchés potentiels ou existants sur les produits et services informatiques, afin defournir une base saine pour leur développement et générer un flux satisfaisant de demandes d'informations commerciales. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

MKTG401 : Initie et organise les contacts avec des représentants des clients techniques et non techniques, principalement au niveau opérationnel, pour déterminer les besoins et identifier les opportunités commerciales et marketing

MKTG402 : Planifie et conduit l'analyse et la recherche marketing en utilisant les sources appropriées pour satisfaire aux besoins spécifiques marketing et commerciaux

MKTG403 : Conduit des activités internes pour acquérir une compréhension de la stratégie de l'entreprise / entité et des produits et pour augmenter la connaissance de ces problématiques dans les équipes

### Tâches complémentaires

MKTG404/O : Organise et maintient des traces d'information marketing comme l'organisation et ses possibilités, produits et leurs descriptions, les clients et prospects, les concurrents et les activités marketing

MKTG405/O : Organise et monte des évènements marketing comme des séminaires, des expositions, des présentations et lancement de produits

MKTG406/O : Réalise le projet et la conception des supports marketing comme les brochures, les articles pour la publicité, les mailings et des articles pour publication

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplômé de l'université

Expérience acquise dans la fonction Marketing au niveau 3

OU  Expérience acquise au niveau 3 dans une fonction pertinente GCM avec une expérience acquise (environ 2 ans) dans un rôle marketing technique

Est imaginatif et possède des compétences interpersonnelles au dessus de la moyenne. A une bonne compréhension des problématiques dans les secteurs de marchés pertinents

| Connaissance techniques et autres |
| --- |
| Orientation commerciale |
| Orientation Client |
| Initiative |
| Créativité |
| Communication écrite et orale |
| Connaissance des produits et services de l'entreprise |
| Maîtrise des techniques marketing |
| Maîtrise  des propositions commerciales |
| Maîtrise des techniques de capture d'informations |
| Connaissances de la recherche marketing |

| Comportements |
| --- |
| |

# Marketeer - Niveau 5 (MKT5)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Marketing**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| MKTG | Marketing | Niveau 5 | Recherche, analyse et stimulation de marchés potentiels ou existants sur les produits et services informatiques, afin defournir une base saine pour leur développement et générer un flux satisfaisant de demandes d'informations commerciales. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 5**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

**Tâches principales**

MKTG501 : Initie et organise les contacts avec des représentants des clients techniques et non techniques, principalement au niveau opérationnel, pour déterminer les besoins et identifier les opportunités commerciales

MKTG502 : Assure la responsabilité de la réalisation de l'analyse et la recherche marketing, y compris la décision de méthodes et sources adaptées en utilisant les sources appropriées pour satisfaire aux besoins spécifiques marketing et commerciaux

MKTG503 : Initie et conduit des activités en vue de promouvoir la connaissance et la compréhension de la stratégie de l'entreprise / entité et des produits dans les équipes

**Tâches complémentaires**

MKTG504/O : Gère des campagnes marketing spécifiques avec des budgets définis pour atteindre des résultats convenus

MKTG505 : Assure la responsabilité de maintenir les informations marketing comme l'organisation et ses possibilités, produits et leurs descriptions, les clients et prospects, les concurrents et les activités marketing

MKTG506/O : Assure la responsabilité de l'organisation et le montage des évènements marketing comme des séminaires, des expositions, des présentations et lancement de produits

MKTG507/O : Assure la responsabilité du contenu et de la production des supports marketing comme les brochures, les articles pour la publicité, les mailings et des articles pour publication

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

Diplômé de l'université

Expérience acquise dans la fonction Marketing au niveau 4

OU  Expérience acquise au niveau 4 dans une fonction pertinente GCM avec une expérience acquise dans un rôle marketing technique (dont 1 an à un niveau confirmé) et a probablement une qualification reconnue en marketing

Est imaginatif et possède des compétences interpersonnelles au dessus de la moyenne. A une bonne compréhension des problématiques dans les secteurs de marchés pertinents

**Connaissance techniques et autres**

Planning et organisation

Orientation commerciale

Orientation Client

Initiative

Créativité

Communication orale

Maîtrise des produits et services de l'entreprise

Maîtrise des techniques marketing

Maîtrise  des propositions commerciales

Maîtrise des techniques de capture d'informations

Connaissances de la recherche marketing

**Comportements**

# Marketeer - Niveau 6 (MKT6)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Marketing**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| MKTG | Marketing | Niveau 6 | Recherche, analyse et stimulation de marchés potentiels ou existants sur les produits et services informatiques, afin defournir une base saine pour leur développement et générer un flux satisfaisant de demandes d'informations commerciales. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.

**Influence**

A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.

Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.

**Complexité du travail**

Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.

**Compétences principales**

Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.

Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.

Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.

**Formation et Développement**

Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

MKTG601 : Initie et organise les contacts avec des représentants des clients techniques et non techniques à, tous les niveaux pour déterminer les besoins et identifier les opportunités commerciales pour les produits existants et nouveaux

MKTG602 : Commande et gère les projets de recherche et d'analyse marketing pour identifier les opportunités pour les produits existants et nouveaux, comprendre les tendances du marché et conseiller sur le positionnement marché

MKTG603 : Prend la responsabilité de s'assurer des échanges et de la compréhension du positionnement marché de l'entreprise et de la stratégie produit dans l'entité

MKTG604 : Gère les programmes marketing et les besoins de ressources pour les mettre en œuvre dans les budgets fixés pour atteindre les objectifs

MKTG605 : Crée et prend la responsabilité de la mise en œuvre des plans marketing pour des gammes de produits spécifiques y compris la définition des objectifs, des ressources et des méthodes

MKTG606 : Etablit, en consultation avec les managers concernés, des paramètres marketing pour des gammes de produits spécifiques couvrant les marchés, l'image, les caractéristiques, les bénéfices, les points uniques de vente, l'emballage et la distribution, recommande la fixation des prix et les politiques de développement du produit

### Tâches complémentaires

MKTG607/O : Planifie et gère les évènements marketing comme des séminaires, des expositions, des présentations et lancement de produits

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplômé de l'université

Expérience acquise dans la fonction Marketing au niveau 5

OU  Expérience acquise au niveau 4 dans une fonction pertinente GCM avec une expérience acquise dans un rôle marketing technique (dont 1 an à un niveau confirmé) et a probablement une qualification reconnue en marketing

Est imaginatif et possède des compétences interpersonnelles au dessus de la moyenne. A une bonne compréhension des problématiques dans les secteurs de marchés pertinents

### Connaissance techniques et autres

Perspectives stratégiques

Planning et organisation

Orientation commerciale

Connaissance de l'organisation / entreprise

Influence et persuasion

Leadership

Maîtrise des techniques marketing

Maîtrise de la recherche marketing

### Comportements

# Marketing Manager - Niveau 7 (MKT7)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Marketing**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| MKTG | Marketing | Niveau 7 | Recherche, analyse et stimulation de marchés potentiels ou existants sur les produits et services informatiques, afin defournir une base saine pour leur développement et générer un flux satisfaisant de demandes d'informations commerciales. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 7**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.

**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.

**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils

**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.

**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

MKTG701 : Initie et organise les contacts avec des représentants des clients techniques et non techniques, particulièrement à un niveau senior, pour déterminer les besoins et identifier les opportunités commerciales pour les produits existants et nouveaux

MKTG702 : Commande les projets de recherche et d'analyse marketing pour comprendre les tendances du marché et la segmentation, déterminer le positionnement marché et identifier les opportunités de développement de produit

MKTG703 : S'assure qu'une compréhension courante existe dans l'entreprise / entité des objectifs , du positionnement marché, des lignes de produits et des plans de développement et que tout ceci forme la base de la stratégie marketing

MKTG704 : Gère l'ensemble des activités marketing et les besoins de ressources dans les budgets fixés pour atteindre les objectifs de l'entreprise

MKTG705 : Crée et prend la responsabilité de la mise en œuvre des plans marketing de l'entreprise y compris la définition des objectifs, des budgets, des ressources et des méthodes

MKTG706 : Etablit, en consultation avec les autres managers, tous les paramètres marketing de l'entreprise couvrant l'image de l'entreprise, les objectifs, le positionnement, la stratégie de différentiation et de définition des prix et recommande la stratégie de développement du produit

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

| Pré-requis techniques et formaton |
| --- |
| Diplômé de l’université<br>Expérience acquise dans la fonction Marketing au niveau 6<br>Est imaginatif et possède des compétences interpersonnelles au dessus de la moyenne. A une bonne compréhension des problématiques dans les secteurs de marchés pertinents |
| **Connaissance techniques et autres** |
| Perspectives stratégiques<br>Planning et organisation<br>Orientation commerciale<br>Connaissance de l’organisation / entreprise<br>Connaissance des fonctions et des disciplines<br>Influence et persuasion<br>Leadership<br>Expertise dans les techniques marketing<br>Expertise dans la recherche marketing |
| **Comportements** |
| |

# Marketing Manager - Niveau 8 / 9 (MKT8)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Marketing**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| STMK | Strategic Marketing | Niveau 8 | Responsable de la Direction de toutes les activités marketing et des ressources nécessaires pour atteindre les objectifs de la société, dans la limite des budgets convenus. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 8 / 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

**Tâches principales**

STMK8/901 : Assume la responsabilité générale et finale de la direction de toutes les activités marketing :

Au niveau 8 : D'un (ou plus) gros périmètre

Au niveau 9 : De plusieurs gros périmètres,

et des ressources nécessaires dans la limite des budgets convenus afin de remplir les objectifs de la société

STMK8/902 : Initie et conduit les contacts avec les  représentants des clients, en particulier au niveau de management élevé, afin de reconnaître et développer les besoins et identifier les opportunités de vente pour les produits existants et nouveaux

STMK8/903 : Commande la recherche et l'analyse des marchés pour en comprendre les tendances et la segmentation, déterminer un positionnement marché et identifier des opportunités de développement des produits

STMK8/904 : S'assure que toute l'organisation a la même compréhension des objectifs de la société, du positionnement marché, des lignes de produits et des plans de développement, et que tous ces éléments forment la base de la stratégie marketing

STMK8/905 : Crée et est responsable du développement et de la mise en oeuvre de plans marketing de la société, ce qui inclut la définition d'objectifs, budgets, ressources et méthodes

STMK8/906 : Etablit, en collaboration avec les autres cadres dirigeants tous les paramètres marketing de la société y compris l'image de la société, les objectifs, le positionnement, la différentiation et la stratégie de tarification, et recommande une stratégie de développement produit

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Maîtrise en Marketing, Economie Commerciale, Administration commerciale ou domaine lié au Marketing

Souhaitable : MBA

Professionnel de la gestion du marketing

Expérience dans le secteur industriel ou commercial, dans une grande société cotée en bourse et en environnement international

Expérience certifiée de la direction et de la motivation d'une ou plusieurs grandes équipes dans un environnement de travail soumis à la pression

Expérience de la gestion des interactions et des communications avec les employés de niveau cadre supérieur

Expérience de la compréhension des tendances et opportunités du marché, et comment les transformer en occasions d'affaires

### Connaissance techniques et autres

Excellente perspective stratégique

Créatif

Excellentes capacités à diriger; capable de construire des équipes et les mener au succès, et d'assurer direction et conseil

Engagement à produire les résultats

Planification & organisation

Bon niveau d'Anglais écrit et parlé

### Comportements

# Ingénieur Réseaux - Niveau 3 (NE3)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Ingenierie Réseaux**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 3 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| NTAS | Administration et support des réseaux | Niveau 3 | L'administration quotidienne du réseau comprenant la résolution des problèmes utilisateurs, la sauvegarde et la restauration des données, la production de statistiques de performance du réseau, la production d'informations de diagnostic sur le réseau et l'étude de sites. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CPMG | Gestion de production | Niveau 3 | La gestion au meilleur coût du dimensionnement et du rendement des matériels, des réseaux, des logiciels, et de la totalité du système d'information pour répondre aux exigences actuelles et prévues du niveau de service du SI. |
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 3 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 3 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel (particulièrement ceux qui requièrent une plus grande expertise en installation) ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN301/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants – utilisateurs, production (HSIN302/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés ou des ressources externes si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN303/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN304/M)

Aider à la résolution de problèmes (par exemple de performance insuffisante) et d'erreurs susceptibles d'intervenir , et plus particulièrement ceux qui nécessitent une plus forte expertise en installation (HSIN305/M)

Apporter de l'aide technique et du conseil à des collègues moins expérimentés (HSIN306/M)

Utilise des logiciels de gestion des systèmes, réseaux et l'équipement approprié d'analyse pour recueillir des statistiques courantes de charge de réseau, de performance, et crée des rapports comprenant des propositions d'amélioration. (NTAS301/M)

Analyse l'emplacement des rapports d'enquêtes et développe les spécifications des besoins et planifie l'installation et la commande du matériel et du logiciel. (NTAS302/M)

Utilise des logiciels de management des systèmes, réseaux pour créer les modèles ad-hoc de réseau et les analyses statistiques de réseau complexe. (NTAS303/M)

Étudie et diagnostique des problèmes complexes de réseau, en travaillant avec les utilisateurs, tout autre personnel et les fournisseurs si nécessaire. Résout ces problèmes, en coopérant avec la fonction capacity management, pour maintenir la performance globale du réseau. (NTAS304/M)

Choisit des procédures standards et des outils appropriés, et effectue des tâches définies liées à la planification, à l'installation, à la mise à niveau, aux opérations, au contrôle et à la maintenance des réseaux locaux et étendus pour la communication des données, de la voix, du texte ou des images dans un ou plusieurs systèmes informatiques. (NTAS305/M)

### Tâches complémentaires

Aide à planifier et surveiller l'utilisation et les capacités des systèmes proposés ou actuellement en cours d'usage, y compris les changements, en accomplissant les tâches définies. (CPMG301/M)

Aide à examiner, diagnostiquer et résoudre les problèmes selon les procédures indiquées. (CPMG302/M)

Garde une bonne compréhension de l'architecture, de ses capacités de production ainsi que de leurs interactions en terme de performance et de capacité (CPMG303/M)

Choisit de façon appropriée parmi ceux disponibles, les outils et techniques nécessaires afin de remplir les conditions requises afin de générer des informations précises pour mesurer, estimer, planifier et affiner la capacité. (CPMG304/M)

Garde à l'esprit les engagements de services présents et à venir, ainsi que les concepts de configurations qui y sont associés. (CPMG305/M)

Encadrer des collègues moins expérimentés, en prenant la responsabilité de la qualité technique globale de leur travail (HSIN307/O)

Jouer un rôle prépondérant dans le développement de procédures et de normes d'installation (HSIN308/O)

Jouer un rôle prépondérant dans la prévision du travail d'installation, en relation avec les personnes concernées de manière à s'assurer que les priorités d'installation sont respectées et les problèmes anticipés (HSIN309/O)

Participer à la configuration du logiciel et à l'installation du système de test d'une version particulière d'un ou plusieurs produits avec le minimum de contrôle (PORT301/M)

Participer au test d'une version particulière d'un produit logiciel en documentant les erreurs, en mettant en œuvre des solutions et en reprenant les tests. Faire un rapport des résultats du test et souligner les améliorations à apporter (PORT302/M).

Fournit des conseils détaillés à tous les utilisateurs pour une utilisation efficace des systèmes, produits et services disponibles. Fait preuve d'ingéniosité dans l'application de son savoir-faire dans des situations non standards. (USUP301/M)

Assiste les utilisateurs pour une utilisation plus efficace des systèmes, produits et services. Effectue des recherches sur des problèmes complexes pour diagnostiquer les causes réelles. Aide les utilisateurs à résoudre le problème. (USUP302/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être résolues, tient un rôle efficace d'interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service qui donnent l'information nécessaire au diagnostic, selon les procédures établies. Détermine les priorités de résolution, surveille les progrès et applique les procédures d'escalade pour les problèmes qui ne progressent pas de façon satisfaisante. (USUP303/M)

Propose, discute et évalue les solutions potentielles avec les fournisseurs de service et met en place les modifications convenues ou rajouts. (USUP304/M)

Interprète les manuels et la documentation techniques et fournit des manuels d'instruction pour les utilisateurs novices. Fait des formations pour les modalités d'usage des systèmes, produits et services en donnant des informations sur la gamme des possibilités d'utilisation, y compris le traitement des exceptions. (USUP306/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

-Bac + 4 ou 5 informatique +/ou exp.

-Maîtrise du niveau 2 du métier NOM

-Connaissances informatiques générales

-Approche systématique, méthodique et analytique de la résolution de problème, attentif au détail

**Connaissance techniques et autres**

-Informé des les standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession

-Maîtrise des infrastructures d'exploitation (ex. : matériels, bases de données, langages de base…)

-Maîtrise de l'installation des équipements

-Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

-Bonne expression écrite et orale

**Comportements**

-Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

-Evaluation : acquisition d'une bonne compréhension des métriques associées à un problème ou une situation, ainsi que de leur signification et des relations qui existent entre-elles, et capacité à les manipuler, au besoin, pour identifier des solutions.

-Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase

-Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en oeuvre les moyens pour combler les écarts

-Planification et organisation : détermine un plan d'action en le décomposant en plusieurs étapes et en planifiant et en attribuant des ressources à chacune de ces étapes, tout en tenant compte des problèmes éventuels.

-Transmission de directives : dirige les autres pour la compréhension des tâches

-Persévérance : atteint ses objectifs et respecte ses engagements même dans les circonstances défavorables

-Initiative : Anticiper  les situations, prendre les mesures nécessaires et prévoir les opportunités.

-Sens du détail

# Ingénieur Réseaux - Niveau 4 (NE4)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Ingenierie Réseaux**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 3 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| NTDS | Conception de Réseaux | Niveau 4 | Pour les réseaux : conception de réseaux et des politiques de conception, stratégies, architectures et documentation, incluant voix, données, texte, e-mail, fax et images, afin de satisfaire les exigences et la stratégie de l'activité de communication, interne et externe, mobile, public et privée, Internet / Intranet et centres d'appels |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CPMG | Gestion de production | Niveau 4 | La gestion au meilleur coût du dimensionnement et du rendement des matériels, des réseaux, des logiciels, et de la totalité du système d'information pour répondre aux exigences actuelles et prévues du niveau de service du SI. |
| NTAS | Administration et support des réseaux | Niveau 3 | L'administration quotidienne du réseau comprenant la résolution des problèmes utilisateurs, la sauvegarde et la restauration des données, la production de statistiques de performance du réseau, la production d'informations de diagnostic sur le réseau et l'étude de sites. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |
| NTCO | Contrôle des réseaux | Niveau 4 | Le support quotidien, opérationnel et le contrôle de tout l'équipement concernant l'infrastructure réseau. |
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 4 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 4 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Description du niveau

**Niveau 4**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel (particulièrement ceux qui requièrent une plus grande expertise en installation) ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN301/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants – utilisateurs, production (HSIN302/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés ou des ressources externes si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN303/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN304/M)

Aider à la résolution de problèmes (par exemple de performance insuffisante) et d'erreurs susceptibles d'intervenir , et plus particulièrement ceux qui nécessitent une plus forte expertise en installation (HSIN305/M)

Apporter de l'aide technique et du conseil à des collègues moins expérimentés (HSIN306/M)

Travaille seul sur des réseaux modérément complexes ou en équipe sur des réseaux plus larges ou plus complexes. Conçoit le plan du système réseaux et produit les spécifications intégrant tous les aspects : objectifs, configuration, caractéristiques, infrastructures, fiabilité, flexibilité, contraintes (telles que la performance, les ressources et le coût), matériel, réseaux et environnement logiciel, fonctions du système central et flux d'informations, volumes de trafic, chargement de données et stratégies d'implémentation, phases de développement, besoins non couverts et alternatives possibles. (NTDS401/M)

Seul ou au sein de l'équipe, spécifie les interfaces utilisateur, y compris les rapports, les procédures de validation et de correction d'erreur, les règles de traitement, la sécurité et les audits de contrôle, les procédures de restauration et de secours. (NTDS402/M)

Traduit les modèles logiques en modèles physiques en prenant en compte l'environnement cible, les exigences de performance, les systèmes existants, les contraintes de régulation, les budgets, les besoins en énergie électrique, la protection incendie et tous les aspects potentiellement liés à la sécurité. (NTDS403/M)

Assure la documentation suivant les modèles et outils standards dont les outils de prototypage si besoin. (NTDS404/M)

Conçoit des réseaux en illustrant en particulier les processus, objets, topologies, composants en appliquant les procédures en vigueur. (NTDS405/M)

Met à jour et intègre dans les choix d'architecture les éléments résultant des analyses financières, de risque et les plans de développement. (NTDS406/M)

Participe à l'évaluation et à la sélection des solutions réseaux appropriées pour répondre complètement ou en partie aux besoins spécifiés, y compris le design et l'établissement des systèmes et services de centre d'appels de télécommunications. (NTDS407/M)

### Tâches complémentaires

Organise l'analyse et le reporting des capacités de production et performances en tenant compte des échéances, des standards de qualité, de la configuration et de l'utilisation du matériel et logiciel. (CPMG401/M)

Optimise l'utilisation des outils de surveillance et d'analyse installés afin d'obtenir un process de reporting, de développement et d'implémentation, précis et efficace en terme de coûts, et autant que possible automatisé pour le contrôle ou anticiper les problèmes de capacité. (CPMG402/M)

Entreprend les investigations et les diagnostics concernant les domaines d'intervention de l'équipe et les données de performance. Propose des actions d'amélioration quand c'est possible. (CPMG403/M)

Travaille en liaison avec les développeurs, les clients/utilisateurs, les ingénieurs logiciels et les responsables d'équipes afin de recueillir les informations pertinentes pour déterminer les capacités de production nécessaires aux services nouveaux ou existants. A partir de ses conclusions, apporte les conseils quand nécessaire. (CPMG404/M)

Communique aux fournisseurs extérieurs de matériels, de réseaux et logiciels et avec d'autres organismes les besoins en terme de capacités de production et de performance (CPMG405/M)

Forme ses collaborateurs au métier et les conseille. (CPMG406/M)

S'assure que les outils de gestion de la capacité de production et les process sont maintenus. (CPMG407/M)

Encadrer des collègues moins expérimentés, en prenant la responsabilité de la qualité technique globale de leur travail (HSIN307/O)

Jouer un rôle prépondérant dans le développement de procédures et de normes d'installation (HSIN308/O)

Jouer un rôle prépondérant dans la prévision du travail d'installation, en relation avec les personnes concernées de manière à s'assurer que les priorités d'installation sont respectées et les problèmes anticipés (HSIN309/O)

Utilise des logiciels de gestion des systèmes, réseaux et l'équipement approprié d'analyse pour recueillir des statistiques courantes de charge de réseau, de performance, et crée des rapports comprenant des propositions d'amélioration. (NTAS301/M)

Analyse l'emplacement des rapports d'enquêtes et développe les spécifications des besoins et planifie l'installation et la commande du matériel et du logiciel. (NTAS302/M)

Utilise des logiciels de management des systèmes, réseaux pour créer les modèles ad-hoc de réseau et les analyses statistiques de réseau complexe. (NTAS303/M)

Étudie et diagnostique des problèmes complexes de réseau, en travaillant avec les utilisateurs, tout autre personnel et les fournisseurs si nécessaire. Résout ces problèmes, en coopérant avec la fonction capacity management, pour maintenir la performance globale du réseau. (NTAS304/M)

Choisit des procédures standards et des outils appropriés, et effectue des tâches définies liées à la planification, à l'installation, à la mise à niveau, aux opérations, au contrôle et à la maintenance des réseaux locaux et étendus pour la communication des données, de la voix, du texte ou des images dans un ou plusieurs systèmes informatiques. (NTAS305/M)

Donne son avis sur les besoins des réseaux de transmission de systèmes d'information installés et prévus. Cela comprend la sécurité, les caractéristiques du matériel et du logiciel associés et des objectifs de performance et de qualité du service. (NTCO401/M)

Etudie, avec les utilisateurs, et autres collaborateurs et fournisseurs, l'utilisation du réseau, la performance et la qualité du service fourni par le réseau et ses composants : le matériel, le logiciel, la transmission et les fonctions support. (NTCO402/M)

Diagnostique et résout des problèmes de réseau, en utilisant des techniques spécialisées, outils méthodes ou critères appropriés. S'assure que les niveaux de service convenus sont pris en compte ainsi que les besoins de qualité, de sécurité, de disponibilité et de sûreté. (NTCO403/M)

Apporter de l'expertise technique sur la configuration de logiciels et l'installation de test d'une version particulière de produit(s) logiciels (PORT401/M)

Apporter de l'expertise technique sur le test d'une version particulière de produit(s) logiciel en documentant les erreurs, en mettant en oeuvre des solutions et en reprenant les tests conformément aux normes convenues. Faire un rapport des résultats du test et souligner les améliorations à apporter (PORT402/M).

Informer les supports utilisateurs et les fonctions support pour les aider à résoudre les problèmes des clients (PORT403/M)

Aide à la résolution des problèmes clients en fournissant un conseil et des indications personnalisées et détaillées à des utilisateurs de tous niveaux pour une bonne utilisation des systèmes, des produits et des services disponibles. Fait preuve d'ingéniosité dans l'application de son savoir-faire dans des situations non-standards. (USUP401/M)

Assiste les utilisateurs ayant rencontré des difficultés dans l'utilisation des systèmes d'information, produits ou services, dans l'étude des situations complexes pour diagnostiquer les causes réelles. Met en œuvre des solutions connues et assiste les utilisateurs dans la résolution du problème. (USUP402/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être directement résolues, tient un rôle d'interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service. Applique les directives pour établir des priorités dans la résolution, le contrôle des progrès, et l'application des procédures d'escalade pour les problèmes ne progressant pas d'une manière satisfaisante. Gère toutes les réclamations efficacement et professionnellement. (USUP403/M)

Propose, discute et évalue les solutions potentielles avec des fournisseurs de service et met en place les modifications convenues ou ajouts. (USUP404/M)

Après consultation des utilisateurs, explique tous les dispositifs, les besoins de plans, les installations et commissions desk top systems, produits et services et leur mise à niveau. (USUP405/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

-Bac + 4 ou 5 informatique + exp.

-Maîtrise du niveau 3 du métier NE

-Connaissances informatiques générales

-Approche systématique, méthodique et analytique de la résolution de problème, attentif au détail

### Connaissance techniques et autres

-Informé des les standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession

-Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique

-Connaissances de base de l'environnement applicatif

-Bonne connaissance de l'infrastructure informatique de l'entreprise

-Maîtrise des infrastructures d'exploitation (ex. : matériels, bases de données, langages de base

-Maîtrise de l'installation des équipements

-Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

-Bonne expression écrite et orale

-Savoir évaluer l'importance des incidents

-Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

-Savoir transmettre ses compétences

### Comportements

-Raisonnement conceptuel : identifie les solutions à des problèmes ou des situations complexes en faisant le lien avec des modèles, des concepts plus simples, ou des expériences passées

-Créativité : développe des approches innovantes dans la résolution de problèmes et spécule sur des solutions inventives et créatives

-Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase

-Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en oeuvre les moyens pour combler les écarts

-Planification et organisation : détermine un plan d'action en le décomposant en plusieurs étapes et en planifiant et en attribuant des ressources à chacune de ces étapes, tout en tenant compte des problèmes éventuels

.-Transmission de directives : dirige les autres pour la compréhension des tâches

-Persévérance : atteint ses objectifs et respecte ses engagements même dans les circonstances défavorables

-Initiative :Anticiper  les situations, prendre les mesures nécessaires et prévoir les opportunités.

-Travail en équipe : travaille en coopération avec les autres pour atteindre et réaliser des objectifs communs

-Sens du détail

# Ingénieur Réseaux - Niveau 5 (NE5)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Ingenierie Réseaux**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| NTDS | Conception de Réseaux | Niveau 5 | Pour les réseaux : conception de réseaux et des politiques de conception, stratégies, architectures et documentation, incluant voix, données, texte, e-mail, fax et images, afin de satisfaire les exigences et la stratégie de l'activité de communication, interne et externe, mobile, public et privée, Internet / Intranet et centres d'appels |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CPMG | Gestion de production | Niveau 5 | La gestion au meilleur coût du dimensionnement et du rendement des matériels, des réseaux, des logiciels, et de la totalité du système d'information pour répondre aux exigences actuelles et prévues du niveau de service du SI. |
| NTCO | Contrôle des réseaux | Niveau 5 | Le support quotidien, opérationnel et le contrôle de tout l'équipement concernant l'infrastructure réseau. |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 5 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 5 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |
| NTPL | Network Planning | Niveau 5 | La création et la maintenance du plan réseau incluant les données, la voix, le texte et image, pour construire les stratégies informatique et technique, en support à la stratégie générale. Cela inclut la participation dans la création d'un contrat de service et la planification de tous les aspects de l'infrastructure afin de garantir la conformité du réseau aux engagements du niveau de service. |

## Description du niveau

**Niveau 5**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Prend la responsabilité technique de la conception réseaux et des normes de concéption réseaux. Produit les architectures générales, les topologies, les bases de données de configuration et la documentation de la conception pour tous les réseaux et technologies du réseaux de l'entreprise, y compris procédures de gestion de réseaux, les process, les flux d'information et les services extérieurs. (NTDS501/M)

Pour la conception réseaux, définit les politiques, philosophies et critères de connection, de capacité de production, d'interfaçage, de sécurité, de flexibilité, de récupération, d'accès et d'accès à distance. (NTDS502/M)

En prenant en compte les exigences opérationnelles surtout en termes de niveau de service, de disponibilité réseau, de temps de réponse, de sécurité et de temps de réparation, propose des améliorations quant à la conception, aux changements de capacité de production, à la contingence et aux mesures de récupération requises. (NTDS503/M)

Fournit des conseils et des directives aux commerciaux , analystes, développeurs et collègues moins expérimentés sur tous les aspects de conception réseaux et de technologie. Assure l'interface avec les fournisseurs de réseaux extérieurs. (NTDS504/M)

Conseille et donne des directives pour la conception et la planification du système réseau afin de s'assurer que les besoins (particulièrement les capacités de production réseau, de récupération et les exigences de performance et de sécurité) sont pris en compte dans les spécifications générales. (NTDS505/M)

Analyse et évalue les coûts réseaux proposés par des fournisseurs extérieurs de service, les nouveaux développements et les nouveaux services en proposant des changements pour des conceptions réseau moins coûteuses. (NTDS506/M)

Dirige et coordonne l'équipe de conception réseau. (NTDS507/M)

### Tâches complémentaires

S'assure que l'analyse et le reporting des capacités de sorties répond aux exigences d'installation. (CPMG501/M)

Établit des lignes de conduite pour résoudre des problèmes de performance/capacité et pour entreprend la gestion en ceux-ci. (CPMG502/M)

Coordonne l'acquisition d'information concernant des développements continus, des niveaux de service et des conditions de classement par taille et des contrôles de qualité du feed back qui en résulte. (CPMG503/M)

Contrôle les développements de tous les processus et outils de gestion de capacité, y compris la modélisation et les outils et techniques de simulation, en analysant le bénéfice en tenant compte des possibilités existantes. Recommande et justifie l'achat de nouveaux outils et process et leur mises à jour. (CPMG504/M)

Contrôle le développement système produit avec les tendances capacité / performance et donne son avis sur les implications pour l'installation. (CPMG505/M)

Prend la responsabilité des tâches dans l'installation, la mise à jour, le contrôle, la maintenance et l'utilisation efficace des réseaux locaux et étendus pour la transmission des données, voix, texte ou images dans un ou plusieurs systèmes d'information. (NTCO501/M)

Gère la quantité et de qualité convenues du service et support, en particulier l'intégrité et la confidentialité des informations fournies et envoyées aux utilisateurs, la performance des niveaux de service tels que le débit, la disponibilité et le temps de réponse, ainsi que la manipulation opportune et efficace des demandes de conseil ou d'action sur des problèmes. (NTCO502/M)

Prend la responsabilité de l'équipe ou des équipes de collaborateurs qui administrent la fourniture des équipements, du logiciel, des services de transmission, et d'autres services pour les réseaux de transmission, ceci incluant des actions sur la non-conformité. (NTCO503/M)

S'assure que l'utilisation du réseau, la performance et la qualité du service fourni par le réseau et ses composants : matériel, logiciel, services de transmission et fonctions support sont surveillées et passées en revue. (NTCO504/M)

Prend la responsabilité des équipes de collaborateurs pour étudier, diagnostiquer et résoudre tous les problèmes, y compris la négociation avec des utilisateurs, spécialistes, ou tout autre collaborateur et fournisseur concerné. De cette manière, s'assure que les besoins de qualité, de sécurité, de disponibilité et de sûreté sont pris en compte, en utilisant, si nécessaire, des techniques, outils, méthodes et critères spécialisés. (NTCO505/M)

Contrôle l'utilisation de méthodes établies, les outils et procédures de matériel et de logiciels utilisés pour la planification, l'installation, la configuration, les instructions, le contrôle et l'étude du réseau. Initialise et évalue les améliorations. (NTCO506/M)

Assiste le directeur de projet pour préparer le planning technique global et détaillé et coopère avec les consultants métiers et l'équipe en charge des projets pour s'assurer que les ressources techniques appropriées ont été allouées. (TAUT501/M)

Fournit des conseils sur les outils et les méthodes de développement de systèmes, incluant : les méthodes de gestion de configuration, les règles de sécurité du système (confidentialité, intégrité et accessibilité), les aspects opérationnels et de maintenance du système en cours de développement et les procédures de restauration de système. S'assure que les outils, standards et procédure appropriées sont bien exploitées.(TAUT502/M)

S'assure que les enregistrements techniques appropriés sont établis et maintenus et que les contrôles d'assurance méthode sont correctement utilisés (TAUT503/M)

Gère l’avancement technique, informe le directeur de projet des principaux problèmes technique et fait des recommandations sur leur résolution .(TAUT504/M)

Conseille sur les critères de qualité appropriés et sur la conduite de la revue de qualité des productions techniques. S’occupe de la revue de qualité et s’assure de l’adéquation et de l’efficacité des procédures de contrôle qualité. (TAUT505/M)

Prend en charge toutes les évolutions, leur évaluation et leur impact sur la fin du projet et produit le contenu, l’action et les conseils appropriés (TAUT506/M)

Contribue à la revue finale et aux recettes lorsque le projet et les programmes sont terminés (TAUT507/M)

S'assure que toutes les demandes d’assistance des utilisateurs sont traitées rapidement et efficacement. Prend des initiatives pour s'assurer que les utilisateurs utilisent efficacement les équipements disponibles. (USUP501/M)

Fait preuve d'engagement et d'ingéniosité dans l'utilisation des équipements disponibles dans des situations exceptionnelles, en diagnostiquant les causes principales des difficultés, et en concevant des solutions pour s'assurer que l'effet sur les opérations est réduit au minimum. (USUP502/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être directement résolues, Tient un rôle d’interface au plus haut niveau entre les utilisateurs et les fournisseurs de service. S'assure que les mesures prioritaires et les procédures d'escalade sont appliquées efficacement et que toutes les plaintes sont résolues de façon responsable et professionnelle. (USUP503/M)

Pilote la gestion des incidents, leur état d’avancement et la vitesse de résolution. Propose des améliorations et des recommandations de changements pour les systèmes, produits ou services. (USUP504/M)

Informe les utilisateurs sur les plans et les politiques de l'organisation pour la fourniture de Desk top systems, les produits et les services à moyen et long terme et donne un avis sur l'impact de tels plans. (USUP505/M)

Analyse et évalue les tarifs publics de réseauxet les nouveaux développements en proposant des changements de conception réseau si nécessaire. Obtient et évalue les propositions de fournisseurs d’équipements, de logiciels, de service de transmission et d‘autres services de communication réseau. (NTPL501/M)

Analyse les statistiques réseaux en identifiant les tendances de flux de trafic et de niveaux de service. Propose des changements de capacité de production et les mesures de secours appropriées. (NTPL502/M)

Conseille et donne des directives pour la planification des phases d’information système afin de s’assurer que les besoins en communication (particulièrement les temps de réponse réseau, les informations volumétriques, les exigences de sécurité) sont pris en compte dans les spécifications générales. (NTPL503/M)

Prend la responsabilité technique de la stratégie réseaux et des normes de conception réseaux pour les projets de taille importante ou pour d’importants domaines d’application. (NTPL504/M)

Passe en revue les bases de données des configurations de modèles réseaux, leurs évolutions et leurs mises en place, en évaluant leur efficacité et en conseillant sur une configuration optimale. (NTPL505/M)

Prend l’entière responsabilité de toutes les étapes du cycles de vie des développements hard et soft des réseaux complexes, y compris l’étude, l’analyse, les spécifications, la conception, la réalisation, le test, la maintenance, l’upgrade et la migration. (NTPL506/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

-Bac + 4 ou 5 informatique + exp.

-Maîtrise du niveau 4 du métier NE

-Bonnes connaissances informatiques générales

-Approche systématique, méthodique et analytique de la résolution de problème, attentif au détail

### Connaissance techniques et autres

-Informé des standards de l’entreprise, de l’industrie et de la profession

-Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique

-Connaissances de l’environnement applicatif

-Bonne connaissance de l’infrastructure informatique de l’entreprise

-Maîtrise des infrastructures d’exploitation (ex. : matériels, bases de données, langages de base

-Maîtrise de l’installation des équipements

-Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

-Savoir évaluer l’importance des incidents

-Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

-Savoir transmettre ses compétences

-Connaissance du management organisationnel

-Savoir gérer un projet

### Comportements

-Créativité : développe des approches innovantes dans la résolution de problèmes et spécule sur des solutions inventives et créatives

-Travail en équipe : travaille en coopération avec les autres pour atteindre et réaliser des objectifs communs

-Orientation vers le client : comprend les besoins du client interne ou externe et les garde en tête pour prendre les décisions et mener les actions

-Raisonnement conceptuel : identifie les solutions à des problèmes ou des situations complexes en faisant le lien avec des modèles, des concepts plus simples, ou des expériences passées

-Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase -Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en oeuvre les moyens pour combler les écarts -

Planification et organisation : détermine un plan d'action en le décomposant en plusieurs étapes et en planifiant et en attribuant des ressources à chacune de ces étapes, tout en tenant compte des problèmes éventuels.

-Transmission de directives : dirige les autres pour la compréhension des tâches

-Persévérance : atteint ses objectifs et respecte ses ebngagements même dans les circonstances défavorables

-Initiative :Anticiper  les situations, prendre les mesures nécessaires et prévoir les opportunités.

-Sens du détail

# Ingénieur Réseaux - Niveau 6 (NE6)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Ingenierie Réseaux**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| NTDS | Conception de Réseaux | Niveau 6 | Pour les réseaux : conception de réseaux et des politiques de conception, stratégies, architectures et documentation, incluant voix, données, texte, e-mail, fax et images, afin de satisfaire les exigences et la stratégie de l'activité de communication, interne et externe, mobile, public et privée, Internet / Intranet et centres d'appels |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CPMG | Gestion de production | Niveau 6 | La gestion au meilleur coût du dimensionnement et du rendement des matériels, des réseaux, des logiciels, et de la totalité du système d'information pour répondre aux exigences actuelles et prévues du niveau de service du SI. |
| NTCO | Contrôle des réseaux | Niveau 6 | Le support quotidien, opérationnel et le contrôle de tout l'équipement concernant l'infrastructure réseau. |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 6 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |
| NTPL | Network Planning | Niveau 6 | La création et la maintenance du plan réseau incluant les données, la voix, le texte et image, pour construire les stratégies informatique et technique, en support à la stratégie générale. Cela inclut la participation dans la création d'un contrat de service et la planification de tous les aspects de l'infrastructure afin de garantir la conformité du réseau aux engagements du niveau de service. |

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.

**Influence**

A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.

Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.

**Complexité du travail**

Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.

**Compétences principales**

Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.

Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.

Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.

**Formation et Développement**

Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Prend la responsabilité des principaux aspects de spécification et conception réseaux pour l'entreprise/organisation. Fait des recommandations pour améliorer la conception réseaux et sa rentabilité quand et où cela est possible. (NTDS601/M)

Conseille sur la sélection et l'utilisation des standards de conception appropriés, les procédures, les outils et leur application efficace. Conseille les équipes de développement réseaux, de support et d'administration sur les principales options de conception réseaux et leur impact. (NTDS602/M)

Prend la responsabilité de la réussite de la conception réseau et que le niveau de service soit atteint tout en respectant le budget prévu. (NTDS603/M)

Conseille et donne des directives pour la conception et la planification des systèmes d' informations et systèmes réseaux, afin que les exigences relatives aux réseaux (en particulier les temps de réponse, informations de volumétrie et exigences de sécurité du réseau) soient pris en compte dans les spécifications globales. (NTDS604/M)

Dirige et coordonne une ou des équipes de conception réseaux. (NTDS605/M)

### Tâches complémentaires

Coordonne la mise en place et l'utilisation des lignes internes et externes appropriées à la communication pour assurer la fourniture de l'information nécessaire au management de la capacité. (CPMG601/M)

Contrôle la production de la qualité des plans de capacité en conformité avec le business, les plans IT et les critères d'organisation tout en fournissant un service pour répondre aux demandes ad-hoc de capacité et d'utilisation de l'information. (CPMG602/M)

Prépare et gère les budgets et formule la base des soumissions pour la fourniture des composants de système, avec les détails appropriés, considéré comme nécessaire pour démontrer la justification, en tenant compte des opportunités dans la livraison.(CPMG603/M)

Surveille la résolution des rapports d'exception sur capacité/utilisation en rapport avec les plans édités et la capacité installée. (CPMG604/M)

S'assure que le process de gestion des collaborateurs soit conforme aux critères employeur et aux besoins techniques spéciaux. (CPMG605/M)

S'assure que des procédures de gestion de capacité sont bien documentées et sont auditées sur l'efficacité et la conformité de façon régulière. (CPMG606/M)

Prend l'entière responsabilité de l'installation, la mise à jour, le contrôle, la maintenance et l'utilisation efficace des réseaux locaux et étendus pour la transmission des données, voix, texte ou images dans un ou plusieurs systèmes d'information principaux. (NTCO601/M)

Contrôle et revoit la performance, le débit, la disponibilité et les incidents exceptionnels puis propose et met en application des améliorations conséquentes. (NTCO602/M)

S'assure que les ressources allouées (personnel, équipement, logiciel, services, financement) sont correctement budgétées, utilisées et justifiées. (NTCO603/M)

Selon les politiques et critères convenus, planifie de façon compétente le travail des équipes ou des groupes de projet, en contrôlant et indiquant le progrès, la performance et la qualité en rapport avec le planning, en manipulant toutes les exceptions et en escaladant, avec les solutions proposées, ces sujets au-delà du niveau d'autorité. (NTCO604/M)

Fournit des conseils dans le processus de sélection des stratégies techniques, des standards, des méthodes et des outils appropriés pour le développement des systèmes. Promulgue des conseils à l'équipe projets au moyen de présentation de standards écrits, et de directives de manière appropriée (TAUT601/M).

Fournit des conseils dans la préparation du planning technique global et détaillé et coopère avec les consultants métiers et l'équipe de gestion de ressources humaines pour s'assurer que les ressources techniques appropriées ont été allouées (TAUT602/M).

Produit les règles de développement systèmes, méthodes et outils, incluant les aspects techniques de méthodes de gestion de configuration, règles de sécurité du système (confidentialité, intégrité et accessibilité) ainsi que les aspects opérationnels de maintenance du système en cours de développement et procédures de restauration de système. S'assure que les aspects ayant trait à la stratégie technique, aux standards et aux règles et leur pratique sont appliquées correctement (TAUT603/M).

S'assure que les enregistrements techniques appropriés sont établis et maintenus et que les contrôles d'assurance méthode sont correctement utilisés (TAUT 604).

Gère l'avancement technique, informe le directeur de projet des principaux problèmes technique et fait des recommandations sur leur résolution (TAUT605/M)

Conseille sur les critères de qualité appropriés et sur la conduite de la revue de qualité des productions techniques.  S'occupe de la revue de qualité et s'assure de l'adéquation et de l'efficacité des procédures de contrôle qualité (TAUT606/M)

Prend en charge toutes les évolutions, leur évaluation et leur impact sur la fin du projet et produit le contenu, l'action et conseils appropriés (TAUT607/M)

Prépare ou aide à la préparation des aspects techniques du reporting projet et contribue aux revues et évaluations de bonne fin de projets (TAUT608/M)

Analyse et évalue les tarifs publics de réseauxet les nouveaux développements en approuvant des changements de conception réseau si nécessaire. Obtient et évalue les propositions de fournisseurs d'équipements, de logiciels, de service de transmission et d'autres services de communication réseau. (NTPL601/M)

Analyse les statistiques réseaux en identifiant les tendances de flux de trafic et de niveaux de service. Approuve les changements de capacité de production et les mesures appropriées de secours. (NTPL602/M)

Evalue et planifie des projets de conception de petite ou de moyenne taille ou des parties de projets plus importants, en organisant son propre travail efficacement et en dirigeant les autres. (NTPL603/M)

Fournit des conseils faisant autorité et des directives sur les standards nationaux et internationaux, les réglementations, les protocoles et les tarifs. (NTPL604/M)

Recommande une politique pour une utilisation efficace des infrastructures réseaux au sein de l'entreprise/organisation et conçoit des solutions réseaux innovantes pour les situations complexes et non-standards. (NTPL605/M)

Evalue et planifie des projets de conception de petite ou de moyenne taille ou des parties de projets plus importants, en organisant son propre travail efficacement et en dirigeant les autres. (NTDS606/O)

Compare les coût réseaux avec le budget, les tarifs publics et les nouveaux développements, approuve les propositions pertinentes de modification de l'architecture du réseaux si nécessaire. Reçoit et évalue les propositions des fournisseurs d'équipement, de logiciels et services. (NTDS607/O)

Dirige un pôle d'expertise au sein de l'entreprise/organisation en prenant la responsabilité du développement réseaux complexes, comprenant l'étude, l'analyse, les spécifications, la conception, la réalisation, le test, la mise en production ,la maintenance, l'upgrade, la migration et l'obsolescence. (NTDS608/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Bac + 4 ou 5 informatique + exp.
- Maîtrise du niveau 5 du métier NE
- Bonnes connaissances informatiques générales
- Approche systématique, méthodique et analytique de la résolution de problème, attentif au détail

### Connaissance techniques et autres

-Informé des les standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession

-Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique

-Connaissances de l'environnement applicatif

-Bonne connaissance de l'infrastructure informatique de l'entreprise

-Maîtrise des infrastructures d'exploitation (ex. : matériels, bases de données, langages de base)

-Maîtrise de l'installation des équipements

-Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

-Savoir évaluer l'importance des incidents

-Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

-Savoir transmettre ses compétences

-Connaissance du management organisationnel

-Savoir gérer un projet

### Comportements

-Connaissance fonctionnelle et interdisciplinaire : comprend les besoins, les objectifs et les contraintes d'autres disciplines et d'autres fonctions.

-Aptitude à la direction : Identifier les buts et les objectifs, motiver et diriger les autres afin de les atteindre.

-Créativité : développe des approches innovantes dans la résolution de problèmes et spécule sur des solutions inventives et créatives

-Orientation vers le client : comprend les besoins du client interne ou externe et les garde en tête pour prendre les décisions et mener les actions

-Raisonnement conceptuel : identifie les solutions à des problèmes ou des situations complexes en faisant le lien avec des modèles, des concepts plus simples, ou des expériences passées

-Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase

-Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en oeuvre les moyens pour combler les écarts

-Planification et organisation : détermine un plan d'action en le décomposant en plusieurs étapes et en planifiant et en attribuant des ressources à chacune de ces étapes, tout en tenant compte des problèmes éventuels.

-Transmission de directives : dirige les autres pour la compréhension des tâches

-Persévérance : atteint ses objectifs et respecte ses ebngagements même dans les circonstances défavorables

-Initiative :Anticiper les situations, prendre les mesures nécessaires et prévoir les opportunités.

-Sens du détail

# Ingénieur Réseaux - Niveau 7 (NE7)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Ingenierie Réseaux**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TAUT | Autorité technique | Niveau 7 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |
| NTPL | Network Planning | Niveau 7 | La création et la maintenance du plan réseau incluant les données, la voix, le texte et image, pour construire les stratégies informatique et technique, en support à la stratégie générale. Cela inclut la participation dans la création d'un contrat de service et la planification de tous les aspects de l'infrastructure afin de garantir la conformité du réseau aux engagements du niveau de service. |
| NTDS | Conception de Réseaux | Niveau 7 | Pour les réseaux : conception de réseaux et des politiques de conception, stratégies, architectures et documentation, incluant voix, données, texte, e-mail, fax et images, afin de satisfaire les exigences et la stratégie de l'activité de communication, interne et externe, mobile, public et privée, Internet / Intranet et centres d'appels |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Fournir des conseils dans le processus de sélection et de déploiement des stratégies techniques, des standards, des méthodes et des outils appropriés en matière de développement.(TAUT701/M)

S’assurer que le système d’information et les infrastructures informatiques tiennent compte de la stratégie de l’entreprise et des procédures. S’assurer que les normes appropriées sont respectées. (TAUT702/M)

Agir en tant que garant des plans d’infrastructures, prenant la responsabilité de l’intégrité technique des projets. Gérer l’organisation des procédures techniques et des normes informatiques TAUT707/M)

Prévoit les besoins stratégiques et définit une politique d’utilisation stratégique et efficace du réseau pour l’entreprise/organisation (NTPL701/M).

Initie et contrôle la recherche, le développement et la planification long terme de modèles, architectures, produits et services réseaux (NTPL702/M).

Etudie les performances réseaux. Initialise les changements organisationnels nécessaires dans l’entreprise/organisation pour atteindre de façon permanente le niveau de service (NTPL703/M)

Prend l’entière responsabilité de l’estimation et la planification de gros projets de télécommunication, en apportant du leadership (NTPL704/M)

Prend l’entière responsabilité de la conformité du réseau avec les normes et réglementations nationales et internationales (NTPL705/M)

Assume la responsabilité globale pour les décisions importantes dans le domaine des réseaux en prenant en compte les besoins de qualité, sécurité, disponibilité, intégrité, sûreté et en utilisant (si nécessaire) des techniques, outils, méthodes ou normes spécialisées (NTPL706/M).

Prend la responsabilité des principaux aspects de spécification et conception réseaux pour l’entreprise/organisation. Fait des recommandations pour améliorer la conception réseaux et sa rentabilité quand et où cela est possible. (NTDS701/M)

Conseille sur la sélection et l’utilisation des standards de conception appropriés, les procédures, les outils et leur application efficace. Conseille les équipes de développement réseaux, de support et d’administration sur les principales options de conception réseaux et leur impact. (NTDS702/M)

Prend la responsabilité de la réussite de la conception réseau et que le niveau de service soit atteint tout en respectant le budget prévu. (NTDS703/M)

Conseille et donne des directives pour la conception et la planification des systèmes d’ informations et systèmes réseaux, afin que les exigences relatives aux réseaux (en particulier les temps de réponse, informations de volumétrie et exigences de sécurité du réseau) soient pris en compte dans les spécifications globales. (NTDS704/M)

Dirige et coordonne une ou des équipes de conception réseaux. (NTDS705/M)

Evalue et planifie des projets de conception de petite ou de moyenne taille ou des parties de projets plus importants, en organisant son propre travail efficacement et en dirigeant les autres. (NTDS706/M)

Compare les coût réseaux avec le budget, les tarifs publics et les nouveaux développements, approuve les propositions pertinentes de modification de l’architecture du réseaux si nécessaire. Reçoit et évalue les propositions des fournisseurs d’équipement, de logiciels et services. (NTDS707/M)

Dirige un pôle d’expertise au sein de l’entreprise/organisation en prenant la responsabilité du développement réseaux complexes, comprenant l’étude, l’analyse, les spécifications, la conception, la réalisation, le test, la mise en production ,la maintenance, l’upgrade, la migration et l’obsolescence. (NTDS708/M)

### Tâches complémentaires

Travaille avec des Managers expérimentés ou d’autres spécialistes expérimentés pour élaborer la politique et prendre les décisions d’acquisitions applicables pour tous les domaines des SI (NTPL707/O)

Réalise le contrôle financier et budgétaire sur les dépenses de développement et d’évolution réseau (NTPL708/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

-Bac + 4 ou 5 informatique + exp.

-Maîtrise du niveau 6 du métier NE

-Bonnes connaissances informatiques générales

-Montre des capacités à prendre des responsabilités significatives et montre des compétences dans la conduite du changement. A acquis une réputation de compétence technique dans son domaine d’expertise

### Connaissance techniques et autres

-Informé des les standards de l’entreprise, de l’industrie et de la profession

-Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique

-Connaissances de l’environnement applicatif

-Bonne connaissance de l’infrastructure informatique de l’entreprise

-Maîtrise des infrastructures d’exploitation (ex. : matériels, bases de données, langages de base)

-Maîtrise de l’installation des équipements

-Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

-Savoir évaluer l’importance des incidents

-Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

-Savoir transmettre ses compétences

-Connaissance du management organisationnel

-Savoir gérer un projet

| Comportements |
| --- |
| -Prise de décision : prend des décisions au moment opportun, en tenant compte des besoins de la situation, des priorités, des contraintes et de la disponibilité des informations nécessaires. |
| -Connaissance fonctionnelle et interdisciplinaire : comprend les besoins, les objectifs et les contraintes d'autres disciplines et d'autres fonctions. |
| -Aptitude à la direction : Identifier les buts et les objectifs, motiver et diriger les autres afin de les atteindre. |
| -Orientation vers le client : comprend les besoins du client interne ou externe et les garde en tête pour prendre les décisions et mener les actions |
| -Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase |
| -Transmission de directives : dirige les autres pour la compréhension des tâches |
| -Influence et persuasion des différents acteurs qu'ils soient directement sous sa responsabilité ou non par rapport au plan d'action à mettre en oeuvre. |
| -Perspectives stratégiques : Vision globale des objectifs de stratégie |

# Gestion Opérationnelle Réseaux - Niveau 1 (NOM1)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Gestion Opérationnelle Réseaux**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| NTOP | Network Operation | Niveau 1 | La gestion et l'exploitation quotidienne de l'ensemble des systèmes utilisés pour la transmission de données, voix, textes, image, vidéo ..., composant l'infrastrucutre réseau d'une organisation. L'apport ou la coordination de réponses aux clients, y compris dans le domaine de la résolution d'incidents et de problèmes ou d'évolution d'architecture. Gestion des performances, capacités et qualité de service du réseau et mise en oeuvre des moyens nécessaires pour optimiser, maintenir, réparer les équipements réseaux. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 1 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 1 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.

**Influence**

A la responsabilité de ses propres actions

**Complexité du travail**

Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.

**Compétences principales**

Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.

**Formation et Développement**

Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

Répond et traite les demandes formulées auprès du help desk. Selon les procédures en vigueur, recherche les solutions adaptées dans les bases d'incidents Expose ses conclusions dans le relevé d'appel, passe en revue les relevés et informe les utilisateurs des actions mises en œuvre. Recourt à la procédure d'escalade si nécessaire (NTOP101/M) .

Contrôle et teste les procédures d'appel d'urgence. Administre le système d'enregistrement des appels. (NTOP102/M)

Maintient la base de relevés d'opérations ou le journal d'évenements (NTOP103/M).

### Tâches complémentaires

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN101/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; Suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique (HSIN102/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associés, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés si nécessaire. Documenter les résultats en accord avec les procédures définies (HSIN103/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN104/M)

Conseille quotidiennement les utilisateurs sur les systèmes, produits et services qui leurs sont alloués. (USUP101/M)

Est l'interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service. Cette interface inclut également une analyse et un diagnostic des incidents (USUP102/M)

Assiste les utilisateurs pour une utilisation plus efficace des systèmes, produits et services. Effectue un diagnostic préalable des problèmes et avise ces derniers des solutions qui s'appliquent. (USUP103/M)

Répond et gère les appels et les demandes adressées à la hot line (NTOP105/O).

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

-BAC + 2 minimum en informatique « système » ou expérience « administration production »(1 an)

### Connaissance techniques et autres

-Connaissance des infrastructures d'exploitation (ex. : matériels, bases de données, langages de base)

-Connaissance de l'installation des équipements

Autres savoir-faire :

-Première approche du contact client--Bonne expression orale

-Connaissance des techniques de suivi et de contrôle

-Bonne connaissance des techniques de services Client

-Informé des outils de gestion de problèmes

-Informé des Service Level Agreements

### Comportements

-Orientation vers le client : comprend les besoins du client interne ou externe et les garde en tête pour prendre les décisions et mener les actions

-Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches entreprises, en s'assurant que rien n'est oublié

# Gestion Opérationnelle Réseaux - Niveau 2 (NOM2)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Gestion Opérationnelle Réseaux**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| NTOP | Network Operation | Niveau 2 | La gestion et l'exploitation quotidienne de l'ensemble des systèmes utilisés pour la transmission de données, voix, textes, image, vidéo ..., composant l'infrastrucutre réseau d'une organisation. L'apport ou la coordination de réponses aux clients, y compris dans le domaine de la résolution d'incidents et de problèmes ou d'évolution d'architecture. Gestion des performances, capacités et qualité de service du réseau et mise en oeuvre des moyens nécessaires pour optimiser, maintenir, réparer les équipements réseaux. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 2 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 2 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 2 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus
**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet
**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.
**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

Répond et traite les demandes formulées auprès du help desk, en résolvant personnellement la plupart des problèmes transmis. Assume une part d'escalade et initialise les actions de support de premier niveau (NTOP201/M) .

Selon les procédures en vigueur, effectue les programmes de configuration et d'installation et fournit l'information nécessaire à la reconfiguration de hardware ou software (NTOP202/M).

Met en œuvre les procédures standard et les outils pour effectuer les actions de back up, de restauration de données si nécessaire (NTOP203/M).

Utilises les outils de gestion du réseau pour recueillir les données liées à la charge du réseau et les statistiques de performance. (NTOP204/M).

Analyse, diagnostique et résoud les problèmes réseaux à faible impact dans le cadre du niveau de service convenu, en informant les utilisateurs réseaux, les équipes et les fournisseurs si nécessaire (NTOP205/M)..

Sous contrôle, implémente les changements et les maintenances réseaux en utilisant les outils adaptés (tests,…) (NTOP206/M)

### Tâches complémentaires

Participe à la gestion des changements de l'infrastructure en participant à la production de plannings des demandes de changement.

Reporte les données sur la base de données de gestion de changements, en s'assurant de l'exactitude et de l'uniformité des données.

Répond aux demandes d'informations simples concernant les états d'avancement des changements en utilisant la base de données si nécessaire.

Contacte les clients ou les utilisateurs (pour qui le service de gestion des changements est fourni) pour relever les questions et fournir des informations.

Transmet la documentation liés aux changements aux clients et/ou d'utilisateurs.

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN201/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; Suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants / utilisateurs, production (HSIN202/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN203/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN204/M)

Apporte des conseils aux utilisateurs sur les systèmes, les produits et les services qui sont mis à leur disposition. (USUP201/M)

Est l'interface entre les utilisateurs et le fournisseur de services. Cette interface inclut également une analyse et un diagnostic des incidents. (USUP202/M)

Etablit le diagnostic initial de tous les problèmes et donne des solutions connues. (USUP203/M)

Apporte une réponse adaptée aux appels et aux demandes adressées à la hot line, en s'appuyant sur son expérience (NTOP207/O).

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

-BAC + 2 à +4/5 en informatique ou expérience professionnelle équivalente

-Maîtrise du niveau 1 du métier NOM ou d'un poste proche de la filière « Production Administration »

-Connaissances informatiques générales

-Approche analytique et logique de la résolution de problème, prudent et attentif au détail

### Connaissance techniques et autres

-Informé des standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession

-Connaissance des protocoles de télécommunications

-Connaissance des infrastructures d'exploitation (ex. : matériels, bases de données, langages de base)

-Connaissance de l'installation des équipementsAutres savoir-faire :

-Connaissance des techniques de services Client

-Connaissances des outils de gestion de problèmes

-Connaissance des Service Level Agreements

### Comportements

-Orientation vers le client : comprend les besoins du client interne ou externe et les garde en tête pour prendre les décisions et mener les actions

-Travail en équipe : travaille en coopération (plutôt qu'en compétition) avec les autres pour atteindre et réaliser des objectifs communs

-Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

-Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en oeuvre les moyens pour combler les écarts

-Persévérance : atteint ses objectifs et respecte ses engagements même dans des circonstances défavorables

-Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches entreprises, en s'assurant que rien n'est oublié

# Gestion Opérationnelle Réseaux - Niveau 3 (NOM3)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Gestion Opérationnelle Réseaux**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| NTOP | Network Operation | Niveau 3 | La gestion et l'exploitation quotidienne de l'ensemble des systèmes utilisés pour la transmission de données, voix, textes, image, vidéo ..., composant l'infrastrucutre réseau d'une organisation. L'apport ou la coordination de réponses aux clients, y compris dans le domaine de la résolution d'incidents et de problèmes ou d'évolution d'architecture. Gestion des performances, capacités et qualité de service du réseau et mise en oeuvre des moyens nécessaires pour optimiser, maintenir, réparer les équipements réseaux. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 3 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| CPMG | Gestion de production | Niveau 3 | La gestion au meilleur coût du dimensionnement et du rendement des matériels, des réseaux, des logiciels, et de la totalité du système d'information pour répondre aux exigences actuelles et prévues du niveau de service du SI. |
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 3 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 3 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Supervise les opérateurs d'un help desk ou d'un centre d'appel. Répond aux demandes de renseignements des utilisateurs, spécialistes ou autres et s'occupe efficacement d'un nombre important de problèmes rélativement complexes, en recourant à l'escalade auprès de spécialistes ou de responsables si nécessaire. (NTOP301/M)

Recueille et enregistre les informations liées au niveau de service. Produit les statistiques utiles pour mesurer les indicateurs clés de performance. (NTOP302/M)

S'assure que la documentation concernant les systèmes et les logiciels supportés sont disponibles et corrects pour traiter les appels reçus. S'assure que les enregistrements des appels des utilisateurs comportent suffisamment d'informations pour la résolution des incidents et des problèmes ultérieurs. (NTOP303/M)

Utilise les outils de gestion du réseau pour déterminer la charge du réseau et le modèle de statistiques de performance. Etablit les comptes rendus et propose des améliorations. (NTOP304/M)

Contrôle les enregistrements pour s'assurer que les problèmes sont pris en compte en accord avec les standards et les procédures convenues. Répond aux problèmes remontés dans le cadre d'escalade, aux problèmes complexes et ayant un impact fort, de façon adaptée (NTOP305/M).

Analyse et diagnostique les problèmes réseaux complexes, en travaillant avec les utilisateurs, les équipes et les fournisseurs si nécessaire . Sur un mode coopératif avec les équipes télécoms, Resoud les problèmes afin de maintenir la performance globale du réseau (NTOP306/M)

Comme convenu, implémente les changements réseaux et programmes de maintenance, en utilisant les outils appropriés et les équipements de tests (NTOP307/M).

### Tâches complémentaires

Assiste la gestion des changements de l'infrastructure par la production de planning des demandes de changement. (CHMG301/M)

Enregistre les demandes de changement sur la base de données de gestion de changement, en assurant l'exactitude et l'uniformité des données. (CHMG302/M)

Contrôle l'avancement des changements avec les départements concernés pour s'assurer que les données sont à jour. (CHMG303/M)

Contacte les clients/utilisateurs (pour qui le service de gestion de changements est fourni) pour relever les questions et fournir les informations. (CHMG304/M)

Gère la base de données de client/utilisateur. (CHMG305/M)

Interroge la base de données de client/utilisateur pour produire des rapports pour les groupes qui vérifient les changements, tels que les comités consultatifs de changement, et pour les clients et le management. (CHMG306/M)

Fais circuler la documentation concernant les changements aux clients/utilisateurs. (CHMG307/M)

Aide à planifier et surveiller l'utilisation et les capacités des systèmes proposés ou actuellement en cours d'usage, y compris les changements, en accomplissant les tâches définies. (CPMG301/M)

Aide à examiner, diagnostiquer et résoudre les problèmes selon les procédures indiquées. (CPMG302/M)

Garde une bonne compréhension de l'architecture, de ses capacités de production ainsi que de leurs interactions en terme de performance et de capacité (CPMG303/M)

Choisit de façon appropriée parmi ceux disponibles, les outils et techniques nécessaires afin de remplir les conditions requises afin de générer des informations précises pour mesurer, estimer, planifier et affiner la capacité. (CPMG304/M)

Garde à l'esprit les engagements de services présents et à venir, ainsi que les concepts de configurations qui y sont associés. (CPMG305/M)

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel (particulièrement ceux qui requièrent une plus grande expertise en installation) ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN301/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants – utilisateurs, production (HSIN302/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés ou des ressources externes si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN303/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN304/M)

Aider à la résolution de problèmes (par exemple de performance insuffisante) et d'erreurs susceptibles d'intervenir , et plus particulièrement ceux qui nécessitent une plus forte expertise en installation (HSIN305/M)

Apporter de l'aide technique et du conseil à des collègues moins expérimentés (HSIN306/M)

Fournit des conseils détaillés à tous les utilisateurs pour une utilisation efficace des systèmes, produits et services disponibles. Fait preuve d'ingéniosité dans l'application de son savoir-faire dans des situations non standards. (USUP301/M)

Assiste les utilisateurs pour une utilisation plus efficace des systèmes, produits et services. Effectue des recherches sur des problèmes complexes pour diagnostiquer les causes réelles. Aide les utilisateurs à résoudre le problème. (USUP302/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être résolues, tient un rôle efficace d'interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service qui donnent l'information nécessaire au diagnostic, selon les procédures établies. Détermine les priorités de résolution, surveille les progrès et applique les procédures d'escalade pour les problèmes qui ne progressent pas de façon satisfaisante. (USUP303/M)

Propose, discute et évalue les solutions potentielles avec les fournisseurs de service et met en place les modifications convenues ou rajouts. (USUP304/M)

Interprète les manuels et la documentation techniques et fournit des manuels d'instruction pour les utilisateurs novices. Fait des formations pour les modalités d'usage des systèmes, produits et services en donnant des informations sur la gamme des possibilités d'utilisation, y compris le traitement des exceptions. (USUP306/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

-BAC + 2 à +4/5 en informatique avec expérience terrain

-Maîtrise du niveau 2 du métier NOM ou d'un poste proche de la filière « Production Administration »

-Connaissances informatiques générales

-Approche systématique, méthodique et analytique de la résolution de problème, attentif au détail

### Connaissance techniques et autres

-Informé des standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession

-Maîtrise des infrastructures réseaux

-Maîtrise des outils de support concernant les systèmes de communication.

-Maîtrise du domaine des télécommunications.

-Pratique reconnue des contacts avec les clients, fournisseurs et personnel

-Bonne expression écrite et orale, aisance dans la rédaction de rapports.

Autres savoir-faire :

-Connaissance des techniques de services Client

-Connaissances des outils de gestion de problèmes

-Connaissance des Service Level Agreements

### Comportements

-Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

-Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase

-Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en oeuvre les moyens pour combler les écarts

-Planification et organisation : détermine un plan d'action en le décomposant en plusieurs étapes et en planifiant et en attribuant des ressources à chacune de ces étapes, tout en tenant compte des problèmes éventuels.

-Transmission de directives : dirige les autres pour la compréhension des tâches

-Persévérance : atteint ses objectifs et respecte ses engagements même dans les circonstances défavorables

-Initiative : Anticiper  les situations, prendre les mesures nécessaires et prévoir les opportunités.

-Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches entreprises, en s'assurant que rien n'est oublié

-

# Gestion Opérationnelle Réseaux - Niveau 4 (NOM4)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Gestion Opérationnelle Réseaux**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| NTOP | Network Operation | Niveau 4 | La gestion et l'exploitation quotidienne de l'ensemble des systèmes utilisés pour la transmission de données, voix, textes, image, vidéo ..., composant l'infrastrucutre réseau d'une organisation. L'apport ou la coordination de réponses aux clients, y compris dans le domaine de la résolution d'incidents et de problèmes ou d'évolution d'architecture. Gestion des performances, capacités et qualité de service du réseau et mise en oeuvre des moyens nécessaires pour optimiser, maintenir, réparer les équipements réseaux. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 4 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| CPMG | Gestion de production | Niveau 4 | La gestion au meilleur coût du dimensionnement et du rendement des matériels, des réseaux, des logiciels, et de la totalité du système d'information pour répondre aux exigences actuelles et prévues du niveau de service du SI. |
| NTCO | Contrôle des réseaux | Niveau 4 | Le support quotidien, opérationnel et le contrôle de tout l'équipement concernant l'infrastructure réseau. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 4 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Est responsable de l'administration quotidienne du help desk et/ ou du centre(s) d'appels ainsi que du support de premier niveau fourni par la fonction gestion opérationnelle réseau (NTOP401/M)

Contrôle les services des fournisseurs, la qualité des services et les aspects sécurité. Passe en revue la performance des réseaux, les fournisseurs et le service fourni aux utilisateurs. Contrôle la maintenance des outils et méthodes standards (NTOP402/M)

Gère au quotidien  les contrats des fournisseurs de service, la sécurité ainsi que la qualité et la situation d'escalade.Surveille l'acquisition des équipements et services convenus (NTOP403/M)

Est responsable du suivi des collaborateurs juniors et des ressources nécéssaires pour assurer la mission du département (NTOP404/M)

Sélectionne les outils et les procédures standard adaptés, et effectue les tâches prévues au planning, installation, upgrade, exploitation, contrôle et maintenance des réseaux, local et grande distance, utilisés pour la transmission de données, voix, textes, image, vidéo…, comportant un ou plusieurs systèmes (NTOP405/M)

Supervise les évolutions du réseau en accord avec les procédures de gestion des changements (NTOP406/M).

**Tâches complémentaires**

Produit des plannings de demande de changements pour gérer les changements dans l'infrastructure. (CHMG401/M)

Administre la base de données de gestion de changement, en assurant l'exactitude et l'uniformité des données.  (CHMG402/M)

Maintient les liens avec les clients/utilisateurs pour résoudre les demandes. (CHMG403/M)

Interroge la base de données de client/utilisateur pour produire des rapports pour les groupes qui vérifient les changements, tels que les comités consultatifs de changement, et pour les clients et le management. (CHMG404/M)

Contribue au développement des procédures de gestion de changements.

(CHMG405/M)

Tient le rôle de secrétaire lors des réunions de revue de changement, telles que les comités consultatifs de changement, en fournissant toute la documentation nécessaire concernant le statut des changements et rédige des rapports sur les décisions prises. (CHMG406/M)

Organise l'analyse et le reporting des capacités de production et performances en tenant compte des échéances, des standards de qualité, de la configuration et de l'utilisation du matériel et logiciel. (CPMG401/M)

Optimise l'utilisation des outils de surveillance et d'analyse installés afin d'obtenir un process de reporting, de développement et d'implémentation, précis et efficace en terme de coûts, et autant que possible automatisé pour le contrôle ou anticiper les problèmes de capacité. (CPMG402/M)

Entreprend les investigations et les diagnostics concernant les domaines d'intervention de l'équipe et les données de performance. Propose des actions d'amélioration quand c'est possible. (CPMG403/M)

Travaille en liaison avec les développeurs, les clients/utilisateurs, les ingénieurs logiciels et les responsables d'équipes afin de recueillir les informations pertinentes pour déterminer les capacités de production nécessaires aux services nouveaux ou existants. A partir de ses conclusions, apporte les conseils quand nécessaire. (CPMG404/M)

Communique aux fournisseurs extérieurs de matériels, de réseaux et logiciels et avec d'autres organismes les besoins en terme de capacités de production et de performance (CPMG405/M)

Forme ses collaborateurs au métier et les conseille. (CPMG406/M)

S'assure que les outils de gestion de la capacité de production et les process sont maintenus. (CPMG407/M)

Donne son avis sur les besoins des réseaux de transmission de systèmes d'information installés et prévus. Cela comprend la sécurité, les caractéristiques du matériel et du logiciel associés et des objectifs de performance et de qualité du service. (NTCO401/M)

Etudie, avec les utilisateurs, et autres collaborateurs et fournisseurs, l'utilisation du réseau, la performance et la qualité du service fourni par le réseau et ses composants : le matériel, le logiciel, la transmission et les fonctions support. (NTCO402/M)

Diagnostique et résout des problèmes de réseau, en utilisant des techniques spécialisées, outils méthodes ou critères appropriés. S'assure que les niveaux de service convenus sont pris en compte ainsi que les besoins de qualité, de sécurité, de disponibilité et de sûreté. (NTCO403/M)

Aide à la résolution des problèmes clients en fournissant un conseil et des indications personnalisées et détaillées à des utilisateurs de tous niveaux pour une bonne utilisation des systèmes, des produits et des services disponibles. Fait preuve d'ingéniosité dans l'application de son savoir-faire dans des situations non-standards. (USUP401/M)

Assiste les utilisateurs ayant rencontré des difficultés dans l'utilisation des systèmes d'information, produits ou services, dans l'étude des situations complexes pour diagnostiquer les causes réelles. Met en œuvre des solutions connues et assiste les utilisateurs dans la résolution du problème. (USUP402/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être directement résolues, tient un rôle d'interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service. Applique les directives pour établir des priorités dans la résolution, le contrôle des progrès, et l'application des procédures d'escalade pour les problèmes ne progressant pas d'une manière satisfaisante. Gère toutes les réclamations efficacement et professionnellement. (USUP403/M)

Propose, discute et évalue les solutions potentielles avec des fournisseurs de service et met en place les modifications convenues ou ajouts. (USUP404/M)

Après consultation des utilisateurs, explique tous les dispositifs, les besoins de plans, les installations et commissions desk top systems, produits et services et leur mise à niveau. (USUP405/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

-BAC + 2 à +4/5 en informatique ou expérience professionnelle équivalente

-Maîtrise du niveau 3 du métier NOM ou d'un poste proche de la filière « Production Administration »

-Connaissances informatiques générales

### Connaissance techniques et autres

-Informé des les standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession

-Maîtrise des infrastructures réseaux et des outils de support concernant les systèmes de communication.

-Comprend les enjeux business et a une bonne compréhension du système de la gestion de la qualité

-Aisance dans l'expression écrite et orale

### Comportements

-Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

-Possède de très bonnes qualités interpersonnelle dans le cadre des contacts avec les utilisateurs, les fournisseurs et les équipes.

-Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en oeuvre les moyens pour combler les écarts

-Maitrise des aspects organisation, planification, coordination, gestion des ressources dans un contexte habituel (hors projet)

-Délégation

# Gestion Opérationnelle Réseaux - Niveau 5 (NOM5)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Gestion Opérationnelle Réseaux**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| NTOP | Network Operation | Niveau 5 | La gestion et l'exploitation quotidienne de l'ensemble des systèmes utilisés pour la transmission de données, voix, textes, image, vidéo ..., composant l'infrastrucutre réseau d'une organisation. L'apport ou la coordination de réponses aux clients, y compris dans le domaine de la résolution d'incidents et de problèmes ou d'évolution d'architecture. Gestion des performances, capacités et qualité de service du réseau et mise en oeuvre des moyens nécessaires pour optimiser, maintenir, réparer les équipements réseaux. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CPMG | Gestion de production | Niveau 5 | La gestion au meilleur coût du dimensionnement et du rendement des matériels, des réseaux, des logiciels, et de la totalité du système d'information pour répondre aux exigences actuelles et prévues du niveau de service du SI. |
| NTCO | Contrôle des réseaux | Niveau 5 | Le support quotidien, opérationnel et le contrôle de tout l'équipement concernant l'infrastructure réseau. |
| SDPC | Planification et contrôle de la gestion de service | Niveau 5 | La planification, l'initialisation et le contrôle de la production de service pour les clients ou utilisateurs. Cela comprend la négociation et l'exécution de contrats de service, et la planification, l'ordonnancement, le suivi, le contrôle des moyens opérationnels afin de pouvoir atteindre le niveau de service stipulé, en tenant compte des changements et en recherchant constamment l'amélioration du service au bénéfice des utilisateurs ou clients. |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

A la responsabilité de la correspondance des indicateurs clé de performance aux données convenues. Contrôle l'intégrité et la confidentialité de l'information communiquée et transmise aux utilisateurs, les niveaux de performance du service, en terme de débit, disponibilité et temps de réponse, et la prise en compte efficace et adaptée des questions et demandes d'accompagnement ou d'actions en cas de problèmes (NTOP501/M)

Prend la responsabilité des missions importantes concernant les installations, upgrade, exploitation, contrôle et maintenance des réseaux, local et grande distance, utilisés pour la transmission de données, voix, textes, image, vidéo (NTOP502/M)

Prend la responsabilité de l'équipe chargée de gérer l'acquisition d' équipements, logiciels, services de transmission et autres pour les réseaux de communication opérationnels(NTOP503/M).

Planifie les changements de réseaux et dirige le process de changement. Prend la responsabilité d'une ou plusieurs équipes pour gérer les installations et les upgrade des réseaux de communications(NTOP504/M)

Responsable, en plus des aspects installation et implémentation, des méthodes et procédures liées aux planifications, installations, configurations, mises en service, surveillances et études du réseau opérationnel. Initie des améliorations de ces procédures en cas de nécessité(NTOP505/M)

**Tâches complémentaires**

S'assure que l'analyse et le reporting des capacités de sorties répond aux exigences d'installation. (CPMG501/M)

Établit des lignes de conduite pour résoudre des problèmes de performance/capacité et pour entreprend la gestion en ceux-ci. (CPMG502/M)

Coordonne l'acquisition d'information concernant des développements continus, des niveaux de service et des conditions de classement par taille et des contrôles de qualité du feed back qui en résulte. (CPMG503/M)

Contrôle les développements de tous les processus et outils de gestion de capacité, y compris la modélisation et les outils et techniques de simulation, en analysant le bénéfice en tenant compte des possibilités existantes. Recommande et justifie l'achat de nouveaux outils et process et leur mises à jour. (CPMG504/M)

Contrôle le développement système produit avec les tendances capacité / performance et donne son avis sur les implications pour l'installation. (CPMG505/M)

Prend la responsabilité des tâches dans l'installation, la mise à jour, le contrôle, la maintenance et l'utilisation efficace des réseaux locaux et étendus pour la transmission des données, voix, texte ou images dans un ou plusieurs systèmes d'information. (NTCO501/M)

Gère la quantité et de qualité convenues du service et support, en particulier l'intégrité et la confidentialité des informations fournies et envoyées aux utilisateurs, la performance des niveaux de service tels que le débit, la disponibilité et le temps de réponse, ainsi que la manipulation opportune et efficace des demandes de conseil ou d'action sur des problèmes. (NTCO502/M)

Prend la responsabilité de l'équipe ou des équipes de collaborateurs qui administrent la fourniture des équipements, du logiciel, des services de transmission, et d'autres services pour les réseaux de transmission, ceci incluant des actions sur la non-conformité. (NTCO503/M)

S'assure que l'utilisation du réseau, la performance et la qualité du service fourni par le réseau et ses composants : matériel, logiciel, services de transmission et fonctions support sont surveillées et passées en revue. (NTCO504/M)

Prend la responsabilité des équipes de collaborateurs pour étudier, diagnostiquer et résoudre tous les problèmes, y compris la négociation avec des utilisateurs, spécialistes, ou tout autre collaborateur et fournisseur concerné. De cette manière, s'assure que les besoins de qualité, de sécurité, de disponibilité et de sûreté sont pris en compte, en utilisant, si nécessaire, des techniques, outils, méthodes et critères spécialisés. (NTCO505/M)

Contrôle l'utilisation de méthodes établies, les outils et procédures de matériel et de logiciels utilisés pour la planification, l'installation, la configuration, les instructions, le contrôle et l'étude du réseau. Initialise et évalue les améliorations. (NTCO506/M)

Prends la responsabilité d'une part opérationnelle de la fourniture de services incluant le traitement des évènements exceptionnels, la qualité et le niveau de service et la planification de la charge de travail au regard de la convention de service. (SDPC501/M)

Créé et met à jour un catalogue des services disponibles. Définit une cartographie de services pour les clients. (SDPC502/M)

Conçoit et maintient les méthodes opérationnelles, procédures et les moyens dans son périmètre de responsabilité. Les revoit régulièrement pour être compétent et efficace. (SDPC503/M)

Négocie avec les utilisateurs, les spécialistes, et les fournisseurs, dans le respect des priorités, la qualité du niveau de service, des contrôles et du support, les restrictions ou abandons de services, la maintenance imprévue et l'ajout ou modification de services. Obtient la signature de la convention de service. (SDPC504/M)

Dès que le niveau de service est atteint, s'assure que les indicateurs de mesure sont maintenus et analysés. Présente les résultats régulièrement aux clients/utilisateurs et fournisseurs conformément à la convention de service actuelle et met en place les actions appropriées. (SDPC505/M)

Revois les critères de la convention de service pour s'assurer qu'ils maintiennent les objectifs dans un souci de rentabilité et pour planifier l'impact des changements prévus dans les demandes et les services disponibles. Revois l'efficacité, la compétence et le coût dans son domaine de responsabilité et prend les mesures pour optimiser la qualité de service, les performances, la disponibilité et les coûts. (SDPC506/M)

Résout les conflits ou les contestations du service, en définissant un niveau de priorités, des procédures d'escalade avec des recommandations à coûts maîtrisés. (SDPC507/M)

Travaille avec les clients/utilisateurs pour établir une estimation qualitative de la fourniture de service, en se mettant à la place du client et recommande les actions d'amélioration, lorsqu'elles sont nécessaires. (SDPC509/M)

Dirige un ou plusieurs centre d'appels (NTOP506/O)

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

- BAC + 2 à +4/5 en informatique ou expérience professionnelle équivalente
- Maîtrise du niveau 4 du métier NOM ou d'un poste proche de la filière « Production Administration »
- Connaissances informatiques générales

**Connaissance techniques et autres**

- Connaissance large et actualisée des services, produits, systèmes et pratiques liés aux aspects communication, en particulier ceux en usage dans l'entreprise
- Maîtrise des infrastructures réseaux, des outils de support concernant les systèmes de communication et des méthodes de recueil des informations utiles à l'analyse du trafic.
- A une bonne compréhension les enjeux business et une maîtrise du système de la gestion de la qualité
- Aisance dans l'expression écrite et orale

**Comportements**

- Possède de très bonnes qualités interpersonnelles dans le cadre des contacts avec les utilisateurs, les fournisseurs et les équipes.
- Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase
- Orientation vers les résultats : atteint les objectifs, les engagements même avec un environnement défavorable.
- Maîtrise des aspects organisation, planification, coordination, gestion des ressources dans un contexte habituel (hors projet)
- Délégation : délègue efficacement les tâches, responsabilités et autorités.
- Connaissance inter fonctionnelle et interdiscipline : comprend les besoins, objectifs et contraintes des autres disciplines et domaines fonctionnels.
- Influence et persuasion : influencer et persuader son entourage de mener une action particulière lorsqu'il n'y a pas de décision prise ou de contrôle

# Gestion Opérationnelle Réseaux - Niveau 6 (NOM6)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Gestion Opérationnelle Réseaux**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| NTOP | Network Operation | Niveau 6 | La gestion et l'exploitation quotidienne de l'ensemble des systèmes utilisés pour la transmission de données, voix, textes, image, vidéo ..., composant l'infrastrucutre réseau d'une organisation. L'apport ou la coordination de réponses aux clients, y compris dans le domaine de la résolution d'incidents et de problèmes ou d'évolution d'architecture. Gestion des performances, capacités et qualité de service du réseau et mise en oeuvre des moyens nécessaires pour optimiser, maintenir, réparer les équipements réseaux. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CPMG | Gestion de production | Niveau 6 | La gestion au meilleur coût du dimensionnement et du rendement des matériels, des réseaux, des logiciels, et de la totalité du système d'information pour répondre aux exigences actuelles et prévues du niveau de service du SI. |
| NTCO | Contrôle des réseaux | Niveau 6 | Le support quotidien, opérationnel et le contrôle de tout l'équipement concernant l'infrastructure réseau. |
| SDPC | Planification et contrôle de la gestion de service | Niveau 6 | La planification, l'initialisation et le contrôle de la production de service pour les clients ou utilisateurs. Cela comprend la négociation et l'exécution de contrats de service, et la planification, l'ordonnancement, le suivi, le contrôle des moyens opérationnels afin de pouvoir atteindre le niveau de service stipulé, en tenant compte des changements et en recherchant constamment l'amélioration du service au bénéfice des utilisateurs ou clients. |

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Dans un cadre budgétaire, assure l'entière responsabilité de la gestion d'un ou plusieurs réseaux de communication, dont la réussite est liée à l'atteinte d'un niveau de service et de qualité significatif, qui doit atteindre ou dépasser les SLA ou les objectifs opérationnels requis. (NTOP601/M)

Prend la responsabilité globale de l'installations, upgrade, exploitation, contrôle, maintenance et coûts des réseaux locaux ou élargis données, voix, textes, images ou vidéo(NTOP602/M)

Prend la responsabilité globale des contrats fournisseurs et des aspects sécurité(NTOP603/M)

Contrôle et analyse la performance, le débit (rapidité), la disponibilité et les incidents exceptionnels. Propose et met en œuvre les améliorations importantes associées.?? (NTOP604/M)

Suivant les standards et politiques convenues, planifie de façon efficace le travail des équipes ou de groupes de projets, en contrôlant et transmettant les améliorations en terme de performance et de qualité attendue, en prenant en charge les problèmes exceptionnels grâce à une incontestable autorité technique(NTOP605/M)

Dirige une équipe en s'assurant que son niveau de compétences et de formation lui permet de mener à bien la mission et de maintenir de la sécurité du réseau (NTOP606/M)

Entreprend ou fait réaliser des audits réguliers du réseau, qui portent aussi bien sur les accès physiques que sur les composants de l'infrastructure(NTOP607/M)

### Tâches complémentaires

Coordonne la mise en place et l'utilisation des lignes internes et externes appropriées à la communication pour assurer la fourniture de l'information nécessaire au management de la capacité. (CPMG601/M)

Contrôle la production de la qualité des plans de capacité en conformité avec le business, les plans IT et les critères d'organisation tout en fournissant un service pour répondre aux demandes ad-hoc de capacité et d'utilisation de l'information. (CPMG602/M)

Prépare et gère les budgets et formule la base des soumissions pour la fourniture des composants de système, avec les détails appropriés, considéré comme nécessaire pour démontrer la justification, en tenant compte des opportunités dans la livraison.(CPMG603/M)

Surveille la résolution des rapports d'exception sur capacité/utilisation en rapport avec les plans édités et la capacité installée. (CPMG604/M)

S'assure que le process de gestion des collaborateurs soit conforme aux critères employeur et aux besoins techniques spéciaux. (CPMG605/M)

S'assure que des procédures de gestion de capacité sont bien documentées et sont auditées sur l'efficacité et la conformité de façon régulière. (CPMG606/M)

Prend l'entière responsabilité de l'installation, la mise à jour, le contrôle, la maintenance et l'utilisation efficace des réseaux locaux et étendus pour la transmission des données, voix, texte ou images dans un ou plusieurs systèmes d'information principaux. (NTCO601/M)

Contrôle et revoit la performance, le débit, la disponibilité et les incidents exceptionnels puis propose et met en application des améliorations conséquentes. (NTCO602/M)

S'assure que les ressources allouées (personnel, équipement, logiciel, services, financement) sont correctement budgétées, utilisées et justifiées. (NTCO603/M)

Selon les politiques et critères convenus, planifie de façon compétente le travail des équipes ou des groupes de projet, en contrôlant et indiquant le progrès, la performance et la qualité en rapport avec le planning, en manipulant toutes les exceptions et en escaladant, avec les solutions proposées, ces sujets au-delà du niveau d'autorité. (NTCO604/M)

S'assure qu'un catalogue de tous les services disponibles est créé et maintenu, et que la structure des accords de niveau de service est entièrement définie par la cartographie des services pour les utilisateurs. Prend la responsabilité pour les commandes structure et les procédures d'escalades. (SDPC601/M)

S'assure que les conditions de niveau de service de chaque domaine client/utilisateur sont définies, et que des accords rentables de niveau de service sont négociés et signés. (SDPC602/M)

S'assure que les méthodes opérationnelles requises, les procédures, les équipements et les outils sont établis, revus et maintenus. Contrôle les niveaux du service réalisés, en s'assurant que les indicateurs détaillés et enregistrés sont conservés et qu'une action appropriée est lancée et suivie. (SDPC603/M)

Négocie avec les clients/utilisateurs, spécialistes, et autres personnel et fournisseurs en ce qui concerne les urgences, la livraison des services, la maintenance courante et non-programmée, et l'introduction des amendements principaux à la fourniture de services. (SDPC604/M)

Revois les accords de niveau de service, et l'efficacité, les coûts des systèmes opérationnels, en prenant les mesures nécessaires pour s'assurer que la qualité du service, la performance, la disponibilité et les coûts sont respectés. Equilibre les besoins globaux avec les services courants et planifiés, et prépare des propositions d'investissement pour répondre aux demandes de changement. (SDPC605/M)

Propose, accepte et met en application des procédures pour la résolution de conflit pour le service, en établissant des priorités claires pour que les incidents prévisibles, et conflits imprévisibles soient résolus d'une façon professionnelle et responsable. (SDPC606/M)

Étudie l'ensemble des moyens appropriés pour améliorer les niveaux de service, en tenant compte des contraintes financières, et recommande des politiques ou des procédures nouvelles ou revues, en mettant en application des propositions spécifiques dans le cadre de sa responsabilité. (SDPC607/M)

## Connaissances et compétences

| Pré-requis techniques et formaton |
| --- |
| -BAC + 2 à +4/5 en informatique<br>-Maîtrise du niveau 5 du métier NOM ou d'un poste proche de la filière « Production Administration »<br>-Connaissances informatiques générales |
| **Connaissance techniques et autres** |
| -Expertise des services, produits, systèmes et pratiques liés aux aspects communication, Expertise des infrastructures réseaux, des outils de support concernant les systèmes de communication et des méthodes de recueil des informations utiles à l'analyse du trafic.<br>-Connaissance des techniques et méthodes de gestion du risque, des analyses d'impact business, (back up, )<br>-A une excellente compréhension les enjeux business et une maîtrise du système de la gestion de la qualité<br>-A une bonne compréhension des aspects sécurité, et des politiques et procédures de contrôle sécurité.<br>-Maîtrise des aspects RH, Qualité et contractuel.<br>-Connaissances des principes, méthodes, techniques et outils de gestion de projets<br>-Connaissances des principes, méthodes, techniques et outils de préparation et gestion de budgets. |
| **Comportements** |
| -Possède de très bonnes qualités interpersonnelle dans le cadre des contacts avec les utilisateurs, les fournisseurs et les équipes.<br>-Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase<br>-Orientation vers les résultats : atteint les objectifs, les engagements même avec un environnement défavorable.<br>-Maitrise des aspects organisation, planification, coordination, gestion des ressources dans un contexte habituel (hors projet)<br>-Délégation : délègue efficacement les tâches, responsabilités et autorités.- Connaissance inter fonctionnelle et interdiscipline : comprend les besoins, objectifs et contraintes des autres disciplines et domaines fonctionnels.<br>-Influence et persuasion : influencer et persuader son entourage de mener une action particulière lorsqu'il n'y a pas de décision prise ou de contrôle<br>-Leadership : identifier les objectifs et les buts à atteindre, et conduire et motiver les autres dans leur réalisation.<br>-Prise de décision : prendre les décisions au moment propice, en tenant compte des besoins du moment, des priorités, des contraintes et des informations disponibles. |

# Analyse d'exploitation - Niveau 1 (OA1)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Analyse d'exploitation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COPS | Pilotage d'exploitation | Niveau 1 | La supervision du matériel et des logiciels en support à la production de services. Le traitement des incidents, le suivi de la performance, le démarrage et l'arrêt, la planification et la succession des opérations. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SINT | Intégration de systèmes | Niveau 1 | Intégration et test de composants logiciels et leurs interfaces dans le but de constituer un système prêt à fonctionner dans les environnements matériel prévus. |

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.

**Influence**

A la responsabilité de ses propres actions

**Complexité du travail**

Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.

**Compétences principales**

Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.

**Formation et Développement**

Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

Effectue des opérations procédurées de pilotage pour contrôler (le traitement, les périphériques et l'équipement de communication et réseau), incluant les procédures normales d'arrêt-relance (COPS101/M)

Effectue des opérations de suivi, de consignation et de compte rendu (tâches de gestion d'incidents). Rend compte au superviseur (ou chef d'équipe) des incidents imprévisibles ou exceptionnels. Respecte les procédures administratives associées (COPS102/M)

Suit toutes les instructions et procédures relatives aux incidents, sauvegarde et sécurité (COPS103/M)

Modifie les incidents en file d'attente et change si besoin les priorités afin de préserver le niveau de service (COPS104/M).

### Tâches complémentaires

Produire des composants  logiciels, pour les installer sur un matériel donné , à partir de code source (typiquement maintenu au sein du système de gestion de configuration) (SINT101/M)

Conduire une série de tests conformément aux spécifications de test d'intégration et enregistrer le détail des erreurs de manière claire et concis (SINT102/M).

Réaliser le diagnostic des erreurs simples, et réaliser un rapport clair et concis (SINT103/M)

Développer une connaissance suffisante de l'environnement d'intégration pour être capable de travailler efficacement de manière autonome (SINT104/M).

## Connaissances et compétences

| Pré-requis techniques et formaton |
| --- |
| Bonnes connaissances informatiques générales.<br>Expérience du pilotage au niveau 1 (OCAE1)<br>Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique<br>Connaissances de base de l’environnement applicatif<br>Bonne connaissance des standards de la profession<br>Bonne connaissance de l’infrastructure / architecture<br>Bonne connaissance de l’infrastructure informatique de l’entreprise<br>Connaissance de base des configurations<br>Connaissance de base des réseaux<br>Connaissance de base des systèmes d’exploitation |
| **Connaissance techniques et autres** |
| Connaissance des outils bureautiques (Word, Excel) |
| **Comportements** |
| Orientation client<br>Souci du détail<br>Communication orale<br>Travail en équipe |

# Analyse d'exploitation - Niveau 2 (OA2)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Analyse d'exploitation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 2 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| COPS | Pilotage d'exploitation | Niveau 2 | La supervision du matériel et des logiciels en support à la production de services. Le traitement des incidents, le suivi de la performance, le démarrage et l'arrêt, la planification et la succession des opérations. |
| QUST | Critères qualité | Niveau 1 | Le développement, le maintien, le contrôle et la répartition des critères de qualité du SI. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 1 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| SINT | Intégration de systèmes | Niveau 2 | Intégration et test de composants logiciels et leurs interfaces dans le but de constituer un système prêt à fonctionner dans les environnements matériel prévus. |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extérieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

Participe à la gestion des changements de l'infrastructure en participant à la production de plannings des demandes de changement.

Reporte les données sur la base de données de gestion de changements, en s'assurant de l'exactitude et de l'uniformité des données.

Répond aux demandes d'informations simples concernant les états d'avancement des changements en utilisant la base de données si nécessaire.

Contacte les clients ou les utilisateurs (pour qui le service de gestion des changements est fourni) pour relever les questions et fournir des informations.

Transmet la documentation liés aux changements aux clients et/ou d'utilisateurs.

Effectue des tâches procédurées associées aux opérations et contrôle des environnements hardware et software, ceci inclut les plate formes multiples hard et soft (COPS201/M)

Effectue des opérations de suivi, de consignation et de compte rendu (tâche de gestion d'incidents), agit sur des problèmes modérément complexes et connus et avise son superviseur ou les spécialistes support si nécessaire. (COPS202/M)

Prends en compte les entrées/sorties externes relatives au traitement et les intègre au traitement. (COPS203/M)

Réponds aux demandes simples des utilisateurs, supports et autres. Mène les actions appropriées dans les limites de ses responsabilités, en ce qui concerne les priorités de traitement, les exécutions de tests. Aide ou supervise l'installation, la suppression, la mise à niveau et la réparation d'un équipement (COPS204/M)

Forme les collègues les moins expérimentés dans l'exécution des tâches courantes, en particulier les tâches et procédures liées aux dysfonctionnements, sauvegarde et sécurité, et s'assure que toutes les procédures administratives sont remplies correctement. (COPS 205/M)

Prend connaissance et répartit les nouveaux critères de qualité de service selon les procédures (QUST101/M)

### Tâches complémentaires

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN101/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; Suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique (HSIN102/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associés, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés si nécessaire. Documenter les résultats en accord avec les procédures définies (HSIN103/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN104/M)

Met à jour la documentation concernant l'activité du département selon les procédures (QUST102/O) (qualité interne au service)

Définir les composants logiciels mentionnés dans le plan d'intégration et en produire une définition pour la production du logiciel (SINT201/M)

Recevoir des composants logiciels des équipes de développement, en s'assurant qu'ils répondent aux critères de test définis et produire les logiciels en vue de leur installation sur le matériel cible à partir de code source (SINT202/M).

Configurer l'environnement matériel en fonction des besoins du système intégré (SINT203/M)

Produire des spécifications de test d'intégration comme définis dans le plan d'intégration du projet, conduire les tests comme prévu dans ces spécifications et enregistrer le détail des erreurs de manière complète et concise (SINT204/M).

Réaliser un diagnostic des erreurs relatives à des problèmes peu complexes, en réalisant un rapport concis et complet des résultats (SINT205/M).

Produire des rapports d'intégration comme prévu dans la plan d'intégration (SINT206/M).

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bonnes connaissances informatiques générales.

Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique

Connaissances de base de l'environnement applicatif

Bonne connaissance des standards de la profession

Bonne connaissance de l'infrastructure / architecture

Bonne connaissance de l'infrastructure informatique de l'entreprise

Connaissance de base des configurations

Connaissance de base des bases de données

Connaissance de base des réseaux

Connaissance de base des systèmes d'exploitation

Connaissance de l'infrastructure physique (bâtiments, systèmes de sécurité, climatisation…)

Bonne connaissance du pilotage

### Connaissance techniques et autres

Avoir une expérience dans la production de 3-4 ans

Savoir rédiger des consignes, lisibles, compréhensibles et exécutables

Savoir transmettre ses compétences

Savoir établir des priorités dans la gestion des incidents

### Comportements

| |
|---|
| Raisonnement analytique |
| Planification et organisation |
| Orientation client |
| Persévérance |
| Souci du détail |
| Communication orale |
| Travail en équipe |
| Capacité d’initiative |

# Analyse d'exploitation - Niveau 3 (OA3)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Analyse d'exploitation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 3 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| COPS | Pilotage d'exploitation | Niveau 3 | La supervision du matériel et des logiciels en support à la production de services. Le traitement des incidents, le suivi de la performance, le démarrage et l'arrêt, la planification et la succession des opérations. |
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 4 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |
| QUST | Critères qualité | Niveau 2 | Le développement, le maintien, le contrôle et la répartition des critères de qualité du SI. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 2 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| SINT | Intégration de systèmes | Niveau 3 | Intégration et test de composants logiciels et leurs interfaces dans le but de constituer un système prêt à fonctionner dans les environnements matériel prévus. |

## Description du niveau

**Niveau 3**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Assiste la gestion des changements de l'infrastructure par la production de planning des demandes de changement. (CHMG301/M)

Enregistre les demandes de changement sur la base de données de gestion de changement, en assurant l'exactitude et l'uniformité des données. (CHMG302/M)

Contrôle l'avancement des changements avec les départements concernés pour s'assurer que les données sont à jour. (CHMG303/M)

Contacte les clients/utilisateurs (pour qui le service de gestion de changements est fourni) pour relever les questions et fournir les informations. (CHMG304/M)

Gère la base de données de client/utilisateur. (CHMG305/M)

Interroge la base de données de client/utilisateur pour produire des rapports pour les groupes qui vérifient les changements, tels que les comités consultatifs de changement, et pour les clients et le management. (CHMG306/M)

Fais circuler la documentation concernant les changements aux clients/utilisateurs. (CHMG307/M)

Effectue la totalité des tâches définies associées aux opérations et contrôle des environnements hardware et software, ceci inclut les plate formes multiples hard et soft (COPS301/M)

Supervise et donne des instructions aux collègues moins expérimentés dans tous les aspects de la pratique opérationnelle. Délègue des responsabilités pour effectuer des tâches spécifiques à certains collaborateurs. S'assure que toutes les tâches et procédures sont suivies et respecte le niveau de service ou les demandes spécifiques des accords de niveau de service. (COPS302/M)

Utilise des moyens de supervision, de contrôle pour maintenir le niveau de service des environnements hard et soft. Identifie et gère avec professionnalisme les incidents et évènements exceptionnels. Traite ces incidents et le cas échéant communique avec les utilisateurs, supports ou autres en utilisant les procédures appropriées et escalade si nécessaire.(COPS303/M)

Répond aux demandes des utilisateurs, supports et autres. Traite une large gamme d'incidents de complexité modérée et escalade seulement lorsque l'intervention du management ou d'un spécialiste est nécessaire. (COPS304/M)

Obtient des données et des informations pour aider à la résolution des problèmes. Fait le rapprochement entre des incidents non résolus, des problèmes existants et des erreurs connues. S'assure que les incidents et les problèmes sont bien documentés selon la configuration du système de reporting des problèmes (PBMG401/M)

Classifie et priorise des incidents non résolus. Initialise et coordonne des recherches pour découvrir des causes. Fais avancer la mise en œuvre des actions de résolution. S'assure que les investigations sont bien documentées pour faciliter l'exécution optimale des solutions (PBMG402/M)

S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans le système et les services d'exploitation sont compris et gérés de la même façon que ceux soulevés par des incidents opérationnels. S'assure que l'on répond aux besoins et exigences à la fois internes et externes de niveau de service. (PBMG403/M)

Maintient les collaborateurs informés de l'état des systèmes et services en produisant des données de reporting extraites du système de gestion de configuration. S'assure que les actions convenues sont prises dans les délais alloués. (PBMG404/M)

Aide à l'analyse des incidents et des problèmes pour montrer les tendances et les zones de problèmes potentielles de façon à ce que des actions puissent être prises pour minimiser la répétition des incidents et pour améliorer le process de reporting et d'analyse. Suit, planifie et agit pour rechercher et résoudre les incidents et les problèmes incluant ceux des fournisseurs et spécialistes concernés. Contribue aux décisions politiques de gestion des problèmes. (PBMG405/M)

Prends connaissance, contrôle et répartit les nouveaux critères de qualité de service selon les procédures. (QUST201/M)

Réalise les mises à jour convenues aux normes qualité selon les procédures (QUST202/M)

### Tâches complémentaires

Fais prendre conscience aux clients/utilisateurs de l'importance d'un processus structuré de gestion de changement. (CHMG308/O)

Tient le rôle de secrétaire lors des réunions de revue de changement, tels que les comités consultatifs de changement. (CHMG309/O)

Supervise les travaux de maintenance et d'installation liés à l'infrastructure de l'environnement informatique. S'assure que les procédures sont suivies, en particulier celles qui sont liées à la sûreté et à la sécurité. (COPS305/O)

Analyse des incidents opérationnels et fait des propositions d'amélioration. Participe à l'analyse du comportement des systèmes. Participe aux réflexions d'amélioration permanente de la performance des systèmes. (COPS306/O)

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN201/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; Suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants / utilisateurs, production (HSIN202/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN203/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN204/M)

Met à jour la documentation concernant l'activité du département selon les procédures (QUST203/O) (qualité interne au service).

Définir les composants logiciels mentionnés dans le plan d'intégration et en produire une définition pour la production du logiciel (SINT301/M)

Recevoir des composants logiciels des équipes de développement, en s'assurant qu'ils répondent aux critères de test définis et produire les logiciels intégrés en vue de leur installation sur le matériel cible à partir de code source (SINT302/M).

Configurer l'environnement matériel en fonction des besoins du système intégré (SINT303/M)

Produire des spécifications de test d'intégration comme définis dans le plan d'intégration du projet, conduire les tests comme prévu dans ces spécifications et enregistrer le détail des erreurs de manière complète et concise (SINT304/M).

Réaliser un diagnostic des erreurs relatives à des problèmes complexes, en réalisant un rapport concis et complet des résultats (SINT305/M).

Produire des rapports d'intégration comme prévu dans la plan d'intégration (SINT306/M).

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bonnes connaissances informatiques générales.
Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique
Connaissances de base de l'environnement applicatif
Bonne connaissance des standards de la profession
Bonne connaissance de l'infrastructure / architecture
Bonne connaissance de l'infrastructure informatique de l'entreprise
Connaissance de base des configurations
Connaissance de base des bases de données
Connaissance de base des réseaux
Connaissance de base des systèmes d'exploitation
Connaissance de l'infrastructure physique (bâtiments, systèmes de sécurité, climatisation…)
Connaissance de base de l'audit informatique
Bonne connaissance du pilotage

### Connaissance techniques et autres

Avoir une expérience dans la production de 3-4 ans
Savoir rédiger des consignes, lisibles, compréhensibles et exécutables
Savoir transmettre ses compétences
Savoir établir des priorités dans la gestion des incidents

### Comportements

Raisonnement analytique
Raisonnement conceptuel
Planification et organisation
Orientation client
Persévérance
Souci du détail
Communication orale
Travail en équipe
Capacité d'initiative

# Analyse d'exploitation - Niveau 4 (OA4)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Analyse d'exploitation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 4 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| COPS | Pilotage d'exploitation | Niveau 4 | La supervision du matériel et des logiciels en support à la production de services. Le traitement des incidents, le suivi de la performance, le démarrage et l'arrêt, la planification et la succession des opérations. |
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 4 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |
| QUST | Critères qualité | Niveau 3 | Le développement, le maintien, le contrôle et la répartition des critères de qualité du SI. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 3 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| SINT | Intégration de systèmes | Niveau 4 | Intégration et test de composants logiciels et leurs interfaces dans le but de constituer un système prêt à fonctionner dans les environnements matériel prévus. |

## Description du niveau

**Niveau 4**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Produit des plannings de demande de changements pour gérer les changements dans l'infrastructure. (CHMG401/M)

Administre la base de données de gestion de changement, en assurant l'exactitude et l'uniformité des données. (CHMG402/M)

Maintient les liens avec les clients/utilisateurs pour résoudre les demandes. (CHMG403/M)

Interroge la base de données de client/utilisateur pour produire des rapports pour les groupes qui vérifient les changements, tels que les comités consultatifs de changement, et pour les clients et le management. (CHMG404/M)

Contribue au développement des procédures de gestion de changements.

(CHMG405/M)

Tient le rôle de secrétaire lors des réunions de revue de changement, telles que les comités consultatifs de changement, en fournissant toute la documentation nécessaire concernant le statut des changements et rédige des rapports sur les décisions prises. (CHMG406/M)

Travaille avec d'autres, y compris des représentants d'utilisateur, directeurs d'équipements et fournisseurs, pour planifier, programmer et diriger tout le travail de maintenance et d'installation lié au système. S'assure que les procédures sont suivies, en particulier celles concernant la sûreté et sécurité. (COPS402/M)

Utilise tout les logiciels disponibles ou les outils spécialistes de contrôle pour rester à l'écoute et contrôler le hardware et software. Identifie et rectifie l'ensemble des exceptions opérationnelles et des conditions d'erreur et gère raisonnablement la résolution des événements ou des incidents inattendus ou extraordinaires. S'assure que les utilisateurs, les spécialistes et d'autres sont tenus informés du progrès et du statut en utilisant les méthodes appropriées. (COPS403/M)

Fournit des rapports techniques écrits et oraux aux spécialistes sur les aspects du statut du système. Fournit des rapports non techniques aux utilisateurs et aux manageurs. (COPS404/M)

Gère la réponse aux enquêtes pour les utilisateurs, spécialistes et autres, en prioritisant si nécessaire, et en traitant avec l'ensemble des problèmes, en escaladant seulement ceux qui ont besoin de l'attention de spécialiste ou de la hiérarchie. (COPS405/M)

Obtient des données et des informations pour aider à la résolution des problèmes. Fait le rapprochement entre des incidents non résolus, des problèmes existants et des erreurs connues. S'assure que les incidents et les problèmes sont bien documentés selon la configuration du système de reporting des problèmes (PBMG401/M)

Classifie et priorise des incidents non résolus. Initialise et coordonne des recherches pour découvrir des causes. Fais avancer la mise en œuvre des actions de résolution. S'assure que les investigations sont bien documentées pour faciliter l'exécution optimale des solutions (PBMG402/M)

S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans le système et les services d'exploitation sont compris et gérés de la même façon que ceux soulevés par des incidents opérationnels. S'assure que l'on répond aux besoins et exigences à la fois internes et externes de niveau de service. (PBMG403/M)

Maintient les collaborateurs informés de l'état des systèmes et services en produisant des données de reporting extraites du système de gestion de configuration. S'assure que les actions convenues sont prises dans les délais alloués. (PBMG404/M)

Aide à l'analyse des incidents et des problèmes pour montrer les tendances et les zones de problèmes potentielles de façon à ce que des actions puissent être prises pour minimiser la répétition des incidents et pour améliorer le process de reporting et d'analyse. Suit, planifie et agit pour rechercher et résoudre les incidents et les problèmes incluant ceux des fournisseurs et spécialistes concernés. Contribue aux décisions politiques de gestion des problèmes. (PBMG405/M)

Prends connaissance, contrôle et répartit les nouveaux critères de qualité de service selon les procédures. (QUST301/M)

Réalise les mises à jour techniques convenues aux normes qualité selon les procédures (QUST302/M)

### Tâches complémentaires

Fais prendre conscience aux clients/utilisateurs de l'importance d'un processus structuré de gestion de changement. (CHMG407/O)

Participe aux réunions des revues de changement s'assurant que les changements sont réalisés pour maintenir le niveau de service et l'infrastructure requise. (CHMG408/O)

Revoit et développe des procédures et des méthodes de travail pour le fonctionnement efficace de toutes les tâches avec l'utilisation et le contrôle du matériel et du logiciel installés. (COPS406/O)

Travaille avec des architectes système, des concepteurs et des fournisseurs de système pour planifier et mettre en application les changements majeurs de configuration et les mises à niveau. Conduit des investigations sur la performance de système et fait des propositions pour l'amélioration. Fournit le conseil et assistance aux spécialistes et autres fournisseurs de système ou de service. (COPS407/O)

Contribue à la politique, aux procédures et aux pratiques sur des sujets tels que la sécurité, la salubrité et la sûreté, les contrôles de l'environnement, les équipements de service et le stockage de médias.(COPS408/O)

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel (particulièrement ceux qui requièrent une plus grande expertise en installation) ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN301/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants – utilisateurs, production (HSIN302/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés ou des ressources externes si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN303/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN304/M)

Aider à la résolution de problèmes (par exemple de performance insuffisante) et d'erreurs susceptibles d'intervenir , et plus particulièrement ceux qui nécessitent une plus forte expertise en installation (HSIN305/M)

Apporter de l'aide technique et du conseil à des collègues moins expérimentés (HSIN306/M)

Met à jour la documentation concernant l'activité du département selon les procédures (QUST303/O) (qualité interne au service).

Apporter une connaissance d'expert dans la configuration de logiciel, des autres composants systèmes et dans l'installation pour le test de version spécifique de plate-forme de produits logiciel (SINT401/M).

Garder un lien avec les autres domaines techniques pour profiter de leur compréhension et d'une validation des plans d'intégration (SINT402/M).

Identifier et documenter les composants d'intégration qui seront maintenus par le système de gestion de configuration (SINT403/M).

Concevoir, réaliser et faire un rapport des résultats des tests d'intégration (SINT404/ M)

Produire les rapports définis par le management et les clients (SINT405/M)

S'assurer que l'environnement de test d'intégration est correctement configuré (SINT406/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bonnes connaissances informatiques générales.

Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique

Connaissances de base de l'environnement applicatif

Bonne connaissance des standards de la profession

Bonne connaissance de l'infrastructure / architecture

Bonne connaissance de l'infrastructure informatique de l'entreprise

Connaissance des configurations

Connaissance de base des bases de données

Connaissance de base des réseaux

Connaissance de base des systèmes d'exploitation

Connaissance de l'infrastructure physique (bâtiments, systèmes de sécurité, climatisation…)

Connaissance de base de l'audit informatique

Bonne connaissance du pilotage

Bonne connaissance d'un domaine particulier (Base de données, système, réseau ou applicatif)

Connaissance de la gestion de projet

### Connaissance techniques et autres

Avoir une expérience dans la production de 4-5 ans et une expérience dans un domaine particulier (Base de Données, Système, Réseau, Applicatif)

Savoir rédiger des consignes, lisibles, compréhensibles et exécutables

Savoir établir des priorités dans la gestion des incidents

Savoir transmettre ses compétences

### Comportements

Raisonnement analytique

Raisonnement conceptuel

Planification et organisation

Orientation client

Persévérance

Souci du détail

Connaissance de l'organisation

Communication orale

Travail en équipe

Capacité d'initiative

Leadership

# Analyse d'exploitation - Niveau 5 (OA5)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Analyse d'exploitation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 5 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| COPS | Pilotage d'exploitation | Niveau 4 | La supervision du matériel et des logiciels en support à la production de services. Le traitement des incidents, le suivi de la performance, le démarrage et l'arrêt, la planification et la succession des opérations. |
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 5 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |
| QUST | Critères qualité | Niveau 4 | Le développement, le maintien, le contrôle et la répartition des critères de qualité du SI. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SINT | Intégration de systèmes | Niveau 5 | Intégration et test de composants logiciels et leurs interfaces dans le but de constituer un système prêt à fonctionner dans les environnements matériel prévus. |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Contribue à l'évaluation ou à l'établissement du système de gestion de changement, en assurant la conformité aux normes de documentation. Maintient le système de gestion de changement conformément aux procédures convenues. (CHMG501/M)

Gère les changements en tenant compte des priorités pouvant influencer le niveau de service et la sécurité. Apporte conseil aux utilisateurs en les informant des priorités et de la planification possible de la mise en œuvre de ces changements (CHMG502/M)

Participe aux réunions des revues de changement s'assurant que les changements sont réalisés pour maintenir le niveau de service et l'infrastructure requise. (CHMG503/M)

Agit par délégation de pouvoir pour mettre des changements considérés comme nécessaires pour assurer la sûreté et l'efficacité de l'infrastructure (CHMG504/M)

Analyse des enregistrements de changements pour déterminer les tendances et les problèmes qui arrivent et rectifie avec les autres départements et/ou les clients/utilisateurs (CHMG505/M)

Apporte des conseils aux clients/utilisateurs sur l'impact des demandes de changement et s'assure que les analyses d'impact appropriées sont effectuées avant que le changement ne soit autorisé (CHMG506/M)

Apporte des informations et des statistiques sur les progrès des changements au management et les clients/utilisateurs, y compris sur les changements réalisés ayant eu un impact sur le niveau de service (CHMG507/M)

Favorise la connaissance de l'importance d'un processus structuré de gestion de changement (CHMG508/M)

Travaille avec d'autres, y compris des représentants d'utilisateur, directeurs d'équipements et fournisseurs, pour planifier, programmer et diriger tout le travail de maintenance et d'installation lié au système. S'assure que les procédures sont suivies, en particulier celles concernant la sûreté et sécurité. (COPS402/M)

Utilise tout les logiciels disponibles ou les outils spécialistes de contrôle pour rester à l'écoute et contrôler le hardware et software. Identifie et rectifie l'ensemble des exceptions opérationnelles et des conditions d'erreur et gère raisonnablement la résolution des événements ou des incidents inattendus ou extraordinaires. S'assure que les utilisateurs, les spécialistes et d'autres sont tenus informés du progrès et du statut en utilisant les méthodes appropriées. (COPS403/M)

Fournit des rapports techniques écrits et oraux aux spécialistes sur les aspects du statut du système. Fournit des rapports non techniques aux utilisateurs et aux manageurs. (COPS404/M)

Gère la réponse aux enquêtes pour les utilisateurs, spécialistes et autres, en prioritisant si nécessaire, et en traitant avec l'ensemble des problèmes, en escaladant seulement ceux qui ont besoin de l'attention de spécialiste ou de la hiérarchie. (COPS405/M)

Adresse les incidents et problèmes des systèmes et services, décide d'une action immédiate, et coordonne les investigations et les propositions de changement et de contournements. Initie et contrôle l'exécution des solutions retenues, en liaison étroite avec le service help desk, la gestion de configuration et les fonctions de gestion du SI. (PBMG501/M)

Détermine et lance des mesures préventives, telles que l'identification et la recherche concernant le logiciel suspect et autres composants. S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans les systèmes et les services introduits sont compris et gérés comme ceux qui résultent des incidents opérationnels. Contrôle les déviations par rapport aux besoins des niveaux de service internes et/ou externes convenus, et met en place des actions appropriées. (PBMG502/M)

Tient les collaborateurs concernés (y compris utilisateurs, fournisseurs et spécialistes) informés du statut des systèmes et services, par la production directe ou déléguée de rapports et registres sur les données du problème ou défaut. Vérifie que des actions convenues relatives à l'investigation et à l'évacuation de problème sont prises dans les délais alloués. (PBMG503/M)

Prend des décisions et donne des informations et des conseils, tels que le reporting sur l'obtention des objectifs dans le contrôle des incidents, en conformité avec les accords de niveau de service. (PBMG504/M)

Analyse les incidents et les problèmes pour mettre en évidence les tendances et les domaines potentiels de problème, de sorte que des actions puissent être entreprises pour réduire au minimum la possibilité d'incident et pour améliorer le processus de reporting de problème, l'analyse et l'évacuation du problème. Met en place des plans et des stratégies pour étudier et résoudre des incidents et des problèmes. Évalue les causes probables des incidents et les conséquences des problèmes existants et des défauts connus, afin d'améliorer la politique établie de gestion de problème. (PBMG505/M)

Est responsable du contrôle, de la répartition et du classement des critères de qualité. (QUST401/M)

Créé des procédures et des standards selon des procédures (QUST402/M)

Identifie les changements requis par les critères de qualité, suite au résultat d'un audit ou aux changements des pratiques courantes et s'assure qu'ils sont suivis soit directement ou indirectement (QUST403/M)

**Tâches complémentaires**

Revoit et développe des procédures et des méthodes de travail pour le fonctionnement efficace de toutes les tâches avec l'utilisation et le contrôle du matériel et du logiciel installés. (COPS406/O)

Travaille avec des architectes système, des concepteurs et des fournisseurs de système pour planifier et mettre en application les changements majeurs de configuration et les mises à niveau. Conduit des investigations sur la performance de système et fait des propositions pour l'amélioration. Fournit le conseil et assistance aux spécialistes et autres fournisseurs de système ou de service. (COPS407/O)

Contribue à la politique, aux procédures et aux pratiques sur des sujets tels que la sécurité, la salubrité et la sûreté, les contrôles de l'environnement, les équipements de service et le stockage de médias.(COPS408/O)

Analyse les processus de gestion de problème et conseille sur toute amélioration qui pourrait être mise en application, à l'aide de n'importe quels outils disponibles. (PBMG506/O)

Développer les plans d'intégration, ainsi que les estimations pour garantir l'efficacité de l'intégration des composants systèmes (SINT501/M).

Apporter une connaissance d'expert sur l'ensemble des questions relatives à l'intégration de systèmes et de composants systèmes et leurs interfaces (SINT502/M).

Garder un lien avec les autres domaines techniques et les clients pour profiter de leur compréhension et d'une validation des plans d'intégration (SINT503/M).

Produire les rapports définis par le management et les clients (SINT504/M)

Passer en revue et développer les normes et procédures pour une intégration de systèmes efficace (SINT505/ M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bonnes connaissances informatiques générales.
Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique
Connaissances de base de l'environnement applicatif
Bonne connaissance des standards de la profession
Bonne connaissance de l'infrastructure / architecture
Bonne connaissance de l'infrastructure informatique de l'entreprise
Connaissance des configurations
Connaissance de base des bases de données
Connaissance de base des réseaux
Connaissance de base des systèmes d'exploitation
Connaissance de l'infrastructure physique (bâtiments, systèmes de sécurité, climatisation…)
Connaissance de base de l'audit informatique
Bonne connaissance du pilotage
Bonne connaissance d'un domaine particulier (Base de données, système, réseau ou applicatif)
Connaissance du management organisationnel

### Connaissance techniques et autres

Avoir une bonne expérience dans la production et une expérience dans un domaine particulier (Base de Données, Système, Réseau, Applicatif)
Savoir rédiger des consignes, lisibles, compréhensibles et exécutables
Savoir établir des priorités dans la gestion des incidents
Savoir transmettre ses compétences
Savoir gérer un projet

### Comportements

Raisonnement analytique
Raisonnement conceptuel
Planification et organisation
Prise de décisions
Orientation client
Souci du détail
Connaissance de l'organisation
Communication orale
Capacité d'initiative et improvisation
Influence et persuasion
Leadership
Délégation
Suivi et Contrôle

# Analyse d'exploitation - Niveau 6 (OA6)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Analyse d'exploitation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 6 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 5 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |
| QUMG | Gestion de la Qualité | Niveau 5 | Gestion, fourniture de conseil sur la mise en œuvre des techniques de gestion de la qualité pour tout aspect d'une fonction informatique. Si nécessaire, réalisation et maintenance de la mise en conformité avec les standards nationaux ou internationaux. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SINT | Intégration de systèmes | Niveau 6 | Intégration et test de composants logiciels et leurs interfaces dans le but de constituer un système prêt à fonctionner dans les environnements matériel prévus. |

## Description du niveau

**Niveau 6**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

| Tâches principales |
| --- |
| Évalue ou établit le système de gestion de changement, en mettant en application des améliorations en cas de besoin. Maintient le système de gestion de changement conformément aux procédures convenues, en assurant la conformité par rapport aux normes de documentation (CHMG601/M) |
| Gère les changements de l'infrastructure, en tenant compte des priorités et autres changements qui peuvent impacter sur la sécurité ou la disponibilité du service. Fournit des conseils aux utilisateurs sur le système de priorités et les calendriers probables pour l'exécution. (CHMG602/M) |
| Préside les réunions de revue de changements, tel que les comités consultatifs de changement, en s'assurant que des changements sont activés pour maintenir l'infrastructure requise. (CHMG603/M) |
| Met en place les actions par l'intermédiaire des pouvoirs délégués, pour exécuter les changements considérés comme nécessaires afin d'assurer une infrastructure sûre et efficace. (CHMG604/M) |
| Analyse les problèmes, et détermine les tendances, en lançant des actions préventives, pour réduire au minimum la probabilité de répétition. (CHMG605/M) |
| Fournit des conseils aux clients/utilisateurs sur l'impact des demandes de changement et s'assure que les analyses d'impact appropriées sont effectuées avant que les changements ne soient autorisés. (CHMG606/M) |
| Fournit des informations et des statistiques sur les progrès des changements à son senior management et au client/utilisateur, y compris la performance en rapport avec les accords de niveau de service. (CHMG607/M) |
| Favorise l'importance d'un processus structuré de gestion de changement. Travaille avec d'autres fonctions de gestion pour assurer l'efficacité de la fonction de gestion de changement et des procédures uniformes. (CHMG608/M) |
| Adresse les incidents et problèmes des systèmes et services, décide d'une action immédiate, et coordonne les investigations et les propositions de changement et de contournements. Initie et contrôle l'exécution des solutions retenues, en liaison étroite avec le service help desk, la gestion de configuration et les fonctions de gestion du SI. (PBMG501/M) |
| Détermine et lance des mesures préventives, telles que l'identification et la recherche concernant le logiciel suspect et autres composants. S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans les systèmes et les services introduits sont compris et gérés comme ceux qui résultent des incidents opérationnels. Contrôle les déviations par rapport aux besoins des niveaux de service internes et/ou externes convenus, et met en place des actions appropriées. (PBMG502/M) |
| Tient les collaborateurs concernés (y compris utilisateurs, fournisseurs et spécialistes) informés du statut des systèmes et services, par la production directe ou déléguée de rapports et registres sur les données du problème ou défaut. Vérifie que des actions convenues relatives à l'investigation et à l'évacuation de problème sont prises dans les délais alloués. (PBMG503/M) |
| Prend des décisions et donne des informations et des conseils, tels que le reporting sur l'obtention des objectifs dans le contrôle des incidents, en conformité avec les accords de niveau de service. (PBMG504/M) |
| Analyse les incidents et les problèmes pour mettre en évidence les tendances et les domaines potentiels de problème, de sorte que des actions puissent être entreprises pour réduire au minimum la possibilité d'incident et pour améliorer le processus de reporting de problème, l'analyse et l'évacuation du problème. Met en place des plans et des stratégies pour étudier et résoudre des incidents et des problèmes. Évalue les causes probables des incidents et les conséquences des problèmes existants et des défauts connus, afin d'améliorer la politique établie de gestion de problème. (PBMG505/M) |
| Fournir des conseils généraux sur le développement, la documentation et l'application des standards informatiques, les procédures et autres processus de management de qualité. (QUMG501/M) |
| Revoir les standards informatiques nouveaux ou modifiés, procédures et autres processus, en vérifiant la conformité par rapport au système qualité, et les standards externes le cas échéant, en tenant compte des variations dues aux circonstances. (QUMG502/M) |
| Avec une surveillance minimum, effectuer les recherches et investigations concernant les aspects qualité de tout type de projet de développement informatique ou de livraison de service. (QUMG503/M) |
| Peut participer à la rédaction de procédures qualité (QUMG504/M) |
| **Tâches complémentaires** |
| Analyse les processus de gestion de problème et conseille sur toute amélioration qui pourrait être mise en application, à l'aide de n'importe quels outils disponibles. (PBMG506/O) |
| Fournir des conseils généraux sur l'interprétation des standards nationaux et internationaux (ex ISO 9001) dans le respect du système qualité (QUMG505/O) |
| Coordonner les actions correctives nécessitant le suivi d'audit qualité externe (QUMG506/O) |
| Coordonner et faciliter le processus d'amélioration des équipes et d'autres mécanismes continus d'amélioration (QUMG507/O) |
| S'assure que les procédures et les standards sont développés, maintenus en vue d'une intégration efficace des systèmes (SINT601/M) |
| Apporter une connaissance d'expert dans la configuration de logiciel, des autres composants systèmes et dans l'installation pour le test de version spécifique de plate-forme de produits logiciel (SINT401/M). |
| Garder un lien avec le management et les clients pour s'assurer de la compréhension et la prise en compte des problèmes d'intégration (SINT602/M). |
| Gérer les ressources pour s'assurer que la fonction d'intégration fonctionne correctement (SINT603/M) |
| Développer des stratégies et des procédures pour s'assurer de l'efficacité de la continuité de service sur la fonction d'intégration (SINT604/M). |
| Apporter du leadership tout au long du cycle de vie de développement dans les domaines de l'intégration et du test (SINT605/ M) |

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bonnes connaissances informatiques générales.
Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique
Connaissances de base de l'environnement applicatif
Bonne connaissance des standards de la profession
Bonne connaissance de l'infrastructure / architecture
Bonne connaissance de l'infrastructure informatique de l'entreprise
Connaissance des configurations
Connaissance de base des bases de données
Connaissance de base des réseaux
Connaissance de base des systèmes d'exploitation
Connaissance de l'infrastructure physique (bâtiments, systèmes de sécurité, climatisation…)
Connaissance de base de l'audit informatique
Bonne connaissance du pilotage
Bonne connaissance d'un domaine particulier (Base de données, système, réseau ou applicatif)
Connaissance du management organisationnel

### Connaissance techniques et autres

Avoir une bonne expérience dans la production et une expérience dans un domaine particulier (Base de Données, Système, Réseau, Applicatif)
Savoir rédiger des consignes, lisibles, compréhensibles et exécutables
Savoir établir des priorités dans la gestion des incidents
Savoir transmettre ses compétences
Savoir gérer un projet

### Comportements

Raisonnement analytique
Raisonnement conceptuel
Planification et organisation
Prise de décisions
Orientation client
Souci du détail
Flexibilité
Connaissance de l'organisation
Communication orale et écrite
Relations avec son entourage
Influence et persuasion
Délégation
Suivi et Contrôle

# Technicien Exploitation - Niveau 1 (OCAE1)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Pilotage d'Exploitation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COPS | Pilotage d'exploitation | Niveau 1 | La supervision du matériel et des logiciels en support à la production de services. Le traitement des incidents, le suivi de la performance, le démarrage et l'arrêt, la planification et la succession des opérations. |
| HELP | Help Desk | Niveau 1 | La coordination des compétences techniques pour apporter les réponses appropriées aux problèmes soulevés par l'utilisateur dans des délais rapides. Ceci implique la transmission des questions aux services compétents, le suivi de l'état d'avancement et tenir les utilisateurs informés du traitement du problème. La maintenance des équipements, des logs, des problèmes et résolutions dont le help desk est en charge, afin de supporter l'administration et la planification. |
| QUST | Critères qualité | Niveau 1 | Le développement, le maintien, le contrôle et la répartition des critères de qualité du SI. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.

**Influence**

A la responsabilité de ses propres actions

**Complexité du travail**

Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.

**Compétences principales**

Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.

**Formation et Développement**

Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

Effectue des opérations procédurées de pilotage pour contrôler (le traitement, les périphériques et l'équipement de communication et réseau), incluant les procédures normales d'arrêt-relance (COPS101/M)

Effectue des opérations de suivi, de consignation et de compte rendu (tâches de gestion d'incidents). Rend compte au superviseur (ou chef d'équipe) des incidents imprévisibles ou exceptionnels. Respecte les procédures administratives associées (COPS102/M)

Suit toutes les instructions et procédures relatives aux incidents, sauvegarde et sécurité (COPS103/M)

Modifie les incidents en file d'attente et change si besoin les priorités afin de préserver le niveau de service (COPS104/M).

En suivant les procédures, réceptionne les requêtes des utilisateurs, d'une façon conviviale et professionnelle. Maintient un journal précis des demandes avec les détails du problème et enregistre le contact avec le client. (HELP101/M).

Recherche des solutions aux appels en suivant les procédures, en recherchant dans la documentation et dans la base des requêtes antérieures. Enregistre l'appel dans le journal des appels (HELP102/M)

Réponds aux appels et donne l'information nécessaire à la résolution des problèmes Enregistre les informations données dans un journal d'appel. (HELP103/M).

En suivant les procédures d’escalades, transmets les appels non résolus. Met à jour le journal et informe les utilisateurs des actions entreprises (HELP104/M).

Prend connaissance et répartit les nouveaux critères de qualité de service selon les procédures (QUST101/M)

### Tâches complémentaires

Met à jour la documentation concernant l’activité du département selon les procédures (QUST102/O) (qualité interne au service)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Aucune formation spécifique n’est requise pour démarrer dans ce posteCependant, il est nécessaire d’avoir au minimum un bac+2, de préférence dans le domaine scientifique.Connaissances de l’anglais (niveau bac)

### Connaissance techniques et autres

Bonne expression écrite et orale

Savoir faire attention aux détails

### Comportements

Apte à travailler en équipe

Résistance au stress

Avoir envie d’évoluer dans l’informatique

Avoir une bonne logique

Rigoureux

# Technicien Exploitation - Niveau 2 (OCAE2)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Pilotage d'Exploitation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COPS | Pilotage d'exploitation | Niveau 2 | La supervision du matériel et des logiciels en support à la production de services. Le traitement des incidents, le suivi de la performance, le démarrage et l'arrêt, la planification et la succession des opérations. |
| HELP | Help Desk | Niveau 2 | La coordination des compétences techniques pour apporter les réponses appropriées aux problèmes soulevés par l'utilisateur dans des délais rapides. Ceci implique la transmission des questions aux services compétents, le suivi de l'état d'avancement et tenir les utilisateurs informés du traitement du problème. La maintenance des équipements, des logs, des problèmes et résolutions dont le help desk est en charge, afin de supporter l'administration et la planification. |
| QUST | Critères qualité | Niveau 2 | Le développement, le maintien, le contrôle et la répartition des critères de qualité du SI. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 2**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

**Tâches principales**

Effectue des tâches procédurées associées aux opérations et contrôle des environnements hardware et software, ceci inclut les plate formes multiples hard et soft (COPS201/M)

Effectue des opérations de suivi, de consignation et de compte rendu (tâche de gestion d'incidents), agit sur des problèmes modérément complexes et connus et avise son superviseur ou les spécialistes support si nécessaire. (COPS202/M)

Prends en compte les entrées/sorties externes relatives au traitement et les intègre au traitement. (COPS203/M)

Réponds aux demandes simples des utilisateurs, supports et autres. Mène les actions appropriées dans les limites de ses responsabilités, en ce qui concerne les priorités de traitement, les exécutions de tests. Aide ou supervise l'installation, la suppression, la mise à niveau et la réparation d'un équipement (COPS204/M)

Forme les collègues les moins expérimentés dans l'exécution des tâches courantes, en particulier les tâches et procédures liées aux dysfonctionnements, sauvegarde et sécurité, et s'assure que toutes les procédures administratives sont remplies correctement. (COPS 205/M)

En suivant les procédures, réceptionne les requêtes des utilisateurs, d'une façon conviviale et professionnelle. Maintient un journal précis des demandes avec les détails du problème et enregistre le contact avec le client. (HELP201/M)

Recherche des solutions aux appels en suivant les procédures, en recherchant dans la documentation et dans la base des requêtes antérieures. Enregistre l'appel dans le journal des appels. (HELP202/M)

Réponds aux appels et donne l'information nécessaire à la résolution des problèmes Enregistre les informations données dans un journal d'appel. (HELP203/M)

En suivant les procédures d'escalades, transmets les appels non résolus. Met à jour le journal et informe les utilisateurs des actions entreprises (HELP204/M)

Prends connaissance, contrôle et répartit les nouveaux critères de qualité de service selon les procédures. (QUST201/M)

Réalise les mises à jour convenues aux normes qualité selon les procédures (QUST202/M)

**Tâches complémentaires**

Met à jour la documentation concernant l'activité du département selon les procédures (QUST203/O) (qualité interne au service).

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

Minimum Bac+2, de préférence dans le domaine scientifiqueConnaissances de l'anglaisExpérience de pilote (entre 6 mois et 1 an)

Connaissances de base de l'environnement applicatif

Connaissance de base de l'infrastructure / architecture

Connaissance des systèmes d'exploitation dans les grandes lignes (avoir un verni)

Connaissance de l'infrastructure physique (bâtiments, systèmes de sécurité, climatisation)

**Connaissance techniques et autres**

Savoir où trouver les éléments nécessaires à son travail : ex procédures

Etre familier avec l'environnement de production : référence à tous les objets physiques ou logiques qu'il manipule.

Savoir faire attention aux détails

Bonne expression écrite et orale

Savoir appréhender les problèmes récurrents en faisant appel à son expérienceSavoir rendre compte

**Comportements**

# Technicien Exploitation - Niveau 3 (OCAE3)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Pilotage d'Exploitation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COPS | Pilotage d'exploitation | Niveau 3 | La supervision du matériel et des logiciels en support à la production de services. Le traitement des incidents, le suivi de la performance, le démarrage et l'arrêt, la planification et la succession des opérations. |
| HELP | Help Desk | Niveau 3 | La coordination des compétences techniques pour apporter les réponses appropriées aux problèmes soulevés par l'utilisateur dans des délais rapides. Ceci implique la transmission des questions aux services compétents, le suivi de l'état d'avancement et tenir les utilisateurs informés du traitement du problème. La maintenance des équipements, des logs, des problèmes et résolutions dont le help desk est en charge, afin de supporter l'administration et la planification. |
| QUST | Critères qualité | Niveau 3 | Le développement, le maintien, le contrôle et la répartition des critères de qualité du SI. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Effectue la totalité des tâches définies associées aux opérations et contrôle des environnements hardware et software, ceci inclut les plate formes multiples hard et soft (COPS301/M)

Supervise et donne des instructions aux collègues moins expérimentés dans tous les aspects de la pratique opérationnelle. Délègue des responsabilités pour effectuer des tâches spécifiques à certains collaborateurs. S'assure que toutes les tâches et procédures sont suivies et respecte le niveau de service ou les demandes spécifiques des accords de niveau de service. (COPS302/M)

Utilise des moyens de supervision, de contrôle pour maintenir le niveau de service des environnements hard et soft. Identifie et gère avec professionnalisme les incidents et évènements exceptionnels. Traite ces incidents et le cas échéant communique avec les utilisateurs, supports ou autres en utilisant les procédures appropriées et escalade si nécessaire.(COPS303/M)

Répond aux demandes des utilisateurs, supports et autres. Traite une large gamme d'incidents de complexité modérée et escalade seulement lorsque l'intervention du management ou d'un spécialiste est nécessaire. (COPS304/M)

S'assure que la documentation des systèmes et logiciels est disponible et appropriée pour recevoir des appels. S'assure que le journal des appels est correctement renseigné et dispose des informations prévues dans le cadre de la procédure. (HELP301/M)

S’assure que les demandes d’assistance sont consignées et ont reçu une réponse dans les délais et selon les normes et les procédures convenues. (HELP302/M)

S’assure du suivi des procédures d’escalade et répond aux appels complexes. (HELP303/M)

Prends connaissance, contrôle et répartit les nouveaux critères de qualité de service selon les procédures. (QUST301/M)

Réalise les mises à jour techniques convenues aux normes qualité selon les procédures (QUST302/M)

### Tâches complémentaires

Supervise les travaux de maintenance et d’installation liés à l’infrastructure de l’environnement informatique. S’assure que les procédures sont suivies, en particulier celles qui sont liées à la sûreté et à la sécurité. (COPS305/O)

Analyse des incidents opérationnels et fait des propositions d’amélioration. Participe à l’analyse du comportement des systèmes. Participe aux réflexions d’amélioration permanente de la performance des systèmes. (COPS306/O)

Conseille et assiste ses collègues dans la fourniture de service. (HELP304/O)

Se déplace pour résoudre des problèmes persistants et ayant un fort impact. (HELP305/O)

En suivant les procédures, maintient et met à jour la base des informations client. (HELP306/O)

Met à jour la documentation concernant l’activité du département selon les procédures (QUST303/O) (qualité interne au service).

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bonnes connaissances informatiques générales.

Connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique

Connaissances de base de l’environnement applicatif

Bonne connaissance des standards de la profession

Bonne connaissance de l’infrastructure / architecture

Bonne connaissance de l’infrastructure informatique de l’entreprise

Connaissance de base des configurations

Connaissance de base des bases de données

Connaissance de base des réseaux

Connaissance de base des systèmes d’exploitation

Connaissance de l’infrastructure physique (bâtiments, systèmes de sécurité, climatisation)

Connaissance de base de l’audit informatique

### Connaissance techniques et autres

A déjà une expérience de la production informatique en tant que pilote niveau 1 ou niveau 2 (minimum 2 ans)

Savoir où trouver les éléments nécessaires à son travail : ex procédures

Etre familier avec l’environnement de production : référence à tous les objets physiques ou logiques qu’il manipule

Savoir faire attention aux détails

Bonne expression écrite et orale

Savoir établir des priorités dans la gestion des incidents

Savoir rendre compte

Savoir appréhender les problèmes récurrents en faisant appel à son expérience

### Comportements

Capacité à travailler en équipe

Capacité d’analyse

Capacité conceptuelle

Sens relationnel

Sens du service, être orienté clientTransparence (sur son travail), fiabilité

Résistance au stress

Capacités d’organisation

Esprit d’initiative

Rigoureux

# Chef d'Equipe Technicien d'Exploitation - Niveau 4 (OCAE4)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Pilotage d'Exploitation**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| COPS | Pilotage d'exploitation | Niveau 3 | La supervision du matériel et des logiciels en support à la production de services. Le traitement des incidents, le suivi de la performance, le démarrage et l'arrêt, la planification et la succession des opérations. |
| HELP | Help Desk | Niveau 4 | La coordination des compétences techniques pour apporter les réponses appropriées aux problèmes soulevés par l'utilisateur dans des délais rapides. Ceci implique la transmission des questions aux services compétents, le suivi de l'état d'avancement et tenir les utilisateurs informés du traitement du problème. La maintenance des équipements, des logs, des problèmes et résolutions dont le help desk est en charge, afin de supporter l'administration et la planification. |
| QUST | Critères qualité | Niveau 4 | Le développement, le maintien, le contrôle et la répartition des critères de qualité du SI. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| QUAS | Assurance Qualité | Niveau 4 | Assurer que les standards de qualité reconnus dans l'organisation sont adoptés et que cet état de l'art est diffusé partout dans l'organisation. |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Effectue la totalité des tâches définies associées aux opérations et contrôle des environnements hardware et software, ceci inclut les plate formes multiples hard et soft (COPS301/M)

Supervise et donne des instructions aux collègues moins expérimentés dans tous les aspects de la pratique opérationnelle. Délègue des responsabilités pour effectuer des tâches spécifiques à certains collaborateurs. S'assure que toutes les tâches et procédures sont suivies et respecte le niveau de service ou les demandes spécifiques des accords de niveau de service. (COPS302/M)

Utilise des moyens de supervision, de contrôle pour maintenir le niveau de service des environnements hard et soft. Identifie et gère avec professionnalisme les incidents et évènements exceptionnels. Traite ces incidents et le cas échéant communique avec les utilisateurs, supports ou autres en utilisant les procédures appropriées et escalade si nécessaire.(COPS303/M)

Répond aux demandes des utilisateurs, supports et autres. Traite une large gamme d'incidents de complexité modérée et escalade seulement lorsque l'intervention du management ou d'un spécialiste est nécessaire. (COPS304/M)

Planifie le travail des collaborateurs du Help Desk et le répartit de façon optimale sur les téléphones et front desk, s'assure d'un bon équilibre des tâches pour permettre une efficacité sur le long terme et pour limiter le stress. S'assure que les membres de l'équipe effectuent leurs pauses de façon appropriée. Met en place des objectifs de formation et défini des objectifs individuels. (HELP401/M)

S'assure que la documentation des systèmes et logiciels est disponible et appropriée pour recevoir des appels. S'assure que le journal des appels est correctement renseigné et dispose des informations prévues dans le cadre de la procédure. (HELP402/M)

S'assure que les demandes d'assistance sont consignées et ont reçu une réponse dans les délais et selon les normes et les procédures convenues. (HELP403/M)

S'assure du suivi des procédures d'escalade et réponds aux appels complexes. (HELP404/M)

Est responsable du contrôle, de la répartition et du classement des critères de qualité. (QUST401/M)

Créé des procédures et des standards selon des procédures (QUST402/M)

Identifie les changements requis par les critères de qualité, suite au résultat d'un audit ou aux changements des pratiques courantes et s'assure qu'ils sont suivis soit directement ou indirectement (QUST403/M)

### Tâches complémentaires

Supervise les travaux de maintenance et d'installation liés à l'infrastructure de l'environnement informatique. S'assure que les procédures sont suivies, en particulier celles qui sont liées à la sûreté et à la sécurité. (COPS305/O)

Analyse des incidents opérationnels et fait des propositions d'amélioration. Participe à l'analyse du comportement des systèmes. Participe aux réflexions d'amélioration permanente de la performance des systèmes. (COPS306/O)

Se déplace pour résoudre des problèmes persistants et ayant un fort impact. (HELP405/O)

Conduire des audits, en accord avec les plans convenus et en lien avec les standards organisationnels, pour assurer la conformité avec le système qualité de l'entreprise et les plans qualité. (QUAS501/M)

Analyser les résultats des audits en regard du système qualité de l'entreprise et des plans qualité, en recommandant des actions correctives si nécessaire. Contrôler et faire remonter les écarts (QUAS502/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique

Bonne connaissances de l'environnement applicatif et des services associés

Bonne connaissance des standards de la professionBonne connaissance de l'infrastructure / architecture informatique des servicesBonne connaissance de l'infrastructure informatique de l'entreprise

Connaissance des configurationsConnaissance de base des bases de données

Connaissance de base des réseauxSavoir où trouver les éléments nécessaires à son travail : ex procédures

Connaissance des systèmes d'exploitationConnaissance de l'infrastructure physique (bâtiments, systèmes de sécurité, climatisation)

Connaissance de base de l'audit informatique

### Connaissance techniques et autres

A déjà une expérience de la production informatique en tant que pilote niveau 3 (minimum 3-4 ans)

Bonne expression écrite et orale

Savoir établir des priorités dans la gestion des incidents

Savoir où trouver les éléments nécessaires à son travail : ex procéduresSavoir encadrer

### Comportements

Capacité à encadrer

Capacité d'analyse

Capacité conceptuelle

Qualités relationnelles

Sens du service, être orienté clientRésistance au stress

Discernement

Capacités d'organisation

Réactivité

Persévérance

Capacités à prendre des décisions

Capacités à planifier et organiser

Capacité à déléguer

# Chef de Projet - Niveau 4 (PM4)

**Filière : Management**
**Métier : Management de Projet**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 4 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 4 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 4 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 4 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| TEST | Test logiciel | Niveau 4 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale :

- Management  et gestion de petits projets nettement définis relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de petite taille/faible complexité (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.)

- gestion des attentes des clients

**Tâches complémentaires**

- Travailler avec des collègues, des clients utilisateurs pour rechercher et modéliser les fonctions, les traitements, les flux d'information et les structures de données en utilisant des méthodes et des techniques cohérentes (ANAL401/M)

- Travailler avec des collègues, des clients utilisateurs pour analyser les besoins et les problèmes, en cherchant des solutions efficaces pour le métier au travers d'amélioration sur la gestion de données, les processus / procédures, l'organisation et le matériel. S'assurer que tous les aspects liés à la sécurité sont  pris en compte, en  utilisant les techniques, les outils et les méthodes appropriés (ANAL402/M).

- En travaillant seul ou en équipe, analyser  les solutions et identifier des options envisageables (ANAL403/M).

- Travailler avec les clients ou les utilisateurs à la spécification des flux d'information, des processus / procédures et des données en réponse aux besoins exprimés. Consulter les spécialistes dans les domaines comme le développement logiciel, les bases de données, les réseaux, la production et tenir compte de leurs recommandations (ANAL404/M).

- Appliquer les standards, les méthodes et les outils disponibles de manière pertinente et efficace et produire des documentations techniques et fonctionnelles.(ANAL405/M).

- Organiser, préparer et animer des réunions, des ateliers et des présentations pour un public très large en faisant preuve de compétences de communication et de persuasion (ANAL406/M)

Maintient et développe une expertise technique et une connaissance applicative des concepts de la base de données, des techniques de modélisation et des principes de design des objets et des données. Maintient une connaissance détaillée des architectures générales de base de données, des logiciels, des fonctionnalités et de leurs applications réelles et potentielles dans l'utilisation locale et générale. (DBDS401/M)

Utilise son expertise technique et fournit un avis détaillé et des conseils aux utilisateur ou clients dans la modélisation d'objets ou de données à un niveau Entreprise et local, et dans l'utilisation efficace des outils de base de données et des fonctionnalités mises à leur disposition. (DBDS402/M)

Analyse les besoins en données pour établir, modifier ou maintenir un modèle objet/données (en utilisant le modèle Objet-Entité-Relation-Attribut ou un autre plus approprié). Transforme le modèle dans un schéma de base de données approprié en tenant compte de la politique définie. (DBDS403/M)

Travaille avec les utilisateurs ou clients pour choisir les systèmes de gestion de base de données (orienté objet) les plus appropriés, les outils et les techniques de base de données. Conçoit une stratégie de base de données du projet et produit les parties de base de données spécifiques nécessaires. (DBDS404/M)

Travaille avec les utilisateurs clients pour définir leur besoin de base de données (orienté objet), en autres outils de base de données, ou en fonctionnalités, pour évaluer la faisabilité et l'opportunité des solutions potentielles et pour spécifier les besoins. Présente, installe (y compris le paramétrage) et commande les produits choisis. (DBDS405/M)

Spécifie, conçoit, construit, fait des extensions ou maintient, teste, corrige et documente les composants importants ou complexes dés logiciel de base données(orienté objet) pour réaliser des produits bien finis. (DBDS406/M)

En travaillant seul sur des systèmes modérément complexes ou avec des collègues sur des systèmes plus importants ou plus complexes, produire les spécifications, avec par exemple : objectifs, configuration, contraintes (telles que les performances, les moyens), matériel, réseaux et environnement logiciels, fonctions du système central et flux d'informations, stratégies d'implantation et chargement de données, phases de développement, besoins non couverts et alternatives possibles. (DESN401/M)

En travaillant seul ou en équipe, spécifier les interfaces utilisateur / système, y compris par exemple : menus, dialogues écran, entrées , rapports, procédures de validation et de correction d'erreurs, règles de traitement, accès, contrôles de sécurité et d'authentification, routines de récupération et procédures de secours (DESN402/M)

Traduire les modèles logiques en modèles physiques en tenant compte de l'environnement, les exigences de performance et les systèmes existants. Produit des plans détaillés : flux physique de données, format de fichiers, utilitaires et procédures, spécifications et prototypes, procédures de sauvegarde, de restauration et de redémarrage (DESN403/M)

Documenter les travaux en utilisant les normes, méthodes et outils requis, y compris les outils de prototypage le cas échéant. Apporter de l'aide à des collègues moins expérimentés si nécessaire (DESN404/M)

Exercer la responsabilité de l'équipe de testeurs à l'intérieur du projet de développement. Positionner les testeurs, prendre en compte les compétences individuelles et les besoins requis pour le travail à faire. (TEST401/M)

Contrôler la performance des testeurs, intervient pour remédier à leurs éventuelles insuffisances. (TEST402/M)

Définir la stratégie de test pour l'équipe développement. (TEST403/M)

Diriger des recherches pour trouver les bons outils et méthodes appropriées de test. En concertation avec les équipes de développement senior, décider des options à prendre  et de leur déploiement. (TEST404/M)

Etre garant de la bonne exécution de l'ensemble des plans de test. Revoir personnellement les plans les plus complexes et les plus importants. (TEST405/M)

Apporter des directives et orienter ses collègues sur l'exécution et le déroulement des tests.(TEST406/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- De préférence, diplôme universitaire (licence ou maîtrise, par exemple). Sinon, détenteur d'une qualification professionnelle pertinente.
- Expérience de 2 à 3 années de projets (informatiques)
- Antécédents avérés d'estimation réaliste. Conscient des aspects financiers/coûts, possédant la responsabilité d'un petit projet.

Souhaité

- Maîtrise élémentaire de l'anglais

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Leadership

- Evalue/met en oeuvre le changement et respecte les normes d'Atos Origin pour la mise en oeuvre des revues d'assurance.
- Est capable de diriger, sur un seul site une petite équipe (moins de 5 personnes) chargée d'un projet dont la technologie/solution relève de son domaine de savoir-faire personnel. Ses modèles de communication et de reporting des projets allouent clairement les tâches, les attributions et le management de l'équique.
- S'intéresse sincèrement aux autres. Comprend et encourage l'amélioration du comportement de l'équipe, le cas échéant. S'attaque aux problèmes, est conscient des facteurs de motivation (et de démotivation)des autres membres de l'équipe. Stimule le développement.
- Demande pro-activement du feed-back afin d'identifier ses opportunités de développement personnel et d'agir en conséquence. Connait ses points forts et ses points faibles. Prend le temps de réfléchir à son comportement personnel et à ses actes.
- S'efforcede transformer les idées en actions. Propose des solutions originales aux problèmes.

Organisation des projets

- Crée un planning (diagramme de Gantt) et cartographie les livrables du projet afin de définir des jalons fondés sur des résultats. Crée et suit l'avancement en tenant compte des dépendances et des jalons. Applique des estimations de ressources et de profils au planning afin de mettre en place/gérer des chemins critiques. Vérifie si toutes les activités des projets sont menées, mesure et établit des rapports d'avancement par rapport au planning.
- Participe à la définition des risques, des hypothèses et des problèmes du projet
- Sait utiliser les systèmes d'Atos Origin pour gérer et contrôler les projets (par exemple, Nessie, Livelink, etc.). Connait et applique les processus/normes pertinents d'Atos Origin.
- Consigne les problèmes et les demandes de changement ; fournit les documents de clôture convenus avec le client.
- Fait preuve d'efficacité dans les situations incertaines ou ambigues. peut facilement passer d'un tâche à une autre dans son propre domaine de responsabilité. Réagit rapidement à l'évolution des priorités dans son propre domaine de responsabilité.

Gestion des livrables

- Comprend la raison d'être du projet et les résultats souhaités.
- Si le périmètre du projet est clair, classe les exigences dans plusieurs catégories (par exemple, fonctionnel, performances, opérationnel, financier, règlementaire) en fonction des livrables et des critères d'acceptation du projet. Définit les exigences convenues en matière de contrôle de changement.
- Sait gérer son temps, tout en traitant de multiples exigences et en atteignant ses objectifs. Convient clairement de la nature des livrables et de leur délai de livraison. Prend soin des services et des produits livrés et en est fier.
- Identifie les causes sous-jacentes des problèmes et toutes les solutions possibles. Repère les problèmes à priorité élevée et pèse les avantages/inconvénients de différentes solutions. A l'esprit ouvert aux idées et aux approches nouvelles.
- Applique les normes/approches d'Atos Origin à la gestion de la qualité des projets en mettant en oeuvre les changements appropriés de processus de contrôle.

Gestion de la relation

- Agit dans l'intérêt du client, dont il identifie et satisfait les besoins réels. Prend au sérieux toutes les réclamations, ainsi que tous les problèmes ou les désirs des clients et agit en conséquence. Recherche des informations sur les tendances pertinentes et les pratiques les plus performantes.
- Inspire généralement confiance et présente la vérité de manière adéquate et utile. Applique un niveau élevé d'éthique personnelle et professionnelle dans son travail. Exprime clairement son point de vue, gère efficacement les attentes des autres.
- Contribue à l'efficacité de la communication et de la coopération dans une équipe stable. Tient compte des centres d'intérêt et du point de vue des membres de l'équipe ; leur communique les informations pertinentes et détermine l'ordre de priorité du but commun. Coopère efficacement avec les clients et les membres de l'équipe interne.
- Exprime son opinion clairement dans les réunions . Tient les intéressés au courant comme il convient.

Sens commercial

- S'intéresse activement aux aspects commerciaux du projet. Suit et contrôle activement les coûts
- Gère avec efficacité le contrôle global du changement : documentation, analyse d'impact (coût, risque, qualité, affectation des ressources) et approbation par le Comité du contrôle du changement. Actualise et coordonne le plan de projet, ainsi que tous les documents apparentés
- Dirige de petits projets (valeur total : <0.5 million d'euros). Indique clairement les besoins en ressources, suit les performances de coût, empêche les changements non autorisés et se montre capable d'appliquer des actions correctives
- Gère ses propres activités au sein du projet afin d'atteindre les normes contractuelles convenues et celles d'Atos Origin. Avec le soutien du Chargé de compte, entretient une bonne relation avec le client et résout les problèmes/litiges dès leur apparition. Maintient son plan de projet à jour et le modifie en fonction des nouveaux accords (changements) concernant les livrables, le coût et le planning.

Formation et avancement de carrière

Promotion au poste de Chef de projet 5

- Pour passer de GCM niveau 4 à GCM niveau 5, il faut d'abord démontrer que l'on possède les compétences. Une fois acquise au moins la moitié des compétences de GCM 5, on peut envisager une promotion si l'exécution des projets existants donne toute satisfaction. Voir la section Compétences techniques du Chef de projet 5.

Activités de développement professionnel

Le développement aux fins de progression de carrrière peut passer par ce qui suit :

Recherche de mentor

- Discussion/exploration informelles des idées et des problèmes. Il est préférable que le mentor ne travaille pas dans le même domaine que la personne pour préserver des rapports informels et indépendants. Le mentor ne doit pas être le chef de projet.

Prise en charge de projets/missions plus larges

- Participation à des projets permettant de mieux comprendre les difficultés types auxquelles se heurtent les chefs de projets expérimentés ou permettant une meilleure compréhénsion d'Atos Origin et ses capacités

Remplacements

- Remplacement temporaire d'un superviseur ou d'un manager pendant des congés ou une période d'absence

Qualifications

- Non applicables

# Chef de Projet - Niveau 5 (PM5)

**Filière : Management**
**Métier : Management de Projet**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 5 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 5 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| CPMG | Gestion de production | Niveau 5 | La gestion au meilleur coût du dimensionnement et du rendement des matériels, des réseaux, des logiciels, et de la totalité du système d'information pour répondre aux exigences actuelles et prévues du niveau de service du SI. |
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 5 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 5 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| EMRG | Veille Technologique | Niveau 5 | Identification de technologies et produits matériels et logiciels, de méthodes et techniques, nouveaux et émergents ,et estimation continuelle de leur pertinence et valeur potentielle dans l' entreprise / l'activité. Actualisation des connaissances sur les technologies émergentes auprès du management informatique |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 5 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |
| TEST | Test logiciel | Niveau 5 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

## Description du niveau

**Niveau 5**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**

Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale :

- Direction et gestion de petits projets relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de petite taille/faible complexité (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.)
- définition, documentation et exécution de un ou plusieurs projets de petite envergure avec participation active à toutes leurs phases
- représentation active de l'équipe de projet dans le but de nouer et d'entretenir des relations fructueuses avec l'entreprise
- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure

### Tâches complémentaires

- Prendre la responsabilité de rechercher les solutions fonctionnelles efficaces. Organiser leur mise en œuvre au travers des améliorations des systèmes d'information, des gestions de données, des traitements et procédures, de l'organisation et du matériel. Appliquer et contrôler l'utilisation des outils d'analyse et de modélisation requis, des méthodes et standards d'une façon intelligente et efficace (ANAL501/M).

- Coopérer avec les clients et les équipes informatiques si nécessaire en menant des recherches à haut niveau pour les études stratégiques, les spécifications de besoin et les études de faisabilité. Maintenir une connaissance technique suffisante pour que les différentes alternatives puissent être analysées, modélisées et classifiées selon leur faisabilité technique et leurs performances(ANAL 502/M).

- Utiliser son expérience métier et ses compétences pour évaluer et conseiller sur la faisabilité des alternatives conciliant les limitations techniques et les réalités opérationnelles (ANAL 503/M).

- Si besoin est, prendre la responsabilité des spécifications détaillées et de la modélisation des solutions choisies, en utilisant les ressources, standards, méthodes et outils nécessaires. Travailler en relation avec ses homologues des équipes de développement logiciels et de production et jouer une part importante dans l'implémentation du système conformément aux méthodes et procédures définies (ANAL 504/M).

- S'assurer que les aspects sécurité sont pris en compte dans l'analyse, la modélisation et la conception, en contrôlant l'utilisation de techniques, méthodes et outils spécialisés (ANAL 505/M).

- Planifier, organiser et animer des réunions, des ateliers et les relations avec les équipes clients et utilisateurs tout au long de la phase d'analyse et de spécification et pendant le travail de développement ensuite. Prendre les responsabilités pour la bonne conduite de ces relations (ANAL 506/M).

S'assure que l'analyse et le reporting des capacités de sorties répond aux exigences d'installation. (CPMG501/M)

Établit des lignes de conduite pour résoudre des problèmes de performance/capacité et pour entreprend la gestion en ceux-ci. (CPMG502/M)

Coordonne l'acquisition d'information concernant des développements continus, des niveaux de service et des conditions de classement par taille et des contrôles de qualité du feed back qui en résulte. (CPMG503/M)

Contrôle les développements de tous les processus et outils de gestion de capacité, y compris la modélisation et les outils et techniques de simulation, en analysant le bénéfice en tenant compte des possibilités existantes. Recommande et justifie l'achat de nouveaux outils et process et leur mises à jour. (CPMG504/M)

Contrôle le développement système produit avec les tendances capacité / performance et donne son avis sur les implications pour l'installation. (CPMG505/M)

Maintient à jour une expertise technique et une connaissance applicative des concepts de la base de données, des techniques de modélisation et des principes de design des objets et des données. Maintient une connaissance détaillée de l'ensemble des architectures de base de données, des logiciels, des fonctionnalités disponibles et en cours de développement, et de leurs valeurs potentielles pour l'entreprise. (DBDS501/M)

Aborde les situations complexes et non standard, travaillant avec des responsables des utilisateurs ou expérimentés pour analyser les activités professionnelles actuelles et envisagées pour établir/modifier les modèles métier et données. Sélectionne les outils et fonctionnalités de base de données les plus efficaces et évalue leurs impacts dans l'entreprise. (DBDS502/M)

Aborde les situations complexes et non standard, travaillant avec des groupes de développement pour identifier l'utilisation la plus appropriée et la plus efficace des fonctionnalités de base de données et détermine la stratégie et les normes pour l'ensemble des domaines d'application. (DBDS503/M)

Aborde les situations complexes et non standard, en aidant les clients ou utilisateurs par l'identification et la définition de leurs besoins en systèmes de gestion de base de données (orienté objet) (SGBD/OO), en autres outils et fonctionnalités de base de données, en donnant un avis sur la rentabilité des choix, en définissant les conditions et menant à bien la mise en application opérationnelle. (DBDS504/M)

Aborde les situations complexes et non standard, prenant la pleine responsabilité technique de toutes les étapes du cycle de vie du développement de logiciels complexes de SGBD/OO en évaluant les étapes de recherche, d'analyse, de spécifications, de conception, de construction, d'essais, de maintenance, de mise à niveau et de migration, dans le but de réaliser un produit bien construit. (DBDS505/M)

Aborde les situations complexes et non standard, prenant la responsabilité d'une petite équipe de personnel technique fournissant l'expertise spécialisée dans le développement, l'utilisation ou l'exploitation des outils et des fonctionnalités des SGBD/OO. Il a la pleine responsabilité de la qualité et de l'opportunité de leur travail dans les budgets fournis. (DBDS506/M)

Avoir la responsabilité technique complète de tous les aspects de spécifications et de conception des systèmes (DESN501/M)

Sélectionner en accord avec le niveau hiérarchique nécessaire les standards, méthodes et outils de conception appropriés et s'assurer qu'ils sont appliqués efficacement (DESN502/M)

Prendre un rôle d'encadrement technique dans les projets de développement à la fois dans la conception système et dans les interfaces avec les autres étapes de développement. Evaluer et prendre en compte l'analyse des impacts sur les principales options de conception (DENS503/M)

S'assurer que tous les travaux sont bien documentés au moyen des normes, méthodes et outils sélectionnés, y compris les outils de prototypage le cas échéant. Vérifier que les conceptions prennent bien en compte les exigences et les contraintes, y compris tous les aspects relatifs à la sécurité et qu'elles sont adaptées à l'environnement de support et aux objectifs fixés (DESN504/M).

- Etudier les publications issues de la recherche et d'autres publications universitaires en vue d'identifier des technologies émergentes dans les domaines informatiques intéressant l'entreprise. Solliciter les fournisseurs informatiques et les chercheurs pour mieux maîtriser ces domaines d'expertise (EMRG501/M)

- Evaluer le bénéfice potentiel de l'entreprise / de l'activité / dé l'entité sur l'utilisation de ces technologies, produits, méthodes et techniques informatiques. Etudier ces aspects dans le détail, identifier des voies de recherche et identifier des utilisateurs « pilotes » si nécessaire (EMRG502/M).

- Évaluation et émission de recommandations/prise de décisions concernant les options techniques, le cas échéant

Assiste le directeur de projet pour préparer le planning technique global et détaillé et coopère avec les consultants métiers et l'équipe en charge des projets pour s'assurer que les ressources techniques appropriées ont été allouées. (TAUT501/M)

Fournit des conseils sur les outils et les méthodes de développement de systèmes, incluant : les méthodes de gestion de configuration, les règles de sécurité du système (confidentialité, intégrité et accessibilité), les aspects opérationnels et de maintenance du système en cours de développement et les procédures de restauration de système. S'assure que les outils, standards et procédure appropriées sont bien exploitées.(TAUT502/M)

S'assure que les enregistrements techniques appropriés sont établis et maintenus et que les contrôles d'assurance méthode sont correctement utilisés (TAUT503/M)

Gère l'avancement technique, informe le directeur de projet des principaux problèmes technique et fait des recommandations sur leur résolution .(TAUT504/M)

Conseille sur les critères de qualité appropriés et sur la conduite de la revue de qualité des productions techniques. S'occupe de la revue de qualité et s'assure de l'adéquation et de l'efficacité des procédures de contrôle qualité. (TAUT505/M)

Prend en charge toutes les évolutions, leur évaluation et leur impact sur la fin du projet et produit le contenu, l'action et les conseils appropriés (TAUT506/M)

Contribue à la revue finale et aux recettes lorsque le projet et les programmes sont terminés (TAUT507/M)

Assurer la responsabilité de toutes les phases de test et de la gestion des activités de test au sein d'un projet de développement informatique. Organiser et superviser la planification et la validation des tests et coordonner l'exécution de ces plans. Assumer la responsabilité de la validation en début de cycle de vie. Assurer la responsabilité de la production et la validation des « livrables » de tests et la réussite des étapes de test pendant le projet (TEST501/M).

Prendre le rôle de coordination des tests pour un projet de développement ou un programme de projets. Coordonner l'ensemble des activités de test et les testeurs sur chaque phase de test d'un projet ou d'un programme (TEST502/M)

Coopérer, si nécessaire, avec les clients / utilisateurs et le cadres informatiques pour convenir de la stratégie de test à employer pour les projets de développement. Etre au fait des alternatives de test à un niveau permettant de les analyser et de choisir la stratégie de test la plus efficace (TEST503/M)

S'assurer que les risques liés à la stratégie de test sont documentés et décrits aux clients/utilisateurs et aux équipes informatiques. Gérer les risques associés au test et mener les actions préventives si nécessaire (TEST505/M)

Fournir aide et conseil aux collègues sur n'importe quel aspect de test y compris la formation des testeurs et autres développeurs (TEST506/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- De préférence, diplôme universitaire (licence ou maîtrise, par exemple). Sinon, détenteur d'une qualification professionnelle pertinente.?

- Bons résultats au poste de Chef de projet niveau 4 ou

- Expérience de 3 à 4 années de la conduite de petits projets (informatiques)

- Antécédents avérés d'estimation réaliste. Conscient des aspects financiers/coûts, possédant des compétences en relation client et appliquant les comportements requis pour assumer la responsabilité de petits projets

Souhaité

- Expérience de missions internationales/de collaboration à l'échelle internationale

- Maîtrise élémentaire de l'anglais

**Connaissance techniques et autres**

**Comportements**

Leadership

-Prend le temps de réfléchir à l'orientation du ou des projets et recommande des améliorations réalistes tenant compte de son expérience et des tendances existantes. Convainc les parties prenantes clés d'accepter des changements d'approche en cours de projet (si nécessaire) en s'appuyant sur des bonnes pratiques et/ou les normes d'Atos Origin.

- Est capable de diriger, sur un seul site ou sur plusieurs, une petite équipe (moins de 10 personnes) chargée d'un projet dont la technologie/solution relève de son domaine de savoir-faire personnel.

Ses modèles de communication et de reporting des projets allouent clairement les tâches, les attributions et le management de l'équique.

-S'intéresse sincèrement aux autres. Comprend et encourage l'amélioration du comportement de l'équipe, le cas échéant. S'attaque aux problèmes, est conscient des facteurs de motivation (et de démotivation). Stimule le développement.

- Demande pro-activement du feed-back afin d'identifier ses opportunités de développement personnel et d'agir en conséquence. Reconnait ses points forts et ses points faibles. Prend le temps de réfléchir à son comportement personnel et à ses actes.

- Possède une vision claire des résultats réalistes qu'il est possible d'atteindre et poursuit ses objectifs avec énergie et vigueur. Fait preuve de confiance/enthousiasme à l'égard des idées nouvelles et encourage les autres à participer activement.

Organisation des projet

- Crée un planning (diagramme de Gantt) et cartographie les livrables du projet afin de définir des jalons fondés sur des résultats. Crée et suit l'avancement en tenant compte des dépendances et des jalons. Applique des estimations de ressources et de profils aus au planning afin de mettre en place/gérer des chemins critiques. S'assure que toutes les activités des projets sont menées, mesure, établit des rapports et gère l'avancement par rapport au planning. Fournit la ventilation des coûts, le profil des dépenses et les prévisions de résultats.

- Définit les risques de projets, les hypothèses et les problèmes, les atténue et/ou les fait remonter en se servant des documents standard d'Atos Origin concernant les risques/problèmes.

- Sait utiliser les systèmes d'Atos Origin pour gérer et contrôler les projets (par exemple, Nessie, Livelink, etc.). Connait et applique les processus/normes des ressources.

- S'adapte à l'évolution des situations et aux nuvelles informations qui influent sur ses objectifs et ses plans. Peut jouer différents rôles en fonction de la situation et s'adapter avec souplesse à un nouvel environnement (client). Essaie de nouvelles approches de travail et adopte un état d'esprit positif face au changement.

Gestion des livrables

- Comprend suffisamment bien la situation et/ou le contrat pour identifier les éléments qui influent sur le projet. Définit des facteurs cruciaux de succès et planifie en conséquence les livrables figurant dans les documents de lancement de projet.

- Gère le périmètre du projet si les attentes sont ambigues ou variables. Discute avec les principaux intéressés afin de clarifier leurs attentes et gère le périmètre du projet en conséquence. Gère le risque et l'urgence pour limiter l'incertitude.

- Adopte une approche fortement organisée et engagée pour atteindre les objectifs convenus. Fait preuve de persévérance face aux résistances/reculs et demande aux autres de répondre des échecs/des problèmes (si nécessaire). Compare en permanence l'avancement par rapport aux délais/normes

- Exprime clairement ses arguments. Adapte les solutions existantes aux nouveaux problèmes et choisit la meilleure avec réalisme. Trouve des solutions originales ou imaginatives aux problèmes. Discute de différents aspects de problèmes pour structurer les situations complexes.

- Assimile/applique de nombreuses normes et convient d'une approche commune avec les principaux intéressés afin de respecter les normes sans perdre en efficacité. S'assure que les changements apportés à la configuration sont maintenus et contrôlés pendant tout le cycle de vie du projet. Propose pro-activement des améliorations aux processus en s'appuyant sur des mesures et des informations liées au projet.

Gestion de la relation

- Recherche pro-activement le fedd-back des clients et agit en conséquence. Tient toujours compte des conséquences de ses décisions/actions sur le client en percevant les problèmes de son point de vue. Gère convenablement et dépasse les attentes des clients

- Inspire généralement confiance et présente la vérité de manière adéquate et utile. Applique un niveau élevé d'éthique personnelle et professionnelle dans son travail. Exprime clairement son point de vue, gère efficacement les attentes des autres.

- Facilite la discussion et la réalisation de compromis afin d'atteindre un consensus sur les décisions et les actions, s'approprie les décisions et les actions de l'équipe et les mène à bien. Donne à tous les membres de son équipe l'occasion (et la motivation) d'apporter leur contribution

- Choisit la méthode de communication adaptée au message, au but et à l'auditoire. Fait passer son message avec clarté et efficacité. Tient les intéressés au courant comme il convient.

Sens commercial

- S'intéresse activement aux aspects commerciaux du projet. Suit et contrôle activement les coûts

- Gère avec efficacité le contrôle global du changement : documentation, analyse d'impact (coût, risque, qualité, affectation des ressources) et approbation par le Comité du contrôle du changement. Actualise et coordonne le plan de projet, ainsi que tous les documents apparentés

- Dirige de petits projets (valeur total : <0.5 million d'euros). Indique clairement les besoins en ressources, suit les performances de coût, empêche les changements non autorisés et se montre capable d'appliquer des actions correctives

- Gère son projet dans le respect des normes contractuelles convenues et de celles d'Atos Origin. Avec le soutien du Chargé de compte, entretient une bonne relation avec le client et résout les problèmes/litiges dès leur apparition. Maintient son plan de projet à jour et le modifie en fonction des nouveaux accords (changements) concernant les livrables, le coût et le planning.

Formation et avancement de carrière

Promotion au poste de Chef de projet 6

- Pour passer de GCM niveau 5 à GCM niveau 6, il faut d'abord démontrer que l'on possède les compétences. Une fois acquise au moins la moitié des compétences de GCM 6, on peut envisager une promotion si l'exécution des projets existants donne toute satisfaction. Voir la section Compétences techniques du Chef de projet 6.

Activités de développement professionnel

Le développement aux fins de progression de carrrière peut passer par ce qui suit :

- Discussion/exploration informelles des idées et des problèmes. Il est préférable que le mentor ne travaille pas dans le même domaine que la personne pour préserver des rapports informels et indépendants. Le mentor ne doit pas être le chef de projet.

Prise en charge de projets/missions plus larges

- Participation à des projets premettant de mieux comprendre les difficultés types auxquelles se heurtent les chefs de projets expérimentés ou Atos Origin et ses capacités

Remplacements

- Remplacement temporaire d'un superviseur ou d'un manager pendant des congés ou une période d'absence

Expérience internationale

- Participation à des projets internationaux

Qualifications

- Appartenance à la communauté de chefs de projet de son pays

- Diplômes/certifications en gestion de projets pertinents (par exemple, PMI)

# Chef de Projet Senior - Niveau 6 (PM6)

**Filière : Management**
**Métier : Management de Projet**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 6 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 6 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| CPMG | Gestion de production | Niveau 6 | La gestion au meilleur coût du dimensionnement et du rendement des matériels, des réseaux, des logiciels, et de la totalité du système d'information pour répondre aux exigences actuelles et prévues du niveau de service du SI. |
| DBDS | Conception de base de données | Niveau 6 | Définition, conception et évolution des structures des bases de données utilisées dans les solutions informatiques en réponse aux besoins exprimés (clients / entreprise). |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 6 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| DLMG | Gestion des développements | Niveau 6 | Gestion de ressources dans le but de planifier, estimer et mener à terme des projets de développement dans le respect des délais, des coûts et des normes de qualité |
| EMRG | Veille Technologique | Niveau 6 | Identification de technologies et produits matériels et logiciels, de méthodes et techniques, nouveaux et émergents ,et estimation continuelle de leur pertinence et valeur potentielle dans l' entreprise / l'activité. Actualisation des connaissances sur les technologies émergentes auprès du management informatique |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 6 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |

## Description du niveau

**Niveau 6**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.

**Compétences principales**

Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.

Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.

Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.

**Formation et Développement**

Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale :

- Direction et gestion de projets d'envergure moyenne relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de taille/complexité moyennes (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;

- définition, documentation et exécution de projets de moyenne envergure ; orientation et conseil pour les membres de l'équipe de projet ; conseil aux clients/utilisateurs à toutes les phases, si nécessaire ;

- travaille en lien avec d'autres managers au sein des fonctions informatique et conseil de l'entreprise ; gestion des attentes à l'égard des projets ;

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure

### Tâches complémentaires

- En travaillant étroitement avec les clients et l'équipe informatique si nécessaire, rechercher, analyser, modéliser, spécifier, intégrer et implémenter les processus en tenant compte des contraintes techniques, des considérations financières et des objectifs fixés (ANAL601/M).

- Dans la conception de telles solutions, porter une attention particulière aux normes internes et externes et également à celles relatives à l'audit, à la gestion de données, à la sécurité, etc… (ANAL 602/M).

- Orienter et encadrer des projets dans un domaine de responsabilité défini et planifier avec précision et efficacité le travail des groupes de projet (ANAL 603/M).

- Jouer un rôle significatif dans la définition de stratégies pour utiliser l'informatique de manière efficace dans un domaine défini et formaliser l'état de l'art sur des domaines comme la planification stratégique, la recherche opérationnelle, l'analyse des coûts (ANAL 604/M).

- Maintenir une bonne connaissance, conseiller et justifier la qualité opérationnelle des procédures informatiques des applications fonctionnelles actuelles. Conseiller et adapter les normes, les méthodes et les procédures pour leur application générale (ANAL 605/M).

- Convaincre les clients d'accepter des solutions viables et des systèmes validés qui impliquent des changements de conditions de travail et de pratiques, en démontrant compréhension, imagination et créativité (ANAL 606/M).

- Rédiger et parler avec aisance et communiquer avec efficacité avec les différents niveaux de management (ANAL607/M)

Coordonne la mise en place et l'utilisation des lignes internes et externes appropriées à la communication pour assurer la fourniture de l'information nécessaire au management de la capacité. (CPMG601/M)

Contrôle la production de la qualité des plans de capacité en conformité avec le business, les plans IT et les critères d'organisation tout en fournissant un service pour répondre aux demandes ad-hoc de capacité et d'utilisation de l'information. (CPMG602/M)

Prépare et gère les budgets et formule la base des soumissions pour la fourniture des composants de système, avec les détails appropriés, considéré comme nécessaire pour démontrer la justification, en tenant compte des opportunités dans la livraison.(CPMG603/M)

Surveille la résolution des rapports d'exception sur capacité/utilisation en rapport avec les plans édités et la capacité installée. (CPMG604/M)

S'assure que le process de gestion des collaborateurs soit conforme aux critères employeur et aux besoins techniques spéciaux. (CPMG605/M)

S'assure que des procédures de gestion de capacité sont bien documentées et sont auditées sur l'efficacité et la conformité de façon régulière. (CPMG606/M)

- Apporter personnellement une expertise dans la sélection, la mise en place et l'utilisation des architectures et des logiciels de bases de données y compris le contrôle des derniers développements et la planification à long terme pour une future utilisation. Contribuer au travail d'expert réalisé dans le domaine des base de données (DBDS604/M)

Prendre la responsabilité technique de tous les aspects de spécifications et de conception des systèmes (DESN601/M).

Conseiller sur la sélection et l'utilisation des normes, méthodes et outils adéquats et leur mise en œuvre (DESN602/M)

Conseiller les équipes de développement sur l'évaluation et l'analyse de l'impact des principales options de conception (DESN603/M)

- Dans un secteur de responsabilité défini, travailler avec le client à la définition et au démarrage de projets de développement. (DLMG601/M)

- Contrôler et rendre compte de l'avancement des projets de développement auprès du client. Accorder une place primordiale à l'identification - dans les meilleurs délais - des problèmes et leur résolution, les modifications de planning, ainsi que les modifications de besoins, particulièrement si elles ont une incidence sur les ressources (DLMG605/M)

- Prendre la responsabilité d'une équipe de développement, en surveillant leur recrutement, leur formation et leur développement (DLMG607/M).

- Maintenir une connaissance renouvelée des technologies émergentes et en développement dans les domaines intéressant l'organisation / l'entreprise, par la lecture de documents appropriés émanent de recherche universitaire, de publications et d'informations des fournisseurs, par la participation à des conférences et des séminaires, et à travers des contacts directs et d'autres sources d'informations (EMRG601/M).

- Contribuer à la recherche, au développement et à l'évaluation de nouveaux produits qui sont potentiellement utiles pour l'entreprise / l'entité(EMRG606/O)

- S'assurer que le management informatique est informé des tendances et développements informatiques et les conseiller sur les conséquences commerciales (EMRG604/M)

- Encadrer une petite équipe d'ingénieurs R&D, soit dans un contexte permanent, soit dans le cadre d'un projet spécifique (EMRG607/O).

- Évaluation et émission de recommandations/prise de décisions concernant les options techniques, le cas échéant

- Contrôle du développement, de la formation et du système d'évaluation de l'équipe projet ou

- Conseil aux gestionnaires de ressources (supérieurs hiérarchiques directs des membres de l'équipe de projet) concernant les problèmes de développement, de formation et d'évaluation de l'équipe projet

Fournit des conseils dans le processus de sélection des stratégies techniques, des standards, des méthodes et des outils appropriés pour le développement des systèmes. Promulgue des conseils à l'équipe projets au moyen de présentation de standards écrits, et de directives de manière appropriée (TAUT601/M).

Fournit des conseils dans la préparation du planning technique global et détaillé et coopère avec les consultants métiers et l'équipe de gestion de ressources humaines pour s'assurer que les ressources techniques appropriées ont été allouées (TAUT602/M).

Produit les règles de développement systèmes, méthodes et outils, incluant les aspects techniques de méthodes de gestion de configuration, règles de sécurité du système (confidentialité, intégrité et accessibilité) ainsi que les aspects opérationnels de maintenance du système en cours de développement et procédures de restauration de système. S'assure que les aspects ayant trait à la stratégie technique, aux standards et aux règles et leur pratique sont appliquées correctement (TAUT603/M).

S'assure que les enregistrements techniques appropriés sont établis et maintenus et que les contrôles d'assurance méthode sont correctement utilisés (TAUT 604).

Gère l'avancement technique, informe le directeur de projet des principaux problèmes technique et fait des recommandations sur leur résolution (TAUT605/M)

Conseille sur les critères de qualité appropriés et sur la conduite de la revue de qualité des productions techniques. S'occupe de la revue de qualité et s'assure de l'adéquation et de l'efficacité des procédures de contrôle qualité (TAUT606/M)

Prend en charge toutes les évolutions, leur évaluation et leur impact sur la fin du projet et produit le contenu, l'action et conseils appropriés (TAUT607/M)

Prépare ou aide à la préparation des aspects techniques du reporting projet et contribue aux revues et évaluations de bonne fin de projets (TAUT608/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- De préférence, diplôme universitaire (licence ou maîtrise, par exemple). Sinon, détenteur d'une qualification professionnelle pertinente.

- Bon résultats au poste de Chef de projet niveau 5 ou

- Expérience de 4 à 6 années de la conduite de projets (informatiques) petits à moyens

- Antécédents avérés d'estimation réaliste. Conscient des aspects financiers/coûts, possédants des compétences en relation client et appliquant les comportements requis pour assumer la responsabilité de projets de moyenne envergue.

Souhaité

- A un réseau établi de contacts au sein d'Atos Origin en local et élargissement actif de ce réseau à l'ensemble d'Atos Origin

- Expérience de missions internationales / de collaboration à l'échelle internationale

- Maîtrise élémentaire de l'anglais.

### Connaissance techniques et autres

## Comportements

Leadership

-Prend le temps de réfléchir à l'orientation du ou des projets et recommande des améliorations réalistes tenant compte de son expérience et des tendances existantes. Convainc les parties prenantes clés d'accepter des changements d'approche en cours de projet (si nécessaire) en s'appuyant sur des bonnes pratiques et/ou les normes d'Atos Origin.

- Est  capable de dirgier une équipe de projet multisite et pluridisciplinaire de taille moyenne (<50 personnes), si Atos Origin joue le rôle de maître d'oeuvre auprès des sous-traitants et si la technologie/solution à fournir est mature, mais inclut éventuellement des aspects ne relevant pas de son domaine personnel de savoir-faire.

- Donne à chacun le sentiment d'appartenir au groupe et de pouvoir lui apporter une valeur ajoutée. Recourt au coaching pour aider ses collaborateurs à mieux comprendre leurs points forts, leurs points faibles, leurs intérêts et leurs ambitions. Crée un esprit d'équipe et un environnement solidaire.

- Demande pro-activement du feed-back afin d'identifier ses opportunités de développement personnel et d'agir en conséquence. Reconnait ses points forts et ses points faibles. Prend le temps de réfléchir à son comportement personnel et à ses actes.

- Possède une vision claire des résultats réalistes qu'il est possible d'atteindre et poursuit ses objectifs avec énergie et vigueur. Fait preuve de confiance/enthousiasme à l'égard des idées nouvelles et encourage les autres à participer activement.

Organisation des projets

- Planifie et contrôle des projets contenant plusieurs sous-projets et/ou des activités tierces présentant des dépendances externes. Modifie les plans/données initiales pour atteindre les résultats escomptés, tout en gérant les changements apportés au périmètre et aux jalons du projet. Gère des équipes dont les technologies et/ou les résultats ne relèvent pas de son domaine personnel de savoir-faire. Rend des comptes, suit le coût du travail effectué et prend des mesures correctives visibles pour limiter les écarts budgétaires potentiellement dangereux.

- Gère les risques, les problèmes et les hypothèses associés aux projets multi-flux de complexité moyenne impliquant des technologies et à des ressources (dont tierces) ne relevant pas de son domaine de savoir-faire. Les risques quantifiés peuvent être commerciaux et/ou liés à l'activité.

- Est capable d'exploiter les outils et les processus d'Atos Origin dans des environnements multi-projets avec de multiples flux de coûts/chiffres d'affaires. Implique les intéressés et associe les outils/processus d'Atos Origin et des clients afin de limiter les doublons et d'assurer l'efficacité.

- Gère le transfert transparent des résultats des projets acceptés par le client et/ou Atos Origin, y compris les propositions de réaffectation du personnel et de cession des actifs non inclus dans le transfert.

- S'adapte à l'évolution des situations en adoptant différents rôles si un nouvel environnement (client) l'exige. Expérimente de nouvelles méthodes de travail et adopte un état d'esprit positif face au changement.

Gestion des livrables

- Adapte la planification et son approche de manière à obtenir les avantages pour l'entreprise requis. Identifie les solutions permettant des gains rapides et définit des ordres de priorité/des plans en conséquence. Influence les principaux intéressés pour otpimiser les chances des succès, telles que mesurées par les facteurs clés de succès des projets.

- Définit les besoins et le périmètre du projet avec les intéressés en suggérant des définitions d'attentes et des mesures d'acceptation adaptées pour éviter toute ambiguité. Négocie pour optimiser la position commerciale d'Atos Origin tout en apportant une valeur ajoutée au client.

- Adopte une approche fortement organisée et engagée pour atteindre les objectifs convenus. Fait preuve de persévérance face aux résistances/reculs et demande aux autres de répondre des échecs/des problèmes (si nécessaire). Compare en permanence l'avancement par rapport aux délais/normes

- Exprime clairement ses arguments. Adapte les solutions existantes aux nouveaux problèmes et choisit la meilleure avec réalisme. Trouve des solutions originales ou imaginatives aux problèmes. Discute de différents aspects de problèmes pour structurer les situations complexes.

- Assimile/applique de nombreuses normes et convient d'une approche commune avec les principaux intéressés afin de respecter les normes sans perdre en efficacité. S'assure que les changements apportés à la configuration sont maintenus et contrôlés pendant tout le cycle de vie du projet et de façon proactive.

- Propose des améliorations aux processus en s'appuyant sur des mesures et des informations liées au projet.

Gestion de la relation

- Recherche pro-activement le fedd-back des clients et agit en conséquence. Tient toujours compte des conséquences de ses décisions/actions sur le client en percevant les problèmes de son point de vue. Gère convenablement et dépasse les attentes des clients

- Montre une forte cohérence entre ses paroles et ses actes, sait respecter la confidentialité quand il faut et ne donne pas une image fausse des autres et de lui-même. Ses conseils et ses solutions sont recherchés. Repère les sources de conflit potentielles et en dirige la résolution.

- Facilite la discussion et la réalisation de compromis afin d'atteindre un consensus sur les décisions et les actions, s'approprie les décisions et les actions de l'équipe et les mène à bien. Donne à tous les membres de son équipe l'occasion (et la motivation) d'apporter leur contribution

- Sait présenter des informations complexes à différents auditoires. Sait se faire écouter et peut gérer de grands groupes (par exemple, lors d'une présentation). Implique et gère activement tous les intéressés.

Sens commercial

- Montre qu'il comprend clairement les conséquences de ses actes et la rentabilité. Repère et élimine les menaces susceptibles de compromettre la fourniture de service

- Contacte des collègues d'autres secteurs d'Atos Origin pour améliorer les offres de services intégrées et/ou leur fourniture

- Gère avec efficacité le contrôle global du changement : documentation, analyse d'impact (coût, risque, qualité, affection des ressources) et approbation par le Comité de contrôle du changement ; actualise/coordonne le plan de projet. Négocie les changements d'approche avec les principaux intéressés.

- Dirige des projets de complexité moyenne (valeur totale : 0.5 à 2 millions d'euros) en termes : de taille de l'équipe, de couverture géographique, de sous-traitant, etc.

- Respecte les normes contractuelles d'Atos Origin convenus ; assure la liaison avec le chargé de compte afin d'entretenir de bonnes relations avec le client. Résout les problèmes/litiges le plus précocement possible et négocie avec les clients de manière à conserver de bonnes relations avec eux sans compromettre la position commerciale d'Atos Origin

Formation et avancement de carrière

Promotion au poste de Chef de projet 7

- Pour passer de GCM niveau 6 à GCM niveau 7, il faut d'abord démontrer que l'on possède les compétences. Une fois acquise au moins la moitié des compétences de GCM 7, on peut envisager une promotion si l'exécution des projets existants donne toute satisfaction. Voir la section Compétences techniques du Chef de projet 7.

Activités de développement professionnel

Le développement aux fins de progression de carrière peut passer par ce qui suit :

Recherche de mentor

- Discussion/exploration informelles des idées et des problèmes. Il est préférable que le mentor ne travaille pas dans le même domaine que la personne pour préserver des rapports informels et indépendants. Le mentor ne doit pas être le chef de projet.

Prise en charge de projets/missions plus larges

- Participation à des projets permettant de mieux comprendre les difficultés types auxquelles se heurtent les chefs de projet expérimentés ou permettant une meilleur compréhension d'Atos Origin et ses capacités.

Rotation de poste et missions spéciales

- Acceptation temporaire d'autres postes, à l'intérieur à ou à l'extérieur de l'informatique, en particulier s'ils offrent un nouveau point de vue sur la fonction exercée ou exposent à d'autres environnements et cultures

Expérience internationale

- Participation à des projets internationaux

Participation à des organisations professionnelles

- participation active à des organisations professionnelles au niveau de la branche d'activité, de groupes spécialisés ou de comités

Développement du management

- Formation, pratique et compréhension des compétences et des techniques requises pour gérer tout ou partie d'une organisation, y compris gestion administrative et financière, gestion du changement et planfication stratégie. Nécessite une formation interne et externe, la participation à un programme de développement ad hoc du type MBA.

Qualification

- Appartenance à la communauté de chefs de projet de son pays
- Diplômes/certifications en gestion de projet pertinents (par exemple, PMI)

# Directeur de Projet - Niveau 7 (PM7)

**Filière : Management**
**Métier : Management de Projet**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 7 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DLMG | Gestion des développements | Niveau 7 | Gestion de ressources dans le but de planifier, estimer et mener à terme des projets de développement dans le respect des délais, des coûts et des normes de qualité |

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale :
- Direction et gestion de projets d'envergure moyenne ne relevant pas nécessairement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales
Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de taille/complexité moyennes (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;
- exécution de projets et de programmes de travail de moyenne envergure avec mise en place et gestion de structures de contrôle et de suivi aptes à fournir les livrables à l'entreprise ;

- travaille en liaison avec d'autres managers au sein des fonctions informatique et conseil et dans l'entreprise en général ; gestion des attentes à l'égard des projets ;

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et par la suite, le cas échéant, de leur évaluation.

### Tâches complémentaires

- Participer à la mise en œuvre de l'infrastructure du système informatique, y compris les normes, les méthodes, les directives, les techniques, les outils et les structures de contrôle (PRMG710/O).

- Prendre la responsabilité d'une équipe de développement, en surveillant leur recrutement, leur formation et leur développement (DLMG708/O).

- Participation active au processus annuel de planification et d'établissement du budget des fonctions informatique et conseil

- Participation à la mise en œuvre de l'infrastructure informatique, dont les normes, les méthodes, les directives, les techniques, les outils et les structures de contrôle

- Évaluation et émission de recommandations/prise de décisions sur des choix techniques, le cas échéant en contribuant activement aux stratégies techniques de l'organisation

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Souhaité

- Possession d'un réseau établi de contacts au sein de son établissement Atos Origin et du réseau international d'Atos Origin ou, s'il est nouveau dans l'entreprise, capacité à en créer un rapidement.

- Expérience des missions internationales/de travail à l'échelle internationale

- Maitrise de l'anglais des affaires

- Notions élémentaires d'une autre langue pertinente

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Leadership

- Conseille et dirige les revues de projets, ainsi que les évaluations avec les intéressés de haut niveau. Remplit avec efficacité le rôle d'évaluateur indépendant externe de projets complexes ; recommande des améliorations/alternatives réalistes fondées sur l'autorité intellectuelle que lui confèrent sa vaste expérience, sa pratique de multiples approches et son recours aux bonnes pratiques.

- Est capable de dirgier une équipe de projet multisite et pluridisciplinaire de taille moyenne (<50 personnes), où Atos Origin joue le rôle de maître d'oeuvre auprès des sous-traitants et où la technologie/solution à fournir est mature, mais inclut éventuellement des aspects ne relevant pas de son domaine personnel de savoir-faire.

- Donne à chacun le sentiment d'appartenir au groupe et de pouvoir lui apporter une valeur ajoutée. Recourt au coaching pour aider ses collaborateurs à mieux comprendre leurs points forts, leurs points faibles, leurs intérêts et leurs ambitions. Crée un esprit d'équipe et un environnement solidaire.

- Recherche les occasions de stimuler son propre développement au sein de son environnement professionnel existant. Comprend les conséquences et la responsabilité attachées au fait de donner l'exemple.

- Poursuit ses buts et ses objectifs avec courage. Repère et surmonte les obstacles tout en donnant envie aux autres d'avancer dans une direction claire. S'approprie les initiatives de changements majeurs et en prend la tête chaque fois que possible.

Organisation des projets

- Planifie et contrôle des projets contenant plusieurs sous-projets et/ou des activités tierces présentant des dépendances externes. Modifie les plans/données initiales pour atteindre les résultats escomptés, tout en gérant les changements apportés au périmètre et aux jalons du projet. Gère des équipes dont les technologies et/ou les résultats ne relèvent pas de son domaine personnel de savoir-faire. Fournit des comptes, suit le coût du travail effectué et prend des mesures correctives visibles pour limiter les écarts budgétaires potentiellement dangereux.

- Gère les risques, les problèmes et les hypothèses associés aux projets multi-flux de complexité moyenne faisant appel des technologies et à des ressources (dont tierces) ne relevant pas de son domaine de savoir-faire. Les risques quantifiés peuvent être commerciaux et/ou liés à l'activité.

- Est capable d'exploiter les outils et les processus d'Atos Origin dans des environnements multi-projets tout en conciliant les différents flux de coûts/chiffres d'affaires. Implique les intéressés et associe les outils/processus definis d'Atos Origin et des clients pour limiter les doublons et assurer l'efficacité.

- Gère le transfert transparent des résultats des projets acceptés par le client et/ou l'organisation Atos Origin, y compris les propositions de réaffectation du personnel et de cession des actifs non inclus dans le transfert.

- Conserve son efficacité, même dans un complexe dynamique. Prend l'initiative du changement pour assurer l'amélioration continue. Réagit rapidement et de manière adéquate aux exigences nouvelles ou inatendues des clients ou aux actions de la concurrence. Aide les autres à s'adapter aux changements.

Gestion des livrables

- Adapte la planification et son approche de manière à obtenir les avantages pour l'entreprise requis. Identifie les solutions permettant des gains rapides et définit des ordres de priorité/des plans en conséquence. Influe sur les principaux intéressés pour otpimiser les chances des succès, telles que mesurées par des facteurs cruciaux de succès de projet.

- Définit les exigences et le périmètre du projet avec les intéressés ; propose des définitions d'attentes et des mesures d'acceptation adaptées pour éviter toute ambiguité. Négocie pour optimiser la position commerciale d'Atos Origin tout en apportant une valeur ajoutée au client.

- Parle régulièrement des buts et des attentes avec toutes les personnes concernées et élimine les obstacles, si nécessaire. Ne perd jamais de vue le contexte général, même dans les situations très complexes ; évalue les résultats intermédiaires et leur effet sur l'atteinte des buts globaux.

- Exprime clairement ses arguments. Adapte les solutions existantes aux nouveaux problèmes et choisit la meilleure avec réalisme. Trouve des solutions originales ou imaginatives aux problèmes. Discute de différents aspects de problèmes pour structurer les situations complexes.

- Convainc les principaux intéressés de modifier les approches standard de manière constructive en s'appuyant sur son expérience, ses connaissances et/ou une réflexion approfondie. Optimise l'efficacité dans le respect des normes de manière à contrôler les livrables.

Gestion de la relation

- Construit des relations avec les clients basées sur la confiance et le respect mutuel et les préserve, même en cas de problèmes. Est considéré comme un partenaire respecté à différents échelons de l'organisation des clients. Surveille les objectifs de performances et les délais, ainsi que les normes de qualité, et prend les mesures éventuellement nécessaires. Adapte les produits d'Atos Origin afin qu'ils correspondent au mieux aux besoins des clients.

- Montre une forte cohérence entre ses paroles et ses actes, sait respecter la confidentialité quand il le faut et ne donne pas une image fausse des autres et de lui-même. Est vu comme force de conseil et solutions. Repère les sources de conflit potentielles et en dirige la résolution.

- Encourage le travail d'équipe transversal et recherche activement les opportunités de renforcer la collaboration entre les groupes. Veille à ce que les buts communs soient compris et apprécie à leur juste valeur la dynamique de groupe et le fait que l'équipe atteigne ses résultats.

- Sait présenter des informations complexes à différents auditoires. Sait se faire écouter et peut gérer de grands groupes (par exemple, lors d'une présentation). Implique et gère activement tous les intéressés.

Sens commercial

- Produit des budgets et identifie les contrôles permettant d'assurer la rentabilité. Reconnaît et saisit systématiquement les opportunités d'ajouter de la valeur pour le client et pour Atos Origin en saisissant de manière proactive les opportunités commerciales supplémentaires, si cela est possible. Est prêt à prendre des risques calculés pour gagner un avantage commercial.

- Gère avec efficacité le contrôle global du changement : documentation, analyse d'impact (coût, risque, qualité, affection des ressources) et approbation par le Comité de contrôle du changement ; actualise/coordonne le plan de projet. Négocie les changements d'approche avec les principaux intéressés.

- Dirige des projets de complexité moyenne (valeur totale : 0.5 à 2 millions d'euros) en termes : de taille de l'équipe, de couverture géographique, de sous-traitant, etc.

- Respecte les normes contractuelles d'Atos Origin convenus ; assure la liaison avec le chargé de compte afin d'entretenir de bonnes relations avec le client. Résout les problèmes/litiges le plus précocement possible et négocie avec les clients de manière à conserver de bonnes relations avec eux sans compromettre la position commerciale d'Atos Origin.

Formation et avancement de carrière

Promotion au poste de Chef de projet 8

- Pour passer de GCM niveau 7 à GCM niveau 8, il faut d'abord démontrer que l'on possède les compétences. Une fois acquise au moins la moitié des compétences de GCM 8, on peut envisager une promotion si l'exécution des projets existants donne toute satisfaction. Voir la section Compétences techniques du Chef de projet 8.

Activités de développement professionnel

Le développement aux fins de progression de carrière peut passer par ce qui suit :

Rôle de mentor

- Discussion/exploration informelles des idées et des problèmes avec des membres de l'équipe novice en gestion de projet (ou la communauté Atos Origin élagie). Le mentor ne doit pas entretenir de relation hiérarchique avec la personne, afin que leurs rapports demeurent informels et indépendants.

Formation

- Participation à des activités de communication au sein d'Atos Origin ; transmission du savoir et formation dans ses domaines de savoir-faire. En outre (si possible), rédaction de publications pour des organismes ou des communautés externes donnant une image positive d'Atos Origin.

Participation à des organisations professionnelles

- participation active à des organisations professionnelles au niveau de la branche d'activité, de groupes spécialisés ou de comités.

Développement du management

- Formation, pratique et compréhension des compétences et des techniques requises pour gérer tout ou partie d'une organisation, y compris gestion administrative et financière, gestion du changement et planification stratégique. Nécessite une formation interne et externe, et éventuellemnt la participation à un programme de développement ad hoc du type MBA.

Qualification

- Appartenance à la communauté de chefs de projet de son pays.

- Diplômes/certifications en gestion de projet pertinents (par exemple, PMI).

# Directeur de Projet - Niveau 8 (PM8)

**Filière : Management**
**Métier : Management de Projet**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 8 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DLMG | Gestion des développements | Niveau 8 | Gestion de ressources dans le but de planifier, estimer et mener à terme des projets de développement dans le respect des délais, des coûts et des normes de qualité |

## Description du niveau

**Niveau 8**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

**Tâches principales**

Activité principale :
- Direction et gestion de projets de grande envergure relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de grande envergure/très complexe (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;

- exécution de projets et de programmes de travail de grande envergure dotés de budgets importants avec mise en place et gestion de structures de contrôle et de suivi aptes à fournir les livrables à l'entreprise ;

- liaison avec la direction générale de l'entreprise ; gestion de ses attentes à l'égard des projets ;

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure.

### Tâches complémentaires

- Prendre la responsabilité d'une équipe de développement, en surveillant leur recrutement, leur formation et leur développement (DLMG807/O).

- Large participation au processus annuel de planification et d'établissement du budget des fonctions informatique et conseil, ainsi qu'à la stratégie de l'organisation dans son ensemble

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- De préférence, diplôme universitaire (licence ou maîtrise, par exemple). Sinon, détenteur d'une qualification professionnelle pertinente.

- Bons résultats au poste de Chef de projet niveau 7

- Vaste expérience de la conduite de projets (informatiques) d'envergue moyenne à grande

- Antécédents avérés d'estimation réaliste. Conscient des aspects financiers/coûts, possédant des compétences en relations avec la clientèle et appliquant les comportements requis pour assumer la responsabilité de projet de grande envergue.

-Expérience en gestion de projets internationaux

- Maîtrise de l'anglais des affaires

Souhaité

- Possession d'un réseau établi de contacts au sein de son établissement Atos Origin et du réseau international d'Atos Origin ou, s'il est nouveau dans l'entreprise, capacité à en créer un rapidement

- Maîtrise du vocabulaire des affaires dans une autre langue pertinente.

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Leadership

- Conseille et dirige les revues de projets, ainsi que les évaluations avec les intéressés de haut niveau. Remplit avec efficacité le rôle d'évaluateur indépendant externe de projets complexes en recommandant des améliorations/alternatives réalistes fondées sur l'autorité intellectuelle que lui confèrent sa vaste expérience, sa pratique de multiples approches et son recours aux bonnes pratiques.

- Est capable de dirgier de grandes équipes(<50 personnes),multiculturelles, pluridisciplinaires et géographiquement dispersées, dont celles comprenant plus d'un sous-traitant dans un scénario de consortium, dans le cadre de projet dont la solution/technologie est immature et/ou d'avant-garde.

- Donne à chacun le sentiment d'appartenir au groupe et de pouvoir lui apporter une valeur ajoutée. Recourt au coaching pour aider ses collaborateurs à mieux comprendre leurs points forts, leurs points faibles, leurs intérêts et leurs ambitions. Crée un esprit d'équipe et un environnement solidaire.

- Recherche les occasions de stimuler son propre développement au sein de son environnement professionnel existant. Comprend les conséquences et la responsabilité attachées au fait de donner l'exemple.

- Poursuit ses buts et ses objectifs avec courage. Repère et surmonte les obstacles tout en donnant envie aux autres d'avancer dans une direction claire. S'approprie les initiatives de changements majeurs et en prend la tête chaque fois que possible.

Organisation des projets

- Planifie et contrôle des portefeuilles de projets très complexes, dont certains jalons seront considérés inamovibles. Gère de grandes équipes géographiquement dispersées et applique des méthodes de planification, de reporting et de communication à la gestion de ces ressources dispersées.

- Définit des stratégies, des approches et des outils de gestion du risque. Identifie et gère les risques, les problèmes et les hypothèses d'un portefeuille de projet complexes, comportant des risques politiques ou susceptibles de nuire à la réputation de l'entreprise.

- Est particulièrement leader dans l'application de multiples méthodes/outils pour accroître l'efficacité des normes d'Atos Origin aux projet pour en optimiser l'efficacité.

- Gère le transfert transparent des résultats des projets acceptés par le client et/ou l'organisation Atos Origin, qui en tient lieu, y compris les propositions de réaffectation du personnel et de cession des actifs non inclus dans le transfert.

- Conserve son efficacité, même dans un contexte dynamique. Prend l'initiative du changement pour assurer l'amélioration continue. Réagit rapidement aux exigences nouvelles ou inattendues des clients ou aux actions de la concurrence. Aide les autres à s'adapter aux changements.

Gestion des livrables

- Est capable de réfléchir rapidement et de réorienter de gros projets afin d'en obtenir les bénéfices escomptés. Noue des contacts efficaces avec les intéressés de haut niveau afin de convenir d'une stratégie ou d'influer sur leur choix dans le but d'orienter des projets complexes et d'optimiser les bénéfices. Contrôle la rédaction de la version finale des cas pratiques, si nécessaire.

- Définit les attentes et le périmètre des projets avec les intéressés de haut niveau. Dirige la définition des attentes et les mesures d'acceptation afin d'éliminer toute ambiguité. Exerce une influence directe sur les intéressés de haut niveau afin d'optimiser la position commerciale d'Atos Origin et la valeur ajoutée pour le client.

- Parle régulièrement des buts et des attentes avec toutes les personnes concernées et élimine les obstacles, si nécessaire. Ne perd jamais de  vue le contexte général, même dans les situations très complexes ; évalue les résultats intermédiaires et leur effet sur l'atteinte des objectifs globaux.

- Présente des idées/points de vue nouveaux (les siens ou ceux d'autres personnes) qui permettent des avancées notoires dans des contextes existants. Est capable de juger les analyses de risque complexes et de les traduire en solutions possibles. Possède une vision claire des facteurs qui influent sur la prise de décision stratégique, le lancement/pilotage du développement de produits et de services innovants en tirant les enseignements des efforts antérieurs.

- Convainc les intéressés de haut niveau de modifier de manière constructive les approches standards en s'appuyant sur son expérience, ses connaissabces et/ou une réflexion approfondie. Optimise l'efficacité dans le respect des normes de manière à contrôler les livrables.

Gestion de la relation

- Construit des relations avec les clients basées sur la confiance et le respect mutuel et les préserve, même en cas de problèmes. Est considéré comme un partenaire respecté à différents échelons de l'organisation des clients. Surveille les objectifs de performances et les délais, ainsi que les normes de qualité, et prend les mesures éventuellement nécessaires. Adapte les produits d'Atos Origin afin qu'ils correspondent au mieux aux besoins des clients.

- Montre une forte cohérence entre ses paroles et ses actes, sait respecter la confidentialité quand il le faut et ne donne pas une image fausse des autres et de lui-même. Est vu comme force de conseil et solutions. Repère les sources de conflit potentielles et en dirige la résolution.

- Encourage le travail d'équipe transversal et recherche activement les opportunités de renforcer la collaboration entre les groupes. Veille à ce que les buts communs soient compris et apprécie à leur juste valeur la dynamique de groupe et le fait que l'équipe atteigne ses résultats.

- Sait présenter des informations complexes à différents auditoires. Sait se faire écouter et peut gérer de grands groupes (par exemple, lors d'une présentation). Implique et gère activement tous les intéressés.

Sens commercial

- Produit des budgets et identifie les contrôles permettant d'assurer la rentabilité. Reconnaît et saisit systématiquement les opportunitées d'ajouter de la valeur pour le client et pour Atos Origin en saisissant de manière proactive les opportunitées commerciales supplémentaires, si cela est possible. Est prêt à prendre des risques calculés pour gagner un avantage commercial.

- Dirige avec efficacité le contrôle global du changement : documentation, analyse d'impact (coût, risque, qualité, affection des ressources) approbation par le Comité de contrôle du changement ; actualise et coordonne le plan de projet. Est capable de proposer aux

intéressés de haut niveau des changements fondés sur son expérience, ses connaissances et/ou sa réflexion approfondie et de les appliquer.

- Dirige des projets très complexes (valeur totale : 2 millions d'euros) et de grandes équipes complexes en termes de taille, de couverture géographique, de conditions générales des sous-traitants, etc.

- Dirige les projets, entretient de bonnes relations avec les clients, les Chargés de compte et toutes les autres parties. Applique les normes d'Atos Origin à tous les documents de projets, comme il convient pour les projets très complexes. Entretient d'excellentes relations avec la clientèle tout en protégeant la position commerciale d'Atos Origin, parfois grâce à des négociations stratégiques.

Formation et avancement de carrière

Promotion au poste de Chef de projet 9

- Pour passer de GCM niveau 8 à GCM niveau 9, il faut d'abord démontrer que l'on possède les compétences. Une fois acquise au moins la moitié des compétences de GCM 9, on peut envisager une promotion si l'exécution des projets existants donne toute satisfaction. Voir la section Compétences techniques du Chef de projet 9.

Activités de développement professionnel

Le développement aux fins de progression de carrière peut passer par ce qui suit :

Rôle de mentor

- Discussion/exploration informelles des idées et des problèmes avec des membres de l'équipe novice en gestion de projet (ou la communauté Atos Origin élagie). Le mentor ne doit pas entretenir de relation hiérarchique avec la personne, afin que leurs rapports demeurent informels et indépendants.

Formation

- Participation à des activités de communication au sein d'Atos Origin ; transmission du savoir et formation dans ses domaines de savoir-faire. En outre (si possible), rédaction de publications pour des organismes ou des communautés externes donnant une image positive d'Atos Origin.

Participation à des organisations professionnelles

- participation active à des organisations professionnelles au niveau de la branche d'activité, de groupes spécialisés ou de comités.

Développement du management

- Formation, pratique et compréhension des compétences et des techniques requises pour gérer tout ou partie d'une organisation, y compris gestion administrative et financière, gestion du changement et planification stratégique. Nécessite une formation interne et externe, et éventuellemnt la participation à un programme de développement ad hoc du type MBA.

Qualification

- Appartenance à la communauté de chefs de projet de son pays.

- Diplômes/certifications en gestion de projet pertinents (par exemple, PMI).

# Directeur de Projet - Niveau 9 (PM9)

**Filière : Management**
**Métier : Management de Projet**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 9 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DLMG | Gestion des développements | Niveau 8 | Gestion de ressources dans le but de planifier, estimer et mener à terme des projets de développement dans le respect des délais, des coûts et des normes de qualité |

## Description du niveau

**Niveau 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines importants d'expertise. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions, ainsi que de celles de ses collaborateurs.
**Influence**
Peut influencer de manière cruciale la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
L'influence s'exerce au niveau du comité de direction ou à un niveau équivalent auprès des clients
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes les plus complexes qui impactent le management et le commerce. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans plusieurs domaines d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein d'une ou de plusieurs entreprises et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise. Pense et agit avec des normes spécifiques, des objectifs et résultats fixés par le management du périmètre de rattachement.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership, au plus haut niveau et dans des contextes très variés.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, à tout niveau, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve de large connaissance dans une grande variété de domaines (informatique, RH, Finances, ...), associées à une connaissance équivalente des activités des entreprises utilisatrices.
Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer, à haut niveau, dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale :

- Direction et gestion de projets complexes de très grande envergure pouvant dépasser son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de très grande envergure/complexité (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;
- exécution de projets et de programmes de travail de très grande envergure et de prestige dotés de budgets importants avec mise en place et gestion de structures de contrôle et de suivi aptes à fournir les livrables à l'entreprise ;
- liaison avec les échelons les plus élevés de la hiérarchie de l'entreprise ; gestion de leurs attentes à l'égard des projets ;
- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure.

### Tâches complémentaires

- Prendre la responsabilité d'une équipe de développement, en surveillant leur recrutement, leur formation et leur développement (DLMG807/O).
- Large participation au processus annuel de planification et d'établissement du budget des fonctions informatique et conseil, ainsi qu'à la stratégie de l'organisation dans son ensemble

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- De préférence, diplôme universitaire (licence ou maîtrise, par exemple). Sinon, détenteur d'une qualification professionnelle pertinente.
- Bons résultats au poste de Chef de projet niveau 8
- Vaste expérience de la conduite de grands projets (informatiques) complexes
- Antécédents avérés d'estimation réaliste. Conscient des aspects financiers/coûts, possédant des compétences en relations avec le client et appliquant les comportements requis pour assumer la responsabilité de projet de grande envergue.
-Expérience en gestion de projets internationaux
- Maîtrise de l'anglais des affaires
- En tant qu'employé, possède un réseau établi de contact au sein d'Atos Origin en local et de l'ensemble du groupe Atos Origin dans le monde.

Souhaité

- Maîtrise du vocabulaire des affaires dans une autre langue pertinente.

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Leadership

- Dirige/exécute les évaluations de projets appropriées avec les intéressés de haut niveau. Participe en tant qu'expert aux évaluations indépendantes externes de projets complexes ; recommande des améliorations/alternatives réalistes en s'appuyant sur son savoir-faire et des bonnes pratiques.
- Est capable de dirgier de grandes équipes(>50 personnes), multiculturelles, pluridisciplinaires et géographiquement réparties, dont celles comprenant plus d'un sous-traitant dans un scénario de consortium, dans le cadre de projet dont la solution/technologie est immature et/ou d'avant-garde.
- Donne l'exemple des valeurs Atos Origin ; est visible, disponible et prêt à apporter assistance et soutien.
- Crée et prome activement un environnement propice à l'épanouissement des talents.
- Est leader dans le développement des pratiques d'Atos Origin. Mène activement un travail de réflexion dans son domaine et donne l'exemple des pratiques.
- Montre du courage dans la poursuite de ses buts et ses objectifs. Repère et surmonte les obstacles tout en donnant envie aux autres d'avancer dans une direction claire. S'approprie les initiatives de changement majeures et en prend la tête chaque fois que possible.

Organisation des projets

- Planifie et contrôle des portefeuilles de projets très complexes, dont certains jalons seront considérés inamovibles. Gère de grandes équipes géographiquement dispersées et applique des méthodes de planification, de reporting et de communication à la gestion de ces ressources.
- Définit des stratégies, des approches et des outils de gestion du risque. Identifie et gère les risques, les problèmes et les hypothèses d'un portefeuille de projet complexes, comportant des risques politiques ou susceptibles de nuire à la réputation de l'entreprise.
- Est particulièrement leader dans l'application de multiples méthodes/outils pour accroître l'efficacité des environnements multi-projets complexes. Influences les intéressés à haut niveau pour appliquer et/ou adapter les normes d'Atos Origin aux projet pour en optimiser l'efficacité.
- Gère le transfert transparent des résultats des projets acceptés par le client et/ou l'organisation Atos Origin, qui en tient lieu, y compris les propositions de réaffectation du personnel et de cession des actifs non inclus dans le transfert.

- Conserve son efficacité, même dans un contexte dynamique. Prend l'initiative du changement pour assurer l'amélioration continue. Réagit rapidement aux exigences nouvelles ou inattendues des clients ou aux actions de la concurrence. Aide les autres à s'adapter aux changements.

Gestion des livrables

- Est capable de réfléchir rapidement et de réorienter de gros projets afin d'en obtenir les bénéfices escomptés. Noue des contacts efficaces avec les intéressés de haut niveau afin de convenir d'une stratégie ou d'influer sur leur choix dans le but d'orienter des projets complexes et d'optimiser les bénéfices. Contrôle la rédaction de la version finale des cas pratiques, si nécessaire.

- Définit les attentes et le périmètre des projets avec les intéressés de haut niveau. Dirige la définition des attentes et les mesures d'acceptation afin d'éliminer toute ambiguité. Exerce une influence directe sur les intéressés de haut niveau afin d'optimiser la position commerciale d'Atos Origin et la valeur ajoutée pour le client.

- Parle régulièrement des buts et des attentes avec toutes les personnes concernées et élimine les obstacles, si nécessaire. Ne perd jamais de  vue le contexte général, même dans les situations très complexes ; évalue les résultats intermédiaires et leur effet sur l'atteinte des objectifs globaux.

- Présente des idées/points de vue nouveaux (les siens ou ceux d'autres personnes) qui permettent des avancées notoires dans des contextes existants. Est capable de juger les analyses de risque complexes et de les traduire en solutions possibles. Possède une vision claire des facteurs qui influent sur la prise de décision stratégique, le lancement/pilotage du développement de produits et de services innovants en tirant les enseignements des efforts antérieurs.

- Convainc les intéressés de haut niveau de modifier de manière constructive les approches standards en s'appuyant sur son expérience, ses connaissabces et/ou une réflexion approfondie. Optimise l'efficacité dans le respect des normes de manière à contrôler les livrables.

Gestion de la relation

- Construit des relations avec les clients basées sur la confiance et le respect mutuel et les préserve, même en cas de problèmes. Est considéré comme un partenaire respecté à différents échelons de l'organisation des clients. Surveille les objectifs de performances et les délais, ainsi que les normes de qualité, et prend les mesures éventuellement nécessaires. Adapte les produits d'Atos Origin afin qu'ils correspondent au mieux aux besoins des clients.

- Assume la responsabilité d'améliorer les relations au niveau personnel. Sert d'exemple chez Atos Origin. A une image coté clients de conseil et leadership.

- Encourage le travail d'équipe transversal et recherche activement les opportunités de renforcer la collaboration entre les groupes. Veille à ce que les buts communs soient compris et apprécie à leur juste valeur la dynamique de groupe et le fait que l'équipe atteigne ses résultats.

- Se comporte avec présence, conviction et autorité. Est capable de captiver et d'inspirer de grands groupes lors de présentations et de séminaires. Construit et conserve une position de conseiller de confiance auprès des clients et des intéressés.

Sens commercial

- Produit des budgets et identifie les contrôles permettant d'assurer la rentabilité. Reconnaît et saisit systématiquement les opportunités d'ajouter de la valeur pour le client et pour Atos Origin en saisissant de manière proactive les opportunités commerciales supplémentaires, si cela est possible. Est prêt à prendre des risques calculés pour gagner un avantage commercial.

- Dirige avec efficacité le contrôle global du changement : documentation, analyse d'impact (coût, risque, qualité, affection des ressources)et l'approbation par le Comité de contrôle du changement ; actualise et coordonne le plan de projet. Est capable de proposer aux intéressés de haut niveau des changements fondés sur son expérience, ses connaissances et/ou sa réflexion approfondie et de les appliquer.

- Dirige des projets très complexes (valeur totale > 2 millions d'euros) et de grandes équipes complexes en termes de taille, de couverture géographique, de conditions générales des sous-traitants, etc.

- Dirige les projets, entretient de bonnes relations avec les clients, les Chargés de compte et toutes les autres parties. Applique les normes d'Atos Origin à tous les documents de projets, comme il convient pour les projets très complexes. Entretient d'excellentes relations avec la clientèle tout en protégeant la position commerciale d'Atos Origin, parfois grâce à des négociations stratégiques.

Activités de développement professionnel

Le développement aux fins de progression de carrière peut passer par ce qui suit :

Rôle de mentor

- Discussion/exploration informelles des idées et des problèmes avec des membres de l'équipe novice en gestion de projet (ou la communauté Atos Origin élagie). Le mentor ne doit pas entretenir de relation hiérarchique avec la personne, afin que leurs rapports demeurent informels et indépendants.

Formation

- Participation à des activités de communication au sein d'Atos Origin ; transmission du savoir et formation dans ses domaines de savoir-faire. Rédaction d'articles dans des publications professionnelles/techniques et présentation aux communautés de professionnels.

Participation à des organisations professionnelles

- participation active à des organisations professionnelles au niveau de la branche d'activité, de groupes spécialisés ou de comités.

Développement du management

- Formation, pratique et compréhension des compétences et des techniques requises pour gérer tout ou partie d'une organisation, y compris gestion administrative et financière, gestion du changement et planification stratégique. Nécessite une formation interne et externe, et éventuellement la participation à un programme de développement ad hoc du type MBA.

Qualification

- Appartenance à la communauté de chefs de projet de son pays.

- Diplômes en gestion de projet pertinents (par exemple, PMI).

# Planification Projet - Niveau 2 (PO2)

**Filière : Support & Administration**
**Métier : Planification Projet**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PROF | Planification Projet | Niveau 2 | Fourniture de support et d'orientation sur les processus, procédures, outils et techniques de gestion de projet au management, aux responsables de projet et à leurs équipes. Utilisation de logiciel de gestion de projet. Développement, production et évolution des plannings (temps, ressource, coût, ...). Suivi et contrôle de l'avancement d'un ou plusieurs projets informatiques (y compris ceux réalisés par des sous-traitants). Maintenance des documents/projets associés. Participation aux comités de suivi de projet. Analyse de la performance et de la maintenance des métriques et des modèles d'estimation. Gestion des modifications de projet et leur contrôle. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus
**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet
**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.
**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

Fournir l'orientation élémentaire sur les processus, les procédures, les outils et les techniques de gestion de projet (PROF201/M)

Installer et fournir du  support et des orientations sur le logiciel de gestion de projet (PROF202/M)

A partir d'un planning et de  données, utiliser un tableur et un logiciel de gestion de projet pour initialiser la répartition des structures et des réseaux de projet. Produire des plannings de projet et leurs mises à jour et des rapports de synthèse, y compris les coûts détaillés et récapitulatifs (PROF203/M)

### Tâches complémentaires

Maintenir les programme et fichiers de projet. Fournir des services administratifs au Comité de Pilotage Projet, aux équipes d'assurance qualité et aux réunions de plan qualité projet (PROF204/O)

Maintenir les métriques de performance et les modèles d'estimation (PROF205/O)

Assurer la gestion et le contrôle les modifications de projet (PROF206/O)

## Connaissances et compétences

| Pré-requis techniques et formaton |
| --- |
| - BAC + 2  ou expérience professionnelle équivalente<br>- A acquis une expérience (1 an minimum) dans une fonction d'ISM3 en niveau 2 OU dispose d'une expérience dans un environnement commercial, industriel ou administratif et a suivi une formation en méthodologie de gestion de projet<br>- Connaît le cycle de développement de projet informatique et les problèmes associés à l'implémentation de projets informatiques |
| **Connaissance techniques et autres** |
| - Connaissance de la gestion de projet<br>- Maîtrise des outils de gestion de projet<br>- Maîtrise des outils de reporting |
| **Comportements** |
| - Souci du détail : applique les normes et procédures aux tâches entreprises et s'assure de ne rien avoir oublié<br>- Communication efficace à l'oral et à l'écrit<br>- Numération : a la compréhension des métriques associés à un problèmes ou une situation, leur signification et relation, et est capable de les utiliser pour identifier des solutions<br>- Relations avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec une grande variété de populations |

# Planification Projet - Niveau 3 (PO3)

**Filière : Support & Administration**
**Métier : Planification Projet**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PROF | Planification Projet | Niveau 3 | Fourniture de support et d'orientation sur les processus, procédures, outils et techniques de gestion de projet au management, aux responsables de projet et à leurs équipes. Utilisation de logiciel de gestion de projet. Développement, production et évolution des plannings (temps, ressource, coût, ...). Suivi et contrôle de l'avancement d'un ou plusieurs projets informatiques (y compris ceux réalisés par des sous-traitants). Maintenance des documents/projets associés.<br>Participation aux comités de suivi de projet. Analyse de la performance et de la maintenance des métriques et des modèles d'estimation. Gestion des modifications de projet et leur contrôle. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Fournir l'orientation détaillée sur les processus, les procédures, les outils et les techniques de gestion de projet (PROF301/M)

Installer et fournir du  support et des orientations détaillés sur le logiciel de gestion de projet (PROF302/M)

Apporter conseil et orientation élémentaires sur les propositions et plans projets individuels (PROF303/M)

A partir d'un planning et de  données, utiliser un tableur et un logiciel de gestion de projet pour initialiser la répartition des structures et des réseaux de projet. Produire des plannings de projet et leurs mises à jour et des rapports de synthèse, y compris les coûts détaillés et récapitulatifs (PROF304/M)

### Tâches complémentaires

Maintenir les programmes et fichiers de projet. Pourvoir aux besoins du Comité de Pilotage Projet, aux équipes d'assurance qualité et aux réunions de plan qualité projet (PROF204/O)

Maintenir les métriques de performance et les modèles d'estimation. Mettre à jour les modèles et proposer des changements (PROF306/O)

Assurer la gestion et le contrôle les modifications de projet. Mettre à jour les processus et proposer des changements (PROF307/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

BAC + 2 ou expérience équivalente

A acquis une expérience dans le métier de la planification projet au niveau 2 OU dispose d'une expérience fonctionnelle – métier client (2 ans environ) + expérience de projet de développement informatique et a reçu une formation à la méthodologie de gestion de projet

- Connaît le cycle de développement de projet informatique et les problèmes associés à l'implémentation de projets informatiques

### Connaissance techniques et autres

- Connaissance de la gestion de projet
- Maîtrise des outils de gestion de projet
- Maîtrise des outils de reporting

### Comportements

- Communique efficacement par écrit
- Relations avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec une grande variété de populations
- Numération : a la compréhension des métriques associés à un problèmes ou une situation, leur signification et relation, et est capable de les utiliser pour identifier des solutions

# Planification Projet - Niveau 4 (PO4)

**Filière : Support & Administration**
**Métier : Planification Projet**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PROF | Planification Projet | Niveau 4 | Fourniture de support et d'orientation sur les processus, procédures, outils et techniques de gestion de projet au management, aux responsables de projet et à leurs équipes. Utilisation de logiciel de gestion de projet. Développement, production et évolution des plannings (temps, ressource, coût, ...). Suivi et contrôle de l'avancement d'un ou plusieurs projets informatiques (y compris ceux réalisés par des sous-traitants). Maintenance des documents/projets associés.<br>Participation aux comités de suivi de projet. Analyse de la performance et de la maintenance des métriques et des modèles d'estimation. Gestion des modifications de projet et leur contrôle. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Développer et maintenir les standards, processus et procédures génériques de gestion de projet (PROF401/M)

Assurer le support à l'initialisation des processus ou procédure pour un projet (PROF402/M)

Assurer le support à l'utilisation des outils et techniques de planning, d'estimation, de suivi et d'analyse de risques (PROF403/M)

Apporter un support générique et spécifique sur le développement et le contenu de cas pratiques, de plannings projet, de rapports de revue et d'audit (PROF404/M)

Evaluer la performance du projet et proposer des modifications lorsque la performance est insuffisante (PROF405/M)

### Tâches complémentaires

Apporter conseil et support de manière approfondie sur le logiciel de gestion de projet (PROF406/O)

Contribuer aux revues et audits de gestion de projets pour s'assurer de la conformité avec les normes en vigueur (PROF408/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

BAC + 2 ou expérience équivalente

A acquis une expérience dans le métier de la planification projet au niveau 3 OU dispose d'une expérience fonctionnelle – métier client (4 ans environ) + expérience de projet de développement informatique et a reçu une formation à la méthodologie de gestion de projet

- Connaît le cycle de développement de projet informatique et les problèmes associés à l'implémentation de projets informatiques
- A une connaissance pratique des méthodes, outils et techniques de gestion de projet

### Connaissance techniques et autres

- Maîtrise des techniques d'analyse fonctionnelle
- Maîtrise des outils de modélisation d'information (ex : modèle entité / relation, diagramme de classe, modèle de flux d'information, ..)

Autres savoir-faire et technique :

- Maîtrise des techniques de présentation
- Maîtrise des propositions clients : méthodes et techniques de préparation et de présentations de cas, par oral et par écrit

### Comportements

- Influence et persuasion : influence et persuade les autres d'adopter un plan d'action particulier lorsqu'il n'y a pas de commandement ou de contrôle direct
- Suivi et contrôle : Vérifie l'avancement du travail en fonction des objectifs, fait un rapport si besoin est et prend des mesures pour résoudre les retards.

# Direction de Programme - Niveau 8 (PRM8)

**Filière : Management**
**Métier : Directeur de Programme**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 8 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| ACMG | Account Management | Niveau 7 | Coordination des activités de marketing, vente et production de produits ou services informatiques à des clients, de manière à obtenir la satisfaction des clients et un résultat d'affaires acceptable pour le fournisseur ; aide auprès du client pour s'assurer qu'il retie un bénéfice maximum des produits ou services vendus. |
| PGMG | Gestion de Programme | Niveau 8 | La sélection et la planification d'un programme d'ensemble de projets et les activités reliées pour atteindre les objectifs ; la gestion du programme au sein d'un environnement maîtrisé afin d'optimiser les bénéfices associés. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SDMG | Management de la gestion de service | Niveau 8 | La gestion globale et le contrôle des ressources requises pour fournir à des utilisateurs/clients, un service de SI efficient et rentable, qui répond en permanence aux changements des attentes des utilisateurs et du métier. Ceci implique typiquement la responsabilité de s'assurer que des relations efficaces existent, sont pilotées, mesurées et gérées de manière interne/externe par les utilisateurs/clients et les commerciaux/fournisseurs et qu'un contrôle approprié des ressources est exercé. |

## Description du niveau

**Niveau 8**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques. Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale :

- Direction et gestion de projets de grande envergure relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de grande envergure/très complexe (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;

- exécution de projets et de programmes de travail de grande envergure dotés de budgets importants avec mise en place et gestion de structures de contrôle et de suivi aptes à fournir les livrables à l'entreprise ;

- liaison avec la direction générale de l'entreprise ; gestion de ses attentes à l'égard des projets ;

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure.

Contrôler le niveau de satisfaction client, à intervalle régulier ou à chaque production significative de produit ou de services ; répondre aux demandes et réclamations des clients ; s'assurer que des actions correctives sont menées de part et d'autre ; encourager les clients à contribuer à l'amélioration continuelle des produits et services fournis (ACMG701/M)

Créer, identifier et répondre aux opportunités de fourniture de produits et de services aux clients, en relation avec les personnes concernées dans l'entreprise / l'activité ; recommander les produits et services susceptibles de permettre au clients d'atteindre ses objectifs (ACMG702/M)

Encourager les changements dans l'utilisation par le client des produits et services fournis de manière à augmenter les bénéfices obtenus et pour s'assurer de conserver le client (ACMG703/M)

S'assurer que les collègues, spécialement ceux chargés du marketing, de la vente et de la production améliorent continuellement leur efficacité dans la négociation avec le client ; détermine les moyens d'amélioration du service, des relations, par exemple en désignant des équipes pour s'occuper de problèmes particuliers, en encourageant la formation de groupes d'utilisateurs, en améliorant la communication. Contrôler l'efficacité de ces actions (ACMG704/M)

Identifier les personnes clés chez le client et construire des relations à long terme avec elles : les mettre en relations avec ses collaborateurs, particulièrement ceux chargés du marketing, de la vente et de la production (ACMG705/M)

S'assurer que le management du client planifie et budgétise les produits et services fournis sur les années à venir (ACMG706/M)

S'assurer que son management planifie et prévoit les ressources les affaires qu'il s'attend à gagner avec le client. Contrôler le niveau et la qualité des affaires gagnées (ACMG707/M)

Dans une organisation de taille importante, conduire la sélection et la définition d'un ensemble de projets composant un programme stratégique (équivalent à plus de 10 millions d'Euros). Aider à quantifier les bénéfices commerciaux et avec le responsable financier du programme, définir et documenter le dossier financier (PGMG801/M)

S'assurer que le programme atteint les objectifs fixés et que les bénéfices sont réalisés dans les conditions du dossier financier qui a justifié le financement du programme (PGMG802/M)

S'assurer que le programme met en œuvre les changements nécessaires aux besoins de l'entreprise et susceptibles d'améliorer de façon mesurable les niveaux de performance (PGMG803/M)

S'assurer que l'organisation et ses équipes sont gérées correctement à travers le processus de changement. S'assurer que l'évolution est contrôlée et révisée à travers ce processus, et que les ajustements sont faits, si nécessaire, pour atteindre les résultats prévus (PGMG804/M)

S'assurer que les cibles du programme et de ses projets sont toujours en ligne avec les besoins de l'entreprise lorsque ceux-ci évoluent (PGMG805/M)

Gérer les modifications de projet, à travers une régulière réévaluation des priorités du projet, la résolution des conflits de ressources et la validation d'ajouts, de modification et de suppressions (PGMG806/M)

Lancer des revues formelles du programme et de ses réalisations, pour évaluer de manière critique le travail mené et les bénéfices obtenus (PGMG807/M)

### Tâches complémentaires

- Large participation au processus annuel de planification et d'établissement du budget des fonctions informatique et conseil, ainsi qu'à la stratégie de l'organisation dans son ensemble

S'assurer que la production des systèmes et des services informatiques est contrôlée et maintenue aux niveaux de qualité, de norme et d'utilisation définis dans les accords ou les contrats de service.(SDMG801/M)

Mettre en oeuvre ses compétences de négociateur pour représenter l'entreprise au plus haut niveau en interne comme en externe, de manière formelle et informelle, en établissant du respect et de la confiance (SDMG802/M)

Contribuer choix politiques au plus haut niveau sur des sujets comme la planification stratégique, l'acquisition de matériel et logiciel, le développement des ressources et les rémunérations, le choix de méthodes et de standards, le marketing et la vente de services ou de produits (SDMG803/M)

Conseiller et influencer les clients et fournisseurs au niveau du management concernant la livraison, les coûts, la disponibilité et la fonctionnalité des services et des systèmes et développer une relation de partenariat en même temps qu'un comportement d'ambassadeur de la fonction production. (SDMG804/M)

S'assurer que les accords de niveau de service, les contrats et les négociations avec les fournisseurs internes ou externes sont en conformité avec les besoins de l'entreprise en fournissant une valeur ajoutée en terme de normes, de qualité, de sécurité, d'exécution, de performance et de rentabilité. (SDMG805/M)

Prendre la totale responsabilité du staffing et du suivi financier, du management des projets et des services comme les différentes considérations techniques liées. Avoir la confiance du top management sur la capacité à assurer un service adapté dans les contraintes de coûts et de délais prévus (SDMG806/m)

Prendre la responsabilité, au plus haut niveau, dans un environnement de service informatique opérationnel, de la fixation d'objectifs, de la gestion de la performance et de la gestion de service de manière efficace (SDMG807/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé BAC +/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Maîtrise de la gestion de projet - niveau 8 et expérience de gestion de programme.

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

- Perspectives stratégiques : garde en tête les objectifs et les stratégies globaux, sans se laisser distraire par les détails.

- Gestion du stress : reste objectif et conscient du problème ou de la situation dans des conditions stressantes.

- Initiative : anticipe les situations, prend les mesures nécessaires et prévoit les opportunités.

- Influence et persuasion : influence et persuade les autres d'adopter un plan d'action particulier lorsqu'il n'y a pas de commandement ou de contrôle en ligne directe.

- Aptitude à la direction : identifie les buts et les objectifs, motive et dirige les autres afin de les atteindre.

- Aptitude à déléguer : délègue efficacement des tâches, des responsabilités et son autorité.

- Conseiller et assurer le développement de son entourage : aide ses collaborateurs à comprendre leurs valeurs, leurs besoins, leurs objectifs et leurs limites et les conseille pour les aider à atteindre une efficacité maximale.

- Prise de décision : prend des décisions au moment opportun, en tenant compte des besoins, des priorités, des contraintes et de la disponibilité de l'information.

- Connaissance des organisations : comprend la hiérarchie et la culture de sa propre entreprise, de celle des clients et des fournisseurs et est capable d'identifier les décisionnaires et ceux qui ont de l'influence.

- Connaissance fonctionnelle et interdisciplinaire : comprend les besoins, les objectifs et les contraintes d'autres disciplines et d'autres fonctions

- Concentration sur les objectifs : quelles que soient les circonstances, se concentre sur les objectifs et les résultats à atteindre.

- Orientation commerciale : garde constamment en tête les aspects commerciaux pour prendre des décisions ou mener des actions.

- Orientation client : Comprend les besoins des clients internes ou externes et les garde en tête pour prendre des décisions ou mener des actions.

- Contrôle et suivi : vérifie l'avancement du travail en fonction des objectifs, fait un rapport si besoin et prend des mesures pour résoudre les retards

# Direction de Programme - Niveau 9 (PRM9)

**Filière : Management**
**Métier : Directeur de Programme**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 8 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| ACMG | Account Management | Niveau 7 | Coordination des activités de marketing, vente et production de produits ou services informatiques à des clients, de manière à obtenir la satisfaction des clients et un résultat d'affaires acceptable pour le fournisseur ; aide auprès du client pour s'assurer qu'il retie un bénéfice maximum des produits ou services vendus. |
| PGMG | Gestion de Programme | Niveau 9 | La sélection et la planification d'un programme d'ensemble de projets et les activités reliées pour atteindre les objectifs ; la gestion du programme au sein d'un environnement maîtrisé afin d'optimiser les bénéfices associés. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SDMG | Management de la gestion de service | Niveau 8 | La gestion globale et le contrôle des ressources requises pour fournir à des utilisateurs/clients, un service de SI efficient et rentable, qui répond en permanence aux changements des attentes des utilisateurs et du métier. Ceci implique typiquement la responsabilité de s'assurer que des relations efficaces existent, sont pilotées, mesurées et gérées de manière interne/externe par les utilisateurs/clients et les commerciaux/fournisseurs et qu'un contrôle approprié des ressources est exercé. |

## Description du niveau

**Niveau 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines importants d'expertise. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions, ainsi que de celles de ses collaborateurs.
**Influence**
Peut influencer de manière cruciale la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
L'influence s'exerce au niveau du comité de direction ou à un niveau équivalent auprès des clients
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes les plus complexes qui impactent le management et le commerce. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans plusieurs domaines d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein d'une ou de plusieurs entreprises et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise. Pense et agit avec des normes spécifiques, des objectifs et résultats fixés par le management du périmètre de rattachement.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership, au plus haut niveau et dans des contextes très variés.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, à tout niveau, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Fait preuve de large connaissance dans une grande variété de domaines (informatique, RH, Finances, ...), associées à une connaissance équivalente des activités des entreprises utilisatrices.

Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.

Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer, à haut niveau, dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale :

- Direction et gestion de projets de grande envergure relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de grande envergure/très complexe (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;

- exécution de projets et de programmes de travail de grande envergure dotés de budgets importants avec mise en place et gestion de structures de contrôle et de suivi aptes à fournir les livrables à l'entreprise ;

- liaison avec la direction générale de l'entreprise ; gestion de ses attentes à l'égard des projets ;

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure.

Contrôler le niveau de satisfaction client, à intervalle régulier ou à chaque production significative de produit ou de services ; répondre aux demandes et réclamations des clients ; s'assurer que des actions correctives sont menées de part et d'autre ; encourager les clients à contribuer à l'amélioration continuelle des produits et services fournis (ACMG701/M)

Créer, identifier et répondre aux opportunités de fourniture de produits et de services aux clients, en relation avec les personnes concernées dans l'entreprise / l'activité ; recommander les produits et services susceptibles de permettre au clients d'atteindre ses objectifs (ACMG702/M)

Encourager les changements dans l'utilisation par le client des produits et services fournis de manière à augmenter les bénéfices obtenus et pour s'assurer de conserver le client (ACMG703/M)

S'assurer que les collègues, spécialement ceux chargés du marketing, de la vente et de la production améliorent continuellement leur efficacité dans la négociation avec le client ; détermine les moyens d'amélioration du service, des relations, par exemple en désignant des équipes pour s'occuper de problèmes particuliers, en encourageant la formation de groupes d'utilisateurs, en améliorant la communication. Contrôler l'efficacité de ces actions (ACMG704/M)

Identifier les personnes clés chez le client et construire des relations à long terme avec elles : les mettre en relations avec ses collaborateurs, particulièrement ceux chargés du marketing, de la vente et de la production (ACMG705/M)

S'assurer que le management du client planifie et budgétise les produits et services fournis sur les années à venir (ACMG706/M)

S'assurer que son management planifie et prévoit les ressources les affaires qu'il s'attend à gagner avec le client. Contrôler le niveau et la qualité des affaires gagnées (ACMG707/M)

Conduire la sélection et la définition d'un ensemble de projets composant un programme stratégique (équivalent à plus de 50 personnes dans le projet ou plus de 10 responsables de projet en report direct). (PGMG901/M)

Gérer le programme par exemple dans une organisation internationale avec de multiples collaborateurs dans les différents pays. Le programme est très complexe avec des projets dans des domaines fonctionnels divers. Le programme peut comporter des risques élevés notamment à cause de sous-traitants, des environnements complexes multi activités et / ou une large publicité / visibilité externe (ex : Jeux Olympiques) (PGMG903/M).

Reporter au Comité de Direction ou à un niveau équivalent et influencer la stratégie le processus de prise de décision concernant les changements du programme dans des organisations publiques ou privées (PGMG904/M)

Aider à quantifier les bénéfices commerciaux, et avec le sponsor du programme, définir et documenter le dossier commercial du programme. (PGMG905/M)

S'assurer que le programme atteint les objectifs fixés et que les bénéfices sont réalisés dans les conditions du dossier financier qui a justifié le financement du programme (PGMG906/M)

S'assurer que le programme met en œuvre les changements nécessaires aux besoins de l'entreprise et susceptibles d'améliorer de façon mesurable les niveaux de performance (PGMG907/M)

S'assurer que l'organisation et ses équipes sont gérées correctement à travers le processus de changement. S'assurer que l'évolution est contrôlée et révisée à travers ce processus, et que les ajustements sont faits, si nécessaire, pour atteindre les résultats prévus (PGMG908/M)

S'assurer que les cibles du programme et de ses projets sont toujours en ligne avec les besoins de l'entreprise lorsque ceux-ci évoluent (PGMG909/M)

Gérer les modifications de projet, à travers une régulière réévaluation des priorités du projet, la résolution des conflits de ressources et la validation d'ajouts, de modification et de suppressions (PGMG910/M)

Lancer des revues formelles du programme et de ses réalisations, pour évaluer de manière critique le travail mené et les bénéfices obtenus (PGMG911/M)

### Tâches complémentaires

- Large participation au processus annuel de planification et d'établissement du budget des fonctions informatique et conseil, ainsi qu'à la stratégie de l'organisation dans son ensemble

S'assurer que la production des systèmes et des services informatiques est contrôlée et maintenue aux niveaux de qualité, de norme et d'utilisation définis dans les accords ou les contrats de service.(SDMG801/M)

Mettre en oeuvre ses compétences de négociateur pour représenter l'entreprise au plus haut niveau en interne comme en externe, de manière formelle et informelle, en établissant du respect et de la confiance (SDMG802/M)

Contribuer choix politiques au plus haut niveau sur des sujets comme la planification stratégique, l'acquisition de matériel et logiciel, le développement des ressources et les rémunérations, le choix de méthodes et de standards, le marketing et la vente de services ou de produits (SDMG803/M)

Conseiller et influencer les clients et fournisseurs au niveau du management concernant la livraison, les coûts, la disponibilité et la fonctionnalité des services et des systèmes et développer une relation de partenariat en même temps qu'un comportement d'ambassadeur de la fonction production. (SDMG804/M)

S'assurer que les accords de niveau de service, les contrats et les négociations avec les fournisseurs internes ou externes sont en conformité avec les besoins de l'entreprise en fournissant une valeur ajoutée en terme de normes, de qualité, de sécurité, d'exécution, de performance et de rentabilité. (SDMG805/M)

Prendre la totale responsabilité du staffing et du suivi financier, du management des projets et des services comme les différentes considérations techniques liées. Avoir la confiance du top management sur la capacité à assurer un service adapté dans les contraintes de coûts et de délais prévus (SDMG806/m)

Prendre la responsabilité, au plus haut niveau, dans un environnement de service informatique opérationnel, de la fixation d'objectifs, de la gestion de la performance et de la gestion de service de manière efficace (SDMG807/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé BAC +/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Maîtrise de la gestion de projet - niveau 8 et expérience de gestion de programme.

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

- Perspectives stratégiques : garde en tête les objectifs et les stratégies globaux, sans se laisser distraire par les détails.

- Gestion du stress : reste objectif et conscient du problème ou de la situation dans des conditions stressantes.

- Initiative : anticipe les situations, prend les mesures nécessaires et prévoit les opportunités.

- Influence et persuasion : influence et persuade les autres d'adopter un plan d'action particulier lorsqu'il n'y a pas de commandement ou de contrôle en ligne directe.

- Aptitude à la direction : identifie les buts et les objectifs, motive et dirige les autres afin de les atteindre.

- Aptitude à déléguer : délègue efficacement des tâches, des responsabilités et son autorité.

- Conseiller et assurer le développement de son entourage : aide ses collaborateurs à comprendre leurs valeurs, leurs besoins, leurs objectifs et leurs limites et les conseille pour les aider à atteindre une efficacité maximale.

- Prise de décision : prend des décisions au moment opportun, en tenant compte des besoins, des priorités, des contraintes et de la disponibilité de l'information.

- Connaissance des organisations : comprend la hiérarchie et la culture de sa propre entreprise, de celle des clients et des fournisseurs et est capable d'identifier les décisionnaires et ceux qui ont de l'influence.

- Connaissance fonctionnelle et interdisciplinaire : comprend les besoins, les objectifs et les contraintes d'autres disciplines et d'autres fonctions

- Concentration sur les objectifs : quelles que soient les circonstances, se concentre sur les objectifs et les résultats à atteindre.

- Orientation commerciale : garde constamment en tête les aspects commerciaux pour prendre des décisions ou mener des actions.

- Orientation client : Comprend les besoins des clients internes ou externes et les garde en tête pour prendre des décisions ou mener des actions.

- Contrôle et suivi : vérifie l'avancement du travail en fonction des objectifs, fait un rapport si besoin et prend des mesures pour résoudre les retards

# Process Manager - Niveau 4 (PSM4)

Filière : Production Administration
Métier : Process Management

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Process Manager - Niveau 5 (PSM5)

Filière : Production Administration
Métier : Process Management

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Process Manager - Niveau 6 (PSM6)

Filière : Production Administration
Métier : Process Management

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Support Achat - Niveau 2 (PUR2)

**Filière : Achats**
**Métier : Achats**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PSUP | PSUP | Niveau 2 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus
**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet
**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.
**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

1 - Contrôler les demandes d'achat reçues d'un nombre limité de produits (famille de produits) pour ce qui est des corrections (incluant la clôture des corrections), autorisations, etc. Demander des informations complémentaires si besoin.
2 - Préparer et contrôler des ordres d'achat pour signature par l'acheteur compétent
3 - Vérifier l'exhaustivité des informations dans le système de gestion des achats
4 - Si nécessaire, compléter les données sur la base  des informations communiquées l'acheteur compétent
5 - Donner à signer à l'acheteur compétent des ordres d'achat complets
6 - Classer correctement les documents et archives liés aux achats. Fournir des informations en réponse aux demandes de l'équipe d'acheteurs

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation professionnelle (Bac+2)
Une 1ère expérience dans la mise en oeuvre de processus et de systèmes de gestion des achats

### Connaissance techniques et autres

Communication
Orientation business
Orientation vers le résultat
Flexibilité et adaptabilité

Esprit d’équipe : travaille avec ses collègues dans un esprit de convivialité et de support mutuel

Connaissances dans le domaine des contrats et du juridique
Compétences en reporting
Anglais professionnel à l’oral et à l’écrit

| Comportements |
| --- |
| |

# Support Achat - Niveau 3 (PUR3)

**Filière : Achats**
**Métier : Achats**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PSUP | PSUP | Niveau 3 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

- Contrôler les demandes d'achat reçues d'un nombre limité de produits (famille de produits) pour ce qui est des corrections (incluant la clôture des corrections), autorisations, etc. Demander des informations complémentaires si besoin.
- Préparer et contrôler des ordres d'achat pour signature par l'acheteur compétent
- Vérifier l'exhaustivité des informations dans le système de gestion des achats
- Si nécessaire, compléter les données sur la base des informations communiquées l'acheteur compétent
- Donner à signer à l'acheteur compétent des ordres d'achat complets
- Classer correctement les documents et archives liés aux achats. Fournir des informations en réponse aux demandes de l'équipe d'acheteurs

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation professionnelle (Bac+2)
Une 1ère expérience dans la mise en oeuvre de processus et de systèmes de gestion des achats

### Connaissance techniques et autres

Communication
Orientation business
Orientation vers le résultat
Flexibilité et adaptabilité

Esprit d’équipe : travaille avec ses collègues dans un esprit de convivialité et de support mutuel

Connaissances dans le domaine des contrats et du juridique
Compétences en reporting
Anglais professionnel à l’oral et à l’écrit

| Comportements |
| --- |
| |

# Acheteur Assitant - Niveau 4 (PUR4)

**Filière : Achats**
**Métier : Achats**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRCH | PRCH | Niveau 4 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

• Intervenir en assistance dans la négociation et la gestion des contrats d'achat, s'occuper des réclamations, résiliations, changements contractuels, amendes
• Intervenir en assistance dans la mise en place des meilleures pratiques commerciales et dans la réduction des coûts d'achat
• Investiguer et passer en revue les fournisseurs sur leur capacité à fournir, leur fiabilité, leur situation financière et leur position sur le marché
• Contrôler et faire le point sur la performance des contrats
• Assister dans l'amélioration des processus et des systèmes d'achat pour les rendre plus performants et efficaces
• Entretenir des relations avec les fournisseurs et les clients concernés

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Probablement formation de niveau Bac+5 ou compétences professionnelles

Expérience dans les achats
Expérience de travail dans une société de services en informatique serait un avantage

### Connaissance techniques et autres

Attitude motivée

Compétence en négociation
Sens commercial
Orientation business
Orientation vers le résultat
Esprit d’équipe : travaille avec ses collègues dans un esprit de convivialité et de support mutuel
Flexibilité et adaptabilité
Orienté vers le développement personnel et de celui de son équipe

Connaissances dans le domaine des contrats et du juridique
Connaissance des processus et des systèmes achats
Compétences en reporting
Anglais professionnel à l’oral et à l’écrit

| Comportements |
| --- |
| |

# Acheteur - Niveau 5 (PUR5)

**Filière : Achats**
**Métier : Achats**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRCH | PRCH | Niveau 5 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

• Négocier et gérer un ou plusieurs contrats d’achat, s’occuper des réclamations, résiliations, changements contractuels, amendes
• Contribuer à la mise en place des meilleures pratiques commerciales et à la réduction des coûts d’achat
• Investiguer et passer en revue les fournisseurs sur leur capacité à fournir, leur fiabilité, leur situation financière et leur position sur le marché
• Contrôler et faire le point sur la performance des contrats
• Contribuer à l’amélioration des processus et des systèmes d’achat pour les rendre plus performants et efficaces
• Contribuer à la coordination entre les contrats locaux et globaux afin de générer de réels bénéfices business
• Entretenir des relations avec les fournisseurs et les clients concernés

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Probablement formation de niveau Bac+5 ou compétences professionnelles

Expérience réussie dans la gestion et la négociation de contrats
Expérience de travail dans une société de services en informatique serait un avantage

### Connaissance techniques et autres

| |
|---|
| Attitude motivée |
| Compétence en négociation |
| Sens commercial |
| Orientation business |
| Orientation vers le résultat |
| Bonne communication et compétences relationnelles - travaille avec ses collègues dans un esprit de convivialité et de support mutuel |
| Flexibilité et adaptabilité |
| Orienté vers le développement personnel et de celui de son équipe |
| Connaissances dans le domaine des contrats et du juridique |
| Connaissance des processus et des systèmes achats |
| Anglais professionnel à l'oral et à l'écrit |
| **Comportements** |
| |

# Acheteur - Niveau 6 (PUR6)

**Filière : Achats**
**Métier : Achats**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRCH | PRCH | Niveau 6 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

• Négocier et gérer un ou plusieurs contrats importants d'achat
• Contribuer à la mise en place des meilleures pratiques commerciales et à la réduction des coûts d'achat
• Contrôler et faire le point sur la performance des contrats jusqu'à supprimer la non performance
• Contribuer à l'amélioration des processus et des systèmes d'achat pour les rendre plus performants et efficaces
• Contribuer à la coordination entre les contrats locaux et globaux afin de générer de réels bénéfices business
• Développer et entretenir des relations avec les fournisseurs et les clients concernés

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplômé de l'enseignement supérieur
Formation professionnelle d'acheteur
MBA

Expérience professionnelle d'acheteur réussie dans la gestion et la négociation de contrats

| |
|---|
| Expérience de travail dans une société de services en informatique serait un avantage |
| **Connaissance techniques et autres** |
| Attitude motivée |
| Compétence confirmée en négociation |
| Sens de la persuasion démontré |
| Sens commercial |
| Orientation business |
| Orientation vers le résultat |
| Bonne communication et compétences relationnelles - travaille avec ses collègues dans un esprit de convivialité et de support mutuel |
| Garder un haut niveau d'éthique dans toutes les affaires traitées |
| Flexibilité et adaptabilité |
| Vision internationale |
| Orienté vers le développement personnel et de celui de son équipe |
| Connaissances dans le domaine des contrats et du juridique |
| Connaissance des processus et des systèmes achats |
| Anglais professionnel à l'oral et à l'écrit |
| **Comportements** |
| |

# Acheteur - Niveau 7 (PUR7)

**Filière : Achats**
**Métier : Achats**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRCH | PRCH | Niveau 7 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

• Etre responsable de la définition de la stratégie des achats, négociation et management des contrats d'achats, y compris le management des catégories de contrats, généralement pour une ou plusieurs zones, groupes ou départements
• Peut impliquer la responsabilité de diriger efficacement une équipe d'acheteurs
• Etre responsable de la mise en place des meilleures pratiques commerciales, de la réduction des coûts d'achat et des fournisseurs
• Etre responsable de la qualité des services liés aux achats, contrôler et faire le point sur la performance des contrats jusqu'à supprimer la non performance
• Identifier et piloter les améliorations des processus et des systèmes d'achat pour les rendre plus performants et efficaces
• Contribuer à la coordination entre les contrats locaux et globaux afin de générer de réels bénéfices business
• Développer et entretenir des relations avec les fournisseurs clés, les partenaires sur le marché et les clients

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplômé de l'enseignement supérieur
Formation professionnelle d'acheteur
MBA

| |
|---|
| Expérience professionnelle d’acheteur réussie dans la négociation et le déploiement de contrats d’achat complexes |
| Expérience d’obtention d’améliorations importantes dans une organisation matricielle |
| Expérience démontrable de mise en œuvre de bonnes pratiques dans les processus et les systèmes d’achat |
| **Connaissance techniques et autres** |
| Attitude motivée |
| Compétence forte en négociation |
| Sens de la persuasion démontré |
| Sens commercial |
| Orientation business |
| Orientation vers le résultat |
| Bonne communication et compétences relationnelles - travaille avec ses collègues dans un esprit de convivialité et de support mutuel |
| Garder un haut niveau d’éthique dans toutes les affaires traitées |
| Flexibilité et adaptabilité |
| Vision internationale |
| Orienté vers le développement personnel et de celui de son équipe |
| Anglais professionnel à l’oral et à l’écrit |
| **Comportements** |
| |

# Acheteur - Niveau 8 (PUR8)

**Filière : Achats**
**Métier : Achats**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRCH | PRCH | Niveau 8 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 8

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

• Etre responsable de la définition de la stratégie des achats, négociation et management des contrats d'achats, y compris le management des catégories de contrats, généralement pour une ou plusieurs zones, groupes ou départements
• Peut impliquer la responsabilité de diriger efficacement une équipe d'acheteurs
• Etre responsable de la mise en place des meilleures pratiques commerciales, de la réduction des coûts d'achat et des fournisseurs
• Etre responsable de la qualité des services liés aux achats, contrôler et faire le point sur la performance des contrats jusqu'à supprimer la non performance
• Identifier et piloter les améliorations des processus et des systèmes d'achat pour les rendre plus performants et efficaces
• Contribuer à la coordination entre les contrats locaux et globaux afin de générer de réels bénéfices business
• S'assurer de la conformité avec les politiques achat au sein de l'organisation
• Développer et entretenir des relations avec les fournisseurs clés, les partenaires sur le marché et les clients

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplômé de l'enseignement supérieur
Formation professionnelle d'acheteur
MBA

Expérience professionnelle d'acheteur réussie dans la négociation et le déploiement de contrats d'achat complexes et/ou globaux
Expérience d'obtention d'améliorations importantes dans une organisation matricielle
Expérience démontrable de mise en œuvre de bonnes pratiques dans les processus et les systèmes d'achat
Expérience de management dans un environnement multi-national

### Connaissance techniques et autres

Attitude motivée
Compétence forte en négociation – avec de fortes compétences interpersonnelles
Sens de la persuasion démontré
Sens commercial
Orientation business
Orientation vers le résultat
Bonne communication et compétences interpersonnelles- travaille avec ses collègues dans un esprit de convivialité et de support mutuel
Garder un haut niveau d'éthique dans toutes les affaires traitées
Flexibilité et adaptabilité
Vision internationale
Orienté vers le développement personnel et de celui de son équipe

Anglais professionnel à l'oral et à l'écrit

### Comportements

# Acheteur - Niveau 9 (PUR9)

**Filière : Achats**
**Métier : Achats**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRCH | PRCH | Niveau 9 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines importants d'expertise. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions, ainsi que de celles de ses collaborateurs.
**Influence**
Peut influencer de manière cruciale la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
L'influence s'exerce au niveau du comité de direction ou à un niveau équivalent auprès des clients
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes les plus complexes qui impactent le management et le commerce. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans plusieurs domaines d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein d'une ou de plusieurs entreprises et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise. Pense et agit avec des normes spécifiques, des objectifs et résultats fixés par le management du périmètre de rattachement.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership, au plus haut niveau et dans des contextes très variés.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, à tout niveau, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve de large connaissance dans une grande variété de domaines (informatique, RH, Finances, ...), associées à une connaissance équivalente des activités des entreprises utilisatrices.
Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer, à haut niveau, dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

**Tâches principales**

**Tâches complémentaires**

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

| Connaissance techniques et autres |
| --- |
| |
| Comportements |
| |

# Gestion de la Qualité - Niveau 4 (QM4)

**Filière : Qualité**
**Métier : Gestion de la Qualité**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| QUMG | Gestion de la Qualité | Niveau 4 | Gestion, fourniture de conseil sur la mise en œuvre des techniques de gestion de la qualité pour tout aspect d'une fonction informatique. Si nécessaire, réalisation et maintenance de la mise en conformité avec les standards nationaux ou internationaux. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| QUAS | Assurance Qualité | Niveau 4 | Assurer que les standards de qualité reconnus dans l'organisation sont adoptés et que cet état de l'art est diffusé partout dans l'organisation. |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Fournir des conseils généraux sur le développement, la documentation et l'application des standards informatiques, les procédures et autres processus de management de qualité. (QUMG401/M)

Revoir les standards, procédures et autres processus informatiques nouveaux ou modifiés, en vérifiant la conformité par rapport au système qualité, et les standards externes le cas échéant. (QUMG402/M)

Avec contrôle, effectuer les recherches et investigations concernant les aspects qualité de tout type de projet de développement informatique ou de livraison de service. (QUMG403/M)

Peut participer à la rédaction de procédures qualité (QUMG404/M)

### Tâches complémentaires

Conduire des audits, en accord avec les plans convenus et en lien avec les standards organisationnels, pour assurer la conformité avec le système qualité de l'entreprise et les plans qualité. (QUAS501/M)

Analyser les résultats des audits en regard du système qualité de l'entreprise et des plans qualité, en recommandant des actions correctives si nécessaire. Contrôler et faire remonter les écarts (QUAS502/M)

Fournir des conseils élémentaires sur l'interprétation des standards nationaux et internationaux (ex ISO 9001) dans le respect du système qualité (QUMG405/O)

Aider à la coordination d'action corrective nécessitant le suivi d'audit qualité externe (QUMG406/O)

Aider ou faciliter le processus d'amélioration des équipes et d'autres mécanismes continus d'amélioration (QUMG407/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé de l'enseignement supérieur ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Dispose d'une expérience professionnelle acquises sur un niveau 3 d'une fonction ISM.

Ou a acquis une expérience (de 4 ans environ) en tant qu'utilisateur informatique avec un focus particulier sur les aspects de gestion de la qualité

Idéalement, a une expérience d'encadrement ou de supervision

### Connaissance techniques et autres

Maîtrise de la gestion de la qualité

Maîtrise des techniques de gestion et traitement de l'information (analyse statistique, questionnaire, enquêtes, focus groupe, …)

Connaissance des fonctions et départements opérationnels (ex : ventes, ingénierie, marketing, production)

Connaissance des méthodes, techniques et standards de développement

Maîtrise de la gestion de configuration

Connaissance des standards nationaux et internationaux (ISO9000, …)

### Comportements

Qualités comportementales

Raisonnement analytique : parvient à comprendre un problème ou une situation en les décomposant méthodiquement et en identifiant les relations entre les différents éléments.

Acquisition d'informations : identifie les lacunes dans les informations nécessaires à la compréhension d'un problème ou d'une situation et conçoit les moyens d'y remédier.

Souci du détail : applique les normes de qualité à toutes les tâches entreprises et s'assure que rien n'a été omis.

Expression orale : communique oralement de manière efficace.

Expression écrite : communique efficacement par écrit.

# Gestion de la Qualité - Niveau 5 (QM5)

**Filière : Qualité**
**Métier : Gestion de la Qualité**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| QUMG | Gestion de la Qualité | Niveau 5 | Gestion, fourniture de conseil sur la mise en œuvre des techniques de gestion de la qualité pour tout aspect d'une fonction informatique. Si nécessaire, réalisation et maintenance de la mise en conformité avec les standards nationaux ou internationaux. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| QUAS | Assurance Qualité | Niveau 5 | Assurer que les standards de qualité reconnus dans l'organisation sont adoptés et que cet état de l'art est diffusé partout dans l'organisation. |
| SPIM | SPIM | Niveau 5 | |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Fournir des conseils généraux sur le développement, la documentation et l'application des standards informatiques, les procédures et autres processus de management de qualité. (QUMG501/M)

Revoir les standards informatiques nouveaux ou modifiés, procédures et autres processus, en vérifiant la conformité par rapport au système qualité, et les standards externes le cas échéant, en tenant compte des variations dues aux circonstances. (QUMG502/M)

Avec une surveillance minimum, effectuer les recherches et investigations concernant les aspects qualité de tout type de projet de développement informatique ou de livraison de service. (QUMG503/M)

Peut participer à la rédaction de procédures qualité (QUMG504/M)

### Tâches complémentaires

Conduire des audits, en accord avec les plans convenus et en lien avec les standards organisationnels, pour assurer la conformité avec le système qualité de l'entreprise et les plans qualité. (QUAS501/M)

Analyser les résultats des audits en regard du système qualité de l'entreprise et des plans qualité, en recommandant des actions correctives si nécessaire. Contrôler et faire remonter les écarts (QUAS502/M)

Fournir des conseils généraux sur l'interprétation des standards nationaux et internationaux (ex ISO 9001) dans le respect du système qualité (QUMG505/O)

Coordonner les actions correctives nécessitant le suivi d'audit qualité externe (QUMG506/O)

Coordonner et faciliter le processus d'amélioration des équipes et d'autres mécanismes continus d'amélioration (QUMG507/O)

Effectuer des missions d'amélioration des processus logiciel, seul ou comme membre d'une équipe, en utilisant ses connaissances, ses compétences et son expérience. Montrer une compréhension des problèmes d'organisation et proposer des solutions viables dans son domaine d'expertise, en tenant compte des besoins (SPIM 501/M)

Identifier les besoins hors de son domaine de connaissance et leurs liens, solliciter et travailler avec d'autres experts si nécessaire (SPIM502/M)

Produire des livrables de qualité à la fois en terme de forme et de fond ; cela peut être un rapport, un programme de formation ou un argumentaire par exemple (SPIM503/M)

Travailler activement au développement et au maintien d'une connaissance détaillée d'amélioration des processus logiciel. Maintenir une connaissance détaillée des spécialités individuelles ou rechercher et développer une connaissance générale, et dans certains cas détaillée, d'une nouvelle spécialisation, si nécessaire (SPIM504/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé de l'enseignement supérieur ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Dispose d'une expérience professionnelle acquise en QM4.

OU a acquis une expérience professionnelle en Assurance Qualité ou Gestion qualité, et a une expérience d'encadrement ou de supervision

### Connaissance techniques et autres

Maîtrise de la gestion de la qualité

Maîtrise des techniques de gestion et traitement de l'information (analyse statistique, questionnaire, enquêtes, focus groupe, …)

Connaissance des fonctions et départements opérationnels (ex : ventes, ingénierie, marketing, production)

Connaissance des méthodes, techniques et standards de développement

Maîtrise de la gestion de configuration

Connaissance des standards nationaux et internationaux (ISO9000, …)

### Comportements

Qualités comportementales

Raisonnement analytique : parvient à comprendre un problème ou une situation en les décomposant méthodiquement et en identifiant les relations entre les différents éléments.

Acquisition d'informations : identifie les lacunes dans les informations nécessaires à la compréhension d'un problème ou d'une situation et conçoit les moyens d'y remédier.

Flexibilité : tient compte des nouvelles informations ou des changements de circonstances et adapte sa compréhension du problème ou de la situation

Souci du détail : applique les normes de qualité à toutes les tâches entreprises et s'assure que rien n'a été omis.

Expression orale : communique oralement de manière efficace.

Expression écrite : communique efficacement par écrit.

Relation avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes de profils divers

.

# Gestion de la Qualité - Niveau 6 (QM6)

**Filière : Qualité**
**Métier : Gestion de la Qualité**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| QUMG | Gestion de la Qualité | Niveau 6 | Gestion, fourniture de conseil sur la mise en œuvre des techniques de gestion de la qualité pour tout aspect d'une fonction informatique. Si nécessaire, réalisation et maintenance de la mise en conformité avec les standards nationaux ou internationaux. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| QUAS | Assurance Qualité | Niveau 6 | Assurer que les standards de qualité reconnus dans l'organisation sont adoptés et que cet état de l'art est diffusé partout dans l'organisation. |
| QUAU | QUAU | Niveau 6 | |
| SPIM | SPIM | Niveau 6 | |

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Fournir des conseils de spécialiste sur le développement, la documentation et l'application des standards, procédures et autres processus informatiques de management de qualité. (QUMG601/M)

Planifier et gérer les missions d'investigation qualité de tout type sur des fonctions de développement de projet ou de production informatique (QUMG602/M)

Prendre en charge ou aider à la planification et au contrôle du plan d'audit qualité (QUMG603/M)

Aider à la définition initiale, si nécessaire, et à la revue suivante du système qualité, des points de vue tactique et stratégique (QUMG604/M)

Aider à l'identification et à la planification d'action corrective systématique pour réduire les erreurs et améliorer la qualité des systèmes et des services de gestion qualité, par l'examen des causes des problèmes (QUMG605/M)

Peut concevoir et réaliser des procédures, des documents types et des standards (QUMG606/M)

### Tâches complémentaires

Planifier et gérer les actions et ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés pour les audits d'assurance qualité périodiques (QUAS601/M)

Conduire des audits et aider à leur réalisation, en accord avec les plans convenus et en lien avec les standards organisationnels, pour assurer la conformité avec le système qualité de l'entreprise et les plans qualité. (QUAS602/M)

Analyser les résultats des interviews d'audit en regard du système qualité de l'entreprise et des plans qualité, en recommandant des actions correctives si nécessaire. Mettre en correspondance les analyses d'interviews conduites pendant les audits. Contrôler et faire remonter les écarts (QUAS603/M)

Documenter les résultats des analyses d'audit selon les normes de l'organisation et aider les autres membres de l'équipe à documenter leurs résultats. Fournir les certificats de conformité, en regard des contrats et certifications (QUAS604/M)

Fournir des conseils de spécialistes sur l'interprétation des standards nationaux et internationaux (ex ISO 9001) dans le respect du système qualité (QUMG607/O)

Aider au planning des audits qualité externes, en guidant les auditeurs externes, si nécessaire, et par la coordination d'action corrective suite à l'audit externe (QUMG608/O)

Aider à mesurer les résultats de la politique qualité en terme d'atteintes des besoins et objectifs de l'entreprise (QUMG609/O)

Se mettre d'accord avec les principaux auditeurs, sur les termes de référence pour son rôle dans les audits qualité. Préparer les plans détaillés pour son propre travail, convenir des interviews et obtenir des copies des documents pertinents (QUAU601/M)

Passer en revue les documents, les processus, la performance et les autres livrables, seul ou en commun avec les autres auditeurs. Conduire les interviews avec les équipes client directement ou indirectement concernés par les audits (QUAU602/M)

Dessiner les conclusions, préparer les recommandations et les valider avec l'équipe client concernée et avec les principaux auditeurs (QUAU603/M)

Préparer les rapports sur ses propres conclusions et recommandations conformément avec la documentation appropriée et les standards qualité ou comme convenu avec les principaux auditeurs (QUAU604/M)

Aider les auditeurs principaux dans la présentation générale des conclusions et recommandations d'audit au client, ainsi que dans la préparation des rapports d'audit (QUAU605/M)

Effectuer des missions seul ou comme responsable d'une petite équipe. Assumer la responsabilité de la prise de décision dans le domaine de l'amélioration des processus logiciel pour obtenir un effet significatif à long terme dans l'organisation (SPIM601/M)

Analyser les aspects relatif au processus logiciel en utilisant les outils et techniques appropriés pour définir le processus et permettre d'identifier des améliorations. Les outils appropriés peuvent recouvrir par exemple l'interview, l'aide, la modélisation, la mesure du processus (SPIM602/M)

Travailler activement avec des praticiens et des managers pour garantir leur participation, leur confiance et leur coopération dans le travail d'amélioration. Favoriser leur adhésion et l'appropriation du travail réalisé (SPIM603/M)

Contribuer pleinement à des équipes de spécialistes et à des programmes d'amélioration des processus logiciel dans leur ensemble. Avoir une connaissance générale suffisante pour comprendre la pertinence et la relative importance de ses propres activités d'amélioration des processus logiciel (SPIM604/M)

Planifier et organiser le travail de petits groupes de praticiens et de managers sur un problème d'amélioration des processus logiciel. Montrer des capacités à diriger et motiver une équipe, un groupe de travail ou une équipe d'amélioration des processus logiciel (SPIM605/M)

Prendre en charge des activités d'amélioration des processus logiciel hors de son domaine d'expertise. Présenter la manière dont ces activités peuvent être réalisées. Planifier, suivre et contrôler les activités. Faire des recherche pour assimiler les connaissances nécessaires. Rechercher et obtenir l'expertise appropriée (SPIM606/M)

Fournir guide et conseil à des praticiens et des managers en transférant connaissances et expertise (SPIM607/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé de l'enseignement supérieur ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Dispose d'une expérience professionnelle acquise en QM5.

A une bonne connaissance d'un large domaine d'applications et pratiques informatiques. A une bonne communication à l'écrit et à l'oral.

A une compréhension approfondie du processus de gestion, à la fois dans le domaine du développement et dans celui de la production. A une connaissance pratique des principes de gestion de la qualité combinée à la compréhension de l'application de principes comme la production de produits informatique et le fonctionnement des systèmes d'information.

### Connaissance techniques et autres

Expertise dans la gestion de la qualité

Maîtrise des techniques de gestion et traitement de l'information (analyse statistique, questionnaire, enquêtes, focus groupe, …)

Maîtrise des fonctions et départements opérationnels (ex : ventes, ingénierie, marketing, production)

Maîtrise des standards nationaux et internationaux (ISO9000, …)

Connaissance de la gestion de projet

Connaissance de l'accréditation qualité

**Comportements**

Qualités comportementales

Perspective stratégique : garde en tête les objectifs fixés et les stratégies, sans se laisser influencer par des détails.

Flexibilité : tient compte des nouvelles informations ou des changements de circonstances et adapte sa compréhension du problème ou de la situation

Planning et organisation : détermine un plan d'action en le décomposant en plusieurs étapes et en planifiant et attribuant des ressources à chacune de ces étapes, tout en tenant compte des problèmes éventuels.

Relation avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes de profils divers

Travail en équipe : travaille en coopération  (plutôt qu'en compétition) pour atteindre l'objectif fixé.

# Gestion de la Qualité - Niveau 7 (QM7)

**Filière : Qualité**
**Métier : Gestion de la Qualité**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| QUMG | Gestion de la Qualité | Niveau 7 | Gestion, fourniture de conseil sur la mise en œuvre des techniques de gestion de la qualité pour tout aspect d'une fonction informatique. Si nécessaire, réalisation et maintenance de la mise en conformité avec les standards nationaux ou internationaux. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| QUAU | QUAU | Niveau 7 | |
| SPIM | SPIM | Niveau 7 | |

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Approuver des mises à jour ou des nouveaux standards, procédures ou autres processus de gestion qualité, en s'étant préalablement assuré qu'ils ont été contrôlé et validé d'un point de vue qualité. (QUMG701/M)

Formuler la politique qualité pour une fonction ou département informatique, pour approbation / validation par le management. Mesurer les résultats de la politique qualité en terme d'atteinte des objectifs et besoins de l'entreprise et en faire une analyse critique si nécessaire (QUMG702/M)

Planifier, gérer les ressources (directement ou indirectement) et contrôler le plan d'audit qualité et au contrôle du plan d'audit qualité (QUMG703/M)

Réaliser la définition initiale (si nécessaire) et la revue suivante du système qualité, des points de vue tactique et stratégique. S'assurer que les technologie, procédure, et ressources adéquates sont en place pour le support du système qualité (QUMG704/M)

identifier et planifier les actions correctives systématiques pour réduire les erreurs et améliorer la qualité des systèmes et des services de gestion qualité, par l'examen des causes des problèmes (QUMG705/M)

En matière de qualité, représenter l'entreprise à l'externe en tant qu'organe de certification (QUMG706/M)

Peut concevoir et réaliser un système qualité (QUMG707/M)

### Tâches complémentaires

Fournir l'interprétation des standards nationaux et internationaux (ex ISO 9001) dans le respect du système qualité (QUMG708/O)

Gagner, là où cela est possible, et maintenir la conformité avec les standards nationaux et internationaux (ex :ISO9000) (QUMG709/O)

S'accorder, avec les auditeurs principaux, sur les termes de référence de son propre rôle dans les audits qualité informatiques. Préparer les plans détaillés de sa mission, et celle des autres affectés à l'assistance, convenir des interviews et obtenir des copies des documents significatifs, en délégant si nécessaire (QUAU701/M)

Faire la revue des documents, des processus, de la performance et des autres livrables informatiques, seul ou en commun avec les autres auditeurs, conduire les interviews avec l'équipe client et les autres personnes impliquées directement ou in directement dans les audits. (QUAU702/M)

Dessiner les conclusions, préparer les recommandations et les valider avec son équipe (si applicable), l'équipe client et avec les principaux auditeurs (QUAU703/M)

Préparer les rapports sur ses propres constatations et recommandations, conformément à la documentation et aux standards qualité appropriés ou comme convenu avec les principaux auditeurs, en délégant à son équipe si nécessaire (QUAU704/M

Aider les auditeurs principaux à présenter les constatations et recommandations d'ensemble aux clients et à préparer les rapports d'audit (QUAU705/M)

Reconnaître les opportunités d'amélioration des processus logiciel, imaginer des solutions et mener des actions pour exploiter ces opportunités et obtenir un effet mesurable sur la profitabilité ou l'efficacité opérationnelle. Les activités peuvent être réalisées seul ou comme membre d'une équipe (SPIM701/M)

Planifier et diriger des programmes d'amélioration des processus logiciel dans leur ensemble en dirigeant l'équipe le cas échéant, et en prenant la responsabilité de la qualité et la conformité du travail collectif (SPIM702/M)

Gagner rapidement le respect des collègues, praticiens et managers et développer une réputation de jugement sensé et d'efficacité (SPIM703/M)

Planifier et diriger l'évaluation du processus logiciel, identifier et planifier les améliorations, conduire et gérer les activités d'amélioration (SPIM704/M)

Maintenir continuellement ses connaissances et son expérience au plus haut niveau. De cette manière, être respecté et considéré pour son expertise dans son domaine par la communauté (SPIM705/M)

Identifier, proposer et initier d'autres activités d'amélioration des processus logiciel dans l'organisation (SPIM706/M)

Prendre un rôle actif dans le développement d'autres équipes (SPIM707/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé de l'enseignement supérieur ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Dispose d'une expérience professionnelle acquise en QM6.

A une bonne connaissance d'un large domaine d'applications et pratiques informatiques. A une bonne communication à l'écrit et à l'oral.

A une compréhension approfondie et une expérience pratique de la mise en œuvre et de la revue du système de gestion qualité dans les environnements informatiques. Est capable de prendre part et d'influencer la prise de décision à un niveau de management. Connaît bien les standards applicables en matière de qualité.

### Connaissance techniques et autres

Expertise dans la gestion de la qualité

Maîtrise des techniques de gestion et traitement de l'information (analyse statistique, questionnaire, enquêtes, focus groupe, …)

Expertise des standards nationaux et internationaux (ISO9000, …)

Maîtrise de l'accréditation qualité

Connaissance des techniques de présentation

### Comportements

Qualités comportementales

Perspective stratégique : garde en tête les objectifs fixés et les stratégies, sans se laisser influencer par des détails.

Planning et organisation : détermine un plan d'action en le décomposant en plusieurs étapes et en planifiant et attribuant des ressources à chacune de ces étapes, tout en tenant compte des problèmes éventuels.

Prise de décision : prend des décisions au moment opportun, en tenant compte des besoins de la situation, des priorités, des contraintes et de la disponibilité des informations nécessaires.

Influence et persuasion : influence et persuade les autres de mener une action particulière quand il n'y a pas de commandement ou de contrôle direct

Leadership : identifie les buts et objectifs, en motivant son entourage pour les atteindre

Suivi et contrôle : vérifie l’avancement du travail en fonction des objectifs, fait un rapport si besoin et prend des mesures pour résoudre les retards.

# Receptionist - Niveau 1 (RECP1)

**Filière : Management and Office Support**
**Métier : Reception**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| RECP | RECP | Niveau 1 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.
**Influence**
A la responsabilité de ses propres actions
**Complexité du travail**
Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.
**Compétences principales**
Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.
**Formation et Développement**
Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

1. Répondre rapidement à tous les appels entrants via le standard et passer les appels à la bonne personne/business unit, ou prendre les messages comme il convient
2. Accueillir et enregistrer les visiteurs, informer la bonne personne ou business unit de l'arrivée de la personne.
3. Gérer les courriers et services de livraison de courriers entrants et sortants
4. Fournir et maintenir des services de réservation centraux pour les salles de réunion/conférence.
5. Veille au bon équipement et rangement des salles

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Qualification professionnelle
- Une expérience dans un poste d'Accueil approprié est un plus
- Une expérience acquise dans une société de Services est un plus

### Connaissance techniques et autres

Souhaitable
- Bon niveau d'Anglais écrit et parlé
- Connaissance MS Office
- Très bonne connaissance de l'organisation d'Atos Origin

### Comportements

- Esprit d'initiative

- Travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel
- Capacité d’adaptation
- Engagement de résultat
- Communication efficace à l’oral comme à l’écrit
- Orienté Client

# Receptionist - Niveau 2 (RECP2)

**Filière : Management and Office Support**
**Métier : Reception**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| RECP | RECP | Niveau 2 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus
**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet
**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.
**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

1. Répondre rapidement aux appels entrants via le standard et passer les appels à la bonne personne/business unit, ou prendre les messages comme il convient
2. Accueillir et enregistrer les visiteurs, informer la bonne personne ou business unit de l'arrivée de la personne.
3. Gérer les courriers et services de livraison de courriers entrants et sortants
4. Fournir et maintenir des services de réservation centraux pour les salles de réunion/conférence.
5. Veille au bon équipement et rangement des salles
6. Peut avoir à effectuer des tâches de coordination et de planification

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Qualification professionnelle
- Une expérience dans un poste d'Accueil approprié est un plus
- Une expérience acquise dans une société de Services est un plus

### Connaissance techniques et autres

Souhaitable
- Bon niveau d'Anglais écrit et parlé
- Connaissance MS Office

- Très bonne connaissance de l’organisation d’Atos Origin

| Comportements |
| --- |
| - Esprit d’initiative<br>- Travail avec des collègues dans un esprit de convivialité et de soutien mutuel<br>- Capacité d’adaptation<br>- Engagement de résultat<br>- Communication efficace à l’oral comme à l’écrit<br>- Orienté Client |

# Gestion des Risques - Niveau 6 (RM6)

**Filière : Qualité**
**Métier : Gestion des Risques**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| RISK | Gestion des Risques | Niveau 6 | Identifier les évènements susceptibles d'affecter Atos Origin et gérer ces risques pour permettre de s'assurer de la réalisation des objectifs |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| IAUD | IAUD | Niveau 6 | |
| RIMG | RIMG | Niveau 6 | |

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

1. Mène et contrôle la mise en œuvre de la gestion des risques sur l'avant vente et la production (des projets et services) dans son domaine. S'assure que des revues de gestion des risques sont réalisées comme prévu dans les procédures Rainbow (RISK601/M)

2. Valide le besoin, convient de la forme et du détail et met en oeuvre la gestion des risques, en tant qu'expert critique. Travaille avec des experts d'autres disciplines (technique, finances, juridique, HR, ..) si nécessaire pour s'assurer que tous les aspects des risques sont évalués efficacement (RISK602/M)

3. S'assure que les registres de risques sont complets sur les phases d'avant vente et de production (RISK603/M)

4. Produit des rapports sur l'état des risques et son évolution concernant l'avant vente et la production pour le management France & Corporate. Suit les revues Rainbow et autres revues comme prévu de manière à fournir une évaluation indépendante de la situation en matière de risques (RISK604/M)

5. Fournit de la formation et du tutorat sur les besoins et les techniques en matière de gestion des risques (RISK605/M)

6. Prépare des plans détaillés pour son propre travail, organise des réunions de revue ou d'autres entretiens et obtient des copies des documents significatifs (RISK606/M)

7. Passe en revue les documents, processus, performance et autres livrables, seul ou en commun avec d'autres spécialistes (RISK607/M)

8. Tire des conclusions, prépare des recommandations et les valide avec ses collègues impliqués dans la revue ou les auditeurs (RISK608/M)

9. Prépare des rapports sur ses propres constatations et recommandations en accord avec la documentation appropriée et les standards qualité ou comme convenu (RISM609/M)

**Tâches complémentaires**

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

Expérience réussie comme Team leader ou une autre fonction de management. Les connaissances peuvent être techniques, financières, juridiques ou en RH.

Bonne compréhension des services, des offres et des produits Atos Origin

Bonne compréhension de la gestion du cycle de vie informatique

Compétences en conseil, gestion de projet ou gestion de la qualité

**Connaissance techniques et autres**

**Comportements**

Raisonnement conceptuel : compréhension des risques et des problèmes dans des situations complexes

Perspective stratégique : garde en tête les objectifs fixés et les stratégies, sans se laisser influencer par des détails.

Acquisition d'informations : identifie les lacunes dans les informations nécessaires à la compréhension d'un problème ou d'une situation et conçoit les moyens d'y remédier.

Flexibilité : tient compte des nouvelles informations ou des changements de circonstances et adapte sa compréhension de la situation.

Influence et persuasion : influence et persuade les autres de mener une action particulière quand il n'y a pas de commandement ou de contrôle direct

Résistance au stress : reste objectif et conscient de la situation en situation de stress

Connaissance fonctionnelle et interdisciplinaire : comprend les besoins, les objectifs et les contraintes d'autres disciplines et d'autres fonctions.

Expression orale : communique oralement de manière efficace.

Expression écrite : communique efficacement par écrit.

# Gestion des Risques - Niveau 7 (RM7)

**Filière : Qualité**
**Métier : Gestion des Risques**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| RISK | Gestion des Risques | Niveau 7 | Identifier les évènements susceptibles d'affecter Atos Origin et gérer ces risques pour permettre de s'assurer de la réalisation des objectifs |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| IAUD | IAUD | Niveau 7 | |
| RIMG | RIMG | Niveau 7 | |

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

1. Participe au développement de la stratégie de la Gestion des Risques conjointement avec la Qualité et la gestion des risques au niveau Corporate (RISK701/M)

2. Participe au développement des indicateurs opérationnels de gestion des risques conjointement avec la Qualité et la gestion des risques au niveau Corporate (RISK702/M)

3. Conduit la mise en œuvre de la stratégie en matière de gestion des risques, y compris les processus, les outils et les besoins de rapport dans son domaine(RISK703/M)

4. Détermine les besoins en matière de formation à la gestion des risques dans son domaine (RISK704/M)

5. Entretient le réseau des Risques Managers dans son domaine (RISK705/M)

6. S'engage avec des experts des différentes métiers (technique, financier, juridique, RH), dans son domaine, pour s'assurer que tous les aspects de la stratégie du groupe en matière de gestion des risques sont efficacement couverts (RISK706/M)

7. Surveille l'état des risques sur l'avant vente et la production pour le groupe et par pays dans son domaine (RISK707/M)

8. Agit comme le foyer de l'escalade des risques à tous les niveaux et pour tous les métiers dans son domaine (RISK708/M)

9. Convient des termes de référence pour son propre rôle et celui de ses collaborateurs dans son domaine. Complète les revues de performance liées (RISK709/M)

10. Apporte du leadership aux équipes multidisciplinaires de revues des risques ou d'audit, en utilisant ses connaissances (RISK710/M)

11. Prend la responsabilité de la qualité de la conformité des revues des risques en avant vente et en production dans son domaine (RISK711/M)

12. A l'autorité et la responsabilité de la prise de décision dans son domaine de gestion des risques (RISK712/M)

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac +4/5 ou expérience équivalente

Expérience réussie comme Risque Manager ou une autre fonction de management. Les connaissances peuvent être techniques, financières, juridiques ou en RH.

Solide compréhension des services, des offres et des produits Atos Origin

Solide compréhension de la gestion du cycle de vie informatique

A assuré le suivi de programmes d'une activité impliquant plusieurs disciplines / métiers

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Raisonnement conceptuel : compréhension des risques et des problèmes dans des situations complexes

Perspective stratégique : garde en tête les objectifs fixés et les stratégies, sans se laisser influencer par des détails.

Acquisition d'informations : identifie les lacunes dans les informations nécessaires à la compréhension d'un problème ou d'une situation et conçoit les moyens d'y remédier.

Flexibilité : tient compte des nouvelles informations ou des changements de circonstances et adapte sa compréhension de la situation.

Influence et persuasion : influence et persuade les autres de mener une action particulière quand il n'y a pas de commandement ou de contrôle direct

Résistance au stress : reste objectif et conscient de la situation en situation de stress

Connaissance fonctionnelle et interdisciplinaire : comprend les besoins, les objectifs et les contraintes d'autres disciplines et d'autres fonctions.

Expression orale : communique oralement de manière efficace.

Expression écrite : communique efficacement par écrit,

# Gestion des Risques - Niveau 8 (RM8)

**Filière : Qualité**
**Métier : Gestion des Risques**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| RISK | Gestion des Risques | Niveau 8 | Identifier les évènements susceptibles d'affecter Atos Origin et gérer ces risques pour permettre de s'assurer de la réalisation des objectifs |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| IAUD | IAUD | Niveau 8 | |
| RIMG | RIMG | Niveau 8 | |

## Description du niveau

### Niveau 8

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

1. Conduit et développe la stratégie de Gestion des Risques du groupe conjointement avec les membres du conseil d'administration (RISK801/M)

2. Conduit la mise en œuvre de la stratégie en matière de gestion des risques, y compris les processus, les outils et les besoins de rapport (RISK802/M)

3. Détermine les besoins en matière de formation à la gestion des risques (RISK803/M)

4. Développe et entretient le réseau des Risques Managers dans le groupe Atos Origin (RISK804/M)

5. S'engage avec des experts des différentes métiers (technique, financier, juridique, RH), pour s'assurer que tous les aspects de la stratégie en matière de gestion des risques sont efficacement couverts (RISK805/M)

6. Produit des rapports du l'état des risques sur l'avant vente et la production pour le groupe et par pays (RISK806/M)

7. Agit comme le foyer de l'escalade des risques à tous les niveaux et pour tous les métiers (RISK807/M)

8. Convient des termes de référence pour son propre rôle et celui des autres membres de l'équipe (RISK808/M)

9. Apporte du leadership aux équipes multidisciplinaires de revues des risques ou d'audit, en utilisant ses connaissances (RISK809/M)

10. Prend la responsabilité de la qualité de la conformité des revues des risques en conjuguant conclusions et recommandations (RISK810/M)

11. Prend la responsabilité de la prise de décision dans le domaine de la gestion des risques du groupe (RISK811/M)

12. S'assure que les meilleures pratiques de gestion des risques dans l'industrie sont évaluées et transposées de manière appropriée dans le groupe Atos Origin (RISK812/M)

13. Construit et contrôle le budget du département Gestion des Risques du Groupe (RISK813/M)

14. Détermine les objectifs individuels de chaque responsable de la gestion des risques et de la qualité et conduit l'appréciation annuelle (RISK814/M)

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac +4/5 ou expérience équivalente

Expérience de  Risque Manager ou une autre fonction de management. Les connaissances peuvent être techniques, financières, juridiques ou en RH.

Profonde compréhension des services, des offres et des produits Atos Origin

Profonde compréhension de la gestion du cycle de vie informatique

A assuré le suivi de programmes d'une activité impliquant plusieurs disciplines / métiers

Capable de conduire le changement dans un groupe international

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Raisonnement conceptuel : compréhension des risques et des problèmes dans des situations complexes

Perspective stratégique : garde en tête les objectifs fixés et les stratégies, sans se laisser influencer par des détails.

Acquisition d'informations : identifie les lacunes dans les informations nécessaires à la compréhension d'un problème ou d'une situation et conçoit les moyens d'y remédier.

Flexibilité : tient compte des nouvelles informations ou des changements de circonstances et adapte sa compréhension de la situation.

Influence et persuasion : influence et persuade les autres de mener une action particulière quand il n'y a pas de commandement ou de contrôle direct

Résistance au stress : reste objectif et conscient de la situation en situation de stress

Connaissance fonctionnelle et interdisciplinaire : comprend les besoins, les objectifs et les contraintes d'autres disciplines et d'autres fonctions.

Expression orale : communique oralement de manière efficace.

Expression écrite : communique efficacement par écrit.

# Gestion des Risques - Niveau 9 (RM9)

**Filière : Qualité**
**Métier : Gestion des Risques**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| RISK | Gestion des Risques | Niveau 8 | Identifier les évènements susceptibles d'affecter Atos Origin et gérer ces risques pour permettre de s'assurer de la réalisation des objectifs |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| IAUD | IAUD | Niveau 9 | |
| RIMG | RIMG | Niveau 9 | |

## Description du niveau

**Niveau 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines importants d'expertise. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions, ainsi que de celles de ses collaborateurs.
**Influence**
Peut influencer de manière cruciale la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
L'influence s'exerce au niveau du comité de direction ou à un niveau équivalent auprès des clients
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes les plus complexes qui impactent le management et le commerce. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans plusieurs domaines d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein d'une ou de plusieurs entreprises et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise. Pense et agit avec des normes spécifiques, des objectifs et résultats fixés par le management du périmètre de rattachement.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership, au plus haut niveau et dans des contextes très variés.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, à tout niveau, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve de large connaissance dans une grande variété de domaines (informatique, RH, Finances, ...), associées à une connaissance équivalente des activités des entreprises utilisatrices.
Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer, à haut niveau, dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

**Tâches principales**

1. Conduit et développe la stratégie de Gestion des Risques du groupe conjointement avec les membres du conseil d'administration (RISK801/M)

2. Conduit la mise en œuvre de la stratégie en matière de gestion des risques, y compris les processus, les outils et les besoins de rapport (RISK802/M)

3. Détermine les besoins en matière de formation à la gestion des risques (RISK803/M)

4. Développe et entretient le réseau des Risques Managers dans le groupe Atos Origin (RISK804/M)

5. S'engage avec des experts des différentes métiers (technique, financier, juridique, RH), pour s'assurer que tous les aspects de la stratégie en matière de gestion des risques sont efficacement couverts (RISK805/M)

6. Produit des rapports du l'état des risques sur l'avant vente et la production pour le groupe et par pays (RISK806/M)

7. Agit comme le foyer de l'escalade des risques à tous les niveaux et pour tous les métiers (RISK807/M)

8. Convient des termes de référence pour son propre rôle et celui des autres membres de l'équipe (RISK808/M)

9. Apporte du leadership aux équipes multidisciplinaires de revues des risques ou d'audit, en utilisant ses connaissances (RISK809/M)

10. Prend la responsabilité de la qualité de la conformité des revues des risques en conjuguant conclusions et recommandations (RISK810/M)

11. Prend la responsabilité de la prise de décision dans le domaine de la gestion des risques du groupe (RISK811/M)

12. S'assure que les meilleures pratiques de gestion des risques dans l'industrie sont évaluées et transposées de manière appropriée dans le groupe Atos Origin (RISK812/M)

13. Construit et contrôle le budget du département Gestion des Risques du Groupe (RISK813/M)

14. Détermine les objectifs individuels de chaque responsable de la gestion des risques et de la qualité et conduit l'appréciation annuelle (RISK814/M)

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Ressource Planner - Niveau 3 (RSM3)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Ressource Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| RSMG | RSMG | Niveau 3 | La recherche complète (interne et externe) et l'affectation des collaborateurs dans les équipes, nécessaire pour gagner et fournir les prestations de services aux clients. Ceci couvre la responsabilité de la compréhension de la demande et de la fourniture, l'optimisation des ressources, la communication et la production d'information de gestion sur la disponibilité, l'affectation et les compétences correspondantes pour s'assurer qu'une réponse appropriée est donnée. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

RSMG301 : Fournir ou rechercher de l'information sur les flux de ressources et leur régulation dans la planification des équipes de son périmètre pour atteindre un haut retour d'investissement, une productivité et une utilisation optimale (adéquation entre les demandes de ressources / DQC et les disponibilités et embauches ou sous-traitants)

RSMG302 :  Déployer les procédures et mesures conformément à l'orientation stratégique

RSMG303 : Participer à la maintenance les données sur les activités de gestion des ressources et sur leur disponibilité

RSMG304 : Participer à la maintenance des données pour la fourniture de rapports et statistiques complets sur l'utilisation et le déploiement des ressources

RSMG305 : Participer à la correspondance entre les exigences commerciales et les besoins d'affectation des équipes

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplôme Bac +5 ou niveau équivalent

Expérience de Ressource Manager.

Résultats concrets de gestion de communication en interne et en externe

| |
|---|
| Expérience de gestion / suivi d'un contrat ou projet client dans le domaine couvert |
| **Connaissance techniques et autres** |
| |
| **Comportements** |
| Orientation production<br>Communication<br>Intégrité<br>Bon niveau d’Anglais oral et écrit<br>Compréhension générale des différents secteurs dans lesquels AO opère<br>Compréhension générale des compétences et des offres d’AO<br>Compréhension des métiers exercés sur le domaine couvert et connaissance de GCM |

# Ressource Planner - Niveau 4 (RSM4)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Ressource Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| RSMG | RSMG | Niveau 4 | La recherche complète (interne et externe) et l'affectation des collaborateurs dans les équipes, nécessaire pour gagner et fournir les prestations de services aux clients. Ceci couvre la responsabilité de la compréhension de la demande et de la fourniture, l'optimisation des ressources, la communication et la production d'information de gestion sur la disponibilité, l'affectation et les compétences correspondantes pour s'assurer qu'une réponse appropriée est donnée. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 4**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

**Tâches principales**

RSMG401 : Fournir ou rechercher de l'information sur les flux de ressources et leur régulation dans la planification des équipes de son périmètre pour atteindre un haut retour d'investissement, une productivité et une utilisation optimale (adéquation entre les demandes de ressources / DQC et les disponibilités et embauches ou sous-traitants)
RSMG402 : Déployer les procédures et mesures conformément à l'orientation stratégique
RSMG403 : Participer à la maintenance les données sur les activités de gestion des ressources et sur leur disponibilité
RSMG404 : Participer à la fourniture de rapports et statistiques complets sur l'utilisation et le déploiement des ressources
RSMG405 : Participer à la correspondance entre les exigences commerciales et les besoins d'affectation des équipes

**Tâches complémentaires**

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

Diplôme Bac +5 ou niveau équivalent
Expérience pertinente dans une fonction de Ressource Manager.
Expérience de gestion de communication en interne et en externe

| |
|---|
| Expérience de gestion / suivi d'un contrat ou projet client dans le domaine couvert |
| **Connaissance techniques et autres** |
| |
| **Comportements** |
| Orientation client<br>Travail en équipe<br>Souplesse<br>Créativité<br>Bon niveau d’Anglais oral et écrit<br>Compréhension générale des différents secteurs dans lesquels AO opère<br>Compréhension générale des offres et des compétences d’AO<br>Compréhension des métiers exercés sur le domaine couvert et connaissance de GCM |

# Ressource Manager - Niveau 5 (RSM5)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Ressource Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| RSMG | RSMG | Niveau 5 | La recherche complète (interne et externe) et l'affectation des collaborateurs dans les équipes, nécessaire pour gagner et fournir les prestations de services aux clients. Ceci couvre la responsabilité de la compréhension de la demande et de la fourniture, l'optimisation des ressources, la communication et la production d'information de gestion sur la disponibilité, l'affectation et les compétences correspondantes pour s'assurer qu'une réponse appropriée est donnée. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

RSMG501 Assurer la correspondance entre les demandes commerciales et les besoins d'affectation des équipes et fournir ou rechercher de l'information sur les flux de ressources et leur régulation dans la planification des équipes de son périmètre pour atteindre un haut retour d'investissement, une productivité et une utilisation optimale (adéquation entre les demandes de ressources / DQC et les disponibilités et embauches ou sous-traitants)

RSMG502 : Déployer les procédures et mesures conformément à l'orientation stratégique

RSMG503 : Contribuer à fournir des rapports et statistiques complets sur l'utilisation et le déploiement des ressources

RSMG504 : Maintenir les données sur les activités de gestion des ressources et sur leur disponibilité

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplôme Bac +5 ou niveau équivalent
Expérience pertinente dans une fonction de Ressource Manager.

| |
|---|
| Résultats concrets de gestion de communication en interne et en externe à un niveau de management<br>Expérience de  gestion / suivi d'un contrat ou projet client dans le domaine couvert |
| **Connaissance techniques et autres** |
| |
| **Comportements** |
| Orientation client<br>Travail en équipe<br>Souplesse<br>Créativité<br>Engagement à fournir des résultats<br>Bonnes compétences de gestion de la relation<br>Bon niveau d'Anglais oral et écrit<br>Compréhension générale des différents secteurs dans lesquels AO opère<br>Compréhension générale des compétences et offres d'AO.<br>Bonne compréhension des métiers exercés sur le domaine couvert et bonne connaissance de GCM |

# Ressource Manager - Niveau 6 (RSM6)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Ressource Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| RSMG | RSMG | Niveau 6 | La recherche complète (interne et externe) et l'affectation des collaborateurs dans les équipes, nécessaire pour gagner et fournir les prestations de services aux clients. Ceci couvre la responsabilité de la compréhension de la demande et de la fourniture, l'optimisation des ressources, la communication et la production d'information de gestion sur la disponibilité, l'affectation et les compétences correspondantes pour s'assurer qu'une réponse appropriée est donnée. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

RSMG601 : Assurer la correspondance entre les exigences commerciales et les besoins d'affectation des équipes et fournir de l'information sur les flux de ressources et leur régulation dans la planification des équipes de son périmètre pour atteindre un haut retour d'investissement, une productivité et une utilisation optimale (adéquation entre les demandes de ressources / DQC et les disponibilités et embauches ou sous-traitants)

RSMG602 : Déployer les procédures et mesures conformément à l'orientation stratégique

RSMG603 : Fournir des rapports et statistiques complets sur l'utilisation et le déploiement des ressources

RSMG604 : Organiser le fonctionnement des Comités d'affectation sur son périmètre (participants, rythme, …)

RSMG605 : Proposer, échanger avec le management opérationnel sur des actions à mener pour répondre aux besoins de ressources (formation, sous-traitance, recrutement, no go, …)

RSMG605 : S'assure que l'outil de suivi / gestion des ressources (SI) est correctement alimenté et les procédures respectées

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplôme Bac +5 ou niveau équivalent
Expérience pertinente de Ressource Manager.
Résultats concrets de gestion de communication en interne et en externe à un niveau de management élevé
Expérience dans la constitution d'équipes fonctionnelles
Une expérience d'encadrement et motivation d'équipe dans un environnement de travail « sous pression » serait un avantage
Expérience de gestion / suivi d'un contrat client dans le domaine couvert

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Orientation client
Travail en équipe
Souplesse
Créativité
Perspectives stratégiques, gardant en tête avant tous les objectifs et la stratégie
Engagement à fournir des résultats
Bonnes compétences de gestion de la relation et de leader
Bon niveau d'Anglais oral et écrit
Compréhension générale des différents secteurs dans lesquels AO opère
Compréhension générale des compétences et des offres d'AO
Compréhension de la stratégie et des objectifs des clients pour s'assurer que les opportunités sont identifiées et développées.
Bonne compréhension des métiers exercés sur le domaine couvert et bonne connaissance de GCM
Capacité à identifier les urgences / priorités

# Ressource Manager - Niveau 7 (RSM7)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Ressource Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| RSMG | RSMG | Niveau 7 | La recherche complète (interne et externe) et l'affectation des collaborateurs dans les équipes, nécessaire pour gagner et fournir les prestations de services aux clients. Ceci couvre la responsabilité de la compréhension de la demande et de la fourniture, l'optimisation des ressources, la communication et la production d'information de gestion sur la disponibilité, l'affectation et les compétences correspondantes pour s'assurer qu'une réponse appropriée est donnée. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 7**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.

**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.

**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils

**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.

**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

**Tâches principales**

RSMG701 : Assurer la correspondance entre les exigences commerciales et les besoins d'affectation des équipes et fournir du conseil en tenant compte des problèmes de régulation des flux de ressources sur la planification et le déploiement des équipes pour atteindre un haut retour d'investissement, une productivité et une utilisation optimale (adéquation entre les demandes de ressources / DQC et les disponibilités et embauches ou sous-traitants)

RSMG702 : Expliquer, déployer et gérer les procédures et mesures conformément à l'orientation stratégique

RSMG703 : Fournir des rapports et statistiques complets sur l'utilisation et le déploiement des ressources

RSMG704 : Peut coordonner les activités d'un groupe de Ressource Managers en étroite collaboration avec le management commercial pour gérer les changements nécessaires sur son propre périmètre

RSMG705 : Organiser le fonctionnement des Comités d'affectation sur son périmètre (participants, rythme,

RSMG706 : Proposer, échanger avec le management opérationnel sur des actions à mener pour répondre aux besoins de ressources (formation, sous-traitance, recrutement, no go, …)

RSMG707 : S'assurer que l'outil de suivi / gestion des ressources (SI) est correctement alimenté et les procédures respectées. Propose et / ou valide les évolutions sur l'outil et les procédures

RSMG708 : Définir et valider les profils d'accès des utilisateurs (management, équipes support) au système d'Information de gestion des ressources

RSMG709/O : Valider les besoins de sous-traitance avec les managers opérationnels et informer les services achats, valider les demandes d'achats (conditions financières de la sous-traitance).

RSMG709/O : Assure le lien / la relation avec les autres périmètres / SL du pays / de la région (participation aux Comités d'affectation du pays)

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplôme Bac +5 ou niveau équivalent

Expérience pertinente de Ressource Manager avec de solides résultats tracés.

Résultats concrets de gestion de communication en interne et en externe à un niveau de management élevé

Expérience d'encadrement et motivation d'équipe dans un environnement de travail « sous pression » et/ou de gestion / suivi d'un contrat ou projet client dans le domaine couvert

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Profitabilité

Orientation client

Dynamique

Perspectives stratégiques, gardant en tête avant tout les objectifs et la stratégie

Engagement à fournir des résultats

Bonnes compétences de gestion de la relation et de leader

Bon niveau d'Anglais oral et écrit

Compréhension générale des différents secteurs dans lesquels AO opère

Compréhension générale des compétences et des offres d'AO

Compréhension de la stratégie et des objectifs des clients pour s'assurer que les opportunités sont identifiées et développées.

Bonne compréhension des métiers exercés sur le domaine couvert et bonne connaissance de GCM

Capacité à identifier les urgences / priorités

# Commerce et management du client - Niveau 3 (SCL3)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Commerce et Management du Client (SCL)**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SACL | Gestion des ventes et des clients | Niveau 3 | La réalisation des ventes de ressource, de produit ou de solution à de nouveaux clients ou des clients existants (sur des affaires nouvelles ou renouvelées). L'identification et de développement de prospects par l'utilisation d'une connaissance importante du marché, des clients et des solutions disponibles qu'Atos Origin peut proposer. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale : Fournit un support opérationnel sur les activités de vente. En général, ce support portera sur une solution spécifique et / ou du temps ou des supports de vente. Participe activement à de petits projets commerciaux ou des opportunités commerciales.

Support à l'ouverture de nouveaux comptes clients. Participe à l'ouverture de nouveaux clients par des appels à froid auprès de clients potentiels, en général sur des solutions ou des services spécifiques.

Leads et opportunités (spécifiques aux solutions). Participe à la réponse aux offres en travaillant avec des collègues plus expérimentés pour développer l'identification des besoins des prospects et pour explorer la manière dont ils peuvent être atteints avec les produits et solutions AO

Leads et opportunités (spécifiques aux comptes). Peut être responsable des supports de vente ou de s'occuper de clients spécifiques

### Tâches complémentaires

Contact client :

Maintient le contact avec le client après avoir fait des propositions pour susciter l'intérêt et identifier les affaires

Maintient le contact avec le client après la conclusion d'un accord commercial pour aider à identifier les causes d'insatisfaction client

## Connaissances et compétences

| Pré-requis techniques et formaton |
| --- |
| Bac+5 ou équivalent<br>Expérience acquise sur des projets clients en conseil, Intégration ou Infogérance<br>OU expérience d'1 ou 2 ans dans la vente  sur des marchés externes<br><br>Connaissance de base en anglais souhaitable |
| **Connaissance techniques et autres** |
| |
| **Comportements** |
| Leadership<br>- Motive son entourage par son enthousiasme<br>- Participe activement aux décisions & actions de l'équipe<br><br>Orientation commerciale<br>- Comprend les problématiques clients et le rôle d'Atos Origin<br>- Montre une claire compréhension des objectifs fixés<br>- Comprend les impacts de sa contribution personnelle (affaires en cours, coûts / marge / tarifs)<br>- Comprend la sensibilité de l'information commerciale<br><br>Gestion de la Relation<br>- Développe des rapports de respect mutuel<br>- S'adapte à l'environnement et aux besoins du client (code vestimentaire, horaires de travail, ..)<br>- Communique avec clarté, propos et précision<br>- Maintient la confidentialité et montre la volonté d'admettre les erreurs si besoin<br>- A l'écoute des besoins et problèmes du client<br>- Vérifie sa compréhension en posant des questions<br><br>Planification et stratégie<br>- Travaille pour satisfaire les délais et paramètres<br>- Passe en revue son avancement sur une tâche ou mission particulière<br>- Comprend les processus AO Rainbow et les responsabilités principales<br>- Prend en charge de manière proactive ses responsabilités en mettant à jour l'information dans Rainbow<br><br>Comportement commercial<br>- Montre le désir de réussite<br>- Prend l'initiative et l'appropriation des tâches<br>- Persévère pour atteindre les objectifs<br>- Fait des suggestions constructives à propos de son travail et de ses opportunités, et le cas échéant, les suit. |

# Commerce et management du client - Niveau 4 (SCL4)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Commerce et Management du Client (SCL)**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SACL | Gestion des ventes et des clients | Niveau 4 | La réalisation des ventes de ressource, de produit ou de solution à de nouveaux clients ou des clients existants (sur des affaires nouvelles ou renouvelées). L'identification et de développement de prospects par l'utilisation d'une connaissance importante du marché, des clients et des solutions disponibles qu'Atos Origin peut proposer. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale : Fournit un support opérationnel sur les activités de vente. En général, ce support portera sur une solution spécifique ou un secteur de marché, mais cela peut être aussi la relation avec un client.  Gère des petits projets / clients et opportunités à coté de temps et de supports à la vente.

Support à l'ouverture de nouveaux comptes clients. Participe à  l'ouverture de nouveaux clients par des appels à froid auprès de clients potentiels, en général sur des solutions ou des services spécifiques.

Planification et gestion des ressources pour des affaires prévues.

Collecte des informations pour sa gestion de la planification et l'allocation de ressource pour les affaires prévues avec le client

Contrôle le niveau d'affaires réalisé

Leads et opportunités (spécifiques aux solutions). Répond aux offres commerciales existantes en développant l'identification des besoins des clients et en explorant comment y répondre par les produits et services de l'entité

Leads et opportunités (spécifiques aux comptes).

Identifie et répond aux opportunités par la fourniture de produits et services au client. Coordonne la production avec les personnes responsables dans l'entité.

Recommande les produits et services qui peuvent aider l'organisation du client à atteindre ses objectifs.

Construction de la relation (spécifique aux comptes)

Construit des liens avec les équipes clés chez le client

Met en relation ses collègues avec le client, particulièrement ceux qui sont impliqués dans le marketing, la vente et la production.

Contact client (spécifique aux solutions)

Maintient un contact client après avoir fait des propositions commerciales pour susciter l'intérêt, résout les soucis, participe aux modifications dans la négociation et, le cas échéant clôt la vente.

Satisfaction client (spécifique aux solutions)

Maintient le contact client après la conclusion des accords commerciaux pour s'assurer de la satisfaction client sur les produits et / ou les services et leur production

Entreprend des actions pour corriger les causes d'insatisfaction, si nécessaire

Satisfaction client (spécifique aux comptes)

Contrôle le niveau de satisfaction client à intervalles réguliers ou après chaque production de produit ou service significatif

Répond aux demandes et plaintes du client, en escaladant si nécessaire t en s'assurant que les actions correctives sont prises en compte par Atos Origin et par le client.

### Tâches complémentaires

Objectifs commerciaux :

Participe à la fixation d'objectifs commerciaux réalistes

Contact client :

Recommande des changements dans l'utilisation des produits et services fournis au le client, pour améliorer les bénéfices qu'il en tire. Aide à s'assurer de la fidélisation du client

Gestion de la connaissance :

Contrôle et établit des rapports sur les prospects, l'avancement et la performance, la satisfaction client, les informations du marché et les aptitudes des concurents.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac+5 ou équivalent

Expérience acquise sur des projets clients en conseil, Intégration ou Infogérance

OU expérience réussie dans la fonction SCL niveau 3

OU expérience dé 2 à 3 ans dans la vente sur des marchés externes

Connaissance de base en anglais souhaitable

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Leadership

- Prépare et présente des cas argumentés
- Recherche les réactions, écoute et montre de l'intérêt pour comprendre le point de vue de son entourage
- Recherche activement des opportunités de développement

Orientation commerciale

- Comprend l'activité des clients, les produits et les concurrents majeurs
- Maintient le contact avec le client et fournit des opportunités potentielles aux contacts Atos Origin
- Transmet des informations commerciales pertinentes à son entourage

Gestion de la Relation

- Est à l'écoute du client si le sujet est en dehors de son domaine de compétence et recherche de l'aide
- Se comporte avec assurance dans son domaine de compétence
- Obtient régulièrement des réactions sur la satisfaction client
- Adapte son style de communication face à une audience mixte / mélangée
- Construit et maintient des contacts avec les clients internes / externes
- S'engage avec une communauté commerciale étendue pour présenter les meilleures offres possibles
- Utilise la réflexion et les techniques de synthèse pour obtenir une vision complète
- Capable d'établir des domaines d'intérêt mutuel avec le client

Planification et stratégie

- Planifie et affecte les priorités à ses tâches de manière à atteindre les objectifs
- Comprend les processus AO Rainbow et contribue de manière sure aux activités commerciales

Comportement commercial

- Sait se dépasser si nécessaire
- Est débrouillard pour trouver des moyens de résoudre les problèmes, en engageant son entourage si nécessaire
- Questionne et conteste les suppositions

- Suit les opportunités jusqu’à leur conclusion.

# Commerce et management du client - Niveau 5 (SCL5)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Commerce et Management du Client (SCL)**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SACL | Gestion des ventes et des clients | Niveau 5 | La réalisation des ventes de ressource, de produit ou de solution à de nouveaux clients ou des clients existants (sur des affaires nouvelles ou renouvelées). L'identification et de développement de prospects par l'utilisation d'une connaissance importante du marché, des clients et des solutions disponibles qu'Atos Origin peut proposer. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**

Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**

Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale : Réalise des activités commerciales (soit pour une solution ou pour un client spécifique) basées sur la stratégie client ou solution. Fournit un support opérationnel sur les activités de vente. Gère des projets commerciaux et opportunités de petite ou moyenne taille à coté de temps et de supports à la vente.

Support à l'ouverture de nouveaux comptes clients. Soutient  l'ouverture de nouveaux clients par des appels à froid auprès de clients potentiels, en général sur des solutions ou des services spécifiques.

Détermine l'approche commerciale et client

Réalise l'approche tactique plausible pour être plus efficace soit pour une solution spécifique et un segment de marché, soit pour un client spécifique

Gère les activités commerciales pour atteindre les objectifs fixés et les objectifs du groupe dans les budgets alloués.

Planification et gestion des ressources pour des affaires prévues.

Aide son management dans la planification et l'allocation de ressource pour les affaires prévues avec le client

Contrôle le niveau d'affaires réalisé

Leads et opportunités (spécifiques aux solutions)

Contacte des clients potentiels et développe des leads existants en encourageant l'identification des besoins client (en explorant comment les produits et services d'Atos Origin peuvent y répondre)

Leads et opportunités (spécifiques aux comptes)

Identifie et répond aux opportunités par la fourniture de produits et services au client en relation avec les personnes responsables dans l'entité

Recommande les produits et services qui peuvent aider l'organisation du client à atteindre ses objectifs.

Construction de la relation (spécifique aux comptes)

Identifie les personnes clés chez le client et construit des liens avec elles. Met en relation ses collègues avec le client, particulièrement ceux qui sont impliqués dans le marketing, la vente et la production.

Contact client (spécifique aux solutions)

Maintient un contact client après avoir fait des propositions commerciales pour susciter l'intérêt, résout les soucis et négocie, si nécessaire, à la fois sur les problèmes techniques et commerciaux pour atteindre l'accord commercial.

Satisfaction client (spécifique aux solutions)

Maintient le contact client pour contrôler la satisfaction client sur la vente et le niveau de service et pour initier toute action corrective nécessaire.

Satisfaction client (spécifique aux comptes)

Contrôle le niveau de satisfaction client à intervalles réguliers ou après chaque production de produit ou service significatif.

Répond aux demandes et plaintes du client

S'assure, si nécessaire, que les actions correctives sont prises en compte par Atos Origin et par le client.

Conseil au client

Recommande des changements dans l'utilisation des produits et services fournis au client, pour améliorer les bénéfices qu'il en retire et s'assure de la fidélisation du client.

### Tâches complémentaires

Objectifs commerciaux :

Participe à la fixation d'objectifs commerciaux réalistes

Planning et budget par le client pour les services d' Atos Origin

Fournit au client des informations techniques et budgétaires sur des produits et services nouveaux ou en évolution

Conseil à ses collègues sur le client :

Conseille ses collègues, particulièrement ceux impliqués dans le marketing, la vente ou la production, sur la manière d'améliorer l'efficacité des négociations avec le client

Rapports, Gestion de la connaissance :

Etablit des rapports et analyse les prospects, la performance, la satisfaction client et les informations du marché pour utilisation dans la formulation de la politique commerciale.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac+5 ou équivalent

Expérience acquise sur des projets clients en conseil, Intégration ou Infogérance

OU expérience réussie dans la fonction SCL niveau 4

OU expérience dé 3 à 5 ans dans la vente sur des marchés externes

Souhaitable :

Expérience de missions internationales ou de travail à l'international

Expérience de travail dans une fonction de production (intégration, conseil ou infogérance)

Connaissance de base en anglais

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Leadership

- Supporte activement lorsque son entourage manque d'assurance
- Communique clairement des valeurs par son comportement
- Planifie et gère activement son développement
- Montre une claire compréhension de sa vision

Orientation commerciale

- Développe une connaissance des clients clés et du marché correspondant
- Recherche de manière proactive la réaction du client et mène les actions appropriées
- Tient toujours compte de l'impact des décisions et actions sur le client
- Connaît les business plans commerciaux
- S'efforce d'identifier les causes sous-jacentes des problèmes

Gestion de la Relation

- Reste  concentré en dépit des perturbations et des distractions
- Répond de manière constructive  même sous pression
- Communique avec efficacité et s'assure d'être compris
- Reconnaît, comprend et explique les besoins des clients
- Implique les personnes pertinentes dans la prise de décision
- Utilise toutes opportunités pour vendre les services et les produits AO dans son domaine de connaissance
- Capable d'établir des opportunités gagnantes pour AO et le client
- Utilise l'information avec sensibilité pour soutenir la position d'AO dans les négociations

Planification et stratégie

- Planifie ses objectifs et ses tâches en cohérence avec la meilleure croissance du client
- Tient compte et planifie toutes les opportunités de suivi / de lien avec les ventes
- S'informe des risques et imagine des plans d'accompagnement en conséquence
- Est en pleine conformité avec les responsabilités  Rainbow

Comportement commercial

- Concentre ses efforts sur les activités/ les problèmes clés
- Investit son enthousiasme pour l'obtention de résultats
- Transforme les opportunités en objectifs et actions
- S'adresse directement aux personnes concernées pour les problèmes de performance
- Soutient et s'adapte aux différentes équipes  et situations pour s'assurer qu'AO présente la meilleure réponse possible à une opportunité

# Commerce et management du client - Niveau 6 (SCL6)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Commerce et Management du Client (SCL)**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SACL | Gestion des ventes et des clients | Niveau 6 | La réalisation des ventes de ressource, de produit ou de solution à de nouveaux clients ou des clients existants (sur des affaires nouvelles ou renouvelées). L'identification et de développement de prospects par l'utilisation d'une connaissance importante du marché, des clients et des solutions disponibles qu'Atos Origin peut proposer. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.

**Influence**

A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.

Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.

**Complexité du travail**

Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.

**Compétences principales**

Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.

Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.

Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.

**Formation et Développement**

Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale : Détermine et réalise des activités commerciales (soit pour une solution ou pour un client spécifique) basées sur la stratégie client ou solution. Gère des projets commerciaux / clients et opportunités de taille moyenne.

Détermine l'approche commerciale et client

Détermine l'approche tactique plausible pour être plus efficace soit pour une solution spécifique et un segment de marché, soit pour un client spécifique

Gère les activités commerciales pour atteindre les objectifs fixés et les objectifs du groupe dans les budgets alloués.

Planification et gestion des ressources pour des affaires prévues.

Permet à son management de planifier et d'allouer des ressource pour les affaires prévues avec le client

Contrôle le niveau et la qualité d'affaires réalisé

Leads et opportunités (spécifiques aux solutions).

Contacte des clients potentiels et des prospects et développe des leads existants en encourageant l'identification des besoins client (en explorant comment les produits et services d'Atos Origin peuvent y répondre)

Leads et opportunités (spécifiques aux comptes).

Crée , identifie et répond aux opportunités par la fourniture de produits et services au client en relation avec les personnes responsables dans l'entité.

Recommande les produits et services qui peuvent aider l'organisation du client à atteindre ses objectifs.

Construction de la relation (spécifique aux comptes)

Identifie les personnes clés chez le client et construit des liens avec elles. Met en relation ses collègues avec le client, particulièrement ceux qui sont impliqués dans le marketing, la vente et la production.

Négociation

Négocie avec les représentants du client à la fois sur les problèmes techniques et commerciaux de manière à atteindre des termes mutuellement acceptables pour un accord commercial

Satisfaction client (spécifique aux solutions)

Maintient le contact client pour contrôler la satisfaction client sur la vente et le niveau de service et pour initier toute action corrective nécessaire.

Satisfaction client (spécifique aux comptes)

Contrôle le niveau de satisfaction client à intervalles réguliers ou après chaque production de produit ou service significatif

Répond aux demandes et plaintes du client

S'assure, si nécessaire, que les actions correctives sont prises en compte par Atos Origin et par le client.

Encourage les clients à prendre part à l'amélioration continue des produits et services fournis

Conseil au client

Recommande des changements dans l'utilisation des produits et services fournis au client, pour améliorer les bénéfices qu'il en retire et s'assure de la fidélisation du client

Mise en place de la connaissance client

En cas de compte spécifique, bâtit une connaissance du client centrée sur les problématiques du client.

Mise en place de la connaissance de la solution

En cas de solution spécifique, bâtit une connaissance de la solution en relation avec les marchés spécifiques

Conseil à ses collègues sur le client :

En cas de client spécifique, conseille ses collègues, (particulièrement ceux impliqués dans le marketing, la vente ou la production), sur la manière d'améliorer l'efficacité des négociations avec le client. Initie des améliorations dans les relations avec le client, par exemple en attribuant des taches à des équipes afin de suivre des problèmes spécifiques

Encourage la participation du client et passe en revue (y compris la formation des utilisateurs) pour faciliter l'amélioration des processus

Procédures et normes :

Valide les propositions commerciales conformément aux procédures et normes commerciales en vigueur dans l'entité

### Tâches complémentaires

Planning et budget par le client pour les services d'Atos Origin

Permet aux managers du client de planifier et budgéter les produits et services nouveaux ou en évolution

Rapports, Gestion de la connaissance :

Etablit des rapports pour son équipe de direction sur les prospects et les résultats et fournit les informations du marché nécessaire à la création d'une politique commerciale efficace.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac+5 ou équivalent

Expérience acquise sur des projets clients en conseil, Intégration ou Infogérance

OU expérience réussie dans la fonction SCL niveau 5

OU expérience dé 4 à 6 ans dans la vente sur des marchés externes

Souhaitable :

Réseau établi de contacts au sein de l'organisation AO et développant un réseau global au sein du groupe AO

Expérience de missions internationales ou de travail à l'international

Expérience de travail dans une fonction de production (intégration, conseil ou infogérance)

Connaissance de base en anglais

Connaissance de base d'une autre langue

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Leadership

- Gagne l'engagement et le support pour atteindre les objectifs

- Facilite la discussion ouverte et objective des problèmes
- Donne des retours spécifiques et constructifs à son entourage
- S'assure que l'approche et les résultats obtenus sont cohérents avec la vision commerciale
- Défie (positivement) les contraintes pour faire progresser l'activité commerciale
- Montre des facultés de résistance et persiste à exploiter de fortes opportunités
- Orientation commerciale
- Comprend la stratégie du client et son rôle sur le marché
- Suit les tendances du marché et évalue les opportunités pour des approches client uniques ou créatives
- Manage avec efficacité les attentes du client
- Ouvert aux nouvelles idées et approches pour trouver les solutions

Gestion de la Relation
- Prend possession des problèmes du client et travaille à leurs résolutions
- Est informé de la sensibilité politique et culturelle au sein de l'organisation du client et en tient compte
- S'engage clairement et avec aise à tous niveaux de l'organisation du client
- Questionne avec sensibilité et en profondeur pour obtenir une connaissance d'ensemble
- Est préparé aux challenges de manière constructive
- Utilise son réseau personnel pour explorer les options et les solutions
- Utilise toutes les opportunités pour vendre les services et les produits AO
- Agit comme un personnage central dans l'obtention et la fourniture de toute l'information nécessaire pour parvenir à la clôture des affaires

Planification et stratégie
- Comprend les business plans commerciaux et l'impact de ses contributions personnelles
- Réalise la planification détaillée des nouvelles opportunités en relation avec les affaires commerciales et les comptes si nécessaire
- S'assure qu'une information de qualité est alimentée dans Rainbow par l'ensemble de l'activité commerciale concernée

Comportement commercial
- Surmonte les obstacles internes et externes pour obtenir des résultats
- Agit dans le but de créer des opportunités et éviter les problèmes qui ne sont pas évidents pour tous
- Supporte son entourage dans l'identification des opportunités et l'encourage à les suivre jusqu'à leurs termes
- Canalise les priorités et interfaces avec les autres pour s'assurer de l'atteinte des objectifs

# Commerce et management du client - Niveau 7 (SCL7)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Commerce et Management du Client (SCL)**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SACL | Gestion des ventes et des clients | Niveau 7 | La réalisation des ventes de ressource, de produit ou de solution à de nouveaux clients ou des clients existants (sur des affaires nouvelles ou renouvelées). L'identification et de développement de prospects par l'utilisation d'une connaissance importante du marché, des clients et des solutions disponibles qu'Atos Origin peut proposer. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale : Détermine et réalise des activités commerciales (soit pour une solution ou pour un client spécifique) basées sur la stratégie client ou solution.. Gère des projets commerciaux / clients et opportunités de taille moyenne.

Détermine l'approche commerciale et client

Détermine l'approche tactique plausible pour être plus efficace soit pour une solution spécifique et un segment de marché, soit pour un client spécifique

Gère les activités commerciales pour atteindre les objectifs fixés et les objectifs du groupe dans les budgets alloués.

Définition des objectifs commerciaux

Tient un rôle clé dans la définition des objectifs commerciaux destinés à atteindre les objectifs de l'entité et planifie et met en œuvre les principales campagnes commerciales pour atteindre ces objectifs commerciaux

Planification et gestion des ressources pour des affaires prévues.

Permet à son management de planifier et d'allouer des ressources pour les affaires prévues avec le client

Contrôle le niveau et la qualité d'affaires réalisés

Leads et opportunités (spécifiques aux solutions).

Contacte des clients potentiels à un niveau de responsabilité élevé , prospecte pour de nouvelles ventes et développe des leads existants en encourageant l'identification des besoins client (en explorant comment les produits et services d'Atos Origin peuvent y répondre)

Leads et opportunités (spécifiques aux comptes).

Crée, identifie et répond aux opportunités de fourniture de produits et services au client en relation avec les personnes responsables dans l'entité.

Recommande les produits et services qui peuvent aider l'organisation du client à atteindre ses objectifs.

Construction de la relation (spécifique aux comptes)

Identifie les personnes clés chez le client et construit des liens avec elles. Met en relation ses collègues avec le client, particulièrement ceux qui sont impliqués dans le marketing, la vente et la production.

Négociation

Négocie avec les représentants du client à la fois sur les problèmes techniques et commerciaux de manière à atteindre des termes mutuellement acceptables pour un accord commercial

Management du commerce dans l'entité

Manage l'activité commerciale dans l'organisation dans le respect d'une solution ou d'un compte spécifique pour atteindre les objectifs prévus et les objectifs groupe dans les budgets alloués

Satisfaction client (spécifique aux comptes)

Maintient le niveau de satisfaction client à intervalles réguliers ou après chaque production de produit ou service significatif

Répond aux demandes et plaintes du client. S'assure que les actions correctives sont prises en compte par Atos Origin et par le client.

Encourage les clients à prendre part à l'amélioration continue des produits et services fournis

Conseil au client

Encourage les changements dans l'utilisation des produits et services fournis au client, pour améliorer les bénéfices qu'il en retire et s'assure de la fidélisation du client

Mise en place de la connaissance client

En cas de compte spécifique, bâtit une connaissance du client centrée sur les problématiques du client.

Mise en place de la connaissance de la solution

En cas de solution spécifique, bâtit une connaissance de la solution en relation avec les marchés spécifiques

Conseil à ses collègues sur le client :

En cas de client spécifique, conseille ses collègues, (particulièrement ceux impliqués dans le marketing, la vente ou la production), sur la manière d'améliorer l'efficacité des négociations avec le client. Initie des améliorations dans les relations avec le client, par exemple en attribuant des taches à des équipes afin de suivre des problèmes spécifiques

Encourage la participation du client et passe en revue (y compris la formation des utilisateurs) pour faciliter l'amélioration des processus

Procédures et normes :

Valide les propositions commerciales conformément aux procédures et normes commerciales en vigueur dans l'entité

Amélioration de l'efficacité interne :

Permet à son organisation d'améliorer continuellement son efficacité dans la négociation avec les clients

Etablit les moyennes d'amélioration du service et des relations avec les clients

Contrôle l'efficacité de ces mesures

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac+5 ou équivalent

Expérience approfondie sur des projets clients en conseil, Intégration ou Infogérance

OU expérience réussie dans la fonction SCL niveau 6

OU expérience commerciale sur le marché à un niveau équivalent avec  6 ans minimum d'expérience

Souhaitable :

Réseau établi de contacts au sein de l'organisation AO et développant un réseau global au sein du groupe AO

Expérience de missions internationales

Expérience de travail dans une fonction de production (intégration, conseil ou infogérance)

Anglais courant

Connaissance de base d'une autre langue

### Connaissance techniques et autres

| Comportements |
| --- |
| Leadership<br>- Anticipe la manière dont les autres vont répondre et planifie / adapte une approche en conséquence<br>- Etablit un environnement où la contribution de chacun est souhaitée et considérée<br>- Supporte pro activement le développement de nouveaux talents au sein de la communauté commerciale<br>- Interprète et consolide la visibilité<br>- Par un important réseau, s'assure qu'AO met à disposition les meilleures équipes commerciales pour les activités en lien avec le commerce<br>Conduite commerciale<br>- Facilite les discussions et les échange d'idées avec les clients pour aider à formuler les opportunités commerciales<br>- Connaît l'organisation du client, ses processus et la manière dont les décisions sont prises (formelles et informelles)<br>- S'assure que l'activité principale d'AO reste pertinente face aux tendances des clients / de l'industrie<br>- Saisit les opportunités pour trouver de nouvelles propositions / affaires<br>- Anticipe la manière dont les changements internes / externes peuvent impacter l'organisation du client ou les ventes / la production<br>- Développe la connaissance des risques qui impacte l'ensemble de l'organisation<br>Gestion de la Relation<br>- Donne une impression de conviction et d'autorité<br>- Communique sur des concepts complexes clairement et simplement<br>- Développe un réseau de contacts au sein d'Atos Origin<br>- Construit activement des relations avec les décideurs<br>- S'assure qu'AO est bien placé pour obtenir des avantages compétitifs pendant le processus de vente<br>- Conduit les processus internes et client pour s'assurer de la conclusion des opportunités<br>Planification et stratégie<br>- Comprend et interprète le business plan en approche / production<br>- Identifie et fait la promotion des relations tripartite et des opportunités potentielles inter lignes de service<br>- Responsable de la contribution à un compte, un deal commercial ou un plan marché<br>- Coordonne les perspectives de planning avec les parties prenantes pour s'assurer de l'adéquation des propositions aux besoins des clients et d'AO<br>- Est garant du processus Rainbow sur tous les aspects liés aux données impliquées dans l'activité commerciale<br>Comportement commercial<br>- Maintient la trajectoire et la cible face aux déboires et persiste pour obtenir des résultats<br>- Use d'énergie et de perspicacité pour mener une action si nécessaire<br>- Détermine des objectifs stimulants pour lui-même et les autres<br>- Produit et promet des idées et s'assure qu'elles sont suivies jusqu'à leur conclusion |

# Commerce et management du client - Niveau 8 (SCL8)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Commerce et Management du Client (SCL)**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SACL | Gestion des ventes et des clients | Niveau 8 | La réalisation des ventes de ressource, de produit ou de solution à de nouveaux clients ou des clients existants (sur des affaires nouvelles ou renouvelées). L'identification et de développement de prospects par l'utilisation d'une connaissance importante du marché, des clients et des solutions disponibles qu'Atos Origin peut proposer. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 8

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques. Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

Activité principale :
- Développe et implémente la stratégie, soit pour une solution, soit pour un compte
- Opère à un niveau de management élevé chez le client
- Gère des projets et opportunités client / ventes de taille importante

Détermine l'approche commerciale et client

Responsable du développement et de la mise en œuvre de la stratégie soit pour une solution, soit pour un compte spécifique. Responsable de la direction et l'exécution des activités commerciales pour une solution ou un compte et de la réalisation des objectifs commerciaux

Planification des ventes et des comptes

Développe l’ensemble des plannings et actions de gestion des ventes et des clients et réalise les objectifs

Définition des objectifs commerciaux

Totale responsabilité de la définition des objectifs commerciaux destinés à atteindre les objectifs de l’entité et planifie et met en œuvre les principales campagnes commerciales pour atteindre ces objectifs commerciaux

Planification et gestion des ressources pour des affaires prévues.

S’assure que son management planifie et alloue les ressources pour les affaires prévues avec le client. Evalue le niveau et la qualité d’affaires réalisés

Leads et opportunités (spécifiques aux solutions).

Par des contacts avec des clients potentiels à un niveau de responsabilité élevé , prospecte pour de nouvelles ventes et développe des leads existants en encourageant l’identification des besoins client, en explorant comment les produits et services d’Atos Origin peuvent y répondre

Leads et opportunités (spécifiques aux comptes).

Tire profit des ventes en créant des leads pour le portefeuille complet de service d’AO

Construction de la relation (spécifique aux comptes)

Identifie les personnes clés chez le client au niveau de management le plus élevé et construit des liens avec elles.

Négociation

Négocie avec les représentants du client au plus haut niveau, à la fois sur les problèmes techniques et commerciaux de manière à atteindre des termes mutuellement acceptables pour un accord commercial

Rôle de Management : animation des équipes

Peut recouvrir la responsabilité d’une ou plusieurs équipes et peut aussi recouvrir la responsabilité d’une équipe élargie (incluant des représentants de la production)

Management du commerce dans l’entité

Manage l’ensemble de l’activité commerciale de l’organisation pour atteindre les objectifs prévus et les objectifs groupe dans les budgets alloués

Conseil au client

Encourage les changements dans l’utilisation des produits et services fournis au client, pour améliorer les bénéfices qu’il en retire et s’assure de la fidélisation du client

Planification et gestion par le client des services AO

S’assure que le management du client planifie et gère (budget) des nouveaux produits et services (ou mises à jour)

Mise en place de la connaissance client

En cas de compte spécifique, bâtit une connaissance du client centrée sur les problématiques du client et met en ligne les solutions / services d’AO dans une proposition client.

Mise en place de la connaissance de la solution

En cas de solution spécifique, bâtit une connaissance de la solution en relation avec les marchés spécifiques

Amélioration de l’efficacité interne :

S’assure que son périmètre améliore continuellement son efficacité dans la négociation avec les clients

Etablit les moyennes d’amélioration du service et des relations avec les clients

Contrôle l’efficacité de ces mesures

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac+5 ou équivalent

Expérience réussie dans la fonction SCL niveau 7 ou

Expérience approfondie sur des projets clients en conseil, Intégration ou Infogérance , alliée à une connaissance forte du marché / client

OU expérience commerciale sur le marché à un niveau équivalent avec  8 ans minimum d’expérience

Expérience de management des ventes et de gestion client à l’international

Anglais courant

Réseau établi de contacts au sein de l’organisation AO

Souhaitable :

Utilisation courante d’une autre langue

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Leadership

- Adopte une variété de styles d'influence et de leadership en fonction des situations, des personnes et des tâches
- Influence les personnes clés pour identifier et soutenir son cas
- Apporte à son entourage un sentiment d'appartenance / d'identité
- Accompagne (coache) son entourage dans le développement de ses compétences à la fois dans la communauté commerciale mais aussi plus largement
- Contribue et influence la visibilité
- Gouverne de manière cohérente les processus / structure internes (SL) pour faire avancer les choses
- Surmonte les problèmes pour arriver à leur conclusion lorsque des conflits internes privent AO du gain d'affaires clés.

Conduite commerciale

- Crée une synergie entre ses idées et celles des autres de manière à monter des propositions innovantes et des deals
- Est vu comme une partenaire très respecté à différents niveaux de l'organisation du client
- A une compréhension claire des différents facteurs qui jouent un rôle important dans le processus de prise de décision chez le client
- Etablit des opportunités de développement et développe des propositions avec le client et les contacts clés
- Contribue à la création du business plan

Gestion de la Relation

- Renforce la crédibilité du client
- Est vu par le client comme un point de contact sérieux et de confiance
- Est reconnu pour son expertise particulière
- Communique la situation globale pour permettre sa compréhension
- Activement recherché par le client pour engager des discussions
- Développe une réseau de contacts hors AO
- Maintient un rôle équilibré entre AO et le client au cours des négociations, de manière à parvenir à la meilleure issue pour les 2 parties
- Utilise le réseau interne pour s'assurer que les opportunités parviennent aux décisionnaires clés (AO et client) pour une conclusion
- Joue un rôle actif dans les questions de clôture post-deal

Planification et stratégie

- Contribue à la création du business plan
- Mène les opportunités de taille moyenne qui lient les différentes lignes de services d'AO pour la création et la modélisation des propositions à valeur ajoutée
- S'assure que la cible des activités commerciales est tournée vers les ventes de valeur importante
- Engage et crée des relations solides avec des tiers potentiels et les contacts des lignes de services d'AO en vue de faciliter de larges opportunités
- Gère un plan de compte, une vente ou un plan de marché
- Avance en conformité avec Rainbow avec son équipe et ses collègues en s'assurant de la cohérence avec les processus d'achat et d'accord du client

Comportement commercial

- Crée et maintient la trajectoire, l'énergie et la cible constamment même dans des conditions défavorables pour obtenir des résultats souhaités
- Influence les évènements à venir en tirant avantage des opportunités, en prenant note des tendances du marché / du client
- Initie des actions pour atteindre les objectifs commerciaux
- Conduit et stimule l'équipe pour s'assurer des meilleurs résultats

# Commerce et management du client - Niveau 9 (SCL9)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Commerce et Management du Client (SCL)**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SACL | Gestion des ventes et des clients | Niveau 9 | La réalisation des ventes de ressource, de produit ou de solution à de nouveaux clients ou des clients existants (sur des affaires nouvelles ou renouvelées). L'identification et de développement de prospects par l'utilisation d'une connaissance importante du marché, des clients et des solutions disponibles qu'Atos Origin peut proposer. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines importants d'expertise. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions, ainsi que de celles de ses collaborateurs.
**Influence**
Peut influencer de manière cruciale la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
L'influence s'exerce au niveau du comité de direction ou à un niveau équivalent auprès des clients
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes les plus complexes qui impactent le management et le commerce. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans plusieurs domaines d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein d'une ou de plusieurs entreprises et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise. Pense et agit avec des normes spécifiques, des objectifs et résultats fixés par le management du périmètre de rattachement.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership, au plus haut niveau et dans des contextes très variés.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, à tout niveau, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve de large connaissance dans une grande variété de domaines (informatique, RH, Finances, ...), associées à une connaissance équivalente des activités des entreprises utilisatrices.
Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer, à haut niveau, dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

**Tâches principales**

- Développe et implémente la stratégie, soit pour une solution, soit pour un compte. Peut également avoir la responsabilité d'un marché. Opère à un niveau de management élevé chez le client
- Gère les projets et opportunités clients/ventes de taille importante.

DETERMINE L'APPROCHE COMMERCIALE ET CLIENT

Responsable du développement et de la mise en oeuvre de la stratégie soit pour une solution, soit pour un compte spécifique.

Responsable de la direction et l'exécution des activités commerciales pour une solution ou un compte et de la réalisation des objectifs commerciaux.

PLANIFICATION DES VENTES ET DES COMPTES

Développe l'ensemble des plannings et actions de gestion des ventes et des clients et réalise les objectifs.

DEFINITION DES OBJECTIFS COMMERCIAUX

Totale responsabilité de la définition des objectifs commerciaux destinés à atteindre les objectifs de l'entité et planifie et met en oeuvre les principales campagnes commerciales pour atteindre ces objectifs commerciaux.

PLANIFICATION ET GESTION DES RESSOURCES POUR DES AFFAIRES PREVUES

S'assure que son management planfie et alloue les ressources pour les affaires prévues avec le client.

Evalue le niveau et la qualité d'affaires réalisés.

LEADS ET OPPORTUNITES (SPECIFIQUES AUX SOLUTIONS)

Par des contacts avec des clients potentiels au niveau de responsabilité le plus élevé, prospecte pour de nouvelles ventes et développe des leads existants en encourageant l'identification des besoins clients, en explorant comment les produits et services d'Atos Origin peuvent y répondre.

LEADS ET OPPORTUNITES (SPECIFIQUES AUX COMPTES)

Tire profit des ventes en créant des leads pour le portefeuille complet de service d'Atos Origin

CONSTRUCTION DE LA RELATION (SPECIFIQUES AUX COMPTES)

Identifie les personnes clés chez le client au niveau de management le plus élevé et construit des relations à long-terme avec elles.

NEGOCIATION

Négocie avec les représentants du client au plus haut niveau, à la fois sur les problèmes techniques et commerciaux de manière à atteindre des termes mutuellement acceptables pour un accord commercial.

ROLE DE MANAGEMENT / ANIMATION DES EQUIPES

Peut recouvrir la responsabilité d'une ou plusieurs équipes et peut aussi recouvrir la responsabilité d'une équipe élargie (incluant des représentants de la production).

MANAGEMENT DU COMMERCE DANS L'ENTITE

Manage l'ensemble de l'activité commerciale de l'organisation pour atteindre les objectifs prévus et les objectifs groups dans les budgets alloués.

CONSEIL AU CLIENT

Encourage les changements dans l'utilisation des produits et services fournis au client, pour améliorer les bénéfices qu'il en retire et s'assure de la fidélisation du client.

PLANIFICATION ET GESTION PAR LE CLIENT DES SERVICES ATOS ORIGIN

S'assure que le management du client planifie e gère (budget) des nouveaux produits et services (ou mises à jour).

MISE EN PLACE DE LA CONNAISSANCE CLIENT

En cas de compte spécifique, bâtit une connaissance du client centrée sur les problématiques du client et met en ligne les solutions / service d'Atos Origin dans une proposition client.

MISE EN PLACE DE LA CONNAISSANCE DE LA SOLUTION

En cas de solution spécifique, bâtit une connaissance de la solution en relation avec les marchés spécifiques.

DEVELOPPEMENT DU MARCHE

En cas de responsabilité marché, développe de nouvelles idées pour ce marché et les traduit en implications pour l'organisation.

AMELIORATION DE L'EFFICACITE INTERNE

S'assure que son périmètre améliore continuellement son efficacité dans la négociation avec les clients,

Etablit les moyennes d'amélioration du service et des relations avec les clients,

Contrôle l'efficacité de ces mesures.

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Conseil en Sécurité - Niveau 3 (SCM3)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil en Sécurité**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| AUDT | Audit des systèmes d'information | Niveau 3 | L'appréciation indépendante des mécanismes informatiques existants, leur amélioration, les nouveaux développements ou les process de gestion afin de vérifier que tous les aspects sont conformes aux standards reconnus, l'état de l'art ou les exigences spécifiques. Ce rôle peut inclure par exemple l'audit du patrimoine PC, des outils sécurité réseau, des firewalls et sécurité internet, des systèmes temps réel ou la conception d'applications. |
| SCAD | Administration de la sécurité | Niveau 3 | L'autorisation et le suivi des accès de tous les équipements, installations et infrastructure informatiques en concordance avec la politique établie. Ceci inclut la recherche des accès non autorisés et la performance des autres fonctions administratives liées au management de la sécurité. |
| SCTY | Spécialiste de la Sécurité | Niveau 3 | La gestion et la fourniture d'expertise sur la sélection, la conception, la justification, l'implémentation et la réalisation de contrôles techniques et de sécurité d'information et de techniques de gestion de la sécurité en lien avec le système d'information |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 3 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Collecte les enregistrements comme éléments des audits des applications informatiques prévus et conduits (AUDT301/M)

Analyse les enregistrements comme stratégies de test en conformité avec les directives de gestion ou pour l'identification d'anomalies (AUDT302/M)

Compare les enregistrements avec les attendus résultant des normes de travail (AUDT303/M)

Se tient informé de toute législation ou autres règlements externes qui affectent la sécurité à l'intérieur d'un domaine d'activité défini.(SCAD301/M)

Examine et recoupe les informations concernant des infractions avec les enregistrements consignés dans le cadre de procédures automatisées conformément aux normes et procédures de sécurité établies. Etablit des rapports et des recommandations pour le suivi de la gestion de la sécurité (SCAD302/M)

Aide les utilisateurs dans la définition de leurs besoins pour qu'ils puissent accéder à leur nouvelle habilitation. Opère et administre des contrôles d'accès logiques et des services sécurisés de toutes les plate-formes employées, afin de fournir un service continu et sécurisé à toutes les équipes du SI. (SCAD303/M)

Pour tous les services et les systèmes en lien avec la gestion de la sécurité, établit des enregistrements à jour et une documentation pour les utilisateurs. Participe à la préparation et à la maintenance d'autres documentations comme les dispositifs de plans de sauvegarde, particulièrement des données. (SCAD304/M)

Fournit des conseils et prend en charge la totalité des demandes concernant la sécurité, la planification et les activités de la fonction.(SCAD305/M)

Conduit des revues de contrôle de sécurité dans des domaines bien définis (SCTY301/M)

Fournit du conseil sur l'application et la réalisation de contrôles de sécurité élémentaires. (SCTY302/M)

### Tâches complémentaires

Assiste la gestion des changements de l'infrastructure par la production de planning des demandes de changement. (CHMG301/M)

Enregistre les demandes de changement sur la base de données de gestion de changement, en assurant l'exactitude et l'uniformité des données. (CHMG302/M)

Contrôle l'avancement des changements avec les départements concernés pour s'assurer que les données sont à jour. (CHMG303/M)

Contacte les clients/utilisateurs (pour qui le service de gestion de changements est fourni) pour relever les questions et fournir les informations. (CHMG304/M)

Gère la base de données de client/utilisateur. (CHMG305/M)

Interroge la base de données de client/utilisateur pour produire des rapports pour les groupes qui vérifient les changements, tels que les comités consultatifs de changement, et pour les clients et le management. (CHMG306/M)

Fais circuler la documentation concernant les changements aux clients/utilisateurs. (CHMG307/M)

Conduit les évaluations des risques pour des applications ou installations matériel bien définies. (SCTY303/O)

Supervise et/ou administre la réalisation de contrôles de sécurité appropriés (comme des contrôles d'accès physiques ou logiques) comme une production de service aux utilisateurs (SCTY304/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé BAC +/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente avec une formation d'audit, d'informatique et de sécurité

Expérience acquise dans une fonction informatique au niveau 2 avec un rôle d'administration Système, d'audit informatique OU a suivi une formation complète dans l'administration de la sécurité .

Fait preuve de méthode de travail méticuleuse et a le souci du détail

Connaît les procédures et standards détaillés des produits et systèmes et la manière dont s'appliquent la sécurité physique (contrôle d'accès, stockage de secours, environnement, alimentation d'énergie, etc…) et la sécurité logique (contrôle d'accès, connexion, contrôle d'entrée, sécurité des données, contrôle des changements, etc.…).

Connaît les principes et les pratiques en vigueur dans les fonctions de développement et de production. A une bonne compréhension technique et la capacité à mettre à jour ses connaissance en sécurité informatique. Est efficace et persuasif à l'écrit comme à l'oral

### Connaissance techniques et autres

Connaissances des techniques et outils d'audit

Connaissance des techniques de gestion de document

Connaissance des techniques de gestion du temps

Connaissances des techniques de capture d'information

Connaissance des infrastructures informatiques

Connaissances des systèmes de contrôle d'accès

Connaissance de la législation

Connaissance des techniques de reporting

### Comportements

Raisonnement analytique : parvient à comprendre un problème ou une situation en les décomposant méthodiquement et en identifiant les relations entre les différents éléments.

Acquisition d’informations : identifie les lacunes dans les informations nécessaires à la compréhension d’un problème ou d’une situation et conçoit les moyens d’y remédier.

Numération : compréhension des métriques (indicateurs) associés à un problème ou une situation, leur signification et relation, et est capable de les utiliser pour identifier des solutions

Souci du détail : applique les normes de qualité à toutes les tâches entreprises et s’assure que rien n’a été omis.

Connaissance fonctionnelle et interdisciplinaire : comprend les besoins, les objectifs et les contraintes d’autres disciplines et d’autres fonctions.

Orientation Client : comprend les besoins des clients internes ou externes et les garde en tête pour prendre des décisions ou mener des actions

Expression orale : communique oralement de manière efficace.

Relations interpersonnelles : établit des relations et maintient des contacts avec une grande variété de populations

Connaissance de l’organisation : comprend la hiérarchie et la culture de sa propre entreprise, de celles de ses clients et des fournisseurs et est capable d’identifier les décisionnaires et ceux qui ont de l’influence

# Conseil en Sécurité - Niveau 4 (SCM4)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil en Sécurité**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| AUDT | Audit des systèmes d'information | Niveau 4 | L'appréciation indépendante des mécanismes informatiques existants, leur amélioration, les nouveaux développements ou les process de gestion afin de vérifier que tous les aspects sont conformes aux standards reconnus, l'état de l'art ou les exigences spécifiques. Ce rôle peut inclure par exemple l'audit du patrimoine PC, des outils sécurité réseau, des firewalls et sécurité internet, des systèmes temps réel ou la conception d'applications. |
| SCAD | Administration de la sécurité | Niveau 4 | L'autorisation et le suivi des accès de tous les équipements, installations et infrastructure informatiques en concordance avec la politique établie. Ceci inclut la recherche des accès non autorisés et la performance des autres fonctions administratives liées au management de la sécurité. |
| SCTY | Spécialiste de la Sécurité | Niveau 4 | La gestion et la fourniture d'expertise sur la sélection, la conception, la justification, l'implémentation et la réalisation de contrôles techniques et de sécurité d'information et de techniques de gestion de la sécurité en lien avec le système d'information |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 4 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 4 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |
| DPRO | DPRO | Niveau 4 | |

## Description du niveau

**Niveau 4**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Prépare les programmes de test pour déterminer leur conformité avec les critères applicables au système d'information ou aux applications. (AUDT401/M)

Conduit des tests au regard de ces critères et évalue les résultats en fonction des objectifs définis. (AUDT402/M)

Ebauche une partie, ou la totalité des rapports sur la conformité de la partie auditée du SI. (AUDT403/M)

Examine les infractions extrêmement sensibles ou complexes repérées. Obtient des informations factuelles et formule des avis concernant les infractions à travers l'interrogation de tous les niveaux de personnel. Remonte au management toutes les infractions de sécurité réelles ou potentielles (SCAD 401/M)

Examine les demandes d'accès aux systèmes données par le personnel de support et toutes les demandes concernant la sécurité du SI, la planification d'évènements et les activités de l'entreprise. Implémente et adopte des techniques connues pour répondre à de nouvelles conditions d'accès ou fournit une interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service quand les moyens existants sont considérés inadéquats.(SCAD402/M)

Identifie les besoins et crée des rapports contrôlables, de la documentation utilisateur et de la documentation sur la sécurité pour tous les services et les systèmes en relation avec la sécurité du SI en s'assurant que les registres fournissent un historique des infractions, des résolutions et des actions correctives. En accord avec le personnel de sécurité senior, renseigne les procédures nouvelles ou mises à jour en lien avec le contrôle de sécurité de tout l'environnement SI, systèmes, produits ou services pour montrer une constante implication dans le contrôle. (SCAD403/M)

Conduit des revues de contrôle de sécurité pour la plupart des types et des techniques de contrôle et pour la plupart des applications et installations matériel. Recherche du conseil auprès de praticiens expérimentés si nécessaire. Recommande des actions appropriées au management (SCTY401/M)

Conduit les évaluations des risques pour la plupart des applications et installations matériel. Recommande des actions appropriées au management (SCTY402/M)

### Tâches complémentaires

Applique des techniques d'échantillonnage et de statistiques en rapport avec les populations concernées par les objectifs de l'audit du SI. (AUDT404/O)

Produit des plannings de demande de changements pour gérer les changements dans l'infrastructure. (CHMG401/M)

Administre la base de données de gestion de changement, en assurant l'exactitude et l'uniformité des données. (CHMG402/M)

Maintient les liens avec les clients/utilisateurs pour résoudre les demandes. (CHMG403/M)

Interroge la base de données de client/utilisateur pour produire des rapports pour les groupes qui vérifient les changements, tels que les comités consultatifs de changement, et pour les clients et le management. (CHMG404/M)

Contribue au développement des procédures de gestion de changements.

(CHMG405/M)

Tient le rôle de secrétaire lors des réunions de revue de changement, telles que les comités consultatifs de changement, en fournissant toute la documentation nécessaire concernant le statut des changements et rédige des rapports sur les décisions prises. (CHMG406/M)

Obtient des données et des informations pour aider à la résolution des problèmes. Fait le rapprochement entre des incidents non résolus, des problèmes existants et des erreurs connues. S'assure que les incidents et les problèmes sont bien documentés selon la configuration du système de reporting des problèmes (PBMG401/M)

Classifie et priorise des incidents non résolus. Initialise et coordonne des recherches pour découvrir des causes. Fais avancer la mise en œuvre des actions de résolution. S'assure que les investigations sont bien documentées pour faciliter l'exécution optimale des solutions (PBMG402/M)

S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans le système et les services d'exploitation sont compris et gérés de la même façon que ceux soulevés par des incidents opérationnels. S'assure que l'on répond aux besoins et exigences à la fois internes et externes de niveau de service. (PBMG403/M)

Maintient les collaborateurs informés de l'état des systèmes et services en produisant des données de reporting extraites du système de gestion de configuration. S'assure que les actions convenues sont prises dans les délais alloués. (PBMG404/M)

Aide à l'analyse des incidents et des problèmes pour montrer les tendances et les zones de problèmes potentielles de façon à ce que des actions puissent être prises pour minimiser la répétition des incidents et pour améliorer le process de reporting et d'analyse. Suit, planifie et agit pour rechercher et résoudre les incidents et les problèmes incluant ceux des fournisseurs et spécialistes concernés. Contribue aux décisions politiques de gestion des problèmes. (PBMG405/M)

Fournit la formation, le conseil et le support à d'autres administrateurs de sécurité dans tous les aspects de la politique de sécurité et de contrôle(SCAD404/O)

Participe à l'estimation des conséquences possibles de changements techniques prévus sur les mécanismes de sécurité d'accès existants, pour s'assurer que la fragilité des contrôles de sécurité est minime. Participe également à l'évaluation, au test et à la mise en œuvre de ces changements (SCAD405/O)

Fournit du conseil sur l'application et la réalisation de tout type de contrôles de sécurité, en tenant compte des besoins juridiques et réglementaires comme la loi relative aux droits d'auteur sur les logiciels et la protection des données (SCTY403/O)

Conduit l'examen, l'analyse et la revue des failles des contrôles de sécurité et prépare des recommandations pour des améliorations (SCTY404/O)

Interprète et applique les procédures et standards et contribue au développement des standards (SCTY405/O)

Planifie et gère le travail de petites équipes sur des projets de sécurité informatique complexes (SCTY406/O)

Produit et contribue à la conception et au développement de formation en sécurité informatique pour les managers et équipes d'informaticiens et d'utilisateurs (SCTY407/O)

Supervise ou administre la réalisation de contrôles de sécurité comme une production de service aux utilisateurs (SCTY408/O)

Crée et maintient un inventaire des données personnelles ou sensibles gérées dans l'entité afin de soumettre une notification aux autorités de protection des données. L'inventaire peut inclure : le but du traitement de l'information personnelle, le support utilisé, les délais d'utilisation, les entités de provenance et de destination de l'information, si le consentement de l'intéressé a été obtenu, le transfert éventuel de l'information dans un autre pays, le niveau de sécurité appliqué aux données pour maintenir les droits et la liberté sur les données. Prépare la notification de l'enregistrement pour accord du management (DPRO401/M)

Rédige et maintient les procédures et des listes de contrôle, pour accord du management, couvrant les besoins de conformité de la législation de protection des données dans les processus d'acquisition, stockage, distribution, divulgation et d'expédition des données personnelles (DPRO502/M)

S'assure que les demandes d'accès aux données sont révisées conformément aux procédures et que toute l'information nécessaire et les droits d'accès sont obtenus (DPRO404/M)

Rédige et maintient des notes d'information en matière de législation de protection des données des employés pour accord du management. Informe par divers moyens comme l'intranet, des lettres d'information et des présentations (DPRO405/M)

Sous la conduite du management, prend en compte les plaintes reçues. Rédige les accusés de réception pour envoi. Examine les évènements qui conduisent à la plainte. Rassemble l'information et rédige les réponses pour envoi par le management. Conserve les rapports détaillés des plaintes conformément aux procédures (DPRO406/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience acquise dans l'emploi SCM3 OU expérience. dans l'audit et dans l'administration de la sécurité

Compréhension générale des objectifs, systèmes et politiques de l'entreprise .

Fait preuve de méthode de travail, méticuleux et a le souci du détail.

Montre une connaissance approfondie des bonnes pratiques en matière de sécurité couvrant les aspects physiques et logiques des produits informatiques, des systèmes d'intégrité et de confidentialité. Est très familier avec les politiques de sécurité de l'entreprise et toute la législation significative en matière de sécurité

Connaît les principes et les pratiques relatives au développement, à la maintenance et à la production. A une bonne compréhension technique et la capacité de maintenir à jour sa connaissance de la sécurité informatique.

Efficace et persuasif à l'oral comme à l'écrit

### Connaissance techniques et autres

Maîtrise des contrôles d'accès

Connaissance des infrastructures systèmes

Connaissance des planning de continuité de service : méthodes et techniques de dispositions de gestion des risques, analyse d'impact, contre-mesure et éventualités relatives à l'interruption grave de services informatiques

Connaissance des techniques de capture d'informations

Connaissance des outils de recherche / extraction / récupération d'information

Connaissances de l'audit :outils, principes, pratiques, techniques

Connaissance des techniques d'échantillonnage statistique

Connaissance de la législation

Connaissance des techniques de gestion du temps

Connaissance des techniques de rapport écrit

### Comportements

Raisonnement analytique : parvient à comprendre un problème ou une situation en les décomposant méthodiquement et en identifiant les relations entre les différents éléments.

Acquisition d'informations : identifie les lacunes dans les informations nécessaires à la compréhension d'un problème ou d'une situation et conçoit les moyens d'y remédier.

Planification et organisation : détermine un plan d'action en le décomposant en plusieurs étapes et en planifiant et en attribuant des ressources à chacune de ces étapes, tout en tenant compte des problèmes éventuels.

Souci du détail : applique les normes de qualité à toutes les tâches entreprises et s'assure que rien n'a été omis.

Connaissance fonctionnelle et interdisciplinaire : comprend les besoins, les objectifs et les contraintes d'autres disciplines et d'autres fonctions.

Initiative : anticipe les situations, prend les mesures nécessaires et prévoit les opportunités

Travail en équipe : travaille en coopération (plutôt qu'en compétition) pour atteindre des objectifs communs

Influence et persuasion : influence et persuade son entourage de mener une action particulière lorsqu'il n'y a pas de décision prise ou de contrôle direct

Expression orale : communique oralement de manière efficace.

Expression écrite : communique efficacement par écrit.

# Conseil en Sécurité - Niveau 5 (SCM5)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil en Sécurité**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| AUDT | Audit des systèmes d'information | Niveau 5 | L'appréciation indépendante des mécanismes informatiques existants, leur amélioration, les nouveaux développements ou les process de gestion afin de vérifier que tous les aspects sont conformes aux standards reconnus, l'état de l'art ou les exigences spécifiques. Ce rôle peut inclure par exemple l'audit du patrimoine PC, des outils sécurité réseau, des firewalls et sécurité internet, des systèmes temps réel ou la conception d'applications. |
| SCAD | Administration de la sécurité | Niveau 4 | L'autorisation et le suivi des accès de tous les équipements, installations et infrastructure informatiques en concordance avec la politique établie. Ceci inclut la recherche des accès non autorisés et la performance des autres fonctions administratives liées au management de la sécurité. |
| SCTY | Spécialiste de la Sécurité | Niveau 5 | La gestion et la fourniture d'expertise sur la sélection, la conception, la justification, l'implémentation et la réalisation de contrôles techniques et de sécurité d'information et de techniques de gestion de la sécurité en lien avec le système d'information |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 5 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 5 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |
| SFAS | Evaluation de la Sécurité | Niveau 5 | Evaluation de la sécurité apparentée aux logiciels pour déterminer la conformité aux standards et aux niveaux d'intégrité requis. Ceci implique / nécessite des avis / jugements professionnels sur les approches d'ingénierie logiciel, incluant des méthodes adaptée de conception, test et validation, autant que l'identification et l'évaluation des risques et le moyen de les réduire. La mise en place, la maintenance et la gestion d'une structure et pratiques d'évaluation peuvent également être couverts |
| DPRO | DPRO | Niveau 5 | |

## Description du niveau

**Niveau 5**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**

Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Supervise ou dirige les équipes d'audits SI pour assurer une conclusion satisfaisante des tâches assignées qui comportent des audits formellement conduits et planifiés des systèmes d'information, ou des applications des technologies de l'information. (AUDT501/M)

Par l'analyse des informations collectées, identifie les faiblesses de contrôle dans les process ou domaines SI. (AUDT502/M)

Teste des clés de contrôle sélectionnées par rapport à des programmes de test formels pour évaluer leur efficacité dans un environnement SI, en utilisant des outils appropriés. (AUDT503/M)

Code, documente et teste des programmes d'interrogation pour répondre à des caractéristiques données.

Discute avec l'organisation hiérarchique des résultats des audits SI. (AUDT504/M)

Rédige des rapports contenant des résultats et des recommandations d'audit pour l'amélioration du contrôle des aspects de l'environnement SI total. (AUDT505/M)

Examine les infractions extrêmement sensibles ou complexes repérées. Obtient des informations factuelles et formule des avis concernant les infractions à travers l'interrogation de tous les niveaux de personnel. Remonte au management toutes les infractions de sécurité réelles ou potentielles (SCAD 401/M)

Examine les demandes d'accès aux systèmes données par le personnel de support et toutes les demandes concernant la sécurité du SI, la planification d'évènements et les activités de l'entreprise. Implémente et adopte des techniques connues pour répondre à de nouvelles conditions d'accès ou fournit une interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service quand les moyens existants sont considérés inadéquats.(SCAD402/M)

Identifie les besoins et crée des rapports contrôlables, de la documentation utilisateur et de la documentation sur la sécurité pour tous les services et les systèmes en relation avec la sécurité du SI en s'assurant que les registres fournissent un historique des infractions, des résolutions et des actions correctives. En accord avec le personnel de sécurité senior, renseigne les procédures nouvelles ou mises à jour en lien avec le contrôle de sécurité de tout l'environnement SI, systèmes, produits ou services pour montrer une constante implication dans le contrôle. (SCAD403/M)

Conduit les revues de contrôle de sécurité pour un large type de contrôle et de techniques, pour tout type d'applications et d'installations et recommande les actions appropriées au management (SCTY501/M)

Conduit l'évaluation des risques pour tout type d'applications et d'installations et recommande les actions appropriées au management (SCTY502/M)

Identifie les menaces et fournit conseil et orientation sur la mise en œuvre de tout type de contrôle de sécurité, y compris les besoins légaux et réglementaires comme la protection des données et la loi de droit de copie de logiciel (SCTY503/M)

Conduit l'investigation, l'analyse et passe en revue les brèches dans les contrôles de sécurité, et prépare des recommandations pour leur amélioration , en impliquant d'autres professionnels si nécessaire (SCTY504/M)

Planifie et gère le travail des équipes de sécurité informatique (SCTY506/M)

Distribue et contribue à la conception et au développement d'information et de formation en sécurité informatique pour les équipes informatiques, les utilisateurs et le management (SCTY507/M)

### Tâches complémentaires

Contribue à l'évaluation ou à l'établissement du système de gestion de changement, en assurant la conformité aux normes de documentation. Maintient le système de gestion de changement conformément aux procédures convenues. (CHMG501/M)

Gère les changements en tenant compte des priorités pouvant influencer le niveau de service et la sécurité. Apporte conseil aux utilisateurs en les informant des priorités et de la planification possible de la mise en œuvre de ces changements (CHMG502/M)

Participe aux réunions des revues de changement s'assurant que les changements sont réalisés pour maintenir le niveau de service et l'infrastructure requise. (CHMG503/M)

Agit par délégation de pouvoir pour mettre des changements considérés comme nécessaires pour assurer la sûreté et l'efficacité de l'infrastructure (CHMG504/M)

Analyse des enregistrements de changements pour déterminer les tendances et les problèmes qui arrivent et rectifie avec les autres départements et/ou les clients/utilisateurs (CHMG505/M)

Apporte des conseils aux clients/utilisateurs sur l'impact des demandes de changement et s'assure que les analyses d'impact appropriées sont effectuées avant que le changement ne soit autorisé (CHMG506/M)

Apporte des informations et des statistiques sur les progrès des changements au management et les clients/utilisateurs, y compris sur les changements réalisés ayant eu un impact sur le niveau de service (CHMG507/M)

Favorise la connaissance de l'importance d'un processus structuré de gestion de changement (CHMG508/M)

Adresse les incidents et problèmes des systèmes et services, décide d'une action immédiate, et coordonne les investigations et les propositions de changement et de contournements. Initie et contrôle l'exécution des solutions retenues, en liaison étroite avec le service help desk, la gestion de configuration et les fonctions de gestion du SI. (PBMG501/M)

Détermine et lance des mesures préventives, telles que l'identification et la recherche concernant le logiciel suspect et autres composants. S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans les systèmes et les services introduits sont compris et gérés comme ceux qui résultent des incidents opérationnels. Contrôle les déviations par rapport aux besoins des niveaux de service internes et/ou externes convenus, et met en place des actions appropriées. (PBMG502/M)

Tient les collaborateurs concernés (y compris utilisateurs, fournisseurs et spécialistes) informés du statut des systèmes et services, par la production directe ou déléguée de rapports et registres sur les données du problème ou défaut. Vérifie que des actions convenues relatives à l'investigation et à l'évacuation de problème sont prises dans les délais alloués. (PBMG503/M)

Prend des décisions et donne des informations et des conseils, tels que le reporting sur l'obtention des objectifs dans le contrôle des incidents, en conformité avec les accords de niveau de service. (PBMG504/M)

Analyse les incidents et les problèmes pour mettre en évidence les tendances et les domaines potentiels de problème, de sorte que des actions puissent être entreprises pour réduire au minimum la possibilité d'incident et pour améliorer le processus de reporting de problème, l'analyse et l'évacuation du problème. Met en place des plans et des stratégies pour étudier et résoudre des incidents et des problèmes. Évalue les causes probables des incidents et les conséquences des problèmes existants et des défauts connus, afin d'améliorer la politique établie de gestion de problème. (PBMG505/M)

Fournit la formation, le conseil et le support à d'autres administrateurs de sécurité dans tous les aspects de la politique de sécurité et de contrôle(SCAD404/O)

Participe à l'estimation des conséquences possibles de changements techniques prévus sur les mécanismes de sécurité d'accès existants, pour s'assurer que la fragilité des contrôles de sécurité est minime. Participe également à l'évaluation, au test et à la mise en œuvre de ces changements (SCAD405/O)

Participe aux évaluations de sécurité (supérieures à IEC 61508 sécurité intégrité niveau 3) (SFAS501/M)

Produit des rapports de sécurité conformément aux standards et peut contrôler les rapports rédigés par d'autres (SFAS502/M)

Passe en revue les détails de la notification de l'enregistrement et approuve les propositions aux autorités de protection des données, en obtenant l'accord du management (DPRO501/M)

Rédige et maintient les standards et la politique générale pour accord du management, approuve les procédures couvrant les besoins de conformité de la législation de protection des données dans les processus d'acquisition, stockage, distribution, divulgation et d'expédition des données personnelles (DPRO502/M)

Spécifie et conseille sur les modifications des besoins dans la définition de l'architecture des systèmes informatiques conformément aux besoins légaux. Soulève les problèmes de non-conformité avec la politique et les standards et assure le suivi jusqu'à la résolution convenue (DPRO503/M)

Définit et maintient les procédures de requête relative à la divulgation d'information personnelle dans la recherche de détection des crimes, l'arrêt ou l'accusation des contrevenants ou l'évaluation de collecte des impôts, taxes ou autres impositions. Passe en revue, traite et enregistre ces éléments conformément aux normes en vigueur et fournit des rapports de synthèse au management (DPRO504/M)

Evalue et conseille le management sur l'impact potentiel dans l'entreprise / l'entité de la mise en conformité avec la protection des données et la législation concernée (DPRO505/M)

Gère la résolution des plaintes reçues de la part des autorités de protection des données. Propose et valide les actions de prévention des circonstances qui conduisent à des plaintes. Fait un rapport détaillé pour le management. Contrôle et transmet les rapports détaillés des plaintes conformément aux procédures (DPRO506/M)

Sur demande, conseille le management sur la manière de traiter les problèmes concernant la protection des données, en tenant compte des besoins pour atteindre les objectifs de l'entreprise / entité tout en étant en conformité avec législation et la réglementation (DPRO507/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience acquise dans l'emploi SCM4 OU expérience équivalente dans l'audit informatique et dans l'administration de la sécurité

Compréhension large et détaillée des objectifs, systèmes et politiques de l'entreprise .

Fait preuve de méthode de travail, méticuleux et a le souci du détail.

Montre une connaissance approfondie des bonnes pratiques en matière de sécurité couvrant les aspects physiques et logiques des produits informatiques, des systèmes d'intégrité et de confidentialité. Est très familier avec les politiques de sécurité de l'entreprise et toute la législation significative en matière de sécurité

Connaît les principes et les pratiques relatives au développement, à la maintenance et à la production informatique. A une bonne compréhension technique et la capacité de maintenir à jour sa connaissance de la sécurité informatique.

Efficace et persuasif à l'oral comme à l'écrit

### Connaissance techniques et autres

Maîtrise des contrôles d'accès

Connaissance des infrastructures systèmes

Connaissance des planning de continuité de service : méthodes et techniques de dispositions de gestion des risques, analyse d'impact, contre-mesure et éventualités relatives à l'interruption grave de services informatiques

Maîtrise de la gestion des risques

Connaissance des techniques de capture d'informations

Connaissance des outils de recherche / extraction / récupération d'information

Connaissances de l'audit :outils, principes, pratiques, techniques

Connaissance des techniques d'échantillonnage statistique

Connaissance de la législation

Connaissance des techniques de rapport écrit

**Comportements**

Planification et organisation : détermine un plan d'action en le décomposant en plusieurs étapes et en planifiant et en attribuant des ressources à chacune de ces étapes, tout en tenant compte des problèmes éventuels.

Connaissance des organisations : comprend la hiérarchie et la culture de sa propre entreprise, de celles de ses clients et des fournisseurs et est capable d'identifier les décisionnaires et ceux qui ont de l'influence

Connaissance fonctionnelle et interdisciplinaire : comprend les besoins, les objectifs et les contraintes d'autres disciplines et d'autres fonctions.

Initiative : anticipe les situations, prend les mesures nécessaires et prévoit les opportunités

Travail en équipe : travaille en coopération (plutôt qu'en compétition) pour atteindre des objectifs communs

Influence et persuasion : influence et persuade son entourage de mener une action particulier lorsqu'il n'y a pas de directives

Perspectives stratégiques :garde en tête les objectifs fixés et les stratégies sans se laisser influencer par des détails

Leadership : identifie les buts et les objectifs, motive et conduit son entourage à leurs réalisations

Expression écrite : communique efficacement par écrit.

# Conseil en Sécurité - Niveau 6 (SCM6)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil en Sécurité**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| AUDT | Audit des systèmes d'information | Niveau 6 | L'appréciation indépendante des mécanismes informatiques existants, leur amélioration, les nouveaux développements ou les process de gestion afin de vérifier que tous les aspects sont conformes aux standards reconnus, l'état de l'art ou les exigences spécifiques. Ce rôle peut inclure par exemple l'audit du patrimoine PC, des outils sécurité réseau, des firewalls et sécurité internet, des systèmes temps réel ou la conception d'applications. |
| SCTY | Spécialiste de la Sécurité | Niveau 6 | La gestion et la fourniture d'expertise sur la sélection, la conception, la justification, l'implémentation et la réalisation de contrôles techniques et de sécurité d'information et de techniques de gestion de la sécurité en lien avec le système d'information |
| SFAS | Evaluation de la Sécurité | Niveau 6 | Evaluation de la sécurité apparentée aux logiciels pour déterminer la conformité aux standards et aux niveaux d'intégrité requis. Ceci implique / nécessite des avis / jugements professionnels sur les approches d'ingénierie logiciel, incluant des méthodes adaptée de conception, test et validation, autant que l'identification et l'évaluation des risques et le moyen de les réduire. La mise en place, la maintenance et la gestion d'une structure et pratiques d'évaluation peuvent également être couverts |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 6 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 5 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |
| DPRO | DPRO | Niveau 6 | |

## Description du niveau

**Niveau 6**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.

Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.

**Formation et Développement**

Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Dirige les audits des processus officiellement conduits et planifiés pour s'assurer qu'ils répondent aux objectifs de contrôle prévus (AUDT601/M)

Identifie les standards clés de l'environnement informatique (AUDT602/M)

Spécifie des programmes d'interrogation pour répondre aux objectifs d'audit. (AUDT603/M)

Apporte du conseil au management sur les moyens d'améliorer l'efficacité des mécanismes de contrôle. (AUDT604/M)

Finalise des rapport contenant des résultats et des recommandations d'audit pour l'amélioration du contrôle des orientations de l'environnement (AUDT605/M)

Développe la politique et procédures de sécurité appropriées aux besoins techniques, légaux et commerciaux et en conformes aux meilleures pratiques industrielles et professionnelles (SCTY601/M)

Prépare et maintient une stratégie de travail et un plan de sécurité qui abordent les besoins d'évolution de risque et de contrôle d'information et qui est cohérent avec les plans, budgets stratégies, ..(SCTY602/M)

Dirige les revues de menaces d'évaluation et de contrôle de sécurité, l'évaluation des risques commerciaux et passe en revue les brèches significatives dans les contrôles de sécurité(SCTY603/M)

Fournit conseil et orientation sur la mise en œuvre de tout type de contrôle de sécurité, y compris les besoins légaux et réglementaires comme la protection des données et la loi de droit de copie de logiciel (SCTY604/M)

Dirige les évaluations de sécurité (supérieures à IEC 61508 sécurité intégrité niveau 3) ou participe à tout niveau d'évaluation (SFAS601/M)

Prendre en charge les analyses de sécurité sur les conceptions initiales (SFAS602/M)

Produit des rapports de sécurité conformément aux standards et contrôle les rapports rédigés par d'autres (SFAS603/M)

Sélectionne les méthodes, techniques et outils d'évaluation appropriés au niveau d'intégrité d'évaluation (SFAS604/M)

### Tâches complémentaires

Évalue ou établit le système de gestion de changement, en mettant en application des améliorations en cas de besoin. Maintient le système de gestion de changement conformément aux procédures convenues, en assurant la conformité par rapport aux normes de documentation (CHMG601/M)

Gère les changements de l'infrastructure, en tenant compte des priorités et autres changements qui peuvent impacter sur la sécurité ou la disponibilité du service. Fournit des conseils aux utilisateurs sur le système de priorités et les calendriers probables pour l'exécution. (CHMG602/M)

Préside les réunions de revue de changements, tel que les comités consultatifs de changement, en s'assurant que des changements sont activés pour maintenir l'infrastructure requise. (CHMG603/M)

Met en place les actions par l'intermédiaire des pouvoirs délégués, pour exécuter les changements considérés comme nécessaires afin d'assurer une infrastructure sûre et efficace. (CHMG604/M)

Analyse les problèmes, et détermine les tendances, en lançant des actions préventives, pour réduire au minimum la probabilité de répétition. (CHMG605/M)

Fournit des conseils aux clients/utilisateurs sur l'impact des demandes de changement et s'assure que les analyses d'impact appropriées sont effectuées avant que les changements ne soient autorisés. (CHMG606/M)

Fournit des informations et des statistiques sur les progrès des changements à son senior management et au client/utilisateur, y compris la performance en rapport avec les accords de niveau de service. (CHMG607/M)

Favorise l'importance d'un processus structuré de gestion de changement. Travaille avec d'autres fonctions de gestion pour assurer l'efficacité de la fonction de gestion de changement et des procédures uniformes. (CHMG608/M)

Adresse les incidents et problèmes des systèmes et services, décide d'une action immédiate, et coordonne les investigations et les propositions de changement et de contournements. Initie et contrôle l'exécution des solutions retenues, en liaison étroite avec le service help desk, la gestion de configuration et les fonctions de gestion du SI. (PBMG501/M)

Détermine et lance des mesures préventives, telles que l'identification et la recherche concernant le logiciel suspect et autres composants. S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans les systèmes et les services introduits sont compris et gérés comme ceux qui résultent des incidents opérationnels. Contrôle les déviations par rapport aux besoins des niveaux de service internes et/ou externes convenus, et met en place des actions appropriées. (PBMG502/M)

Tient les collaborateurs concernés (y compris utilisateurs, fournisseurs et spécialistes) informés du statut des systèmes et services, par la production directe ou déléguée de rapports et registres sur les données du problème ou défaut. Vérifie que des actions convenues relatives à l'investigation et à l'évacuation de problème sont prises dans les délais alloués. (PBMG503/M)

Prend des décisions et donne des informations et des conseils, tels que le reporting sur l'obtention des objectifs dans le contrôle des incidents, en conformité avec les accords de niveau de service. (PBMG504/M)

Analyse les incidents et les problèmes pour mettre en évidence les tendances et les domaines potentiels de problème, de sorte que des actions puissent être entreprises pour réduire au minimum la possibilité d'incident et pour améliorer le processus de reporting de problème, l'analyse et l'évacuation du problème. Met en place des plans et des stratégies pour étudier et résoudre des incidents et des problèmes. Évalue les causes probables des incidents et les conséquences des problèmes existants et des défauts connus, afin d'améliorer la politique établie de gestion de problème. (PBMG505/M)

Dirige la mise en œuvre de contrôles de sécurité appropriés comme la fourniture de service aux utilisateurs (SCTY605/O)

Dirige le travail de toutes les autres équipes spécialisées en sécurité informatique, y compris la définition et la priorité du projet et des tâches, le contrôle qualité et budgétaire et les tâches de gestion comme le recrutement et la formation si nécessaire (SCTY606/O)

Fournit un centre d'expertise en sécurité informatique pour l'entité / l'entreprise(SCTY607/O)

Conseille les équipes de développement de logiciel de sécurité sur les sujets d'évaluation (SFAS605/O)

Forme ses collègues nouveaux ou moins expérimentés aux techniques d'évaluation (SFAS606/O)

Evalue l'environnement ; identifie les problèmes et les besoins et propose des stratégies pour la mise en conformité avec la législation de protection des données, en obtenant l'accord du management (DPRO601/M)

Prend la responsabilité de la production, l'accord et la maintenance des standards et de la politique générale en conformité avec la législation de protection des données relative à l'acquisition, le stockage, la distribution, la divulgation et l'expédition des données personnelles (DPRO602/M)

Passe en revue les propositions commerciales et apporte un conseil de spécialiste au management sur les solutions et options pour résoudre les problèmes  complexes et la conformité avec la législation de protection des données (DPRO603/M)

Agit comme le point de contact unique de l'entité / entreprise pour les notes officielles venant des autorités chargées de la protection des données. Conseille le management sur l'utilisation des notices et supports les concernant. Travaille avec les autorités chargées de la protection des données pour leur adresser tout problème important (DPRO604/M)

Prend l'entière responsabilité de la gestion des plaintes de la part des autorités de protection des données, en mettant en place et en maintenant des procédures appropriées et en s'assurant que toutes les plaintes sont correctement traitées jusqu'à leur résolution. Contrôle et fait un rapport détaillé sur les sujets des plaintes, propose et valide les actions correctives (DPRO605/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience acquise dans l'emploi SCM5 OU expérience équivalente dans l'audit informatique et dans l'administration de la sécurité

Compréhension large et détaillée des objectifs, systèmes et politiques de l'entreprise .

Fait preuve de méthode de travail, méticuleux et a le souci du détail.

Montre une connaissance approfondie des bonnes pratiques en matière de sécurité couvrant les aspects physiques et logiques des produits informatiques, des systèmes d'intégrité et de confidentialité. Est très familier avec les politiques de sécurité de l'entreprise et toute la législation significative en matière de sécurité

Connaît les principes et les pratiques relatives au développement, à la maintenance et à la production informatique. A une bonne compréhension technique et la capacité de maintenir à jour sa connaissance de la sécurité informatique.

Efficace et persuasif à l'oral comme à l'écrit

### Connaissance techniques et autres

Expertise des contrôles d'accès

Expertise dans la gestion des risques

Maîtrise de la gestion de configuration

Connaissance des propositions commerciales

Connaissance des outils de recherche / extraction / récupération d'information

Connaissances de l'audit :outils, principes, pratiques, techniques

Connaissance de la législation

Maîtrise de la gestion de la qualité et de l'accréditation

Connaissance des techniques de rapport écrit

### Comportements

Raisonnement conceptuel : compréhension des risques et des problèmes dans des situations complexes

Planification et organisation : détermine un plan d'actions en les décomposant en étapes, en les planifiant et en tenant compte des problèmes potentiels

Acquisition d'information : identifie les lacunes dans les informations nécessaires à la compréhension d'un problème ou d'une situation et conçoit les moyens d'y remédier.

Connaissance des organisations : comprend la hiérarchie et la culture de sa propre entreprise, de celles de ses clients et des fournisseurs et est capable d'identifier les décisionnaires et ceux qui ont de l'influence

Connaissance fonctionnelle et interdisciplinaire : comprend les besoins, les objectifs et les contraintes d'autres disciplines et d'autres fonctions.

Perspectives stratégiques :garde en tête les objectifs fixés et les stratégies sans se laisser influencer par des détails

Leadership : identifie les buts et les objectifs, motive et conduit son entourage à leurs réalisations

Contrôle et suivi : vérifie l'état d'avancement du travail en fonction des objectifs, fait un rapport si besoin et prendre des mesures pour résoudre les retards

Relations interpersonnelles : établit des relations et maintient des contacts avec une grande variété de populations

# Conseil en Sécurité - Niveau 7 (SCM7)

**Filière : Conseil**
**Métier : Conseil en Sécurité**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| AUDT | Audit des systèmes d'information | Niveau 7 | L'appréciation indépendante des mécanismes informatiques existants, leur amélioration, les nouveaux développements ou les process de gestion afin de vérifier que tous les aspects sont conformes aux standards reconnus, l'état de l'art ou les exigences spécifiques. Ce rôle peut inclure par exemple l'audit du patrimoine PC, des outils sécurité réseau, des firewalls et sécurité internet, des systèmes temps réel ou la conception d'applications. |
| SCTY | Spécialiste de la Sécurité | Niveau 7 | La gestion et la fourniture d'expertise sur la sélection, la conception, la justification, l'implémentation et la réalisation de contrôles techniques et de sécurité d'information et de techniques de gestion de la sécurité en lien avec le système d'information |
| SFAS | Evaluation de la Sécurité | Niveau 7 | Evaluation de la sécurité apparentée aux logiciels pour déterminer la conformité aux standards et aux niveaux d'intégrité requis. Ceci implique / nécessite des avis / jugements professionnels sur les approches d'ingénierie logiciel, incluant des méthodes adaptée de conception, test et validation, autant que l'identification et l'évaluation des risques et le moyen de les réduire. La mise en place, la maintenance et la gestion d'une structure et pratiques d'évaluation peuvent également être couverts |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.

**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.

**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils

**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.

**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Supervise les équipes d'audit en s'assurant qu'elles réalisent les tâches dans les normes professionnelles (AUDT701/M)

Identifie les domaines de risque de manière à orienter les ressources d'audit aux domaines les plus appropriés de l'environnement informatique (AUDT702/M)

Discute des problèmes de contrôle avec le management pour améliorer le niveau de contrôle dans l'environnement informatique. (AUDT703/M)

Apporte un conseil général ou ciblé au management sur les moyens d'améliorer l'efficacité de leurs mécanismes de contrôle. (AUDT704/M)

Autorise la publication de rapport formel contenant des résultats et des recommandations d'audit pour l'amélioration du contrôle des orientations de l'environnement (AUDT705/M)

Développe la politique et procédures de sécurité appropriées aux besoins techniques, légaux et commerciaux et en conformes aux meilleures pratiques industrielles et professionnelles (SCTY701/M)

Prépare et maintient une stratégie de travail et un plan de sécurité qui abordent les besoins d'évolution de risque et de contrôle d'information et qui est cohérent avec les plans, budgets stratégies, ..(SCTY702/M)

Dirige le travail des autres équipes de sécurité informatique, y compris la définition du projet et des tâches et leur priorité, la gestion de la qualité et du contrôle budgétaire, et la gestion des tâches telles que le recrutement et la formation si nécessaire (SCTY703/M)

Fournit un centre d'expertise en matière de sécurité informatique dans l'entreprise / l'entité (SCTY704/M)

Dirige les évaluations de sécurité (supérieures à IEC 61508 sécurité intégrité niveau 4) (SFAS701/M)

Prendre en charge les analyses de sécurité sur les conception initiales (SFAS702/M)

Prend la responsabilité de la production des rapports de sécurité conformément aux standards (SFAS703/M)

Détermine les méthodes, techniques et outils d'évaluation à utiliser et appropriés au niveau d'intégrité des évaluations entreprises (SFAS704/M)

S'assure que tous les évaluateurs dans son domaine de responsabilité sont attentivement sélectionnés et correctement formés pour réaliser les tâches confiées (SFAS705/M)

### Tâches complémentaires

Dirige la mise en œuvre de contrôles de sécurité appropriés comme la fourniture de service aux utilisateurs (SCTY705/O)

Fournit conseil et aide aux équipes de développement logiciel lié à la sécurité sur tous les sujets d'évaluation (SFAS706/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience acquise dans l'emploi SCM6 OU expérience équivalente dans l'audit informatique et dans l'administration de la sécurité

Compréhension large et détaillée des objectifs, systèmes et politiques de l'entreprise .

Est capable d'acquérir des résultats d'évaluation suffisants, de les analyser et de donner des avis par rapport à des critères d'évaluation.

Montre la capacité à prendre des responsabilités significatives et a les compétences en management pour diriger des équipes d'évaluation logiciel de toute taille et de toute complexité.

Connaît les principes et les pratiques relatives au développement, à la maintenance et à la production informatique. A une bonne compréhension technique et la capacité de maintenir à jour sa connaissance de la sécurité informatique.

Efficace et persuasif à l'oral comme à l'écrit

### Connaissance techniques et autres

Expertise dans la gestion des risques

Maîtrise des propositions commerciales

Expertise en audit :outils, principes, pratiques, techniques

Maîtrise de la législation

Maîtrise de la gestion de la qualité et de l'accréditation

Maîtrise des techniques de présentation

Connaissance des techniques d'amélioration des processus

Connaissance des techniques de conduite de réunion

Connaissance des techniques de planning et de contrôle de projet

### Comportements

Raisonnement conceptuel : compréhension des risques et des problèmes dans des situations complexes

Planification et organisation : détermine un plan d'actions en les décomposant en étapes, en les planifiant et en tenant compte des problèmes potentiels

Connaissance des organisations : comprend la hiérarchie et la culture de sa propre entreprise, de celles de ses clients et des fournisseurs et est capable d'identifier les décisionnaires et ceux qui ont de l'influence

Connaissance fonctionnelle et interdisciplinaire : comprend les besoins, les objectifs et les contraintes d'autres disciplines et d'autres fonctions.

Perspectives stratégiques :garde en tête les objectifs fixés et les stratégies sans se laisser influencer par des détails

Leadership : identifie les buts et les objectifs, motive et conduit son entourage à leurs réalisations

Contrôle et suivi : vérifie l’état d’avancement du travail en fonction des objectifs, fait un rapport si besoin et prendre des mesures pour résoudre les retards

Flexibilité : tient compte des nouvelles informations ou des changements de circonstances et adapte sa compréhension de la situation.

Orientation commerciale : garde constamment en tête  les aspects commerciaux pour prendre des décisions ou mener des actions

Influence et persuasion : influence et persuade les autres de mener une action particulière quand il n’y a pas de commandement ou de contrôle direct

# Conseil en Sécurité - Niveau 8 (SCM8)

Filière : Conseil
Métier : Conseil en Sécurité

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 8

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Conseil en Sécurité - Niveau 9 (SCM9)

Filière : Conseil
Métier : Conseil en Sécurité

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

Niveau 9

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines importants d'expertise. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions, ainsi que de celles de ses collaborateurs.
**Influence**
Peut influencer de manière cruciale la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
L'influence s'exerce au niveau du comité de direction ou à un niveau équivalent auprès des clients
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes les plus complexes qui impactent le management et le commerce. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans plusieurs domaines d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein d'une ou de plusieurs entreprises et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise. Pense et agit avec des normes spécifiques, des objectifs et résultats fixés par le management du périmètre de rattachement.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership, au plus haut niveau et dans des contextes très variés.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, à tout niveau, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve de large connaissance dans une grande variété de domaines (informatique, RH, Finances, ...), associées à une connaissance équivalente des activités des entreprises utilisatrices.
Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer, à haut niveau, dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

| Comportements |
| --- |

# Directeur de Compte - Niveau 5 (SDM5)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Direction de Compte**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SDMG | Management de la gestion de service | Niveau 5 | La gestion globale et le contrôle des ressources requises pour fournir à des utilisateurs/clients, un service de SI efficient et rentable, qui répond en permanence aux changements des attentes des utilisateurs et du métier. Ceci implique typiquement la responsabilité de s'assurer que des relations efficaces existent, sont pilotées, mesurées et gérées de manière interne/externe par les utilisateurs/clients et les commerciaux/fournisseurs et qu'un contrôle approprié des ressources est exercé. |
| SDPC | Planification et contrôle de la gestion de service | Niveau 5 | La planification, l'initialisation et le contrôle de la production de service pour les clients ou utilisateurs. Cela comprend la négociation et l'exécution de contrats de service, et la planification, l'ordonnancement, le suivi, le contrôle des moyens opérationnels afin de pouvoir atteindre le niveau de service stipulé, en tenant compte des changements et en recherchant constamment l'amélioration du service au bénéfice des utilisateurs ou clients. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 5 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| ACMG | Account Management | Niveau 4 | Coordination des activités de marketing, vente et production de produits ou services informatiques à des clients, de manière à obtenir la satisfaction des clients et un résultat d'affaires acceptable pour le fournisseur ; aide auprès du client pour s'assurer qu'il retie un bénéfice maximum des produits ou services vendus. |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Prend l'entière responsabilité de la fourniture de service d'un ou plusieurs contrats de petite taille en veillant au suivi et au maintient de la qualité et de l'opérationnalité du service telle que définie et négociée dans la convention de service. (SDMG501/M)

Contribue à la préparation de la négociation et de la présentation de l'entreprise, auprès des fournisseurs et des clients internes et externes. (SDMG502/M)

Contribue au conseil et à l'influence auprès des clients concernant les livrables, les coûts, les disponibilités, et fonctionnalités des services et développe une collaboration efficace avec eux. (SDMG503/M)

Prend la responsabilité soit de l'aspect financier, soit de l'affectation des ressources d'une ou plusieurs petites prestations (SDMG504/M)

Prend la responsabilité, dans un environnement informatique opérationnel, de la gestion d'une ou plusieurs petites prestations de manière efficace (SDMG505/M)

Prends la responsabilité d'une part opérationnelle de la fourniture de services incluant le traitement des évènements exceptionnels, la qualité et le niveau de service et la planification de la charge de travail au regard de la convention de service. (SDPC501/M)

Créé et met à jour un catalogue des services disponibles. Définit une cartographie de services pour les clients. (SDPC502/M)

Conçoit et maintient les méthodes opérationnelles, procédures et les moyens dans son périmètre de responsabilité. Les revoit régulièrement pour être compétent et efficace. (SDPC503/M)

Négocie avec les utilisateurs, les spécialistes, et les fournisseurs, dans le respect des priorités, la qualité du niveau de service, des contrôles et du support, les restrictions ou abandons de services, la maintenance imprévue et l'ajout ou modification de services. Obtient la signature de la convention de service. (SDPC504/M)

Dès que le niveau de service est atteint, s'assure que les indicateurs de mesure sont maintenus et analysés. Présente les résultats régulièrement aux clients/utilisateurs et fournisseurs conformément à la convention de service actuelle et met en place les actions appropriées. (SDPC505/M)

Revois les critères de la convention de service pour s'assurer qu'ils maintiennent les objectifs dans un souci de rentabilité et pour planifier l'impact des changements prévus dans les demandes et les services disponibles. Revois l'efficacité, la compétence et le coût dans son domaine de responsabilité et prend les mesures pour optimiser la qualité de service, les performances, la disponibilité et les coûts. (SDPC506/M)

Résout les conflits ou les contestations du service, en définissant un niveau de priorités, des procédures d'escalade avec des recommandations à coûts maîtrisés. (SDPC507/M)

Travaille avec les clients/utilisateurs pour établir une estimation qualitative de la fourniture de service, en se mettant à la place du client et recommande les actions d'amélioration, lorsqu'elles sont nécessaires. (SDPC509/M)

### Tâches complémentaires

Activité principale :

- Direction et gestion de petits projets relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de petite taille/faible complexité (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.)
- définition, documentation et exécution de un ou plusieurs projets de petite envergure avec participation active à toutes leurs phases
- représentation active de l'équipe de projet dans le but de nouer et d'entretenir des relations fructueuses avec l'entreprise
- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure

Contrôle et fait des rapports sur les dispositions en place pour maintenir la fourniture de systèmes ou services quelque soient les incidents physiques, techniques, environnementaux ou interruption de service afin d'assurer la continuité des systèmes et des services dans l'organisation cliente. (SDMG506/O)

S'assure que des procédures et normes de qualité sont maintenues efficacement et contrôlées, et ce sur des prestations de petite taille. (SDMG507/O)

Lorsque le service est fourni par un fournisseur externe, négocie le contrat pour assurer le niveau de service requis, établit les procédures de résolution de problème et définit les conséquences de la non conformité. (SDPC508/O)

Contrôle le niveau de satisfaction client, régulièrement ou après chaque service délivré significatif ; répond aux demandes et plaintes du client ; s'assure que les actions correctives ont été mises en œuvre. (ACMG401/M)

Crée, identifie et réagit aux opportunités de fourniture de services au client, en relation avec les équipes concernées. Propose des services susceptibles d'aider le client à atteindre ses objectifs (ACMG402/M)

Identifie les personnes clé dans l'organisation du client et établit des relations avec elles. Introduit ses collègues, notamment ceux des équipes marketing, vente et production (ACMG403/M)

Aide son management à planifier et réaliser l'activité prévue avec le client. Contrôle le niveau de service réalisé (ACMG404/M)

| Connaissances et compétences |
| --- |
| Pré-requis techniques et formaton |
| |
| Connaissance techniques et autres |
| |
| Comportements |
| |

# Directeur de Compte - Niveau 6 (SDM6)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Direction de Compte**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SDMG | Management de la gestion de service | Niveau 6 | La gestion globale et le contrôle des ressources requises pour fournir à des utilisateurs/clients, un service de SI efficient et rentable, qui répond en permanence aux changements des attentes des utilisateurs et du métier. Ceci implique typiquement la responsabilité de s'assurer que des relations efficaces existent, sont pilotées, mesurées et gérées de manière interne/externe par les utilisateurs/clients et les commerciaux/fournisseurs et qu'un contrôle approprié des ressources est exercé. |
| SDPC | Planification et contrôle de la gestion de service | Niveau 6 | La planification, l'initialisation et le contrôle de la production de service pour les clients ou utilisateurs. Cela comprend la négociation et l'exécution de contrats de service, et la planification, l'ordonnancement, le suivi, le contrôle des moyens opérationnels afin de pouvoir atteindre le niveau de service stipulé, en tenant compte des changements et en recherchant constamment l'amélioration du service au bénéfice des utilisateurs ou clients. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ACMG | Account Management | Niveau 5 | Coordination des activités de marketing, vente et production de produits ou services informatiques à des clients, de manière à obtenir la satisfaction des clients et un résultat d'affaires acceptable pour le fournisseur ; aide auprès du client pour s'assurer qu'il retie un bénéfice maximum des produits ou services vendus. |
| PGMG | Gestion de Programme | Niveau 6 | La sélection et la planification d'un programme d'ensemble de projets et les activités reliées pour atteindre les objectifs ; la gestion du programme au sein d'un environnement maîtrisé afin d'optimiser les bénéfices associés. |
| RSMG | RSMG | Niveau 6 | La recherche complète (interne et externe) et l'affectation des collaborateurs dans les équipes, nécessaire pour gagner et fournir les prestations de services aux clients. Ceci couvre la responsabilité de la compréhension de la demande et de la fourniture, l'optimisation des ressources, la communication et la production d'information de gestion sur la disponibilité, l'affectation et les compétences correspondantes pour s'assurer qu'une réponse appropriée est donnée. |

## Description du niveau

**Niveau 6**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.

Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.

**Formation et Développement**

Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Prends l'entière responsabilité de la fourniture de service en veillant au suivi et au maintient de la qualité et de l'opérationnalité du service telle que définie et négociée dans la convention de service. (SDMG601/M)

Contribue à la négociation et représente son entreprise, auprès des fournisseurs et des clients internes et externes. (SDMG602/M)

Contribuer à la définition de la politique en ce qui concerne un ou plusieurs sujets informatiques comme la planification stratégique, l'approvisionnement matériel et logiciel, le développement du personnel et les récompenses, le choix des méthodes et des standards et les critères et le marketing et la vente des services et des produits. (SDMG603/M)

Conseille le client concernant les délivrables, les coûts, les disponibilités, et fonctionnalités de service pour développer une collaboration efficace. (SDMG604/M)

S'assure que les conventions de service, les contrats et les négociations avec les fournisseurs internes et externes de systèmes d'information sont atteints au niveau souhaité par le client en fournissant de la valeur ajoutée en terme de critères, de qualité, d'efficacité, de sécurité, de performance et au meilleur coût. (SDMG605/M)

Est responsable vis à vis du client du dimensionnement des équipes, de la fourniture de services en ce qui concerne les aspects techniques, financiers. (SDMG606/M)

S'assure que les dispositions sont en place pour maintenir la fourniture de systèmes ou services quelque soient les incidents physiques, techniques, environnementaux ou interruption de service afin d'assurer la continuité des systèmes et des services dans l'organisation cliente. (SDMG608/M)

S'assure qu'un catalogue de tous les services disponibles est créé et maintenu, et que la structure des accords de niveau de service est entièrement définie par la cartographie des services pour les utilisateurs. Prend la responsabilité pour les commandes structure et les procédures d'escalades. (SDPC601/M)

S'assure que les conditions de niveau de service de chaque domaine client/utilisateur sont définies, et que des accords rentables de niveau de service sont négociés et signés. (SDPC602/M)

S'assure que les méthodes opérationnelles requises, les procédures, les équipements et les outils sont établis, revus et maintenus. Contrôle les niveaux du service réalisés, en s'assurant que les indicateurs détaillés et enregistrés sont conservés et qu'une action appropriée est lancée et suivie. (SDPC603/M)

Négocie avec les clients/utilisateurs, spécialistes, et autres personnel et fournisseurs en ce qui concerne les urgences, la livraison des services, la maintenance courante et non-programmée, et l'introduction des amendements principaux à la fourniture de services. (SDPC604/M)

Revois les accords de niveau de service, et l'efficacité, les coûts des systèmes opérationnels, en prenant les mesures nécessaires pour s'assurer que la qualité du service, la performance, la disponibilité et les coûts sont respectés. Equilibre les besoins globaux avec les services courants et planifiés, et prépare des propositions d'investissement pour répondre aux demandes de changement. (SDPC605/M)

Propose, accepte et met en application des procédures pour la résolution de conflit pour le service, en établissant des priorités claires pour que les incidents prévisibles, et conflits imprévisibles soient résolus d'une façon professionnelle et responsable. (SDPC606/M)

Étudie l'ensemble des moyens appropriés pour améliorer les niveaux de service, en tenant compte des contraintes financières, et recommande des politiques ou des procédures nouvelles ou revues, en mettant en application des propositions spécifiques dans le cadre de sa responsabilité. (SDPC607/M)

### Tâches complémentaires

Travaille avec les clients ou utilisateurs pour établir l'évaluation qualitative de la provision de service, selon la perspective client / utilisateur, et recommande des actions pour l'amélioration, le cas échéant. (SDPC608/O)

Identifie les personnes clé dans l'organisation du client et établit des relations avec elles. Introduit ses collègues, notamment ceux des équipes marketing, vente et production (ACMG501/M)

Crée, identifie et réagit aux opportunités de fourniture de services au client, en relation avec les équipes concernées. Propose des services susceptibles d'aider le client à atteindre ses objectifs (ACMG502/M)

Contrôle le niveau de satisfaction client, régulièrement ou après chaque service délivré significatif. Répond aux demandes et plaintes du client. S'assure que les actions correctives ont été mises en œuvre (ACMG503/M)

Recommander des changements dans l'utilisation des produits et services fournis au sein de l'organisation du client de manière à accroître les avantages obtenus par ces produits ou services et favoriser la rétention du client (ACMG504/M)

Aide son management à planifier et réaliser l'activité prévue avec le client. Contrôle le niveau de service réalisé (ACMG505/M)

Dans un programme de changement à petite ou moyenne dimension, coordonne le portefeuille de projets de programmes, sur une base quotidienne, au nom du management senior, pour assurer l'efficacité maximum dans l'attribution des ressources et des compétences communes. (PGMG601/M)

Développe et maintient l'environnement approprié pour soutenir les chefs de projet, y compris les procédés et les pratiques pour le management de projet, la formation et le coaching des chefs de projet et des équipes. (PGMG602/M)

Contrôle le progrès global et met en place des actions correctives si nécessaire, y compris mettre à jour les plannings des chefs de projet, pour s'assurer que les delivrables soient produits dans les temps et dans le budget. (PGMG603/M)

Gère les exceptions, le patinage et les solutions prioritaires, et met en place des activités supplémentaires lorsque des lacunes dans le programme sont identifiées. (PGMG604/M)

S'assure de la cohérence du programme, en contrôlant les changements dans les portefeuilles projet et la réévaluation si les projets répondent aux objectifs de business et emploient efficacement les fonds. (PGMG605/M)

Rapporte les progrès du programme à la direction. (PGMG606/M)

RSMG601 : Assurer la correspondance entre les exigences commerciales et les besoins d'affectation des équipes et fournir de l'information sur les flux de ressources et leur régulation dans la planification des équipes de son périmètre pour atteindre un haut retour d'investissement, une productivité et une utilisation optimale (adéquation entre les demandes de ressources / DQC et les disponibilités et embauches ou sous-traitants)

RSMG602 : Déployer les procédures et mesures conformément à l'orientation stratégique

RSMG603 : Fournir des rapports et statistiques complets sur l'utilisation et le déploiement des ressources

RSMG604 : Organiser le fonctionnement des Comités d'affectation sur son périmètre (participants, rythme, …)

RSMG605 : Proposer, échanger avec le management opérationnel sur des actions à mener pour répondre aux besoins de ressources (formation, sous-traitance, recrutement, no go, …)

RSMG605 : S'assure que l'outil de suivi / gestion des ressources (SI) est correctement alimenté et les procédures respectées

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Maîtrise des offres du périmètre, de l'entité

Bonne connaissances informatiques

Très bonnes connaissances fonctionnelles et métiers

Connaissances de son environnement de travail (niveau stratégique)

Bonnes connaissances de gestion (budget…)

Avoir des notions juridiques (contenu d'un contrat)

Connaissance de l'anglais

10 ans d'expérience minimum

Avoir une expérience de management

Bac +5 ou équivalent

Expérience de la relation commerciale

### Connaissance techniques et autres

Savoir négocier

Manager

Coordonner

Planifier

Budgéter

Rédiger

Synthétiser

Savoir faire une présentation

### Comportements

Rigueur

Créativité

Méthode

Autonomie

Savoir prendre des responsabilités

Leadership

Bon relationnel

Sens commercial

Sens du service

Esprit de synthèse

Travail en équipe

Résistance

Persévérance

# Directeur de Compte - Niveau 7 (SDM7)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Direction de Compte**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SDMG | Management de la gestion de service | Niveau 7 | La gestion globale et le contrôle des ressources requises pour fournir à des utilisateurs/clients, un service de SI efficient et rentable, qui répond en permanence aux changements des attentes des utilisateurs et du métier. Ceci implique typiquement la responsabilité de s'assurer que des relations efficaces existent, sont pilotées, mesurées et gérées de manière interne/externe par les utilisateurs/clients et les commerciaux/fournisseurs et qu'un contrôle approprié des ressources est exercé. |
| SDPC | Planification et contrôle de la gestion de service | Niveau 7 | La planification, l'initialisation et le contrôle de la production de service pour les clients ou utilisateurs. Cela comprend la négociation et l'exécution de contrats de service, et la planification, l'ordonnancement, le suivi, le contrôle des moyens opérationnels afin de pouvoir atteindre le niveau de service stipulé, en tenant compte des changements et en recherchant constamment l'amélioration du service au bénéfice des utilisateurs ou clients. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ACMG | Account Management | Niveau 6 | Coordination des activités de marketing, vente et production de produits ou services informatiques à des clients, de manière à obtenir la satisfaction des clients et un résultat d'affaires acceptable pour le fournisseur ; aide auprès du client pour s'assurer qu'il retie un bénéfice maximum des produits ou services vendus. |
| PGMG | Gestion de Programme | Niveau 7 | La sélection et la planification d'un programme d'ensemble de projets et les activités reliées pour atteindre les objectifs ; la gestion du programme au sein d'un environnement maîtrisé afin d'optimiser les bénéfices associés. |
| RSMG | RSMG | Niveau 7 | La recherche complète (interne et externe) et l'affectation des collaborateurs dans les équipes, nécessaire pour gagner et fournir les prestations de services aux clients. Ceci couvre la responsabilité de la compréhension de la demande et de la fourniture, l'optimisation des ressources, la communication et la production d'information de gestion sur la disponibilité, l'affectation et les compétences correspondantes pour s'assurer qu'une réponse appropriée est donnée. |

## Description du niveau

**Niveau 7**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.

**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.

**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils

**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.

**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Prendre la responsabilité totale de la livraison des services informatiques. Garantir la livraison des moyens et des équipements conformes aux engagements . S'assurer que les services gérés sont maintenus à un niveau opérationnel et de qualité dans le cadre du contrat de services. (SDMG701/M)

Conseiller et influencer les clients concernant la livraison, les coûts, la disponibilité et la fonctionnalité des services et des systèmes et développer une relation de partenariat avec les clients et les fournisseurs. (SDMG703/M)

S'assurer que les accords, les contrats et les négociations avec les fournisseurs internes ou externes sont en conformité avec les besoins de l'entreprise en fournissant une valeur ajoutée en terme de normes, de qualité, d'exécution et de rentabilité. (SDMG704/M)

S'assurer que les procédures sont en place pour maintenir et assurer la continuité du service en cas problème. (plans de secours) (SDMG707/M)

### Tâches complémentaires

Identifier les personnes clé dans l'organisation du client et établir des relations avec elles. Introduire ses collègues, notamment ceux des équipes marketing, vente et production (ACMG601/M)

Créer, identifier et réagir aux opportunités de fourniture de services au client, en relation avec les équipes concernées. Proposer des services susceptibles d'aider le client à atteindre ses objectifs (ACMG602/M)

Contrôler le niveau de satisfaction client, régulièrement ou après chaque service délivré significatif. Répondre aux demandes et plaintes du client. S'assurer que les actions correctives ont été mises en œuvre. Encourager les clients à participer à l'amélioration continuelle des services fournis (ACMG603/M)

Conseiller ses collègues, notamment ceux des équipes marketing, ventes ou production, sur la manière d'améliorer l'efficacité de leur négociation avec le client. (ACMG605/M)

Permettre à son management de planifier et réaliser l'activité prévue avec le client. Contrôler le niveau de service réalisé (ACMG606/M)

Dans un programme de changement de moyenne dimension, coordonne le portefeuille de projets de programmes, sur une base quotidienne, au nom du management senior, pour assurer l'efficacité maximum dans l'attribution des ressources et des compétences communes. (PGMG701/M)

S'assure que l'environnement de projet est développé pour supporter les managers de projet, y compris les process et pratiques de management de projet, la formation et le coaching des managers de projet et des équipes. (PGMG702/M)

Contrôle le progrès global et met en place des actions correctives si nécessaire, pour s'assurer que les delivrables soient produits dans les temps et dans le budget. (PGMG703/M)

Gère les exceptions, le patinage et les solutions prioritaires, et met en place des activités supplémentaires lorsque des lacunes dans le programme sont identifiées. (PGMG704/M)

S'assure de la cohérence du programme, en contrôlant les changements dans les portefeuilles projet et la réévaluation si les projets répondent aux objectifs de business et emploient efficacement les fonds. Recommande l'annulation de projets et la mise en place de nouveaux projets dans le programme. (PGMG705/M)

Rapporte les progrès du programme à la direction. (PGMG706/M)

RSMG701 : Assurer la correspondance entre les exigences commerciales et les besoins d'affectation des équipes et fournir du conseil en tenant compte des problèmes de régulation des flux de ressources sur la planification et le déploiement des équipes pour atteindre un haut retour d'investissement, une productivité et une utilisation optimale (adéquation entre les demandes de ressources / DQC et les disponibilités et embauches ou sous-traitants)

RSMG702 : Expliquer, déployer et gérer les procédures et mesures conformément à l'orientation stratégique

RSMG703 : Fournir des rapports et statistiques complets sur l'utilisation et le déploiement des ressources

RSMG704 : Peut coordonner les activités d'un groupe de Ressource Managers en étroite collaboration avec le management commercial pour gérer les changements nécessaires sur son propre périmètre

RSMG705 : Organiser le fonctionnement des Comités d'affectation sur son périmètre (participants, rythme,

RSMG706 : Proposer, échanger avec le management opérationnel sur des actions à mener pour répondre aux besoins de ressources (formation, sous-traitance, recrutement, no go, …)

RSMG707 : S'assurer que l'outil de suivi / gestion des ressources (SI) est correctement alimenté et les procédures respectées. Propose et / ou valide les évolutions sur l'outil et les procédures

RSMG708 : Définir et valider les profils d'accès des utilisateurs (management, équipes support) au système d'Information de gestion des ressources

RSMG709/O : Valider les besoins de sous-traitance avec les managers opérationnels et informer les services achats, valider les demandes d'achats (conditions financières de la sous-traitance).

RSMG709/O : Assure le lien / la relation avec les autres périmètres / SL du pays / de la région (participation aux Comités d'affectation du pays)

## Connaissances et compétences

| Pré-requis techniques et formaton |
| --- |
| Maîtrise des offres du périmètre, de l'entité |
| Bonne connaissances informatiques |
| Très bonnes connaissances fonctionnelles et métiers |
| Connaissances de son environnement de travail (niveau stratégique) |
| Bonnes connaissances de gestion (budget…) |
| Avoir des notions juridiques (contenu d'un contrat) |
| Connaissance de l'anglais |
| 10 ans d'expérience minimum |
| Avoir une expérience de management |
| Bac +5 ou équivalent |
| Expérience de la relation commerciale |
| **Connaissance techniques et autres** |
| Savoir négocier |
| Manager |
| Coordonner |
| Planifier |
| Budgéter |
| Rédiger |
| Synthétiser |
| Savoir faire une présentation |
| **Comportements** |
| Rigueur |
| Créativité |
| Méthode |
| Autonomie |
| Savoir prendre des responsabilités |
| Leadership |
| Bon relationnel |
| Sens commercial |
| Sens du service |
| Esprit de synthèse |
| Travail en équipe |
| Résistance |
| Persévérance |

# Directeur de Compte - Niveau 8 (SDM8)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Direction de Compte**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SDMG | Management de la gestion de service | Niveau 8 | La gestion globale et le contrôle des ressources requises pour fournir à des utilisateurs/clients, un service de SI efficient et rentable, qui répond en permanence aux changements des attentes des utilisateurs et du métier. Ceci implique typiquement la responsabilité de s'assurer que des relations efficaces existent, sont pilotées, mesurées et gérées de manière interne/externe par les utilisateurs/clients et les commerciaux/fournisseurs et qu'un contrôle approprié des ressources est exercé. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ACMG | Account Management | Niveau 7 | Coordination des activités de marketing, vente et production de produits ou services informatiques à des clients, de manière à obtenir la satisfaction des clients et un résultat d'affaires acceptable pour le fournisseur ; aide auprès du client pour s'assurer qu'il retie un bénéfice maximum des produits ou services vendus. |
| PGMG | Gestion de Programme | Niveau 8 | La sélection et la planification d'un programme d'ensemble de projets et les activités reliées pour atteindre les objectifs ; la gestion du programme au sein d'un environnement maîtrisé afin d'optimiser les bénéfices associés. |
| RSMG | RSMG | Niveau 7 | La recherche complète (interne et externe) et l'affectation des collaborateurs dans les équipes, nécessaire pour gagner et fournir les prestations de services aux clients. Ceci couvre la responsabilité de la compréhension de la demande et de la fourniture, l'optimisation des ressources, la communication et la production d'information de gestion sur la disponibilité, l'affectation et les compétences correspondantes pour s'assurer qu'une réponse appropriée est donnée. |

## Description du niveau

**Niveau 8**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

S'assurer que la production des systèmes et des services informatiques est contrôlée et maintenue aux niveaux de qualité, de norme et d'utilisation définis dans les accords ou les contrats de service.(SDMG801/M)

Mettre en oeuvre ses compétences de négociateur pour représenter l'entreprise au plus haut niveau en interne comme en externe, de manière formelle et informelle, en établissant du respect et de la confiance (SDMG802/M)

Contribuer choix politiques au plus haut niveau sur des sujets comme la planification stratégique, l'acquisition de matériel et logiciel, le développement des ressources et les rémunérations, le choix de méthodes et de standards, le marketing et la vente de services ou de produits (SDMG803/M)

Conseiller et influencer les clients et fournisseurs au niveau du management concernant la livraison, les coûts, la disponibilité et la fonctionnalité des services et des systèmes et développer une relation de partenariat en même temps qu'un comportement d'ambassadeur de la fonction production. (SDMG804/M)

S'assurer que les accords de niveau de service, les contrats et les négociations avec les fournisseurs internes ou externes sont en conformité avec les besoins de l'entreprise en fournissant une valeur ajoutée en terme de normes, de qualité, de sécurité, d'exécution, de performance et de rentabilité. (SDMG805/M)

Prendre la totale responsabilité du staffing et du suivi financier, du management des projets et des services comme les différentes considérations techniques liées. Avoir la confiance du top management sur la capacité à assurer un service adapté dans les contraintes de coûts et de délais prévus (SDMG806/m)

Prendre la responsabilité, au plus haut niveau, dans un environnement de service informatique opérationnel, de la fixation d'objectifs, de la gestion de la performance et de la gestion de service de manière efficace (SDMG807/M)

### Tâches complémentaires

Contrôler le niveau de satisfaction client, à intervalle régulier ou à chaque production significative de produit ou de services ; répondre aux demandes et réclamations des clients ; s'assurer que des actions correctives sont menées de part et d'autre ; encourager les clients à contribuer à l'amélioration continuelle des produits et services fournis (ACMG701/M)

Créer, identifier et répondre aux opportunités de fourniture de produits et de services aux clients, en relation avec les personnes concernées dans l'entreprise / l'activité ; recommander les produits et services susceptibles de permettre au clients d'atteindre ses objectifs (ACMG702/M)

Encourager les changements dans l'utilisation par le client des produits et services fournis de manière à augmenter les bénéfices obtenus et pour s'assurer de conserver le client (ACMG703/M)

S'assurer que les collègues, spécialement ceux chargés du marketing, de la vente et de la production améliorent continuellement leur efficacité dans la négociation avec le client ; détermine les moyens d'amélioration du service, des relations, par exemple en désignant des équipes pour s'occuper de problèmes particuliers, en encourageant la formation de groupes d'utilisateurs, en améliorant la communication. Contrôler l'efficacité de ces actions (ACMG704/M)

Identifier les personnes clés chez le client et construire des relations à long terme avec elles : les mettre en relations avec ses collaborateurs, particulièrement ceux chargés du marketing, de la vente et de la production (ACMG705/M)

S'assurer que le management du client planifie et budgétise les produits et services fournis sur les années à venir (ACMG706/M)

S'assurer que son management planifie et prévoit les ressources les affaires qu'il s'attend à gagner avec le client. Contrôler le niveau et la qualité des affaires gagnées (ACMG707/M)

Dans une organisation de taille importante, conduire la sélection et la définition d'un ensemble de projets composant un programme stratégique (équivalent à plus de 10 millions d'Euros). Aider à quantifier les bénéfices commerciaux et avec le responsable financier du programme, définir et documenter le dossier financier (PGMG801/M)

S'assurer que le programme atteint les objectifs fixés et que les bénéfices sont réalisés dans les conditions du dossier financier qui a justifié le financement du programme (PGMG802/M)

S'assurer que le programme met en œuvre les changements nécessaires aux besoins de l'entreprise et susceptibles d'améliorer de façon mesurable les niveaux de performance (PGMG803/M)

S'assurer que l'organisation et ses équipes sont gérées correctement à travers le processus de changement. S'assurer que l'évolution est contrôlée et révisée à travers ce processus, et que les ajustements sont faits, si nécessaire, pour atteindre les résultats prévus (PGMG804/M)

S'assurer que les cibles du programme et de ses projets sont toujours en ligne avec les besoins de l'entreprise lorsque ceux-ci évoluent (PGMG805/M)

Gérer les modifications de projet, à travers une régulière réévaluation des priorités du projet, la résolution des conflits de ressources et la validation d'ajouts, de modification et de suppressions (PGMG806/M)

Lancer des revues formelles du programme et de ses réalisations, pour évaluer de manière critique le travail mené et les bénéfices obtenus (PGMG807/M)

RSMG701 : Assurer la correspondance entre les exigences commerciales et les besoins d'affectation des équipes et fournir du conseil en tenant compte des problèmes de régulation des flux de ressources sur la planification et le déploiement des équipes pour atteindre un haut retour d'investissement, une productivité et une utilisation optimale (adéquation entre les demandes de ressources / DQC et les disponibilités et embauches ou sous-traitants)

RSMG702 :  Expliquer, déployer et gérer les procédures et mesures conformément à l'orientation stratégique

RSMG703 : Fournir des rapports et statistiques complets sur l'utilisation et le déploiement des ressources

RSMG704 : Peut coordonner les activités d'un groupe de Ressource Managers en étroite collaboration avec le management commercial pour gérer les changements nécessaires sur son propre périmètre

RSMG705 : Organiser le fonctionnement des Comités d'affectation sur son périmètre (participants, rythme,

RSMG706 : Proposer, échanger avec le management opérationnel sur des actions à mener pour répondre aux besoins de ressources (formation, sous-traitance, recrutement, no go, …)

RSMG707 : S'assurer que l'outil de suivi / gestion des ressources (SI) est correctement alimenté et les procédures respectées. Propose et / ou valide les évolutions sur l'outil et les procédures

RSMG708 : Définir et valider les profils d'accès des utilisateurs (management, équipes support) au système d'Information de gestion des ressources

RSMG709/O : Valider les besoins de sous-traitance avec les managers opérationnels et informer les services achats, valider les demandes d'achats (conditions financières de la sous-traitance).

RSMG709/O : Assure le lien / la relation avec les autres périmètres / SL du pays / de la région (participation aux Comités d'affectation du pays)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé BAC +/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Maîtrise de la gestion de projet - niveau 8 et expérience de gestion de programme.

Maîtrise des offres du périmètre, de l'entité

Bonne connaissances informatiques

Très bonnes connaissances fonctionnelles et métiers

Connaissances de son environnement de travail (niveau stratégique)

Bonnes connaissances de gestion (budget…)

Avoir des notions juridiques (contenu d'un contrat)

Expérience de la relation commerciale

### Connaissance techniques et autres

Gestion de la Qualité

### Comportements

- Prise de décision : prend des décisions au moment opportun, en tenant compte des besoins, des priorités, des contraintes et de la disponibilité de l'information.

- Influence et persuasion : Influence et persuade les autres de prendre des suites d'actions particulières quand il n'est pas lui-même en première ligne

# Directeur de Compte - Niveau 9 (SDM9)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Direction de Compte**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SDMG | Management de la gestion de service | Niveau 8 | La gestion globale et le contrôle des ressources requises pour fournir à des utilisateurs/clients, un service de SI efficient et rentable, qui répond en permanence aux changements des attentes des utilisateurs et du métier. Ceci implique typiquement la responsabilité de s'assurer que des relations efficaces existent, sont pilotées, mesurées et gérées de manière interne/externe par les utilisateurs/clients et les commerciaux/fournisseurs et qu'un contrôle approprié des ressources est exercé. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| RSMG | RSMG | Niveau 7 | La recherche complète (interne et externe) et l'affectation des collaborateurs dans les équipes, nécessaire pour gagner et fournir les prestations de services aux clients. Ceci couvre la responsabilité de la compréhension de la demande et de la fourniture, l'optimisation des ressources, la communication et la production d'information de gestion sur la disponibilité, l'affectation et les compétences correspondantes pour s'assurer qu'une réponse appropriée est donnée. |

## Description du niveau

**Niveau 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines importants d'expertise. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions, ainsi que de celles de ses collaborateurs.

**Influence**
Peut influencer de manière cruciale la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
L'influence s'exerce au niveau du comité de direction ou à un niveau équivalent auprès des clients

**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes les plus complexes qui impactent le management et le commerce. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans plusieurs domaines d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein d'une ou de plusieurs entreprises et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise. Pense et agit avec des normes spécifiques, des objectifs et résultats fixés par le management du périmètre de rattachement.

**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership, au plus haut niveau et dans des contextes très variés.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, à tout niveau, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.

**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve de large connaissance dans une grande variété de domaines (informatique, RH, Finances, ...), associées à une connaissance équivalente des activités des entreprises utilisatrices.
Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer, à haut niveau, dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

S’assurer que la production des systèmes et des services informatiques est contrôlée et maintenue aux niveaux de qualité, de norme et d’utilisation définis dans les accords ou les contrats de service.(SDMG801/M)

Mettre en oeuvre ses compétences de négociateur pour représenter l’entreprise au plus haut niveau en interne comme en externe, de manière formelle et informelle, en établissant du respect et de la confiance (SDMG802/M)

Contribuer choix politiques au plus haut niveau sur des sujets comme la planification stratégique, l’acquisition de matériel et logiciel, le développement des ressources et les rémunérations, le choix de méthodes et de standards, le marketing et la vente de services ou de produits (SDMG803/M)

Conseiller et influencer les clients et fournisseurs au niveau du management concernant la livraison, les coûts, la disponibilité et la fonctionnalité des services et des systèmes et développer une relation de partenariat en même temps qu’un comportement d’ambassadeur de la fonction production. (SDMG804/M)

S’assurer que les accords de niveau de service, les contrats et les négociations avec les fournisseurs internes ou externes sont en conformité avec les besoins de l’entreprise en fournissant une valeur ajoutée en terme de normes, de qualité, de sécurité, d’exécution, de performance et de rentabilité. (SDMG805/M)

Prendre la totale responsabilité du staffing et du suivi financier, du management des projets et des services comme les différentes considérations techniques liées. Avoir la confiance du top management sur la capacité à assurer un service adapté dans les contraintes de coûts et de délais prévus (SDMG806/m)

Prendre la responsabilité, au plus haut niveau, dans un environnement de service informatique opérationnel, de la fixation d’objectifs, de la gestion de la performance et de la gestion de service  de manière efficace (SDMG807/M)

### Tâches complémentaires

RSMG701 : Assurer la correspondance entre les exigences commerciales et les besoins d’affectation des équipes et fournir du conseil en tenant compte des problèmes de régulation des flux de ressources sur la planification et le déploiement des équipes pour atteindre un haut retour d’investissement, une productivité et une utilisation optimale (adéquation entre les demandes de ressources / DQC et les disponibilités et embauches ou sous-traitants)

RSMG702 :  Expliquer, déployer et gérer les procédures et mesures conformément à l’orientation stratégique

RSMG703 : Fournir des rapports et statistiques complets sur l’utilisation et le déploiement des ressources

RSMG704 : Peut coordonner les activités d’un groupe de Ressource Managers en étroite collaboration avec le management commercial pour gérer les changements nécessaires sur son propre périmètre

RSMG705 : Organiser le fonctionnement des Comités d’affectation sur son périmètre (participants, rythme,

RSMG706 : Proposer, échanger avec le management opérationnel sur des actions à mener pour répondre aux besoins de ressources (formation, sous-traitance, recrutement, no go, …)

RSMG707 : S’assurer que l’outil de suivi / gestion des ressources (SI) est correctement alimenté et les procédures respectées. Propose et / ou valide les évolutions sur l’outil et les procédures

RSMG708 : Définir et valider les profils d’accès des utilisateurs (management, équipes support) au système d’Information de gestion des ressources

RSMG709/O : Valider les besoins de sous-traitance avec les managers opérationnels et informer les services achats, valider les demandes d’achats (conditions financières de la sous-traitance).

RSMG709/O : Assure le lien / la relation avec les autres périmètres / SL du pays / de la région (participation aux Comités d’affectation du pays)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

# Support - Gestion de service - Niveau 2 (SDS2)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Support - Gestion de service**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SLMO | Suivi et contrôle du niveau de service | Niveau 2 | Le suivi et le reporting du niveau de service réalisé comparé aux objectifs du contrat de service. L'utilisation d'outils pour noter, analyser, sauvegarder et reporter la qualité de service de façon très précise (mise en place d'indicateurs). |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 2 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TEST | Test logiciel | Niveau 2 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| SSUP | Support de Vente | Niveau 1 | Conseil technique et support aux forces de vente, équipe de distribution / revente, utilisateurs actuels ou futurs de produits de services informatiques (globalement les clients internes ou externes), soit dans le cadre du développement commercial, soit dans le cadre d'engagements commerciaux. |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

Utilise les possibilités offertes par les outils et systèmes disponibles pour contrôler et faire des rapports sur les activités régulières qui sont soumises aux accords de niveau de service telles que le travail, le process de transaction, l'activité de réseau, l'activité de base de données, etc.… (SLMO201/M)

Utilise des techniques d'échantillonnage, quand nécessaire, et des analyses statistiques pour contrôler les activités exceptionnelles qui sont soumises aux accords de niveau de service, tels que les temps de réponse aux demandes de services. (SLMO202/M)

Contrôle, logge, et fait des rapports sur le service actuel fourni en comparaison avec les accords de niveau de service. (SLMO203/M)

Apporte des conseils aux utilisateurs sur les systèmes, les produits et les services qui sont mis à leur disposition. (USUP201/M)

Est l'interface entre les utilisateurs et le fournisseur de services. Cette interface inclut également une analyse et un diagnostic des incidents. (USUP202/M)

Etablit le diagnostic initial de tous les problèmes et donne des solutions connues. (USUP203/M)

### Tâches complémentaires

Participe à des réunions de revue régulières entre les services fournisseurs et utilisateurs. (SLMO204/O)

Participe à la maintenance de l'ensemble des process et outils de gestion de niveau de service. (SLMO205/O)

Interpréter et exécuter les jeux de tests moyennement complexes fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies. (TEST201/M)

Argumenter sur les échecs ou les réussites de tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST202/M)

Faire le reporting des résultats de tests à son responsable et/ou ses autres collègues d'une manière claire et concise. (TEST203/M)

Pour tous les produits, services et systèmes en tenant compte du domaine de responsabilité, démontre, installe et met à niveau. Fournit des informations sur les mises à jour, les erreurs connues, les changements de disponibilité, les nouveaux équipements etc... (USUP204/O)

Interprète les manuels techniques ou de procédure pour les utilisateurs non techniques et réalise la formation courante dans l'utilisation normale des systèmes, produits et services, en fournissant des informations sur l'étendue des possibilités. (USUP205/O)

Apporte aux clients conseils et informations générales sur les caractéristiques, les conditions opérationnelles, l'intégration et la portabilité des systèmes, produits et services supportés

Participe à l'élaboration de solutions efficaces pour répondre aux besoins précis des clients, concernant de nouveaux systèmes, produits ou services ou leur amélioration

Assure les démonstrations, installations et mise en service des systèmes logiciels ou matériels, des produits et services ainsi que leurs évolutions

Diagnostique et résout les problèmes simples

Informe les clients sur les mises à jour, les problèmes constatés, les changements effectués, les nouveaux équipements…

Conçoit et développe des prototypes ou des systèmes de démonstration pour illustrer les caractéristiques et/ou la faisabilité des systèmes, produits ou services supportés

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, Powerpoint, Lotus)

Connaissance générale de l'informatique

Bac +2 minimum ou équivalent

1 à 2 ans d'expériences du service client

### Connaissance techniques et autres

Connaissance des offres

Connaissance fonctionnelle et métiers

### Comportements

Qualités relationnelles

Bon rédactionnel

Esprit de synthèse et d'analyse

Résistance au stress, à la pression

Sens de la communication

Sensibilité/curiosité technique

Capacité à travailler en équipe

# Support - Gestion de service - Niveau 3 (SDS3)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Support - Gestion de service**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SDPC | Planification et contrôle de la gestion de service | Niveau 3 | La planification, l'initialisation et le contrôle de la production de service pour les clients ou utilisateurs. Cela comprend la négociation et l'exécution de contrats de service, et la planification, l'ordonnancement, le suivi, le contrôle des moyens opérationnels afin de pouvoir atteindre le niveau de service stipulé, en tenant compte des changements et en recherchant constamment l'amélioration du service au bénéfice des utilisateurs ou clients. |
| SLMO | Suivi et contrôle du niveau de service | Niveau 3 | Le suivi et le reporting du niveau de service réalisé comparé aux objectifs du contrat de service. L'utilisation d'outils pour noter, analyser, sauvegarder et reporter la qualité de service de façon très précise (mise en place d'indicateurs). |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 3 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TEST | Test logiciel | Niveau 3 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| SSUP | Support de Vente | Niveau 2 | Conseil technique et support aux forces de vente, équipe de distribution / revente, utilisateurs actuels ou futurs de produits de services informatiques (globalement les clients internes ou externes), soit dans le cadre du développement commercial, soit dans le cadre d'engagements commerciaux. |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

| Tâches principales |
| --- |
| Accomplit des tâches définies liées à la mesure de la quantité et la qualité de service selon des accords de niveau de service entre les utilisateurs et des fournisseurs du service. (SDPC301/M) |
| Contrôle les niveaux du service atteint, à l'aide d'indicateurs de mesure clairs et détaillés, et enregistre toutes les déviations des niveaux de service. Analyse les écarts par rapport à un fonctionnement normal. (SDPC302/M) |
| Initialise des actions pour maintenir ou améliorer les niveaux de service dans son périmètre de responsabilité, identifiant les problèmes pour lesquels on fait appel à l'escalade (SDPC303/M) |
| Fournit des informations de gestion, en utilisant la technologie disponible, en s'assurant que leur présentation facilite l'identification des problèmes potentiels sur des besoins actuels et futurs de niveau de service. (SDPC304/M) |
| S'assure que les variations de niveau de service sont portées à la connaissance du niveau de management approprié, tout en essayant de résoudre tout differend lié au niveau de service. (SDPC305/M) |
| Utilise les possibilités offertes par les outils et systèmes disponibles pour contrôler et faire des rapports sur les activités régulières qui sont soumises aux accords de niveau de service tels que le processus de travail, l'activité de réseau, l'activité de base de données, etc…. (SLMO301/M) |
| Utilise un choix de techniques, quand nécessaire, et des analyses statistiques pour contrôler les pointes d'activités qui sont soumises aux accords de niveau de service, tels que les temps de réponse aux demandes de services. (SLMO302/M) |
| Utilise des outils de support pour intégrer et analyser l'information de base et la présenter en comparaison avec les accords de niveau de service attendus sous une forme compréhensible. Rapporte les anomalies et les exceptions. (SLMO303/M) |
| Fournit des conseils détaillés à tous les utilisateurs pour une utilisation efficace des systèmes, produits et services disponibles. Fait preuve d'ingéniosité dans l'application de son savoir-faire dans des situations non standards. (USUP301/M) |
| Assiste les utilisateurs pour une utilisation plus efficace des systèmes, produits et services. Effectue des recherches sur des problèmes complexes pour diagnostiquer les causes réelles. Aide les utilisateurs à résoudre le problème. (USUP302/M) |
| Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être résolues, tient un rôle efficace d'interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service qui donnent l'information nécessaire au diagnostic, selon les procédures établies. Détermine les priorités de résolution, surveille les progrès et applique les procédures d'escalade pour les problèmes qui ne progressent pas de façon satisfaisante. (USUP303/M) |
| Propose, discute et évalue les solutions potentielles avec les fournisseurs de service et met en place les modifications convenues ou rajouts. (USUP304/M) |
| Interprète les manuels et la documentation techniques et fournit des manuels d'instruction pour les utilisateurs novices. Fait des formations pour les modalités d'usage des systèmes, produits et services en donnant des informations sur la gamme des possibilités d'utilisation, y compris le traitement des exceptions. (USUP306/M) |
| **Tâches complémentaires** |
| Soutient et participe à des réunions de revues régulières entre les services fournisseurs et utilisateurs. (SLMO304/O) |
| Fait des propositions pour la gestion et l'amélioration des changements des accords de niveau de service. (SLMO305/O) |
| Interpréter et exécuter les jeux de tests complexes fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies.(TEST301/M) |
| Argumenter sur les échecs ou les réussites des tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST302/M) |
| Rédiger des scripts de tests, faire un diagnostic des matériels, rédiger la documentation technique afin d'identifier, de diagnostiquer et de reporter les erreurs basiques. (TEST303/M) |
| Revoir les résultats de test et modifier les tests si nécessaire. Faire un reporting sur la qualité des scénarii de tests. (TEST304/M) |
| Créer des scripts de test réutilisables ainsi que les procédures les accompagnant afin que de nouveaux tests de logiciel puissent être exécutés par lui ou au autre testeur. (TEST305/M) |
| En accord avec les clients/utilisateurs, explique tous les dispositifs, les besoins de plans, les installations et commissions Desk top systems, produits et services et leur mise à niveau. (USUP305/O) |
| Interprète les manuels et la documentation techniques et fournit des manuels d'instruction pour les utilisateurs novices. Fait des formations pour les modalités d'usage des systèmes, produits et services en donnant des informations sur la gamme des possibilités d'utilisation, y compris le traitement des exceptions. (USUP306/O) |
| Apporte aux clients conseils et informations générales sur les caractéristiques, les |
| conditions opérationnelles, l'intégration et la portabilité des systèmes, produits et services |
| supportés |
| Participe à l'élaboration de solutions efficaces pour répondre aux besoins précis des |
| clients, concernant de nouveaux systèmes, produits ou services ou leur amélioration |
| Assure les démonstrations, installations et mise en service des systèmes logiciels ou |
| matériels, des produits et services ainsi que leurs évolutions |
| Diagnostique et résout les problèmes simples |
| Informe les clients sur les mises à jour, les problèmes constatés, les changements |
| effectués, les nouveaux équipements… |
| Conçoit et développe des prototypes ou des systèmes de démonstration pour illustrer les |
| caractéristiques et/ou la faisabilité des systèmes, produits ou services supportés |

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, Powerpoint, Lotus)
Connaissance générale de l'informatique
Bac +2 minimum ou équivalent
3 - 4 ans d'expériences du service client

### Connaissance techniques et autres

Connaissance des offres
Connaissance fonctionnelle et métiers

### Comportements

Qualités relationnelles
Bon rédactionnel (rédaction de propositions)
Esprit de synthèse et d'analyse
Résistance au stress, à la pression
Sens de la communication
Sensibilité/curiosité technique
Capacité à travailler en équipe
Capacité d'évolution

# Support - Gestion de service - Niveau 4 (SDS4)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Support - Gestion de service**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SDPC | Planification et contrôle de la gestion de service | Niveau 4 | La planification, l'initialisation et le contrôle de la production de service pour les clients ou utilisateurs. Cela comprend la négociation et l'exécution de contrats de service, et la planification, l'ordonnancement, le suivi, le contrôle des moyens opérationnels afin de pouvoir atteindre le niveau de service stipulé, en tenant compte des changements et en recherchant constamment l'amélioration du service au bénéfice des utilisateurs ou clients. |
| SLMO | Suivi et contrôle du niveau de service | Niveau 4 | Le suivi et le reporting du niveau de service réalisé comparé aux objectifs du contrat de service. L'utilisation d'outils pour noter, analyser, sauvegarder et reporter la qualité de service de façon très précise (mise en place d'indicateurs). |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 4 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TEST | Test logiciel | Niveau 4 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| SSUP | Support de Vente | Niveau 3 | Conseil technique et support aux forces de vente, équipe de distribution / revente, utilisateurs actuels ou futurs de produits de services informatiques (globalement les clients internes ou externes), soit dans le cadre du développement commercial, soit dans le cadre d'engagements commerciaux. |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Maintient un catalogue des services disponibles pour les clients/utilisateurs et prend la responsabilité de la part opérationnelle de la livraison de service, incluant les pointes d'activité, la qualité et le niveau de service et le planning de charge de travail. (SDPC401/M)

Travaille avec des représentants de client/utilisateurs pour déterminer les niveaux de service, et assiste à la négociation de la convention de service couvrant les aspects de quantité (par exemple heures, périodes, sortie, consommables) et de qualité (par exemple disponibilité, fiabilité, performance, capacité de croissance, support, incidents et sécurité). (SDPC402/M)

Diagnostique et résout des problèmes de service en accord avec les niveaux de service définis, les besoins de qualité, de sécurité, de disponibilité et de sûreté. Initialise des actions pour maintenir ou améliorer les niveaux de service, en escaladant si necessaire. (SDPC403/M)

Résout les incidents en définissant des priorités, en initialisant des actions d'escalade si nécessaire. (SDPC404/M)

Rédige des rapports sur les niveaux de service atteints en comparaison aux niveaux de service convenus, et aux actions entreprises. Fournit des informations pour permettre que la facturation des services (ou la mise en place des indicateurs de services) soient prélevées et vérifiées. (SDPC405/M)

Fournit des rapports réguliers sur le niveau de service actuel atteint en comparaison avec les objectifs fixés dans la convention de service. Développe et met en place des process automatiques, si possible, pour le contrôle, la mise en évidence immédiate ou détection de problème de performance dans le niveau de service. (SLMO401/M)

Sélectionne les outils de contrôle pour intégrer et analyser l'information de base et la présenter en la comparant au niveau de service requis sous une forme significative et compréhensible. Contrôle l'efficacité de tous les outils et process de gestion du niveau de service utilisés. Recommande et justifie l'achat de nouveaux outils ou process ou de mise à jour de ces outils ou process. (SLMO402/M)

Revoit régulièrement les accords et les contrats (internes et/ou externes) pour s'assurer qu'ils sont en cohérence avec les objectifs du niveau de service. Organise régulièrement des réunions de revue de convention entre les services utilisateurs et fournisseurs.(SLMO403/M)

Fait des propositions de services pour les changements et les améliorations de la convention de service. (SLMO404/M)

Aide à la résolution des problèmes clients en fournissant un conseil et des indications personnalisées et détaillées à des utilisateurs de tous niveaux pour une bonne utilisation des systèmes, des produits et des services disponibles. Fait preuve d'ingéniosité dans l'application de son savoir-faire dans des situations non-standards. (USUP401/M)

Assiste les utilisateurs ayant rencontré des difficultés dans l'utilisation des systèmes d'information, produits ou services, dans l'étude des situations complexes pour diagnostiquer les causes réelles. Met en œuvre des solutions connues et assiste les utilisateurs dans la résolution du problème. (USUP402/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être directement résolues, tient un rôle d'interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service. Applique les directives pour établir des priorités dans la résolution, le contrôle des progrès, et l'application des procédures d'escalade pour les problèmes ne progressant pas d'une manière satisfaisante. Gère toutes les réclamations efficacement et professionnellement. (USUP403/M)

Propose, discute et évalue les solutions potentielles avec des fournisseurs de service et met en place les modifications convenues ou ajouts. (USUP404/M)

Après consultation des utilisateurs, explique tous les dispositifs, les besoins de plans, les installations et commissions desk top systems, produits et services et leur mise à niveau. (USUP405/M)

### Tâches complémentaires

S'assure que les indicateurs de mesure et les procédures de reporting sont suivis efficacement. (SDPC406/O)

Participe à la plupart des réunions de revue de convention de service, à la production d'accords de nouvelles conventions de service, et à l'extension de convention de service existantes. (SLMO405/O)

Produit et met à jour le catalogue de service de l'organisation et le modèle et critère de la convention de service. (SLMO406/O)

Maintient les outils et process de gestion du niveau de service. (SLMO407/O)

Exercer la responsabilité de l'équipe de testeurs à l'intérieur du projet de développement. Positionner les testeurs, prendre en compte les compétences individuelles et les besoins requis pour le travail à faire. (TEST401/M)

Contrôler la performance des testeurs, intervient pour remédier à leurs éventuelles insuffisances. (TEST402/M)

Définir la stratégie de test pour l'équipe développement. (TEST403/M)

Diriger des recherches pour trouver les bons outils et méthodes appropriées de test. En concertation avec les équipes de développement senior, décider des options à prendre et de leur déploiement. (TEST404/M)

Etre garant de la bonne exécution de l'ensemble des plans de test. Revoir personnellement les plans les plus complexes et les plus importants. (TEST405/M)

Apporter des directives et orienter ses collègues sur l'exécution et le déroulement des tests.(TEST406/M)

A partir des manuels et la documentation techniques et, après consultation des utilisateurs, les manuels utilisateurs. Fait des formations aux utilisateurs de tout niveau concernant tous les modes d'utilisation ainsi que sur les possibilités d'utilisation, y compris le traitement des exceptions. (USUP406/O)

Apporte aux clients les conseils et les lignes directrices sur les caractéristiques, les conditions opérationnelles, l'intégration et la portabilité des systèmes, produits et services supportés (SSUP301/M)

Aide les clients à clarifier leurs besoins et souhaits pour les systèmes, produits ou services nouveaux ou modifiés et aide à concevoir des solutions afin de répondre efficacement à leurs besoins. Aide à évaluer la praticabilité des approches potentielles et l'établissement de critères de décision. Aide à estimer, calculer les coûts et documenter les conclusions obtenues afin de produire des parties de propositions de vente.(SSUP302/M)

Assure les démonstrations détaillées, les installations (incluant les modifications spécifiques) et les mises en service des systèmes, produits ou services software ou hardware, ainsi que de leurs évolutions (SSUP303/M)

Diagnostique et résout des problèmes relativement complexes (SSUP304/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, Powerpoint, Lotus)

Connaissance générale de l'informatique

Bac +3/4 minimum ou équivalent

3 - 4 ans d'expériences du service client dans un environnement informatique

### Connaissance techniques et autres

Connaissance des offres

Connaissance fonctionnelle et métiers

### Comportements

Qualités relationnelles

Bon rédactionnel (rédaction de propositions)

Esprit de synthèse et d'analyse

Résistance au stress, à la pression

Sens de la communication

Sensibilité/curiosité technique

Capacité à travailler en équipe

Capacité d'écoute, d'argumentation

Sens commercial

# Support - Gestion de service - Niveau 5 (SDS5)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Support - Gestion de service**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SDPC | Planification et contrôle de la gestion de service | Niveau 5 | La planification, l'initialisation et le contrôle de la production de service pour les clients ou utilisateurs. Cela comprend la négociation et l'exécution de contrats de service, et la planification, l'ordonnancement, le suivi, le contrôle des moyens opérationnels afin de pouvoir atteindre le niveau de service stipulé, en tenant compte des changements et en recherchant constamment l'amélioration du service au bénéfice des utilisateurs ou clients. |
| SLMO | Suivi et contrôle du niveau de service | Niveau 5 | Le suivi et le reporting du niveau de service réalisé comparé aux objectifs du contrat de service. L'utilisation d'outils pour noter, analyser, sauvegarder et reporter la qualité de service de façon très précise (mise en place d'indicateurs). |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 5 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TEST | Test logiciel | Niveau 5 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |
| ACMG | Account Management | Niveau 4 | Coordination des activités de marketing, vente et production de produits ou services informatiques à des clients, de manière à obtenir la satisfaction des clients et un résultat d'affaires acceptable pour le fournisseur ; aide auprès du client pour s'assurer qu'il retie un bénéfice maximum des produits ou services vendus. |
| SSUP | Support de Vente | Niveau 4 | Conseil technique et support aux forces de vente, équipe de distribution / revente, utilisateurs actuels ou futurs de produits de services informatiques (globalement les clients internes ou externes), soit dans le cadre du développement commercial, soit dans le cadre d'engagements commerciaux. |

## Description du niveau

**Niveau 5**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Prends la responsabilité d'une part opérationnelle de la fourniture de services incluant le traitement des évènements exceptionnels, la qualité et le niveau de service et la planification de la charge de travail au regard de la convention de service. (SDPC501/M)

Créé et met à jour un catalogue des services disponibles. Définit une cartographie de services pour les clients. (SDPC502/M)

Conçoit et maintient les méthodes opérationnelles, procédures et les moyens dans son périmètre de responsabilité. Les revoit régulièrement pour être compétent et efficace. (SDPC503/M)

Négocie avec les utilisateurs, les spécialistes, et les fournisseurs, dans le respect des priorités, la qualité du niveau de service, des contrôles et du support, les restrictions ou abandons de services, la maintenance imprévue et l'ajout ou modification de services. Obtient la signature de la convention de service. (SDPC504/M)

Dès que le niveau de service est atteint, s'assure que les indicateurs de mesure sont maintenus et analysés. Présente les résultats régulièrement aux clients/utilisateurs et fournisseurs conformément à la convention de service actuelle et met en place les actions appropriées. (SDPC505/M)

Revois les critères de la convention de service pour s'assurer qu'ils maintiennent les objectifs dans un souci de rentabilité et pour planifier l'impact des changements prévus dans les demandes et les services disponibles. Revois l'efficacité, la compétence et le coût dans son domaine de responsabilité et prend les mesures pour optimiser la qualité de service, les performances, la disponibilité et les coûts. (SDPC506/M)

Résout les conflits ou les contestations du service, en définissant un niveau de priorités, des procédures d'escalade avec des recommandations à coûts maîtrisés. (SDPC507/M)

Travaille avec les clients/utilisateurs pour établir une estimation qualitative de la fourniture de service, en se mettant à la place du client et recommande les actions d'amélioration, lorsqu'elles sont nécessaires. (SDPC509/M)

Prend la responsabilité de la présentation des rapports adéquats, précis et opportuns sur les niveaux de service actuels atteints en comparaison avec les objectifs fixés dans la convention de service. S'assure que les échecs significatifs pour atteindre la cible sont portés à l'attention de l'entité au bon niveau de management. (SLMO501/M)

En liaison avec le management et les spécialistes ,si nécessaire, sélectionne les outils appropriés pour contrôler, analyser et faire le reporting de la performance actuelle en comparaison avec la convention de service sous une forme précise et efficace. (SLMO502/M)

Est en contact régulièrement avec les fournisseurs et les utilisateurs de service pour revoir et faire progresser la performance en accord avec la convention de service. (SLMO503/M)

Met en place les revues majeures de convention de service. Négocie les changements et les améliorations de la convention. (SLMO504/M)

S'assure que la fonction de gestion du niveau de service est bien documentée de façon efficace, pertinente et régulière. Gère le process de progrès continu dans la fourniture de service à l'organisation, met en place des actions pour y remédier si nécessaire. (SLMO505/M)

S'assure que toutes les demandes d'assistance des utilisateurs sont traitées rapidement et efficacement. Prend des initiatives pour s'assurer que les utilisateurs utilisent efficacement les équipements disponibles. (USUP501/M)

Fait preuve d'engagement et d'ingéniosité dans l'utilisation des équipements disponibles dans des situations exceptionnelles, en diagnostiquant les causes principales des difficultés, et en concevant des solutions pour s'assurer que l'effet sur les opérations est réduit au minimum. (USUP502/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être directement résolues, Tient un rôle d'interface au plus haut niveau entre les utilisateurs et les fournisseurs de service. S'assure que les mesures prioritaires et les procédures d'escalade sont appliquées efficacement et que toutes les plaintes sont résolues de façon responsable et professionnelle. (USUP503/M)

Pilote la gestion des incidents, leur état d'avancement et la vitesse de résolution. Propose des améliorations et des recommandations de changements pour les systèmes, produits ou services. (USUP504/M)

Informe les utilisateurs sur les plans et les politiques de l'organisation pour la fourniture de Desk top systems, les produits et les services à moyen et long terme et donne un avis sur l'impact de tels plans. (USUP505/M)

### Tâches complémentaires

Lorsque le service est fourni par un fournisseur externe, négocie le contrat pour assurer le niveau de service requis, établit les procédures de résolution de problème et définit les conséquences de la non conformité. (SDPC508/O)

Assurer la responsabilité de toutes les phases de test et de la gestion des activités de test au sein d'un projet de développement informatique. Organiser et superviser la planification et la validation des tests et coordonner l'exécution de ces plans. Assumer la responsabilité de la validation en début de cycle de vie. Assurer la responsabilité de la production et la validation des « livrables » de tests et la réussite des étapes de test pendant le projet (TEST501/M).

Prendre le rôle de coordination des tests pour un projet de développement ou un programme de projets. Coordonner l'ensemble des activités de test et les testeurs sur chaque phase de test d'un projet ou d'un programme (TEST502/M)

Coopérer, si nécessaire, avec les clients / utilisateurs et le cadres informatiques pour convenir de la stratégie de test à employer pour les projets de développement. Etre au fait des alternatives de test à un niveau permettant de les analyser et de choisir la stratégie de test la plus efficace (TEST503/M)

S'assurer que les risques liés à la stratégie de test sont documentés et décrits aux clients/utilisateurs et aux équipes informatiques. Gérer les risques associés au test et mener les actions préventives si nécessaire (TEST505/M)

Fournir aide et conseil aux collègues sur n'importe quel aspect de test y compris la formation des testeurs et autres développeurs (TEST506/M)

Contrôle le niveau de satisfaction client, régulièrement ou après chaque service délivré significatif ; répond aux demandes et plaintes du client ; s'assure que les actions correctives ont été mises en œuvre. (ACMG401/M)

Crée, identifie et réagit aux opportunités de fourniture de services au client, en relation avec les équipes concernées. Propose des services susceptibles d'aider le client à atteindre ses objectifs (ACMG402/M)

Identifie les personnes clé dans l'organisation du client et établit des relations avec elles. Introduit ses collègues, notamment ceux des équipes marketing, vente et production (ACMG403/M)

Aide son management à planifier et réaliser l'activité prévue avec le client. Contrôle le niveau de service réalisé (ACMG404/M)

Joue un rôle majeur en aidant les clients à clarifier leurs besoins et souhaits pour les systèmes, produits ou services nouveaux ou améliorés , et en concevant des solutions afin de répondre efficacement à ces besoins en tenant compte des aspects sécurité. Evalue la faisabilité et la praticabilité des solutions potentielles et établit les critères de décision (SSUP 401/M)

Produit des estimations fiables des coûts, efforts et risques, ainsi que les plans de projets initiaux, documente l'ensemble ainsi que les conclusions obtenues afin de fournir des bases de propositions commerciales (SSUP402/M)

Démontre la faisabilité technique des solutions proposées, en particulier lorsque celles-ci impliquent intégration de divers logiciels et matériels en produisant des modèles physiques ou de simulation appropriés, éventuellement en dirigeant une petite équipe (SSUP403/M)

Assure les présentations détaillées, les installations (y compris modifications spécifiques) et les mises en service des systèmes, produits ou services logiciels ou matériels, ainsi que de leurs évolutions (SSUP404/M)

Diagnostique et résout les problèmes, y compris les situations complexes remontées par des collaborateurs moins expérimentés (SSUP405/M)

Aide les clients à concevoir des procédures nouvelles ou révisées pour l'utilisation des systèmes, produits ou services supportés (SSUP406/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, Powerpoint, Lotus)

Connaissance générale de l'informatique

Bac +5 minimum ou équivalent

5 ans dans la fonction TC4 ou 10 ans d'expériences du service client

### Connaissance techniques et autres

Connaissance approfondie des offres

Connaissance fonctionnelle et métiers

### Comportements

Qualités relationnelles

Bon rédactionnel (rédaction de propositions)

Esprit de synthèse et d'analyse

Résistance au stress, à la pression

Sens de la communication

Sensibilité/curiosité technique

Capacité à travailler en équipe

Capacité d'écoute

Capacité d'argumentation

Sens commercial

# Software Engineer - Niveau 1 (SE1)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Software Engineering**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SENG | Software Engineering | Niveau 1 | L'analyse, la définition, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et modification de systèmes d'informations soigneusement élaborés, avec des logiciels pour principaux composants, dans le but de satisfaire les besoins du business. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| WBSP | Spécialiste Web | Niveau 1 | Conception, création, test, implémentation et support sur de nouvelles pages (ou des pages modifiées) web, intranet ou extranet. |

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.

**Influence**

A la responsabilité de ses propres actions

**Complexité du travail**

Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.

**Compétences principales**

Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.

**Formation et Développement**

Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

En liaison avec ses collègues et les utilisateurs, réalise deux ou plus des tâches suivantes:

• Spécifie les flux d'information, les processus et procédures, les objets de données et lesdialogues entre les systèmes d'informations et leurs utilisateurs ;

• Transforme un nombre limité de spécifications logiques en développements plus détaillés;·Traduit les exigences de conception et réalise des structures simples de bases de données;

• Construit ou modifie, teste et corrige des modules de programme simples à partir despécifications détaillées;

• Interprète et exécute des plans de tests de portée limitée; installe des logiciels testés à100% dans des environnements cibles;

• Révise les procédures administratives ou manuelles lorsque nécessaire.

Effectue l'intégralité du travail en respectant les standards convenus et en utilisant les méthodes etoutils prescrits afin d'aboutir à des produits correctement élaborés.

Documente l'intégralité du travail en respectant les standards convenus.

### Tâches complémentaires

Utiliser des outils, modèles et standards agrées pour créer des pages web simples, bien conçues avec un contenu et un plan définis. Tester les pages et corriger les erreurs. (WBSP101/M)

Concevoir le contenu et l'apparence de pages web simples conformément aux modèles définis ou sous contrôle.(WBSP102/M)

Tenir compte des contraintes de publication de base, notamment la politique générale en matière d'organisation, les droits de propriété intellectuelle et la législation de protection des données. (WBSP103/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 2 à Bac+5 en informatique
- Aptitude dans le développement de SI
- Approche systématique, méthodique et analytique de la résolution de problème, attentif au détail
- Connaît le cycle de vie du développement de SI

### Connaissance techniques et autres

- Informé des standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession
- Connaissance des outils de développement d'application
- Connaissance des langages de programmation
- Informé des méthodes, techniques et standards de développement d'application
- Informé des logiciels de bases de données
- Informé des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…)
- Capacité à mener des analyses structurées

Autres savoir-faire :

-0 Capacité à gérer son temps

### Comportements

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants
- Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts
- Orientation vers le résultat : atteint les objectifs, les engagements même avec un environnement défavorable
- Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches entreprises, en s'assurant que rien n'est oublié
- Travail en équipe : travaille en coopération (plutôt qu'en compétition) avec les autres pour atteindre et réaliser des objectifs communs
- Relations avec son entourage : établit les relations et maintien t des contacts avec des personnes de profils divers

# Software Engineer - Niveau 2 (SE2)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Software Engineering**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SENG | Software Engineering | Niveau 2 | L'analyse, la définition, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et modification de systèmes d'informations soigneusement élaborés, avec des logiciels pour principaux composants, dans le but de satisfaire les besoins du business. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| WBSP | Spécialiste Web | Niveau 2 | Conception, création, test, implémentation et support sur de nouvelles pages (ou des pages modifiées) web, intranet ou extranet. |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**

A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**

Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**

Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

En liaison avec ses collègues et les utilisateurs, réalise trois ou plus des tâches suivantes:

• Analyse et modélise les exigences de l'utilisateur, spécifie les flux d'information, lesprocessus et procédures, les objets données et les dialogues entre les systèmesd'informations et leurs utilisateurs ;

• Transforme des parties de spécifications logiques en développements plus détaillésprenant en compte les caractéristiques techniques et non-techniques ainsi que leslimites de l'environnement cible de la mise en production ;

• Traduit les modèles de données et d'objets en schémas de BD en tenant comptedes contraintes de conception;

• A partir des spécifications, construit ou modifie,  test et corrige des modules deprogrammes modérément complexes;

• Interprète et exécute des plans de tests de portée limitée;

• Définit les modules logiciels qui incluent une version intermédiaire d'intégration,s'assure qu'ils remplissent les critères de test logiciels définis et produit les versionsintermédiaires des logiciels afin de les mettre en production sur les machines-ciblesà partir de code source logiciel;

• Réalise et révise les procédures administratives ou manuelles lorsque celles-ci sontrequises.

Effectue l'intégralité du travail en respectant les normes techniques et de qualitéconvenues, ainsi qu'en utilisant des méthodes et outils appropriés afin d'aboutir à desproduits correctement élaborés.

Documente l'intégralité du travail en respectant les standards convenus.

### Tâches complémentaires

Utiliser des outils, modèles et standards agrées pour créer des pages web modérément complexes, bien conçues avec un contenu et un plan définis.

Tester les pages et corriger les erreurs. Prendre en compte les problèmes de compatibilité de largeur de bande et de navigateur. (WBSP201/M)

Concevoir le contenu et l'apparence de pages web modérément complexes conformément aux modèles de présentation ou en étroite collaboration avec les clients /utilisateurs. Avoir connaissance des risques de perte visuelle et de son. .(WBSP202/M)

Utiliser les outils appropriés pour réaliser des pages web disponibles sur un serveur web , en tenant compte de la configuration du serveur web. (WBSP204/M)

Maintenir une bonne connaissance des sites web clés et l'utiliser dans son propre travail , notamment dans les techniques de codification, les modes de conception, les liens avec les sites externes, … (WSP205/M)

Participe aux réunions avec les clients/utilisateurs et aide à présenter les problèmes et solutions, oralement et à l'écrit.

Aide à définir, planifier et justifier (en termes de métier) les projets de développement/mise en production des composants automatisés ou non concernant des process nouveaux ou modifiés.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 2 à 4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire)
- Maîtrise du niveau 1 du métier SE de la filière « Développement & Maintenance »
- Approche systématique, méthodique et analytique de la résolution de problème, attentif au détail
- Comprend les activités de son employeur et du client.
- Possède de bonnes qualités interpersonnelles avec les collègues et les clients notamment pour communiquer sur des aspects techniques avec des personnes non-techniques
- Connaît le cycle de vie du développement de SI, les concepts et les pratiques pour implémenter un SI

### Connaissance techniques et autres

- Connaissance des standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession
- Connaissance des outils de développement d'applications
- Connaissance des langages de programmation
- Connaissance des méthodes, techniques et standards de développemnt d'application
- Connaissance des outils/techniques de récupération d'informations
- Connaissance des logiciels de base de données
- Connaissance des infrastructures d'exploitation (ex matériels, base de données, langage de base…)
- Informé des techniques d'analyse du business

Autre savoir-faire :

- Connaissance des techniques de gestion du temps

### Comportements

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants
- Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en œuvre les moyens pour combler les écarts
- Sensibilité aux organisations : comprend la hiérarchie, la culture de son entreprise, celle des clients et des fournisseurs, et est capable d'identifier les décideurs et ceux qui influencent les choix
- Travail en équipe : travaille en coopération (plutôt qu'en compétition) avec les autres pour atteindre et réaliser des objectifs communs

# Software Engineer - Niveau 3 (SE3)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Software Engineering**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SENG | Software Engineering | Niveau 3 | L'analyse, la définition, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et modification de systèmes d'informations soigneusement élaborés, avec des logiciels pour principaux composants, dans le but de satisfaire les besoins du business. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| WBSP | Spécialiste Web | Niveau 3 | Conception, création, test, implémentation et support sur de nouvelles pages (ou des pages modifiées) web, intranet ou extranet. |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

En liaison avec ses collègues et les utilisateurs réalise la plupart des tâches suivantes:

• Analyse et modélise les exigences de l'utilisateur, spécifie les flux d'information, les processus et procédures, les objets données et les dialogues entre les systèmes d'informations et leurs utilisateurs ;

• Transforme des spécifications logiques en développements plus détaillés en prenant en compte les caractéristiques techniques et non-techniques ainsi que les limites de l'environnement cible de la mise en production;

• Interprète les modèles d'objets/données sous la forme d'un schéma BD approprié dans le cadre des contraintes fixées (par ex. cohérence, sécurité, propriété) et produit les composants base de données objets requis;

• Construit ou modifie, teste et corrige des modules de programmes importants et/ou complexes à partir de spécifications;

• Construit, interprète et exécute des plans de test;

• Définit les modules logiciels qui incluent une version intermédiaire d'intégration, s'assure qu'ils remplissent les critères de test logiciels définis et produit les versions intermédiaires des logiciels afin de les charger sur les machines-cibles à partir de code source logiciel;

• Réalise et révise les procédures administratives ou manuelles si nécessaire

Effectue l'intégralité du travail en respectant les normes techniques et de qualité requises, et en utilisant des méthodes et outils appropriés afin d'aboutir à des produits correctement élaborés dotés des caractéristiques nécessaires telles que l'adéquation au but recherché, fiabilité, efficacité, sécurité, maintenabilité et efficacité en termes de coût.

Assure la documentation complète du travail en utilisant les normes, méthodes et outils appropriés, y compris les outils de prototypage lorsque cela s'avère approprié

### Tâches complémentaires

Utiliser des outils, modèles et standards convenus pour créer des pages web complexes, bien conçues avec un contenu et un plan définis.

Tester les pages et corriger les erreurs. Prendre en compte les problèmes de compatibilité de largeur de bandes et navigateur. (WBSP301/M)

Concevoir le contenu et l'apparence de pages web complexes en collaboration avec les clients /utilisateurs. Avoir connaissance des risques de perte visuelle et de son. .(WBSP302/M)

Utiliser les outils appropriés pour réaliser un « produit fini » web disponible sur un serveur web Tenir compte de la configuration du serveur web. (WBSP304/M)

Maintenir une bonne connaissance des sites web significatifs et l'utiliser dans son propre travail , notamment dans les techniques de codification, les modes de conception, les liens avec les sites externes, … (WSP305/M)

Joue un rôle majeur dans les réunions avec les clients/utilisateurs et présente lesproblèmes et solutions, oralement et à l'écrit.

Aide à définir, planifier et justifier (en termes de métier) les projets de développement/ demise en production les composants automatisés ou non des process nouveaux oumodifiés.

Conseille et guide les collègues moins expérimentés.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente
- Maîtrise du niveau 2 du métier SE de la filière « Développement & Maintenance »
- Approche systématique, méthodique et analytique de la résolution de problème, attentif au détail
- Comprend les activités de son employeur et du client.
- Possède de bonnes qualités interpersonnelles avec les collègues et les clients notamment pour communiquer sur des aspects techniques avec des personnes non-techniques
- Connaît le cycle de vie du développement de SI, les concepts et les pratiques pour implémenter un SI

### Connaissance techniques et autres

- Connaissance des standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession
- Maîtrise des outils de développement d'applications
- Connaissance des méthodes, techniques et standards de développement d'application
- Maîtrise des logiciels de bases de données
- Connaissance des outils de modélisation de l'information
- Connaissances des techniques d'analyse du business
- Conscience de l'importance du plan de continuité du business (SDPC)

Autres savoir-faire :

- Maîtrise des techniques de capture de l'informations
- Connaissance de la gestion de la qualité
- Connaissance des techniques de réalisation de compte-rendu écrit

### Comportements

- Raisonnement conceptuel : identifie les solutions à des problèmes ou des situations complexes en faisant le lien avec des modèles, des concepts plus simples, ou des expériences passées
- Sensibilité aux organisations : comprend la hiérarchie, la culture de son entreprise, celle des clients et des fournisseurs, et est capable d'identifier les décideurs et ceux qui influencent les choix
- Relations avec son entourage : établit les relations et maintien t des contacts avec des personnes de profils divers

# Software Engineer - Niveau 4 (SE4)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Software Engineering**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SENG | Software Engineering | Niveau 4 | L'analyse, la définition, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et modification de systèmes d'informations soigneusement élaborés, avec des logiciels pour principaux composants, dans le but de satisfaire les besoins du business. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| WBSP | Spécialiste Web | Niveau 4 | Conception, création, test, implémentation et support sur de nouvelles pages (ou des pages modifiées) web, intranet ou extranet. |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Assume la responsabilité technique de plusieurs étapes du cycle de vie pour le développementlogiciel de systèmes simples ou modérément complexes, ce qui couvre: l'étude, l'analyse, laspécification, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et la maintenance.

Effectue l'intégralité du travail en respectant les normes techniques et de qualité requises, et ensélectionnant et en utilisant des méthodes et outils appropriés afin d'aboutir à des produitscorrectement élaborés dotés des caractéristiques nécessaires telles que l'adéquation au butrecherché, fiabilité, efficacité, sécurité, maintenabilité et efficacité en termes de coût.

Assure la documentation complète du travail en utilisant les normes, méthodes et outils appropriés,y compris les outils de prototypage lorsque cela s'avère approprié.

Organise, prépare et participe aux réunions avec les clients/utilisateurs et présente les problèmeset solutions à l'oral comme à l'écrit.

Prépare et contribue aux plans de projets et de qualité, en prenant en compte les exigences defonctionnalité comparées aux contraintes de temps, de coûts et de qualité.

### Tâches complémentaires

Sélectionner les outils, modèles et standards appropriés pour créer des pages web , bien conçues avec un contenu et un plan défini. Tester les pages et corriger les erreurs. Aider les collègues, moins expérimentés qui ont des difficultés de codification. Mettre en place des standards de code pour les collaborateurs en prenant en compte les problèmes de compatibilité de largeur de bande et de navigateur. (WBSP401/M)

Concevoir le contenu et l'apparence des pages web sur la base des demandes utilisateurs. Conseiller les collègues moins expérimentés sur la création des pages web. Créer les standards qui seront utilisés par les collaborateurs en tenant compte des risque de perte visuelle et de son. (WBSP402/M)

Concevoir la structure d'information et le style graphique pour les sites web importants, en prenant en compte l'audience ciblée et les objectifs des clients (WBSP404/M)

Utiliser les outils appropriés pour réaliser des pages web disponibles sur un serveur web. Préciser le matériel nécessaire pour le serveur web et la connexion réseau pour des sites de petite et moyenne tailles. Sélectionner, installer et configurer les logiciels du serveur web en tenant compte des performances et de la sécurité. (WBSP405/M)

Prépare et contribue aux analyses des coûts, bénéfices et risques.

Dirige techniquement de petites équipes, en planifiant, evaluant, contrôlant et fournissant des rapports précis et efficaces sur le travail effectué afin d'accomplir les objectifs.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente
- Maîtrise du niveau 3 du métier SE de la filière « Développement & Maintenance »
- Approche systématique, méthodique et analytique de la résolution de problème, attentif au détail
- Comprend les activités de son employeur et du client.
- Connaît le cycle de vie du développement de SI, les concepts et les pratiques pour implémenter un SI avec une connaissance approfondie d'une spécialité informatique

### Connaissance techniques et autres

- Connaissance des standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession
- Maîtrise des outils de développement d'applications
- Maîtrise des méthodes, techniques et standards de développement d'application
- Maîtrise des logiciels de bases de données
- Maîtrise des outils de modélisation de l'information
- Informé de la gestion de configuration (contrôle précis des ressources informatiques obtenu en permettant aux responsables informatiques de changer des "éléments de configuration" y compris machines, programmes, documentation, services de télécommunications et équipements de centres informatiques).
- Connaissances des techniques d'analyse du business

Autres savoir-faire :

- Connaissance de la gestion de la qualité
- Connaissance des techniques de préparation et de présentation de propositions commerciales

### Comportements

- Raisonnement conceptuel : identifie les solutions à des problèmes ou des situations complexes en faisant le lien avec des modèles, des concepts plus simples, ou des expériences passées
- Orientation vers le client : comprend les besoins du client interne ou externe et les garde en tête pour prendre les décisions et mener les actions
- Connaissance inter-fonctionnelle et inter-discipline : comprend les besoins, objectifs et contraintes des autres disciplines et domaines fonctionnelles

# Software Engineer - Niveau 5 (SE5)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Software Engineering**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SENG | Software Engineering | Niveau 5 | L'analyse, la définition, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et modification de systèmes d'informations soigneusement élaborés, avec des logiciels pour principaux composants, dans le but de satisfaire les besoins du business. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| WBSP | Spécialiste Web | Niveau 5 | Conception, création, test, implémentation et support sur de nouvelles pages (ou des pages modifiées) web, intranet ou extranet. |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Assume la totale responsabilité technique de la plupart des étapes du cycle de vie pour ledéveloppement logiciel de tous les types de systèmes, ce qui couvre les domaines suivants:l'étude, l'analyse, la spécification, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et lamaintenance

Effectue un choix approprié parmi les normes, méthodes et outils disponibles et les utiliseintelligemment et efficacement afin d'aboutir à des produits correctement élaborés dotés descaractéristiques nécessaires telles que l'adéquation au but recherché, fiabilité, efficacité, sécurité,maintenabilité et efficacité en termes de coût.

Assure la documentation complète du travail en utilisant les normes, méthodes et outils appropriés,y compris les outils de prototypage lorsque cela s'avère approprié.

Organise, prépare et dirige des réunions, ateliers et présentations pour une large gamme depublics techniques ou non, en faisant en permanence preuve de hautes qualités decommunications et de capacités de persuasions.

Evalue et effectue l'analyse de l'impact des options techniques majeures et joue un rôleprépondérant en proposant des solutions dans le cadre du domaine d'expertise..

Prépare et contribue aux plans de projets et de qualité, en prenant en compte les exigences defonctionnalité comparées aux contraintes de temps, de coûts et de qualité.

### Tâches complémentaires

Sélectionner les outils, modèles et standards appropriés pour créer des pages web , bien conçues avec un contenu et un plan spécifique. Superviser le test des pages et assurer les corrections. Assister les collègues moins expérimentés qui ont des difficultés de codification. Mettre en place des standards de code pour les collaborateurs en tenant compte des problèmes de compatibilité de largeur de bande et de navigateur. (WBSP501/M)

Superviser la conception du contenu et de l'apparence des pages web sur la base des demandes clients et/ou utilisateurs. Conseiller les collègues moins expérimentés sur la conception de pages web. Créer les standards de conception qui seront utilisés par les collaborateurs en tenant compte des risques de perte visuelle et de son. (WBSP502/M)

Concevoir la structure d'information et le style graphique pour des sites web particulièrement importants ou complexes en tenant compte de l'audience ciblée et des objectifs des clients. (WBSP504/M)

Utiliser les outils appropriés  pour réaliser des pages web disponibles sur un serveur web. Préciser

le matériel nécessaire pour le serveur web et la connexion réseau  pour des sites importants. Sélectionner, installer et configurer les logiciels du serveur web en tenant compte des performances, de la fiabilité et de la sécurité. Contacter les services appropriés pour l'inscription des noms de site si besoin. (WBSP505/M)

Anticiper les besoins des utilisateurs / clients en ce qui concerne l'utilisation  du site web, analyser les connexions au serveur ou d'autres sources.

Utiliser des approches statistiques pour contrôler l'efficacité des caractéristiques de conception de sites web particuliers. (WBSP507/M)

Assume la responsabilité de la définition, documentation et exécution de un ou plus projets de petite envergure, tout en dirigeant les membres de l'équipe efficacement. Contrôle toutes les activités non prévues par le plan et informe régulièrement et précisément les dirigeants d'IS ainsi que les responsables clients/utilisateurs comme cela est approprié.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente
- Maîtrise du niveau 4 du métier SE de la filière « Développement & Maintenance »
- Approche systématique, méthodique et analytique de la résolution de problème, attentif au détail
- Possède une large Compréhension des activités de son employeur ou client et apprécie l'importance des contraintes commerciales.
- Connaît toutes les étapes du cycle de vie du développement d'applications, les concepts et les pratiques pour implémenter un SI à l'intérieur de sa branche et en dehors de sa branche avec une connaissance approfondie d'une spécialité informatique

### Connaissance techniques et autres

- Connaissance des standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession
- Expert des outils de développement d'applications
- Maîtrise des méthodes, techniques et standards de développement d'application
- Connaissance de la gestion de configuration (contrôle précis des ressources informatiques obtenu en permettant aux responsables informatiques de changer des "éléments de configuration" y compris machines, programmes, documentation, services de télécommunications et équipements de centres informatiques).
- Connaissance des techniques d'évaluation : Méthodes et techniques pour évaluer les performances des individus et leur potentiel
- Capacité à la gestion du risque, l'analyse des impacts sur business
- Connaissances des techniques d'analyse du business

Autres savoir-faire :

- Maîtrise des techniques de la gestion de la qualité
- Maîtrise des techniques de préparation et de présentation de propositions commerciales

### Comportements

- Planification et organisation : Déterminer un plan d'action en le décomposant en plusieurs étapes et en planifiant et en attribuant des ressources à chacune de ces étapes, tout en tenant compte des problèmes éventuels.
- Orientation vers le client : comprend les besoins du client interne ou externe et les garde en tête pour prendre les décisions et mener les actions
- Suivi et contrôle : vérifie l'avancement du travail en fonction des objectifs, fait un rapport si besoin est et prend des mesures pour résoudre les retards.

# Software Engineer - Niveau 6 (SE6)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Software Engineering**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SENG | Software Engineering | Niveau 6 | L'analyse, la définition, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et modification de systèmes d'informations soigneusement élaborés, avec des logiciels pour principaux composants, dans le but de satisfaire les besoins du business. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| WBSP | Spécialiste Web | Niveau 5 | Conception, création, test, implémentation et support sur de nouvelles pages (ou des pages modifiées) web, intranet ou extranet. |

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Assume l'entière responsabilité technique de toutes les étapes du cycle de vie pour ledéveloppement logiciel, ce qui couvre les domaines suivants : l'étude, l'analyse, laspécification, la conception, la réalisation, le test, la mise en production et la maintenance.S'assure que la documentation adéquate est produite et maintenue. Identifie et gère lesproblèmes qui surgissent durant le processus de développement.

Choisit les normes, méthodes et outils appropriés et s'assure qu'ils sont utilisésintelligemment et efficacement afin d'aboutir à des produits correctement élaborés.

Planifie, organise et contrôle les réunions, ateliers et relations avec les équipes desclients/utilisateurs durant les études du système et tout au long du travail dedéveloppement ultérieur. Assume un haut niveau de responsabilité dans la bonne conduitede ces relations.

Conseille les équipes de développement du SI sur l'évaluation et l'analyse de l'impact desoptions techniques majeures.

Prépare, ou apporte une contribution majeure, aux plans de projets et de qualité, auxanalyses de coûts/bénéfices et de risques, ce qui inclut des plans incorporant des sous-projets.

### Tâches complémentaires

Sélectionner les outils, modèles et standards appropriés pour créer des pages web , bien conçues avec un contenu et un plan spécifique. Superviser le test des pages et assurer les corrections. Assister les collègues moins expérimentés qui ont des difficultés de codification. Mettre en place des standards de code pour les collaborateurs en tenant compte des problèmes de compatibilité de largeur de bande et de navigateur. (WBSP501/M)

Superviser la conception du contenu et de l'apparence des pages web sur la base des demandes clients et/ou utilisateurs. Conseiller les collègues moins expérimentés sur la conception de pages web. Créer les standards de conception qui seront utilisés par les collaborateurs en tenant compte des risques de perte visuelle et de son. (WBSP502/M)

Concevoir la structure d'information et le style graphique pour des sites web particulièrement importants ou complexes en tenant compte de l'audience ciblée et des objectifs des clients. (WBSP504/M)

Utiliser les outils appropriés pour réaliser des pages web disponibles sur un serveur web. Préciser

le matériel nécessaire pour le serveur web et la connexion réseau pour des sites importants. Sélectionner, installer et configurer les logiciels du serveur web en tenant compte des performances, de la fiabilité et de la sécurité. Contacter les services appropriés pour l'inscription des noms de site si besoin. (WBSP505/M)

Anticiper les besoins des utilisateurs / clients en ce qui concerne l'utilisation du site web, analyser les connexions au serveur ou d'autres sources.

Utiliser des approches statistiques pour contrôler l'efficacité des caractéristiques de conception de sites web particuliers. (WBSP507/M)

Assume la responsabilité de la définition, documentation et exécution de projets IS complexes en dirigeant et conseillant les membres des équipes de projet ainsi que les clients/utilisateurs durant toutes les phases, comme cela est nécessaire. Contrôle les coûts, les délais et les ressources utilisées et agit lorsque ceux-ci s'écartent des seuils de tolérance convenus. S'assure que les systèmes livrés sont mis en œuvre dans le respect des critères convenus.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- BAC + 4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente
- Maîtrise du niveau 5 du métier SE de la filière « Développement & Maintenance »
- Approche systématique, méthodique et analytique de la résolution de problème, attentif au détail
- A une connaissance approfondie de toutes les étapes du cycle de vie du développement d'applications, à l'intérieur de sa branche et en dehors de sa branche

### Connaissance techniques et autres

- Expert des standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession
- Expert des outils de développement d'applications
- Expert des méthodes, techniques et standards de développement d'application
- Numération : comprend les métriques associés à un problème ou à une situation, leur signification et relation et est capable de les utiliser pour identifier les solutions.
- Capacité à planifier les projets et à les contrôler
- Maîtrise des techniques d'analyse du business

Autres savoir-faire :

- Capacité à la gestion du risque, l'analyse des impacts sur business
- Maîtrise des techniques de préparation et de présentation de propositions commerciales

### Comportements

- Prise de décisions : Prendre les décisions au moment propice, en tenant compte des besoins du moment, des priorités, des contraintes et des informations disponibles.
- Vision stratégique : Garder en tête les objectifs et les stratégies, et ne pas en être déviés par des détails
- Suivi et contrôle : vérifie l'avancement du travail en fonction des objectifs, fait un rapport si besoin est et prend des mesures pour résoudre les retards.

# Support 1er Niveau - Niveau 1 (SEF1)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Support 1er Niveau**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HELP | Help Desk | Niveau 1 | La coordination des compétences techniques pour apporter les réponses appropriées aux problèmes soulevés par l'utilisateur dans des délais rapides. Ceci implique la transmission des questions aux services compétents, le suivi de l'état d'avancement et tenir les utilisateurs informés du traitement du problème. La maintenance des équipements, des logs, des problèmes et résolutions dont le help desk est en charge, afin de supporter l'administration et la planification. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ASUP | Support Application | Niveau 1 | L'apport d'un service de support lié aux applications. Le support peut être procuré à la fois aux utilisateurs de l'application et aux fonctions de support telles que le help desk. Le support prend typiquement la forme de recherche et de résolution de problème et procure de l'information sur les systèmes. Il peut aussi inclure le suivi de leurs performances. Les problèmes peuvent être résolus en apportant du conseil ou de la formation aux utilisateurs, en corrigeant les erreurs, en effectuant des modifications et en définissant des améliorations en étroite collaboration avec les développeurs |
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 1 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.

**Influence**

A la responsabilité de ses propres actions

**Complexité du travail**

Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.

**Compétences principales**

Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.

**Formation et Développement**

Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

En suivant les procédures, réceptionne les requêtes des utilisateurs, d'une façon conviviale et professionnelle. Maintient un journal précis des demandes avec les détails du problème et enregistre le contact avec le client. (HELP101/M).

Recherche des solutions aux appels en suivant les procédures, en recherchant dans la documentation et dans la base des requêtes antérieures. Enregistre l'appel dans le journal des appels (HELP102/M)

Réponds aux appels et donne l'information nécessaire à la résolution des problèmes Enregistre les informations données dans un journal d'appel. (HELP103/M).

En suivant les procédures d'escalades, transmets les appels non résolus. Met à jour le journal et informe les utilisateurs des actions entreprises (HELP104/M).

### Tâches complémentaires

Reçoit et note les demandes du Help Desk, et des autres services en charge de l'exploitation. (ASUP101/M)

En suivant les consignes de collègues plus expérimentés, fournit des réponses aux demandes de support en effectuant des modifications de systèmes, en manipulant des données, en reconfigurant les systèmes, en modifiant des procédures d'exploitation, en formant les utilisateurs et les équipes supports. Remonte, le cas échéant, les demandes aux équipes de développement et aux fournisseurs. (ASUP103/M)

S'assure que le travail est exécuté et documenté conformément aux normes, méthodes et procédures. (ASUP104/M)

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN101/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; Suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique (HSIN102/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associés, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés si nécessaire. Documenter les résultats en accord avec les procédures définies (HSIN103/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN104/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Aucune formation spécifique n'est requise pour démarrer dans ce poste

Cependant, il est nécessaire d'avoir au minimum un bac.

Notions informatiques

Connaissances de l'anglais (niveau bac)

### Connaissance techniques et autres

Savoir rédiger des comptes rendus

Savoir où trouver les éléments nécessaires à son travail : ex procédures

Savoir mener une conversation téléphonique

Savoir appliquer une procédure

### Comportements

Savoir écouter

Capacité d'analyse

Savoir rester calme

Sens du service

Bon relationnel

# Support 1er Niveau - Niveau 2 (SEF2)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Support 1er Niveau**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HELP | Help Desk | Niveau 2 | La coordination des compétences techniques pour apporter les réponses appropriées aux problèmes soulevés par l'utilisateur dans des délais rapides. Ceci implique la transmission des questions aux services compétents, le suivi de l'état d'avancement et tenir les utilisateurs informés du traitement du problème. La maintenance des équipements, des logs, des problèmes et résolutions dont le help desk est en charge, afin de supporter l'administration et la planification. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 2 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ASUP | Support Application | Niveau 2 | L'apport d'un service de support lié aux applications. Le support peut être procuré à la fois aux utilisateurs de l'application et aux fonctions de support telles que le help desk. Le support prend typiquement la forme de recherche et de résolution de problème et procure de l'information sur les systèmes. Il peut aussi inclure le suivi de leurs performances. Les problèmes peuvent être résolus en apportant du conseil ou de la formation aux utilisateurs, en corrigeant les erreurs, en effectuant des modifications et en définissant des améliorations en étroite collaboration avec les développeurs |
| COPS | Pilotage d'exploitation | Niveau 2 | La supervision du matériel et des logiciels en support à la production de services. Le traitement des incidents, le suivi de la performance, le démarrage et l'arrêt, la planification et la succession des opérations. |
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 2 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| NTAS | Administration et support des réseaux | Niveau 2 | L'administration quotidienne du réseau comprenant la résolution des problèmes utilisateurs, la sauvegarde et la restauration des données, la production de statistiques de performance du réseau, la production d'informations de diagnostic sur le réseau et l'étude de sites. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |
| SCAD | Administration de la sécurité | Niveau 2 | L'autorisation et le suivi des accès de tous les équipements, installations et infrastructure informatiques en concordance avec la politique établie. Ceci inclut la recherche des accès non autorisés et la performance des autres fonctions administratives liées au management de la sécurité. |
| SLMO | Suivi et contrôle du niveau de service | Niveau 2 | Le suivi et le reporting du niveau de service réalisé comparé aux objectifs du contrat de service. L'utilisation d'outils pour noter, analyser, sauvegarder et reporter la qualité de service de façon très précise (mise en place d'indicateurs). |
| SYSP | Programmation de systèmes | Niveau 3 | L'expertise technique spécialisée en installation, test, tuning, mise à jour et maintenance, à la fois pour les logiciels internes et externes, tels que les systèmes d'exploitation, les produits de gestion de données, produits logiciels bureautique ou autre. |

## Description du niveau

## Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**

A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**

Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**

Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

# Tâches

### Tâches principales

En suivant les procédures, réceptionne les requêtes des utilisateurs, d'une façon conviviale et professionnelle. Maintient un journal précis des demandes avec les détails du problème et enregistre le contact avec le client. (HELP201/M)

Recherche des solutions aux appels en suivant les procédures, en recherchant dans la documentation et dans la base des requêtes antérieures. Enregistre l'appel dans le journal des appels. (HELP202/M)

Réponds aux appels et donne l'information nécessaire à la résolution des problèmes Enregistre les informations données dans un journal d'appel. (HELP203/M)

En suivant les procédures d'escalades, transmets les appels non résolus. Met à jour le journal et informe les utilisateurs des actions entreprises (HELP204/M)

Apporte des conseils aux utilisateurs sur les systèmes, les produits et les services qui sont mis à leur disposition. (USUP201/M)

Est l'interface entre les utilisateurs et le fournisseur de services. Cette interface inclut également une analyse et un diagnostic des incidents. (USUP202/M)

Etablit le diagnostic initial de tous les problèmes et donne des solutions connues. (USUP203/M)

### Tâches complémentaires

Enregistre en les priorisant les demandes d'assistance émanant du help desk, des prestataires de services et/ou des utilisateurs. (ASUP201/M)

Dans son propre domaine de compétence, fournit des réponses aux demandes d'assistance : en faisant des modifications système, en développant des améliorations spécifiques, en manipulant les données, en reconfigurant les systèmes, en changeant les procédures d'exploitation, en formant les utilisateurs ou le personnel d'exploitation, en produisant de la documentation additionnelle, en faisant remonter les demandes aux équipes de développement ou aux fournisseurs de logiciels. (ASUP203/M)

S'assure que tout travail est réalisé et documenté conformément aux standards, méthodes et procédures requises. (ASUP204/M)

Effectue des tâches procédurées associées aux opérations et contrôle des environnements hardware et software, ceci inclut les plate formes multiples hard et soft (COPS201/M)

Effectue des opérations de suivi, de consignation et de compte rendu (tâche de gestion d'incidents), agit sur des problèmes modérément complexes et connus et avise son superviseur ou les spécialistes support si nécessaire. (COPS202/M)

Prends en compte les entrées/sorties externes relatives au traitement et les intègre au traitement. (COPS203/M)

Réponds aux demandes simples des utilisateurs, supports et autres. Mène les actions appropriées dans les limites de ses responsabilités, en ce qui concerne les priorités de traitement, les exécutions de tests. Aide ou supervise l'installation, la suppression, la mise à niveau et la réparation d'un équipement (COPS204/M)

Forme les collègues les moins expérimentés dans l'exécution des tâches courantes, en particulier les tâches et procédures liées aux dysfonctionnements, sauvegarde et sécurité, et s'assure que toutes les procédures administratives sont remplies correctement. (COPS 205/M)

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN201/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; Suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants / utilisateurs, production (HSIN202/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN203/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN204/M)

Utilise des logiciels de management des systèmes, réseaux et l'équipement approprié d'analyse pour recueillir des statistiques courantes de charge de réseau, des modèles de performance, et crée des rapports. (NTAS201/M)

Effectue la configuration/installation de routine et la reconfiguration du matériel et du logiciel. (NTAS202/M)

Utilise des outils de gestion de réseau pour étudier, diagnostiquer et résoudre des problèmes de réseau en dessous des tolérances de l'accord de niveau de service, en se rapportant aux utilisateurs de réseau, à tout autre personnel, et aux fournisseurs, selon les besoins. (NTAS203/M)

En utilisant des procédures standard et des outils, effectue des tâches définies liées à la planification, à l'installation, à la mise à niveau, aux opérations, au contrôle et à la maintenance des réseaux locaux et étendus pour la communication des données, de la voix, du texte ou des images dans un ou plusieurs systèmes informatiques. (NTAS204/M)

En utilisant des procédures standard et des outils, effectue le back up défini des données, ainsi que la reconstitution requise pour ces données. (NTAS205/M)

Examine et recoupe les informations concernant des infractions avec les enregistrements consignés dans le cadre de procédures automatisées conformément aux normes et procédures de sécurité établies.

Eltablit des rapports et des recommandations pour le suivi de la gestion de la sécurité.(SCAD201/M)

Aide les utilisateurs à définir leurs besoins pour qu'ils puissent accéder à leurs nouvelles habilitations.

Administre et opère des contrôles d'accès concernant une ou plusieurs plate-formes afin de fournir un service d'accès continu et sécurisé.(SCAD202/M)

Pour tous les services et les systèmes en lien avec la gestion de la sécurité, établit des enregistrements à jour et une documentation pour les utilisateurs. (SCAD203/M)

Participe, notamment aux dispositifs de plans de sauvegarde.

Fournit des conseils et prend en charge la plupart des demandes de renseignements concernant la sécurité, la planification.(SCAD204/M)

Utilise les possibilités offertes par les outils et systèmes disponibles pour contrôler et faire des rapports sur les activités régulières qui sont soumises aux accords de niveau de service telles que le travail, le process de transaction, l'activité de réseau, l'activité de base de données, etc…. (SLMO201/M)

Utilise des techniques d'échantillonnage, quand nécessaire, et des analyses statistiques pour contrôler les activités exceptionnelles qui sont soumises aux accords de niveau de service, tels que les temps de réponse aux demandes de services. (SLMO202/M)

Contrôle, logge, et fait des rapports sur le service actuel fourni en comparaison avec les accords de niveau de service. (SLMO203/M)

Revoie le déblocage, la mise à jour et les impressions fournies par les fournisseurs de logiciel système et identifie ceux pour lesquels une action est nécessaire. Maintient sa connaissance des solutions de logiciel et de matériel existante et nouvelle et développe des plannings de mise à niveau. (SYSP301/M)

Adapte le logiciel système pour s'assurer que la fonctionnalité du matériel installé est entièrement exploitée. Prépare des procédures d'exécution de logiciel avec des mesures d'urgence de retour en arrière. Installe et teste de nouvelles versions de logiciel système. (SYSP302/M)

Étudie les problèmes de service potentiels et actuels, recommande des solutions. Suit des procédures formelles pour planifier et tester les solutions proposées. (SYSP303/M)

En cas d'échec du logiciel système, rassemble les informations critiques, en respectant les procédures convenues. Analyse toute la documentation, la corbeille et des logs concernant l'échec du système afin d'identifier l'élément qui a provoqué l'échec. Isole les échecs et recommande des actions pour éviter les problèmes et pour permettre la restauration des services. Communique avec des fournisseurs pour obtenir le code correctif, installe et teste le code pour assurer la résolution permanente du problème. (SYSP304/M)

Prépare et met à jour la documentation opérationnelle pour les produits du logiciel système concernés. Conseille les collaborateurs du service des études et de la production pour une utilisation correcte et efficace du logiciel système. (SYSP305/M)

Collecte les données de performance pour contrôler l'efficacité du système au regard des niveaux de service convenus. Contrôle l'utilisation des ressources et les taux d'échec des systèmes installés et fournit un rapport à ses supérieurs. (SYSP306/M)

Rassemble les statistiques de performance des plates-formes du SI, pour valider les recommandations pour le réglage du logiciel système. Adapte les paramètres du logiciel système pour maximiser le débit et l'efficacité. (SYSP307/M)

Pour tous les produits, services et systèmes en tenant compte du domaine de responsabilité, démontre, installe et met à niveau. Fournit des informations sur les mises à jour, les erreurs connues, les changements de disponibilité, les nouveaux équipements etc... (USUP204/O)

Interprète les manuels techniques ou de procédure pour les utilisateurs non techniques et réalise la formation courante dans l'utilisation normale des systèmes, produits et services, en fournissant des informations sur l'étendue des possibilités. (USUP205/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

| |
|---|
| Connaissance du métier de la hot line |
| Connaissance des clients et des applications |
| Connaissance d’un élément technique différenciant (réseau, système d’exploitation) |
| Connaissance de la micro informatique |
| **Connaissance techniques et autres** |
| 2 ans d’expérience |
| Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus |
| Savoir où trouver les éléments nécessaires à son travail : ex procédures |
| Savoir mener une conversation téléphonique |
| Savoir appliquer une procédure |
| **Comportements** |
| Savoir écouter |
| Capacité d’analyse |
| Savoir rester calme |
| Sens du service |
| Bon relationnel |
| Etre logique |
| Rigoureux |

# Support 1er Niveau - Niveau 3 (SEF3)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Support 1er Niveau**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HELP | Help Desk | Niveau 3 | La coordination des compétences techniques pour apporter les réponses appropriées aux problèmes soulevés par l'utilisateur dans des délais rapides. Ceci implique la transmission des questions aux services compétents, le suivi de l'état d'avancement et tenir les utilisateurs informés du traitement du problème. La maintenance des équipements, des logs, des problèmes et résolutions dont le help desk est en charge, afin de supporter l'administration et la planification. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 3 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ASUP | Support Application | Niveau 3 | L'apport d'un service de support lié aux applications. Le support peut être procuré à la fois aux utilisateurs de l'application et aux fonctions de support telles que le help desk. Le support prend typiquement la forme de recherche et de résolution de problème et procure de l'information sur les systèmes. Il peut aussi inclure le suivi de leurs performances. Les problèmes peuvent être résolus en apportant du conseil ou de la formation aux utilisateurs, en corrigeant les erreurs, en effectuant des modifications et en définissant des améliorations en étroite collaboration avec les développeurs |
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 3 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| COPS | Pilotage d'exploitation | Niveau 3 | La supervision du matériel et des logiciels en support à la production de services. Le traitement des incidents, le suivi de la performance, le démarrage et l'arrêt, la planification et la succession des opérations. |
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 3 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| NTAS | Administration et support des réseaux | Niveau 3 | L'administration quotidienne du réseau comprenant la résolution des problèmes utilisateurs, la sauvegarde et la restauration des données, la production de statistiques de performance du réseau, la production d'informations de diagnostic sur le réseau et l'étude de sites. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 4 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| SCAD | Administration de la sécurité | Niveau 3 | L'autorisation et le suivi des accès de tous les équipements, installations et infrastructure informatiques en concordance avec la politique établie. Ceci inclut la recherche des accès non autorisés et la performance des autres fonctions administratives liées au management de la sécurité. |
| SLMO | Suivi et contrôle du niveau de service | Niveau 3 | Le suivi et le reporting du niveau de service réalisé comparé aux objectifs du contrat de service. L'utilisation d'outils pour noter, analyser, sauvegarder et reporter la qualité de service de façon très précise (mise en place d'indicateurs). |
| SYSP | Programmation de systèmes | Niveau 4 | L'expertise technique spécialisée en installation, test, tuning, mise à jour et maintenance, à la fois pour les logiciels internes et externes, tels que les systèmes d'exploitation, les produits de gestion de données, produits logiciels bureautique ou autre. |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

S'assure que la documentation des systèmes et logiciels est disponible et appropriée pour recevoir des appels. S'assure que le journal des appels est correctement renseigné et dispose des informations prévues dans le cadre de la procédure. (HELP301/M)

S'assure que les demandes d'assistance sont consignées et ont reçu une réponse dans les délais et selon les normes et les procédures convenues. (HELP302/M)

S'assure du suivi des procédures d'escalade et répond aux appels complexes. (HELP303/M)

Fournit des conseils détaillés à tous les utilisateurs pour une utilisation efficace des systèmes, produits et services disponibles. Fait preuve d'ingéniosité dans l'application de son savoir-faire dans des situations non standards. (USUP301/M)

Assiste les utilisateurs pour une utilisation plus efficace des systèmes, produits et services. Effectue des recherches sur des problèmes complexes pour diagnostiquer les causes réelles. Aide les utilisateurs à résoudre le problème. (USUP302/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être résolues, tient un rôle efficace d'interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service qui donnent l'information nécessaire au diagnostic, selon les procédures établies. Détermine les priorités de résolution, surveille les progrès et applique les procédures d'escalade pour les problèmes qui ne progressent pas de façon satisfaisante. (USUP303/M)

Propose, discute et évalue les solutions potentielles avec les fournisseurs de service et met en place les modifications convenues ou rajouts. (USUP304/M)

Interprète les manuels et la documentation techniques et fournit des manuels d'instruction pour les utilisateurs novices. Fait des formations pour les modalités d'usage des systèmes, produits et services en donnant des informations sur la gamme des possibilités d'utilisation, y compris le traitement des exceptions. (USUP306/M)

### Tâches complémentaires

Reçoit et priorise les demandes de support de la part du help desk et des autres utilisateurs.(ASUP301/M)

Analyse les problèmes et autres demandes d'assistance et décide des actions appropriées. (ASUP302/M)

Fournit des réponses adéquates aux demandes de support par les actions suivantes : modification de système, améliorations de tâches périphériques, manipulation de données, reconfiguration des systèmes, changement des modes opératoires, formation des utilisateurs ou des équipes de support, mise à jour de la documentation. Remonte, le cas échéant, les demandes aux équipes de développement ou au fournisseurs.(ASUP303/M)

Assiste la gestion des changements de l'infrastructure par la production de planning des demandes de changement. (CHMG301/M)

Enregistre les demandes de changement sur la base de données de gestion de changement, en assurant l'exactitude et l'uniformité des données. (CHMG302/M)

Contrôle l'avancement des changements avec les départements concernés pour s'assurer que les données sont à jour. (CHMG303/M)

Contacte les clients/utilisateurs (pour qui le service de gestion de changements est fourni) pour relever les questions et fournir les informations. (CHMG304/M)

Gère la base de données de client/utilisateur. (CHMG305/M)

Interroge la base de données de client/utilisateur pour produire des rapports pour les groupes qui vérifient les changements, tels que les comités consultatifs de changement, et pour les clients et le management. (CHMG306/M)

Fais circuler la documentation concernant les changements aux clients/utilisateurs. (CHMG307/M)

Effectue la totalité des tâches définies associées aux opérations et contrôle des environnements hardware et software, ceci inclut les plate formes multiples hard et soft (COPS301/M)

Supervise et donne des instructions aux collègues moins expérimentés dans tous les aspects de la pratique opérationnelle. Délègue des responsabilités pour effectuer des tâches spécifiques à certains collaborateurs. S'assure que toutes les tâches et procédures sont suivies et respecte le niveau de service ou les demandes spécifiques des accords de niveau de service. (COPS302/M)

Utilise des moyens de supervision, de contrôle pour maintenir le niveau de service des environnements hard et soft. Identifie et gère avec professionnalisme les incidents et évènements exceptionnels. Traite ces incidents et le cas échéant communique avec les utilisateurs, supports ou autres en utilisant les procédures appropriées et escalade si nécessaire.(COPS303/M)

Répond aux demandes des utilisateurs, supports et autres. Traite une large gamme d'incidents de complexité modérée et escalade seulement lorsque l'intervention du management ou d'un spécialiste est nécessaire. (COPS304/M)

Conseille et assiste ses collègues dans la fourniture de service. (HELP304/O)

Se déplace pour résoudre des problèmes persistants et ayant un fort impact. (HELP305/O)

En suivant les procédures, maintient et met à jour la base des informations client. (HELP306/O)

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel (particulièrement ceux qui requièrent une plus grande expertise en installation) ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN301/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants – utilisateurs, production (HSIN302/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés ou des ressources externes si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN303/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN304/M)

Aider à la résolution de problèmes (par exemple de performance insuffisante) et d'erreurs susceptibles d'intervenir , et plus particulièrement ceux qui nécessitent une plus forte expertise en installation (HSIN305/M)

Apporter de l'aide technique et du conseil à des collègues moins expérimentés (HSIN306/M)

Utilise des logiciels de gestion des systèmes, réseaux et l'équipement approprié d'analyse pour recueillir des statistiques courantes de charge de réseau, de performance, et crée des rapports comprenant des propositions d'amélioration. (NTAS301/M)

Analyse l'emplacement des rapports d'enquêtes et développe les spécifications des besoins et planifie l'installation et la commande du matériel et du logiciel. (NTAS302/M)

Utilise des logiciels de management des systèmes, réseaux pour créer les modèles ad-hoc de réseau et les analyses statistiques de réseau complexe. (NTAS303/M)

Étudie et diagnostique des problèmes complexes de réseau, en travaillant avec les utilisateurs, tout autre personnel et les fournisseurs si nécessaire. Résout ces problèmes, en coopérant avec la fonction capacity management, pour maintenir la performance globale du réseau. (NTAS304/M)

Choisit des procédures standards et des outils appropriés, et effectue des tâches définies liées à la planification, à l'installation, à la mise à niveau, aux opérations, au contrôle et à la maintenance des réseaux locaux et étendus pour la communication des données, de la voix, du texte ou des images dans un ou plusieurs systèmes informatiques. (NTAS305/M)

Obtient des données et des informations pour aider à la résolution des problèmes. Fait le rapprochement entre des incidents non résolus, des problèmes existants et des erreurs connues. S'assure que les incidents et les problèmes sont bien documentés selon la configuration du système de reporting des problèmes (PBMG401/M)

Classifie et priorise des incidents non résolus. Initialise et coordonne des recherches pour découvrir des causes. Fais avancer la mise en œuvre des actions de résolution. S'assure que les investigations sont bien documentées pour faciliter l'exécution optimale des solutions (PBMG402/M)

S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans le système et les services d'exploitation sont compris et gérés de la même façon que ceux soulevés par des incidents opérationnels. S'assure que l'on répond aux besoins et exigences à la fois internes et externes de niveau de service. (PBMG403/M)

Maintient les collaborateurs informés de l'état des systèmes et services en produisant des données de reporting extraites du système de gestion de configuration. S'assure que les actions convenues sont prises dans les délais alloués. (PBMG404/M)

Aide à l'analyse des incidents et des problèmes pour montrer les tendances et les zones de problèmes potentielles de façon à ce que des actions puissent être prises pour minimiser la répétition des incidents et pour améliorer le process de reporting et d'analyse. Suit, planifie et agit pour rechercher et résoudre les incidents et les problèmes incluant ceux des fournisseurs et spécialistes concernés. Contribue aux décisions politiques de gestion des problèmes. (PBMG405/M)

Se tient informé de toute législation ou autres règlements externes qui affectent la sécurité à l'intérieur d'un domaine d'activité défini.(SCAD301/M)

Examine et recoupe les informations concernant des infractions avec les enregistrements consignés dans le cadre de procédures automatisées conformément aux normes et procédures de sécurité établies. Etablit des rapports et des recommandations pour le suivi de la gestion de la sécurité (SCAD302/M)

Aide les utilisateurs dans la définition de leurs besoins pour qu'ils puissent accéder à leur nouvelle habilitation. Opère et administre des contrôles d'accès logiques et des services sécurisés de toutes les plate-formes employées, afin de fournir un service continu et sécurisé à toutes les équipes du SI. (SCAD303/M)

Pour tous les services et les systèmes en lien avec la gestion de la sécurité, établit des enregistrements à jour et une documentation pour les utilisateurs. Participe à la préparation et à la maintenance d'autres documentations comme les dispositifs de plans de sauvegarde, particulièrement des données. (SCAD304/M)

Fournit des conseils et prend en charge la totalité des demandes concernant la sécurité, la planification et les activités de la fonction.(SCAD305/M)

Utilise les possibilités offertes par les outils et systèmes disponibles pour contrôler et faire des rapports sur les activités régulières qui sont soumises aux accords de niveau de service tels que le processus de travail, l'activité de réseau, l'activité de base de données, etc…. (SLMO301/M)

Utilise un choix de techniques, quand nécessaire, et des analyses statistiques pour contrôler les pointes d'activités qui sont soumises aux accords de niveau de service, tels que les temps de réponse aux demandes de services. (SLMO302/M)

Utilise des outils de support pour intégrer et analyser l'information de base et la présenter en comparaison avec les accords de niveau de service attendus sous une forme compréhensible. Rapporte les anomalies et les exceptions. (SLMO303/M)

Effectue l'analyse complète des impacts des nouvelles révisions de logiciel et recommande des plannings de mise à niveau. Vérifie les mises à niveau et les impressions fournies par des fournisseurs de logiciel système et identifie ceux pour lesquels une action est nécessaire. (SYSP401/M)

Conçoit et développe les codes utilisateur pour étendre ou adapter le logiciel système afin de répondre aux objectifs clients. Adapte le logiciel système pour assurer l'efficacité maximum. Prépare des procédures d'exécution du logiciel avec des mesures d'urgence de retour en arrière. Installe et teste de nouvelles versions de logiciel système. (SYSP402/M)

Étudie les problèmes potentiels et réels du service et recommande des solutions. Développe et utilise des procédures formelles pour planifier et tester les solutions proposées. (SYSP403/M)

Développe et utilise des procédures pour la collecte de l'information critique en cas d'échec de logiciel système. Analyse la documentation, la corbeille et des logs concernant l'échec du logiciel système afin d'identifier l'élément qui a provoqué l'échec. Isole les échecs et recommande des actions pour éviter les problèmes et pour permettre la restauration des services avec le minimum d'impact sur le business. Communique avec des fournisseurs pour obtenir le code correctif, installe et teste le code pour assurer la résolution permanente du problème. (SYSP404/M)

S'assure que la documentation opérationnelle pour les produits du logiciel système concerné est adaptée. Conseille et fournit les indications aux collaborateurs du service des études et de la production pour une utilisation correcte et efficace du logiciel système. (SYSP405/M)

Contrôle l'efficacité du système en rapport avec les niveaux de service convenus. Contrôle l'utilisation des ressources et les taux d'échec des systèmes installés et fournit un rapport à ses supérieurs. (SYSP406/M)

Rassemble les statistiques de performance des plateformes du SI, pour valider les recommandations pour le réglage du logiciel système. Adapte les paramètres du logiciel système pour maximiser le débit et l'efficacité. (SYSP407/M)

Conseille son management sur les développements significatifs sur les logiciels systèmes existants et nouveaux. (SYSP408/M)

En accord avec les clients/utilisateurs, explique tous les dispositifs, les besoins de plans, les installations et commissions Desk top systems, produits et services et leur mise à niveau. (USUP305/O)

Interprète les manuels et la documentation techniques et fournit des manuels d'instruction pour les utilisateurs novices. Fait des formations pour les modalités d'usage des systèmes, produits et services en donnant des informations sur la gamme des possibilités d'utilisation, y compris le traitement des exceptions. (USUP306/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac + 2 informatique ou exp.

Bonne connaissance des clients et des applications

Connaissance du métier de la hot line

Bonne connaissance de la micro informatique

### Connaissance techniques et autres

3-4 ans d'exp.

Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

Savoir où trouver les éléments nécessaires à son travail : ex procédures

Savoir appliquer une procédure

| Comportements |
| --- |
| Savoir écouter |
| Capacité d’analyse |
| Savoir rester calme |
| Sens du service |
| Bon relationnel |
| Etre logique |
| Rigoureux |
| Etre organisé et savoir gérer les priorités |

# Support 1er Niveau - Niveau 4 (SEF4)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Support 1er Niveau**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 4 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |
| SLMO | Suivi et contrôle du niveau de service | Niveau 4 | Le suivi et le reporting du niveau de service réalisé comparé aux objectifs du contrat de service. L'utilisation d'outils pour noter, analyser, sauvegarder et reporter la qualité de service de façon très précise (mise en place d'indicateurs). |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 4 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ASUP | Support Application | Niveau 4 | L'apport d'un service de support lié aux applications. Le support peut être procuré à la fois aux utilisateurs de l'application et aux fonctions de support telles que le help desk. Le support prend typiquement la forme de recherche et de résolution de problème et procure de l'information sur les systèmes. Il peut aussi inclure le suivi de leurs performances. Les problèmes peuvent être résolus en apportant du conseil ou de la formation aux utilisateurs, en corrigeant les erreurs, en effectuant des modifications et en définissant des améliorations en étroite collaboration avec les développeurs |
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 4 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| COPS | Pilotage d'exploitation | Niveau 4 | La supervision du matériel et des logiciels en support à la production de services. Le traitement des incidents, le suivi de la performance, le démarrage et l'arrêt, la planification et la succession des opérations. |
| SCAD | Administration de la sécurité | Niveau 4 | L'autorisation et le suivi des accès de tous les équipements, installations et infrastructure informatiques en concordance avec la politique établie. Ceci inclut la recherche des accès non autorisés et la performance des autres fonctions administratives liées au management de la sécurité. |

## Description du niveau

**Niveau 4**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Obtient des données et des informations pour aider à la résolution des problèmes. Fait le rapprochement entre des incidents non résolus, des problèmes existants et des erreurs connues. S'assure que les incidents et les problèmes sont bien documentés selon la configuration du système de reporting des problèmes (PBMG401/M)

Classifie et priorise des incidents non résolus. Initialise et coordonne des recherches pour découvrir des causes. Fais avancer la mise en œuvre des actions de résolution. S'assure que les investigations sont bien documentées pour faciliter l'exécution optimale des solutions (PBMG402/M)

S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans le système et les services d'exploitation sont compris et gérés de la même façon que ceux soulevés par des incidents opérationnels. S'assure que l'on répond aux besoins et exigences à la fois internes et externes de niveau de service. (PBMG403/M)

Maintient les collaborateurs informés de l'état des systèmes et services en produisant des données de reporting extraites du système de gestion de configuration. S'assure que les actions convenues sont prises dans les délais alloués. (PBMG404/M)

Aide à l'analyse des incidents et des problèmes pour montrer les tendances et les zones de problèmes potentielles de façon à ce que des actions puissent être prises pour minimiser la répétition des incidents et pour améliorer le process de reporting et d'analyse. Suit, planifie et agit pour rechercher et résoudre les incidents et les problèmes incluant ceux des fournisseurs et spécialistes concernés. Contribue aux décisions politiques de gestion des problèmes. (PBMG405/M)

Fournit des rapports réguliers sur le niveau de service actuel atteint en comparaison avec les objectifs fixés dans la convention de service. Développe et met en place des process automatiques, si possible, pour le contrôle, la mise en évidence immédiate ou détection de problème de performance dans le niveau de service. (SLMO401/M)

Sélectionne les outils de contrôle pour intégrer et analyser l'information de base et la présenter en la comparant au niveau de service requis sous une forme significative et compréhensible. Contrôle l'efficacité de tous les outils et process de gestion du niveau de service utilisés. Recommande et justifie l'achat de nouveaux outils ou process ou de mise à jour de ces outils ou process. (SLMO402/M)

Revoit régulièrement les accords et les contrats (internes et/ou externes) pour s'assurer qu'ils sont en cohérence avec les objectifs du niveau de service. Organise régulièrement des réunions de revue de convention entre les services utilisateurs et fournisseurs.(SLMO403/M)

Fait des propositions de services pour les changements et les améliorations de la convention de service. (SLMO404/M)

Aide à la résolution des problèmes clients en fournissant un conseil et des indications personnalisées et détaillées à des utilisateurs de tous niveaux pour une bonne utilisation des systèmes, des produits et des services disponibles. Fait preuve d'ingéniosité dans l'application de son savoir-faire dans des situations non-standards. (USUP401/M)

Assiste les utilisateurs ayant rencontré des difficultés dans l'utilisation des systèmes d'information, produits ou services, dans l'étude des situations complexes pour diagnostiquer les causes réelles. Met en œuvre des solutions connues et assiste les utilisateurs dans la résolution du problème. (USUP402/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être directement résolues, tient un rôle d'interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service. Applique les directives pour établir des priorités dans la résolution, le contrôle des progrès, et l'application des procédures d'escalade pour les problèmes ne progressant pas d'une manière satisfaisante. Gère toutes les réclamations efficacement et professionnellement. (USUP403/M)

Propose, discute et évalue les solutions potentielles avec des fournisseurs de service et met en place les modifications convenues ou ajouts. (USUP404/M)

Après consultation des utilisateurs, explique tous les dispositifs, les besoins de plans, les installations et commissions desk top systems, produits et services et leur mise à niveau. (USUP405/M)

### Tâches complémentaires

Planifie le travail de l'équipe support applicatif, en tenant compte des compétences des individus et des exigences du travail. S'assure que tout travail est réalisé et documenté conformément aux standards, méthodes et procédures requises.(ASUP401/M)

Met en place et maintient les procédures et outils pour l'enregistrement et la résolution correcte des demandes d'assistance. S'assure que les outils d'assistance appropriés sont disponibles et mis à jour et que les équipes sont formées pour les utiliser.(ASUP402/M)

S'assure que les demandes d'assistance sont correctement enregistrées, attribuées et traitées d'une manière opportune et conformément aux standards. S'assure que les utilisateurs sont bien tenus informés du progrès et qu'une action corrective est menée pour éviter ou minimiser les retards. (ASUP403/M)

Apporte conseil et aide aux collègues moins expérimentés quand cela est demandé. (ASUP405/M)

Produit des plannings de demande de changements pour gérer les changements dans l'infrastructure. (CHMG401/M)

Administre la base de données de gestion de changement, en assurant l'exactitude et l'uniformité des données. (CHMG402/M)

Maintient les liens avec les clients/utilisateurs pour résoudre les demandes. (CHMG403/M)

Interroge la base de données de client/utilisateur pour produire des rapports pour les groupes qui vérifient les changements, tels que les comités consultatifs de changement, et pour les clients et le management. (CHMG404/M)

Contribue au développement des procédures de gestion de changements.

(CHMG405/M)

Tient le rôle de secrétaire lors des réunions de revue de changement, telles que les comités consultatifs de changement, en fournissant toute la documentation nécessaire concernant le statut des changements et rédige des rapports sur les décisions prises. (CHMG406/M)

Travaille avec d'autres, y compris des représentants d'utilisateur, directeurs d'équipements et fournisseurs, pour planifier, programmer et diriger tout le travail de maintenance et d'installation lié au système. S'assure que les procédures sont suivies, en particulier celles concernant la sûreté et sécurité. (COPS402/M)

Utilise tout les logiciels disponibles ou les outils spécialistes de contrôle pour rester à l'écoute et contrôler le hardware et software. Identifie et rectifie l'ensemble des exceptions opérationnelles et des conditions d'erreur et gère raisonnablement la résolution des événements ou des incidents inattendus ou extraordinaires. S'assure que les utilisateurs, les spécialistes et d'autres sont tenus informés du progrès et du statut en utilisant les méthodes appropriées. (COPS403/M)

Fournit des rapports techniques écrits et oraux aux spécialistes sur les aspects du statut du système. Fournit des rapports non techniques aux utilisateurs et aux manageurs. (COPS404/M)

Gère la réponse aux enquêtes pour les utilisateurs, spécialistes et autres, en prioritisant si nécessaire, et en traitant avec l'ensemble des problèmes, en escaladant seulement ceux qui ont besoin de l'attention de spécialiste ou de la hiérarchie. (COPS405/M)

Examine les infractions extrêmement sensibles ou complexes repérées. Obtient des informations factuelles et formule des avis concernant les infractions à travers l'interrogation de tous les niveaux de personnel. Remonte au management toutes les infractions de sécurité réelles ou potentielles (SCAD 401/M)

Examine les demandes d'accès aux systèmes données par le personnel de support et toutes les demandes concernant la sécurité du SI, la planification d'évènements et les activités de l'entreprise. Implémente et adopte des techniques connues pour répondre à de nouvelles conditions d'accès ou fournit une interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service quand les moyens existants sont considérés inadéquats.(SCAD402/M)

Identifie les besoins et crée des rapports contrôlables, de la documentation utilisateur et de la documentation sur la sécurité pour tous les services et les systèmes en relation avec la sécurité du SI en s'assurant que les registres fournissent un historique des infractions, des résolutions et des actions correctives. En accord avec le personnel de sécurité senior, renseigne les procédures nouvelles ou mises à jour en lien avec le contrôle de sécurité de tout l'environnement SI, systèmes, produits ou services pour montrer une constante implication dans le contrôle. (SCAD403/M)

Participe à la plupart des réunions de revue de convention de service, à la production d'accords de nouvelles conventions de service, et à l'extension de convention de service existantes. (SLMO405/O)

Produit et met à jour le catalogue de service de l'organisation et le modèle et critère de la convention de service. (SLMO406/O)

Maintient les outils et process de gestion du niveau de service. (SLMO407/O)

A partir des manuels et la documentation techniques et, après consultation des utilisateurs, les manuels utilisateurs. Fait des formations aux utilisateurs de tout niveau concernant tous les modes d'utilisation ainsi que sur les possibilités d'utilisation, y compris le traitement des exceptions. (USUP406/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : diplômé BAC +4 ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Dispose d'une expérience professionnelle dans une fonction de niveau 3 avec de la gestion de niveau de service et du support utilisateur. A une très bonne compréhension des niveaux de service et de l'environnement client

Montre de bonnes compétences relationnelles et capacité à traiter avec des utilisateurs, des clients et des fournisseurs

A une large connaissance et compréhension des concepts informatiques et des principes et processus de mise en ouvre et fourniture de services informatiques. Montre une capacité d'analyse et de gestion des problèmes résultant de l'utilisation des systèmes d'information.

### Connaissance techniques et autres

Compétences de supervision / surveillance

Approche analytique de la gestion de problème

### Comportements

Capacité d'analyse

Raisonnement conceptuel

Planning et organisation

Suivi et contrôle

Influence et persuasion

| |
|---|
| Perspectives stratégiques |
| Focus client |
| Flexibilité |
| Créativité |
| Souci du détail |
| Capacités relationnelles |
| Expression orale |
| Expression écrite |

# Support 1er Niveau - Niveau 5 (SEF5)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Support 1er Niveau**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 5 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |
| SLMO | Suivi et contrôle du niveau de service | Niveau 5 | Le suivi et le reporting du niveau de service réalisé comparé aux objectifs du contrat de service. L'utilisation d'outils pour noter, analyser, sauvegarder et reporter la qualité de service de façon très précise (mise en place d'indicateurs). |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 5 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ASUP | Support Application | Niveau 4 | L'apport d'un service de support lié aux applications. Le support peut être procuré à la fois aux utilisateurs de l'application et aux fonctions de support telles que le help desk. Le support prend typiquement la forme de recherche et de résolution de problème et procure de l'information sur les systèmes. Il peut aussi inclure le suivi de leurs performances. Les problèmes peuvent être résolus en apportant du conseil ou de la formation aux utilisateurs, en corrigeant les erreurs, en effectuant des modifications et en définissant des améliorations en étroite collaboration avec les développeurs |
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 5 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |

## Description du niveau

**Niveau 5**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Adresse les incidents et problèmes des systèmes et services, décide d'une action immédiate, et coordonne les investigations et les propositions de changement et de contournements. Initie et contrôle l'exécution des solutions retenues, en liaison étroite avec le service help desk, la gestion de configuration et les fonctions de gestion du SI. (PBMG501/M)

Détermine et lance des mesures préventives, telles que l'identification et la recherche concernant le logiciel suspect et autres composants. S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans les systèmes et les services introduits sont compris et gérés comme ceux qui résultent des incidents opérationnels. Contrôle les déviations par rapport aux besoins des niveaux de service internes et/ou externes convenus, et met en place des actions appropriées. (PBMG502/M)

Tient les collaborateurs concernés (y compris utilisateurs, fournisseurs et spécialistes) informés du statut des systèmes et services, par la production directe ou déléguée de rapports et registres sur les données du problème ou défaut. Vérifie que des actions convenues relatives à l'investigation et à l'évacuation de problème sont prises dans les délais alloués. (PBMG503/M)

Prend des décisions et donne des informations et des conseils, tels que le reporting sur l'obtention des objectifs dans le contrôle des incidents, en conformité avec les accords de niveau de service. (PBMG504/M)

Analyse les incidents et les problèmes pour mettre en évidence les tendances et les domaines potentiels de problème, de sorte que des actions puissent être entreprises pour réduire au minimum la possibilité d'incident et pour améliorer le processus de reporting de problème, l'analyse et l'évacuation du problème. Met en place des plans et des stratégies pour étudier et résoudre des incidents et des problèmes. Évalue les causes probables des incidents et les conséquences des problèmes existants et des défauts connus, afin d'améliorer la politique établie de gestion de problème. (PBMG505/M)

Prend la responsabilité de la présentation des rapports adéquats, précis et opportuns sur les niveaux de service actuels atteints en comparaison avec les objectifs fixés dans la convention de service. S'assure que les échecs significatifs pour atteindre la cible sont portés à l'attention de l'entité au bon niveau de management. (SLMO501/M)

En liaison avec le management et les spécialistes ,si nécessaire, sélectionne les outils appropriés pour contrôler, analyser et faire le reporting de la performance actuelle en comparaison avec la convention de service sous une forme précise et efficace. (SLMO502/M)

Est en contact régulièrement avec les fournisseurs et les utilisateurs de service pour revoir et faire progresser la performance en accord avec la convention de service. (SLMO503/M)

Met en place les revues majeures de convention de service. Négocie les changements et les améliorations de la convention. (SLMO504/M)

S'assure que la fonction de gestion du niveau de service est bien documentée de façon efficace, pertinente et régulière. Gère le process de progrès continu dans la fourniture de service à l'organisation, met en place des actions pour y remédier si nécessaire. (SLMO505/M)

S'assure que toutes les demandes d'assistance des utilisateurs sont traitées rapidement et efficacement. Prend des initiatives pour s'assurer que les utilisateurs utilisent efficacement les équipements disponibles. (USUP501/M)

Fait preuve d'engagement et d'ingéniosité dans l'utilisation des équipements disponibles dans des situations exceptionnelles, en diagnostiquant les causes principales des difficultés, et en concevant des solutions pour s'assurer que l'effet sur les opérations est réduit au minimum. (USUP502/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être directement résolues, Tient un rôle d'interface au plus haut niveau entre les utilisateurs et les fournisseurs de service. S'assure que les mesures prioritaires et les procédures d'escalade sont appliquées efficacement et que toutes les plaintes sont résolues de façon responsable et professionnelle. (USUP503/M)

Pilote la gestion des incidents, leur état d'avancement et la vitesse de résolution. Propose des améliorations et des recommandations de changements pour les systèmes, produits ou services. (USUP504/M)

Informe les utilisateurs sur les plans et les politiques de l'organisation pour la fourniture de Desk top systems, les produits et les services à moyen et long terme et donne un avis sur l'impact de tels plans. (USUP505/M)

### Tâches complémentaires

Planifie le travail de l'équipe support applicatif, en tenant compte des compétences des individus et des exigences du travail. S'assure que tout travail est réalisé et documenté conformément aux standards, méthodes et procédures requises.(ASUP401/M)

Met en place et maintient les procédures et outils pour l'enregistrement et la résolution correcte des demandes d'assistance. S'assure que les outils d'assistance appropriés sont disponibles et mis à jour et que les équipes sont formées pour les utiliser.(ASUP402/M)

S'assure que les demandes d'assistance sont correctement enregistrées, attribuées et traitées d'une manière opportune et conformément aux standards. S'assure que les utilisateurs sont bien tenus informés du progrès et qu'une action corrective est menée pour éviter ou minimiser les retards. (ASUP403/M)

Apporte conseil et aide aux collègues moins expérimentés quand cela est demandé. (ASUP405/M)

Contribue à l'évaluation ou à l'établissement du système de gestion de changement, en assurant la conformité aux normes de documentation. Maintient le système de gestion de changement conformément aux procédures convenues. (CHMG501/M)

Gère les changements en tenant compte des priorités pouvant influencer le niveau de service et la sécurité. Apporte conseil aux utilisateurs en les informant des priorités et de la planification possible de la mise en œuvre de ces changements (CHMG502/M)

Participe aux réunions des revues de changement s'assurant que les changements sont réalisés pour maintenir le niveau de service et l'infrastructure requise. (CHMG503/M)

Agit par délégation de pouvoir pour mettre des changements considérés comme nécessaires pour assurer la sûreté et l'efficacité de l'infrastructure (CHMG504/M)

Analyse des enregistrements de changements pour déterminer les tendances et les problèmes qui arrivent et rectifie avec les autres départements et/ou les clients/utilisateurs (CHMG505/M)

Apporte des conseils aux clients/utilisateurs sur l'impact des demandes de changement et s'assure que les analyses d'impact appropriées sont effectuées avant que le changement ne soit autorisé (CHMG506/M)

Apporte des informations et des statistiques sur les progrès des changements au management et les clients/utilisateurs, y compris sur les changements réalisés ayant eu un impact sur le niveau de service (CHMG507/M)

Favorise la connaissance de l'importance d'un processus structuré de gestion de changement (CHMG508/M)

Analyse les processus de gestion de problème et conseille sur toute amélioration qui pourrait être mise en application, à l'aide de n'importe quels outils disponibles. (PBMG506/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : diplômé BAC +4 ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : Dispose d'une expérience professionnelle dans une  fonction de niveau 4 avec de la gestion de problème et de niveau de service et du support utilisateur. A une très bonne compréhension des niveaux de service et de l'environnement client

Montre de bonnes compétences relationnelles et capacité à  traiter avec des utilisateurs, des clients et des fournisseurs

A une profonde connaissance et une pratique des concepts informatiques associées à une connaissance pratique de la résolution de problème et des principes et processus de mise en ouvre et fourniture de services informatiques.

Très bonne compréhension.

### Connaissance techniques et autres

Techniques de reporting

Connaissances des métriques

### Comportements

Raisonnement conceptuel

Planning et organisation

Suivi et contrôle

Influence et persuasion

Perspectives stratégiques

Leadership

Délégation

Prise de décisions

Capacités à donner des orientations

Focus client

Capacités relationnelles

Expression orale

Expression écrite

# Support 2ème Niveau - Niveau 1 (SES1)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Support 2ème Niveau**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 1 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 1 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.

**Influence**

A la responsabilité de ses propres actions

**Complexité du travail**

Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.

**Compétences principales**

Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.

**Formation et Développement**

Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

Conseille quotidiennement les utilisateurs sur les systèmes, produits et services qui leurs sont alloués. (USUP101/M)

Est l'interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service. Cette interface inclut également une analyse et un diagnostic des incidents (USUP102/M)

Assiste les utilisateurs pour une utilisation plus efficace des systèmes, produits et services. Effectue un diagnostic préalable des problèmes et avise ces derniers des solutions qui s'appliquent. (USUP103/M)

### Tâches complémentaires

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN101/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; Suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique (HSIN102/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associés, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés si nécessaire. Documenter les résultats en accord avec les procédures définies (HSIN103/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN104/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

-BAC + 2 minimum en informatique système ou expérience terrain (1 an) dans laquelle il a montré une aptitude dans l'analyse et le développement

-Approche analytique et logique de la résolution de problème, prudent et attentif au détail

### Connaissance techniques et autres

-Informé des  standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession

-Bonne connaissance des outils de développement d'application

-Bonne connaissance des langages de programmation

-Informé des infrastructures d'exploitation (ex. : matériels, bases de données, langages de base)

Autres savoir-faire :

-Bonne connaissance des techniques de gestion du temps

### Comportements

-Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

-Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en oeuvre les moyens pour combler les écarts

-Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase

-Orientation vers le résultat : atteint les objectifs, les engagements même avec un environnement défavorable

-Persévérance : atteint ses objectifs et respecte ses engagements même dans des circonstances défavorables

-Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches entreprises, en s'assurant que rien n'est oublié

# Support 2ème Niveau - Niveau 2 (SES2)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Support 2ème Niveau**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 2 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 2 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| NTAS | Administration et support des réseaux | Niveau 2 | L'administration quotidienne du réseau comprenant la résolution des problèmes utilisateurs, la sauvegarde et la restauration des données, la production de statistiques de performance du réseau, la production d'informations de diagnostic sur le réseau et l'étude de sites. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |
| SCAD | Administration de la sécurité | Niveau 2 | L'autorisation et le suivi des accès de tous les équipements, installations et infrastructure informatiques en concordance avec la politique établie. Ceci inclut la recherche des accès non autorisés et la performance des autres fonctions administratives liées au management de la sécurité. |
| SYSP | Programmation de systèmes | Niveau 3 | L'expertise technique spécialisée en installation, test, tuning, mise à jour et maintenance, à la fois pour les logiciels internes et externes, tels que les systèmes d'exploitation, les produits de gestion de données, produits logiciels bureautique ou autre. |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

| Tâches principales |
| --- |
| Apporte des conseils aux utilisateurs sur les systèmes, les produits et les services qui sont mis à leur disposition. (USUP201/M) |
| Est l'interface entre les utilisateurs et le fournisseur de services. Cette interface inclut également une analyse et un diagnostic des incidents. (USUP202/M) |
| Etablit le diagnostic initial de tous les problèmes et donne des solutions connues. (USUP203/M) |
| **Tâches complémentaires** |
| Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN201/M) |
| Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; Suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants / utilisateurs, production (HSIN202/M) |
| Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN203/M) |
| Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN204/M) |
| Utilise des logiciels de management des systèmes, réseaux et l'équipement approprié d'analyse pour recueillir des statistiques courantes de charge de réseau, des modèles de performance, et crée des rapports. (NTAS201/M) |
| Effectue la configuration/installation de routine et la reconfiguration du matériel et du logiciel. (NTAS202/M) |
| Utilise des outils de gestion de réseau pour étudier, diagnostiquer et résoudre des problèmes de réseau en dessous des tolérances de l'accord de niveau de service, en se rapportant aux utilisateurs de réseau, à tout autre personnel, et aux fournisseurs, selon les besoins. (NTAS203/M) |
| En utilisant des procédures standard et des outils, effectue des tâches définies liées à la planification, à l'installation, à la mise à niveau, aux opérations, au contrôle et à la maintenance des réseaux locaux et étendus pour la communication des données, de la voix, du texte ou des images dans un ou plusieurs systèmes informatiques. (NTAS204/M) |
| En utilisant des procédures standard et des outils, effectue le back up défini des données, ainsi que la reconstitution requise pour ces données. (NTAS205/M) |
| Examine et recoupe les informations concernant des infractions avec les enregistrements consignés dans le cadre de procédures automatisées conformément aux normes et procédures de sécurité établies. |
| Eltablit des rapports et des recommandations pour le suivi de la gestion de la sécurité.(SCAD201/M) |
| Aide les utilisateurs à définir leurs besoins pour qu'ils puissent accéder à leurs nouvelles habilitations. |
| Administre et opère des contrôles d'accès concernant une ou plusieurs plate-formes afin de fournir un service d'accès continu et sécurisé.(SCAD202/M) |
| Pour tous les services et les systèmes en lien avec la gestion de la sécurité, établit des enregistrements à jour et une documentation pour les utilisateurs. (SCAD203/M) |
| Participe, notamment aux dispositifs de plans de sauvegarde. |
| Fournit des conseils et prend en charge la plupart des demandes de renseignements concernant la sécurité, la planification.(SCAD204/M) |
| Revoie le déblocage, la mise à jour et les impressions fournies par les fournisseurs de logiciel système et identifie ceux pour lesquels une action est nécessaire. Maintient sa connaissance des solutions de logiciel et de matériel existante et nouvelle et développe des plannings de mise à niveau. (SYSP301/M) |
| Adapte le logiciel système pour s'assurer que la fonctionnalité du matériel installé est entièrement exploitée. Prépare des procédures d'exécution de logiciel avec des mesures d'urgence de retour en arrière. Installe et teste de nouvelles versions de logiciel système. (SYSP302/M) |
| Étudie les problèmes de service potentiels et actuels, recommande des solutions. Suit des procédures formelles pour planifier et tester les solutions proposées. (SYSP303/M) |
| En cas d'échec du logiciel système, rassemble les informations critiques, en respectant les procédures convenues. Analyse toute la documentation, la corbeille et des logs concernant l'échec du système afin d'identifier l'élément qui a provoqué l'échec. Isole les échecs et recommande des actions pour éviter les problèmes et pour permettre la restauration des services. Communique avec des fournisseurs pour obtenir le code correctif, installe et teste le code pour assurer la résolution permanente du problème. (SYSP304/M) |
| Prépare et met à jour la documentation opérationnelle pour les produits du logiciel système concernés. Conseille les collaborateurs du service des études et de la production pour une utilisation correcte et efficace du logiciel système. (SYSP305/M) |
| Collecte les données de performance pour contrôler l'efficacité du système au regard des niveaux de service convenus. Contrôle l'utilisation des ressources et les taux d'échec des systèmes installés et fournit un rapport à ses supérieurs. (SYSP306/M) |
| Rassemble les statistiques de performance des plates-formes du SI, pour valider les recommandations pour le réglage du logiciel système. Adapte les paramètres du logiciel système pour maximiser le débit et l'efficacité. (SYSP307/M) |
| Pour tous les produits, services et systèmes en tenant compte du domaine de responsabilité, démontre, installe et met à niveau. Fournit des informations sur les mises à jour, les erreurs connues, les changements de disponibilité, les nouveaux équipements etc... (USUP204/O) |

Interprète les manuels techniques ou de procédure pour les utilisateurs non techniques et réalise la formation courante dans l'utilisation normale des systèmes, produits et services, en fournissant des informations sur l'étendue des possibilités. (USUP205/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

BAC + 4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Maîtrise du niveau 1 dans un des métiers de la filière « Développement & Maintenance

Approche analytique et logique de la résolution de problème

Sait apprécier l'importance des contraintes commerciales

Connaissance de l'environnement machine, système et des utilitaires de développement, des processus de développement du système d'information

### Connaissance techniques et autres

Connaissance des standards de la société, de l'industrie et de la professionConnaissance des outils de développement d'applicationConnaissance des langages de programmationConnaissance des logiciels de bases de donnéesConnaissance des standards, techniques et méthodes de développement d'application Bonne connaissance des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base)

Connaissance des packages applicatifs standardisés (ERP, SFA, CRM, etc..)

Autres savoir-faire et technique :

Bonne connaissance des techniques de gestion du temps

Bonne connaissance des techniques de capture d'information

Bonne connaissance de la gestion de la qualité

Connaissance des techniques de tests

Connaissance de l'architecture de bases de données

Connaissance avec les techniques du service clients Atos

### Comportements

Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants

Numération : comprend les métriques associés à un problème ou à une situation, leur signification et relation et est capable de les utiliser pour identifier les solutions.Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en oeuvre les moyens pour combler les écarts

Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase

Orientation vers le résultat : atteint les objectifs, les engagements même avec un environnement défavorable

Persévérance : atteint ses objectifs et respecte ses engagements même dans des circonstances défavorables

Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches entreprises, en s'assurantque rien n'est oublié

Travail en équipe : travaille en coopération (plutôt qu'en compétition) avec les autres pour atteindre et réaliser des objectifs communs

# Support 2ème Niveau - Niveau 3 (SES3)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Support 2ème Niveau**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 4 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 3 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| AUDT | Audit des systèmes d'information | Niveau 4 | L'appréciation indépendante des mécanismes informatiques existants, leur amélioration, les nouveaux développements ou les process de gestion afin de vérifier que tous les aspects sont conformes aux standards reconnus, l'état de l'art ou les exigences spécifiques. Ce rôle peut inclure par exemple l'audit du patrimoine PC, des outils sécurité réseau, des firewalls et sécurité internet, des systèmes temps réel ou la conception d'applications. |
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 3 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 3 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| NTAS | Administration et support des réseaux | Niveau 3 | L'administration quotidienne du réseau comprenant la résolution des problèmes utilisateurs, la sauvegarde et la restauration des données, la production de statistiques de performance du réseau, la production d'informations de diagnostic sur le réseau et l'étude de sites. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |
| NTCO | Contrôle des réseaux | Niveau 4 | Le support quotidien, opérationnel et le contrôle de tout l'équipement concernant l'infrastructure réseau. |
| SCAD | Administration de la sécurité | Niveau 3 | L'autorisation et le suivi des accès de tous les équipements, installations et infrastructure informatiques en concordance avec la politique établie. Ceci inclut la recherche des accès non autorisés et la performance des autres fonctions administratives liées au management de la sécurité. |
| SYSP | Programmation de systèmes | Niveau 3 | L'expertise technique spécialisée en installation, test, tuning, mise à jour et maintenance, à la fois pour les logiciels internes et externes, tels que les systèmes d'exploitation, les produits de gestion de données, produits logiciels bureautique ou autre. |

## Description du niveau

## Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

# Tâches

### Tâches principales

Obtient des données et des informations pour aider à la résolution des problèmes. Fait le rapprochement entre des incidents non résolus, des problèmes existants et des erreurs connues. S'assure que les incidents et les problèmes sont bien documentés selon la configuration du système de reporting des problèmes (PBMG401/M)

Classifie et priorise des incidents non résolus. Initialise et coordonne des recherches pour découvrir des causes. Fais avancer la mise en œuvre des actions de résolution. S'assure que les investigations sont bien documentées pour faciliter l'exécution optimale des solutions (PBMG402/M)

S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans le système et les services d'exploitation sont compris et gérés de la même façon que ceux soulevés par des incidents opérationnels. S'assure que l'on répond aux besoins et exigences à la fois internes et externes de niveau de service. (PBMG403/M)

Maintient les collaborateurs informés de l'état des systèmes et services en produisant des données de reporting extraites du système de gestion de configuration. S'assure que les actions convenues sont prises dans les délais alloués. (PBMG404/M)

Aide à l'analyse des incidents et des problèmes pour montrer les tendances et les zones de problèmes potentielles de façon à ce que des actions puissent être prises pour minimiser la répétition des incidents et pour améliorer le process de reporting et d'analyse. Suit, planifie et agit pour rechercher et résoudre les incidents et les problèmes incluant ceux des fournisseurs et spécialistes concernés. Contribue aux décisions politiques de gestion des problèmes. (PBMG405/M)

Fournit des conseils détaillés à tous les utilisateurs pour une utilisation efficace des systèmes, produits et services disponibles. Fait preuve d'ingéniosité dans l'application de son savoir-faire dans des situations non standards. (USUP301/M)

Assiste les utilisateurs pour une utilisation plus efficace des systèmes, produits et services. Effectue des recherches sur des problèmes complexes pour diagnostiquer les causes réelles. Aide les utilisateurs à résoudre le problème. (USUP302/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être résolues, tient un rôle efficace d'interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service qui donnent l'information nécessaire au diagnostic, selon les procédures établies. Détermine les priorités de résolution, surveille les progrès et applique les procédures d'escalade pour les problèmes qui ne progressent pas de façon satisfaisante. (USUP303/M)

Propose, discute et évalue les solutions potentielles avec les fournisseurs de service et met en place les modifications convenues ou rajouts. (USUP304/M)

Interprète les manuels et la documentation techniques et fournit des manuels d'instruction pour les utilisateurs novices. Fait des formations pour les modalités d'usage des systèmes, produits et services en donnant des informations sur la gamme des possibilités d'utilisation, y compris le traitement des exceptions. (USUP306/M)

### Tâches complémentaires

Prépare les programmes de test pour déterminer leur conformité avec les critères applicables au système d'information ou aux applications. (AUDT401/M)

Conduit des tests au regard de ces critères et évalue les résultats en fonction des objectifs définis. (AUDT402/M)

Ebauche une partie, ou la totalité des rapports sur la conformité de la partie auditée du SI. (AUDT403/M)

Assiste la gestion des changements de l'infrastructure par la production de planning des demandes de changement. (CHMG301/M)

Enregistre les demandes de changement sur la base de données de gestion de changement, en assurant l'exactitude et l'uniformité des données. (CHMG302/M)

Contrôle l'avancement des changements avec les départements concernés pour s'assurer que les données sont à jour. (CHMG303/M)

Contacte les clients/utilisateurs (pour qui le service de gestion de changements est fourni) pour relever les questions et fournir les informations. (CHMG304/M)

Gère la base de données de client/utilisateur. (CHMG305/M)

Interroge la base de données de client/utilisateur pour produire des rapports pour les groupes qui vérifient les changements, tels que les comités consultatifs de changement, et pour les clients et le management. (CHMG306/M)

Fais circuler la documentation concernant les changements aux clients/utilisateurs. (CHMG307/M)

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel (particulièrement ceux qui requièrent une plus grande expertise en installation) ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN301/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants – utilisateurs, production (HSIN302/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés ou des ressources externes si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN303/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN304/M)

Aider à la résolution de problèmes (par exemple de performance insuffisante) et d'erreurs susceptibles d'intervenir , et plus particulièrement ceux qui nécessitent une plus forte expertise en installation (HSIN305/M)

Apporter de l'aide technique et du conseil à des collègues moins expérimentés (HSIN306/M)

Utilise des logiciels de gestion des systèmes, réseaux et l'équipement approprié d'analyse pour recueillir des statistiques courantes de charge de réseau, de performance, et crée des rapports comprenant des propositions d'amélioration. (NTAS301/M)

Analyse l'emplacement des rapports d'enquêtes et développe les spécifications des besoins et planifie l'installation et la commande du matériel et du logiciel. (NTAS302/M)

Utilise des logiciels de management des systèmes, réseaux pour créer les modèles ad-hoc de réseau et les analyses statistiques de réseau complexe. (NTAS303/M)

Étudie et diagnostique des problèmes complexes de réseau, en travaillant avec les utilisateurs, tout autre personnel et les fournisseurs si nécessaire. Résout ces problèmes, en coopérant avec la fonction capacity management, pour maintenir la performance globale du réseau. (NTAS304/M)

Choisit des procédures standards et des outils appropriés, et effectue des tâches définies liées à la planification, à l'installation, à la mise à niveau, aux opérations, au contrôle et à la maintenance des réseaux locaux et étendus pour la communication des données, de la voix, du texte ou des images dans un ou plusieurs systèmes informatiques. (NTAS305/M)

Donne son avis sur les besoins des réseaux de transmission de systèmes d'information installés et prévus. Cela comprend la sécurité, les caractéristiques du matériel et du logiciel associés et des objectifs de performance et de qualité du service. (NTCO401/M)

Etudie, avec les utilisateurs, et autres collaborateurs et fournisseurs, l'utilisation du réseau, la performance et la qualité du service fourni par le réseau et ses composants : le matériel, le logiciel, la transmission et les fonctions support. (NTCO402/M)

Diagnostique et résout des problèmes de réseau, en utilisant des techniques spécialisées, outils méthodes ou critères appropriés. S'assure que les niveaux de service convenus sont pris en compte ainsi que les besoins de qualité, de sécurité, de disponibilité et de sûreté. (NTCO403/M)

Se tient informé de toute législation ou autres règlements externes qui affectent la sécurité à l'intérieur d'un domaine d'activité défini.(SCAD301/M)

Examine et recoupe les informations concernant des infractions avec les enregistrements consignés dans le cadre de procédures automatisées conformément aux normes et procédures de sécurité établies. Etablit des rapports et des recommandations pour le suivi de la gestion de la sécurité (SCAD302/M)

Aide les utilisateurs dans la définition de leurs besoins pour qu'ils puissent accéder à leur nouvelle habilitation. Opère et administre des contrôles d'accès logiques et des services sécurisés de toutes les plate-formes employées, afin de fournir un service continu et sécurisé à toutes les équipes du SI. (SCAD303/M)

Pour tous les services et les systèmes en lien avec la gestion de la sécurité, établit des enregistrements à jour et une documentation pour les utilisateurs. Participe à la préparation et à la maintenance d'autres documentations comme les dispositifs de plans de sauvegarde, particulièrement des données. (SCAD304/M)

Fournit des conseils et prend en charge la totalité des demandes concernant la sécurité, la planification et les activités de la fonction.(SCAD305/M)

Revoie le déblocage, la mise à jour et les impressions fournies par les fournisseurs de logiciel système et identifie ceux pour lesquels une action est nécessaire. Maintient sa connaissance des solutions de logiciel et de matériel existante et nouvelle et développe des plannings de mise à niveau. (SYSP301/M)

Adapte le logiciel système pour s'assurer que la fonctionnalité du matériel installé est entièrement exploitée. Prépare des procédures d'exécution de logiciel avec des mesures d'urgence de retour en arrière. Installe et teste de nouvelles versions de logiciel système. (SYSP302/M)

Étudie les problèmes de service potentiels et actuels, recommande des solutions. Suit des procédures formelles pour planifier et tester les solutions proposées. (SYSP303/M)

En cas d'échec du logiciel système, rassemble les informations critiques, en respectant les procédures convenues. Analyse toute la documentation, la corbeille et des logs concernant l'échec du système afin d'identifier l'élément qui a provoqué l'échec. Isole les échecs et recommande des actions pour éviter les problèmes et pour permettre la restauration des services. Communique avec des fournisseurs pour obtenir le code correctif, installe et teste le code pour assurer la résolution permanente du problème. (SYSP304/M)

Prépare et met à jour la documentation opérationnelle pour les produits du logiciel système concernés. Conseille les collaborateurs du service des études et de la production pour une utilisation correcte et efficace du logiciel système. (SYSP305/M)

Collecte les données de performance pour contrôler l'efficacité du système au regard des niveaux de service convenus. Contrôle l'utilisation des ressources et les taux d'échec des systèmes installés et fournit un rapport à ses supérieurs. (SYSP306/M)

Rassemble les statistiques de performance des plates-formes du SI, pour valider les recommandations pour le réglage du logiciel système. Adapte les paramètres du logiciel système pour maximiser le débit et l'efficacité. (SYSP307/M)

En accord avec les clients/utilisateurs, explique tous les dispositifs, les besoins de plans, les installations et commissions Desk top systems, produits et services et leur mise à niveau. (USUP305/O)

Interprète les manuels et la documentation techniques et fournit des manuels d'instruction pour les utilisateurs novices. Fait des formations pour les modalités d'usage des systèmes, produits et services en donnant des informations sur la gamme des possibilités d'utilisation, y compris le traitement des exceptions. (USUP306/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac + 4 ou 5 informatique +/ou exp.

Bonne connaissance d'un élément technique différentiant (réseau, système d'exploitation)

Connaissances informatiques générales

### Connaissance techniques et autres

Savoir-faire technique dans un domaine

Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

Bonne expression écrite et orale

### Comportements

Capacité conceptuelle

Travail en équipe

Capacité d'analyse

Sens du service

Bon relationnel

Etre organisé et savoir gérer les priorités

Rigoureux

# Support 2ème Niveau - Niveau 4 (SES4)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Support 2ème Niveau**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 4 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 4 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| AUDT | Audit des systèmes d'information | Niveau 4 | L'appréciation indépendante des mécanismes informatiques existants, leur amélioration, les nouveaux développements ou les process de gestion afin de vérifier que tous les aspects sont conformes aux standards reconnus, l'état de l'art ou les exigences spécifiques. Ce rôle peut inclure par exemple l'audit du patrimoine PC, des outils sécurité réseau, des firewalls et sécurité internet, des systèmes temps réel ou la conception d'applications. |
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 4 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 3 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| NTCO | Contrôle des réseaux | Niveau 5 | Le support quotidien, opérationnel et le contrôle de tout l'équipement concernant l'infrastructure réseau. |
| SCAD | Administration de la sécurité | Niveau 4 | L'autorisation et le suivi des accès de tous les équipements, installations et infrastructure informatiques en concordance avec la politique établie. Ceci inclut la recherche des accès non autorisés et la performance des autres fonctions administratives liées au management de la sécurité. |
| SYSP | Programmation de systèmes | Niveau 4 | L'expertise technique spécialisée en installation, test, tuning, mise à jour et maintenance, à la fois pour les logiciels internes et externes, tels que les systèmes d'exploitation, les produits de gestion de données, produits logiciels bureautique ou autre. |

## Description du niveau

**Niveau 4**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Obtient des données et des informations pour aider à la résolution des problèmes. Fait le rapprochement entre des incidents non résolus, des problèmes existants et des erreurs connues. S'assure que les incidents et les problèmes sont bien documentés selon la configuration du système de reporting des problèmes (PBMG401/M)

Classifie et priorise des incidents non résolus. Initialise et coordonne des recherches pour découvrir des causes. Fais avancer la mise en œuvre des actions de résolution. S'assure que les investigations sont bien documentées pour faciliter l'exécution optimale des solutions (PBMG402/M)

S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans le système et les services d'exploitation sont compris et gérés de la même façon que ceux soulevés par des incidents opérationnels. S'assure que l'on répond aux besoins et exigences à la fois internes et externes de niveau de service. (PBMG403/M)

Maintient les collaborateurs informés de l'état des systèmes et services en produisant des données de reporting extraites du système de gestion de configuration. S'assure que les actions convenues sont prises dans les délais alloués. (PBMG404/M)

Aide à l'analyse des incidents et des problèmes pour montrer les tendances et les zones de problèmes potentielles de façon à ce que des actions puissent être prises pour minimiser la répétition des incidents et pour améliorer le process de reporting et d'analyse. Suit, planifie et agit pour rechercher et résoudre les incidents et les problèmes incluant ceux des fournisseurs et spécialistes concernés. Contribue aux décisions politiques de gestion des problèmes. (PBMG405/M)

Aide à la résolution des problèmes clients en fournissant un conseil et des indications personnalisées et détaillées à des utilisateurs de tous niveaux pour une bonne utilisation des systèmes, des produits et des services disponibles. Fait preuve d'ingéniosité dans l'application de son savoir-faire dans des situations non-standards. (USUP401/M)

Assiste les utilisateurs ayant rencontré des difficultés dans l'utilisation des systèmes d'information, produits ou services, dans l'étude des situations complexes pour diagnostiquer les causes réelles. Met en œuvre des solutions connues et assiste les utilisateurs dans la résolution du problème. (USUP402/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être directement résolues, tient un rôle d'interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service. Applique les directives pour établir des priorités dans la résolution, le contrôle des progrès, et l'application des procédures d'escalade pour les problèmes ne progressant pas d'une manière satisfaisante. Gère toutes les réclamations efficacement et professionnellement. (USUP403/M)

Propose, discute et évalue les solutions potentielles avec des fournisseurs de service et met en place les modifications convenues ou ajouts. (USUP404/M)

Après consultation des utilisateurs, explique tous les dispositifs, les besoins de plans, les installations et commissions desk top systems, produits et services et leur mise à niveau. (USUP405/M)

### Tâches complémentaires

Prépare les programmes de test pour déterminer leur conformité avec les critères applicables au système d'information ou aux applications. (AUDT401/M)

Conduit des tests au regard de ces critères et évalue les résultats en fonction des objectifs définis. (AUDT402/M)

Ebauche une partie, ou la totalité des rapports sur la conformité de la partie auditée du SI. (AUDT403/M)

Produit des plannings de demande de changements pour gérer les changements dans l'infrastructure. (CHMG401/M)

Administre la base de données de gestion de changement, en assurant l'exactitude et l'uniformité des données. (CHMG402/M)

Maintient les liens avec les clients/utilisateurs pour résoudre les demandes. (CHMG403/M)

Interroge la base de données de client/utilisateur pour produire des rapports pour les groupes qui vérifient les changements, tels que les comités consultatifs de changement, et pour les clients et le management. (CHMG404/M)

Contribue au développement des procédures de gestion de changements.

(CHMG405/M)

Tient le rôle de secrétaire lors des réunions de revue de changement, telles que les comités consultatifs de changement, en fournissant toute la documentation nécessaire concernant le statut des changements et rédige des rapports sur les décisions prises. (CHMG406/M)

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel (particulièrement ceux qui requièrent une plus grande expertise en installation) ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN301/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants – utilisateurs, production (HSIN302/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés ou des ressources externes si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN303/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN304/M)

Aider à la résolution de problèmes (par exemple de performance insuffisante) et d'erreurs susceptibles d'intervenir , et plus particulièrement ceux qui nécessitent une plus forte expertise en installation (HSIN305/M)

Apporter de l'aide technique et du conseil à des collègues moins expérimentés (HSIN306/M)

Prend la responsabilité des tâches dans l'installation, la mise à jour, le contrôle, la maintenance et l'utilisation efficace des réseaux locaux et étendus pour la transmission des données, voix, texte ou images dans un ou plusieurs systèmes d'information. (NTCO501/M)

Gère la quantité et de qualité convenues du service et support, en particulier l'intégrité et la confidentialité des informations fournies et envoyées aux utilisateurs, la performance des niveaux de service tels que le débit, la disponibilité et le temps de réponse, ainsi que la manipulation opportune et efficace des demandes de conseil ou d'action sur des problèmes. (NTCO502/M)

Prend la responsabilité de l'équipe ou des équipes de collaborateurs qui administrent la fourniture des équipements, du logiciel, des services de transmission, et d'autres services pour les réseaux de transmission, ceci incluant des actions sur la non-conformité. (NTCO503/M)

S'assure que l'utilisation du réseau, la performance et la qualité du service fourni par le réseau et ses composants : matériel, logiciel, services de transmission et fonctions support sont surveillées et passées en revue. (NTCO504/M)

Prend la responsabilité des équipes de collaborateurs pour étudier, diagnostiquer et résoudre tous les problèmes, y compris la négociation avec des utilisateurs, spécialistes, ou tout autre collaborateur et fournisseur concerné. De cette manière, s'assure que les besoins de qualité, de sécurité, de disponibilité et de sûreté sont pris en compte, en utilisant, si nécessaire, des techniques, outils, méthodes et critères spécialisés. (NTCO505/M)

Contrôle l'utilisation de méthodes établies, les outils et procédures de matériel et de logiciels utilisés pour la planification, l'installation, la configuration, les instructions, le contrôle et l'étude du réseau. Initialise et évalue les améliorations. (NTCO506/M)

Examine les infractions extrêmement sensibles ou complexes repérées. Obtient des informations factuelles et formule des avis concernant les infractions à travers l'interrogation de tous les niveaux de personnel. Remonte au management toutes les infractions de sécurité réelles ou potentielles (SCAD 401/M)

Examine les demandes d'accès aux systèmes données par le personnel de support et toutes les demandes concernant la sécurité du SI, la planification d'évènements et les activités de l'entreprise. Implémente et adopte des techniques connues pour répondre à de nouvelles conditions d'accès ou fournit une interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service quand les moyens existants sont considérés inadéquats.(SCAD402/M)

Identifie les besoins et crée des rapports contrôlables, de la documentation utilisateur et de la documentation sur la sécurité pour tous les services et les systèmes en relation avec la sécurité du SI en s'assurant que les registres fournissent un historique des infractions, des résolutions et des actions correctives. En accord avec le personnel de sécurité senior, renseigne les procédures nouvelles ou mises à jour en lien avec le contrôle de sécurité de tout l'environnement SI, systèmes, produits ou services pour montrer une constante implication dans le contrôle. (SCAD403/M)

Effectue l'analyse complète des impacts des nouvelles révisions de logiciel et recommande des plannings de mise à niveau. Vérifie les mises à niveau et les impressions fournies par des fournisseurs de logiciel système et identifie ceux pour lesquels une action est nécessaire. (SYSP401/M)

Conçoit et développe les codes utilisateur pour étendre ou adapter le logiciel système afin de répondre aux objectifs clients. Adapte le logiciel système pour assurer l'efficacité maximum. Prépare des procédures d'exécution du logiciel avec des mesures d'urgence de retour en arrière. Installe et teste de nouvelles versions de logiciel système. (SYSP402/M)

Étudie les problèmes potentiels et réels du service et recommande des solutions. Développe et utilise des procédures formelles pour planifier et tester les solutions proposées. (SYSP403/M)

Développe et utilise des procédures pour la collecte de l'information critique en cas d'échec de logiciel système. Analyse la documentation, la corbeille et des logs concernant l'échec du logiciel système afin d'identifier l'élément qui a provoqué l'échec. Isole les échecs et recommande des actions pour éviter les problèmes et pour permettre la restauration des services avec le minimum d'impact sur le business. Communique avec des fournisseurs pour obtenir le code correctif, installe et teste le code pour assurer la résolution permanente du problème. (SYSP404/M)

S'assure que la documentation opérationnelle pour les produits du logiciel système concerné est adaptée. Conseille et fournit les indications aux collaborateurs du service des études et de la production pour une utilisation correcte et efficace du logiciel système. (SYSP405/M)

Contrôle l'efficacité du système en rapport avec les niveaux de service convenus. Contrôle l'utilisation des ressources et les taux d'échec des systèmes installés et fournit un rapport à ses supérieurs. (SYSP406/M)

Rassemble les statistiques de performance des plateformes du SI, pour valider les recommandations pour le réglage du logiciel système. Adapte les paramètres du logiciel système pour maximiser le débit et l'efficacité. (SYSP407/M)

Conseille son management sur les développements significatifs sur les logiciels systèmes existants et nouveaux. (SYSP408/M)

A partir des manuels et la documentation techniques et, après consultation des utilisateurs, les manuels utilisateurs. Fait des formations aux utilisateurs de tout niveau concernant tous les modes d'utilisation ainsi que sur les possibilités d'utilisation, y compris le traitement des exceptions. (USUP406/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac + 4 ou 5 informatique + exp.Bonne connaissance d'un élément technique différentiant (réseau, système d'exploitation, base de données)

Bonnes connaissances informatiques générales

Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique

Connaissances de base de l'environnement applicatif

Bonne connaissance de l'infrastructure / architecture

Bonne connaissance de l'infrastructure informatique de l'entreprise

### Connaissance techniques et autres

Expérience dans un métier de support technique de 4-5 ans dans un domaine particulier.

Savoir évaluer l'importance des incidents

Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendusSavoir transmettre ses compétences

### Comportements

Etre réactif

Capacité conceptuelle

Travail en équipe

Capacité d'analyse

Sens du serviceBon relationnel

Etre organisé et savoir gérer les priorités

Rigoureux

Pédagogie

# Support 2ème Niveau - Niveau 5 (SES5)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Support 2ème Niveau**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 5 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 5 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| APAS | Appréciation et évaluation | Niveau 5 | L'apport de conseil ou le management concernant l'estimation des performances des informaticiens par rapport à des normes standards. |
| AUDT | Audit des systèmes d'information | Niveau 5 | L'appréciation indépendante des mécanismes informatiques existants, leur amélioration, les nouveaux développements ou les process de gestion afin de vérifier que tous les aspects sont conformes aux standards reconnus, l'état de l'art ou les exigences spécifiques. Ce rôle peut inclure par exemple l'audit du patrimoine PC, des outils sécurité réseau, des firewalls et sécurité internet, des systèmes temps réel ou la conception d'applications. |
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 5 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| NTCO | Contrôle des réseaux | Niveau 5 | Le support quotidien, opérationnel et le contrôle de tout l'équipement concernant l'infrastructure réseau. |
| SCAD | Administration de la sécurité | Niveau 4 | L'autorisation et le suivi des accès de tous les équipements, installations et infrastructure informatiques en concordance avec la politique établie. Ceci inclut la recherche des accès non autorisés et la performance des autres fonctions administratives liées au management de la sécurité. |
| SYSP | Programmation de systèmes | Niveau 4 | L'expertise technique spécialisée en installation, test, tuning, mise à jour et maintenance, à la fois pour les logiciels internes et externes, tels que les systèmes d'exploitation, les produits de gestion de données, produits logiciels bureautique ou autre. |

## Description du niveau

**Niveau 5**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**

Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Adresse les incidents et problèmes des systèmes et services, décide d'une action immédiate, et coordonne les investigations et les propositions de changement et de contournements. Initie et contrôle l'exécution des solutions retenues, en liaison étroite avec le service help desk, la gestion de configuration et les fonctions de gestion du SI. (PBMG501/M)

Détermine et lance des mesures préventives, telles que l'identification et la recherche concernant le logiciel suspect et autres composants. S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans les systèmes et les services introduits sont compris et gérés comme ceux qui résultent des incidents opérationnels. Contrôle les déviations par rapport aux besoins des niveaux de service internes et/ou externes convenus, et met en place des actions appropriées. (PBMG502/M)

Tient les collaborateurs concernés (y compris utilisateurs, fournisseurs et spécialistes) informés du statut des systèmes et services, par la production directe ou déléguée de rapports et registres sur les données du problème ou défaut. Vérifie que des actions convenues relatives à l'investigation et à l'évacuation de problème sont prises dans les délais alloués. (PBMG503/M)

Prend des décisions et donne des informations et des conseils, tels que le reporting sur l'obtention des objectifs dans le contrôle des incidents, en conformité avec les accords de niveau de service. (PBMG504/M)

Analyse les incidents et les problèmes pour mettre en évidence les tendances et les domaines potentiels de problème, de sorte que des actions puissent être entreprises pour réduire au minimum la possibilité d'incident et pour améliorer le processus de reporting de problème, l'analyse et l'évacuation du problème. Met en place des plans et des stratégies pour étudier et résoudre des incidents et des problèmes. Évalue les causes probables des incidents et les conséquences des problèmes existants et des défauts connus, afin d'améliorer la politique établie de gestion de problème. (PBMG505/M)

S'assure que toutes les demandes d'assistance des utilisateurs sont traitées rapidement et efficacement. Prend des initiatives pour s'assurer que les utilisateurs utilisent efficacement les équipements disponibles. (USUP501/M)

Fait preuve d'engagement et d'ingéniosité dans l'utilisation des équipements disponibles dans des situations exceptionnelles, en diagnostiquant les causes principales des difficultés, et en concevant des solutions pour s'assurer que l'effet sur les opérations est réduit au minimum. (USUP502/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être directement résolues, Tient un rôle d'interface au plus haut niveau entre les utilisateurs et les fournisseurs de service. S'assure que les mesures prioritaires et les procédures d'escalade sont appliquées efficacement et que toutes les plaintes sont résolues de façon responsable et professionnelle. (USUP503/M)

Pilote la gestion des incidents, leur état d'avancement et la vitesse de résolution. Propose des améliorations et des recommandations de changements pour les systèmes, produits ou services. (USUP504/M)

Informe les utilisateurs sur les plans et les politiques de l'organisation pour la fourniture de Desk top systems, les produits et les services à moyen et long terme et donne un avis sur l'impact de tels plans. (USUP505/M)

### Tâches complémentaires

S'assure que la performance des utilisateurs du SI est appréciée et évaluée selon des critères, des procédures et des horaires convenus et que les résultats des évaluations sont correctement rapportés aux personnes qui ont été appréciées. (APAS501/M)

Vérifie que les critères d'appréciation et d'évaluation supportent, et intègrent des descriptions de poste, des caractéristiques de personne, et les critères de sélection et d'évaluation pour des candidats. (APAS502/M)

Fournit le support, dans les niveaux de service convenus, aux personnes effectuant des appréciations et des évaluations, en assurant la résolution rapide des problèmes. Ceci inclut le conseil sur l'interprétation des critères, et sur l'utilisation des techniques. (APAS503/M)

En lien avec le management SI, aide à analyser les résultats des appréciations et des évaluations. Vérifie que le processus d'appréciation et d'évaluation est suivi uniformément. (APAS504/M)

Supervise ou dirige les équipes d'audits SI pour assurer une conclusion satisfaisante des tâches assignées qui comportent des audits formellement conduits et planifiés des systèmes d'information, ou des applications des technologies de l'information. (AUDT501/M)

Par l'analyse des informations collectées, identifie les faiblesses de contrôle dans les process ou domaines SI. (AUDT502/M)

Teste des clés de contrôle sélectionnées par rapport à des programmes de test formels pour évaluer leur efficacité dans un environnement SI, en utilisant des outils appropriés. (AUDT503/M)

Code, documente et teste des programmes d'interrogation pour répondre à des caractéristiques données.

Discute avec l'organisation hiérarchique des résultats des audits SI. (AUDT504/M)

Rédige des rapports contenant des résultats et des recommandations d'audit pour l'amélioration du contrôle des aspects de l'environnement SI total. (AUDT505/M)

Contribue à l'évaluation ou à l'établissement du système de gestion de changement, en assurant la conformité aux normes de documentation. Maintient le système de gestion de changement conformément aux procédures convenues. (CHMG501/M)

Gère les changements en tenant compte des priorités pouvant influencer le niveau de service et la sécurité. Apporte conseil aux utilisateurs en les informant des priorités et de la planification possible de la mise en œuvre de ces changements (CHMG502/M)

Participe aux réunions des revues de changement s'assurant que les changements sont réalisés pour maintenir le niveau de service et l'infrastructure requise. (CHMG503/M)

Agit par délégation de pouvoir pour mettre des changements considérés comme nécessaires pour assurer la sûreté et l'efficacité de l'infrastructure (CHMG504/M)

Analyse des enregistrements de changements pour déterminer les tendances et les problèmes qui arrivent et rectifie avec les autres départements et/ou les clients/utilisateurs (CHMG505/M)

Apporte des conseils aux clients/utilisateurs sur l'impact des demandes de changement et s'assure que les analyses d'impact appropriées sont effectuées avant que le changement ne soit autorisé (CHMG506/M)

Apporte des informations et des statistiques sur les progrès des changements au management et les clients/utilisateurs, y compris sur les changements réalisés ayant eu un impact sur le niveau de service (CHMG507/M)

Favorise la connaissance de l'importance d'un processus structuré de gestion de changement (CHMG508/M)

Prend la responsabilité des tâches dans l'installation, la mise à jour, le contrôle, la maintenance et l'utilisation efficace des réseaux locaux et étendus pour la transmission des données, voix, texte ou images dans un ou plusieurs systèmes d'information. (NTCO501/M)

Gère la quantité et de qualité convenues du service et support, en particulier l'intégrité et la confidentialité des informations fournies et envoyées aux utilisateurs, la performance des niveaux de service tels que le débit, la disponibilité et le temps de réponse, ainsi que la manipulation opportune et efficace des demandes de conseil ou d'action sur des problèmes. (NTCO502/M)

Prend la responsabilité de l'équipe ou des équipes de collaborateurs qui administrent la fourniture des équipements, du logiciel, des services de transmission, et d'autres services pour les réseaux de transmission, ceci incluant des actions sur la non-conformité. (NTCO503/M)

S'assure que l'utilisation du réseau, la performance et la qualité du service fourni par le réseau et ses composants : matériel, logiciel, services de transmission et fonctions support sont surveillées et passées en revue. (NTCO504/M)

Prend la responsabilité des équipes de collaborateurs pour étudier, diagnostiquer et résoudre tous les problèmes, y compris la négociation avec des utilisateurs, spécialistes, ou tout autre collaborateur et fournisseur concerné. De cette manière, s'assure que les besoins de qualité, de sécurité, de disponibilité et de sûreté sont pris en compte, en utilisant, si nécessaire, des techniques, outils, méthodes et critères spécialisés. (NTCO505/M)

Contrôle l'utilisation de méthodes établies, les outils et procédures de matériel et de logiciels utilisés pour la planification, l'installation, la configuration, les instructions, le contrôle et l'étude du réseau. Initialise et évalue les améliorations. (NTCO506/M)

Analyse les processus de gestion de problème et conseille sur toute amélioration qui pourrait être mise en application, à l'aide de n'importe quels outils disponibles. (PBMG506/O)

Examine les infractions extrêmement sensibles ou complexes repérées. Obtient des informations factuelles et formule des avis concernant les infractions à travers l'interrogation de tous les niveaux de personnel. Remonte au management toutes les infractions de sécurité réelles ou potentielles (SCAD 401/M)

Examine les demandes d'accès aux systèmes données par le personnel de support et toutes les demandes concernant la sécurité du SI, la planification d'évènements et les activités de l'entreprise. Implémente et adopte des techniques connues pour répondre à de nouvelles conditions d'accès ou fournit une interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service quand les moyens existants sont considérés inadéquats.(SCAD402/M)

Identifie les besoins et crée des rapports contrôlables, de la documentation utilisateur et de la documentation sur la sécurité pour tous les services et les systèmes en relation avec la sécurité du SI en s'assurant que les registres fournissent un historique des infractions, des résolutions et des actions correctives. En accord avec le personnel de sécurité senior, renseigne les procédures nouvelles ou mises à jour en lien avec le contrôle de sécurité de tout l'environnement SI, systèmes, produits ou services pour montrer une constante implication dans le contrôle. (SCAD403/M)

Effectue l'analyse complète des impacts des nouvelles révisions de logiciel et recommande des plannings de mise à niveau. Vérifie les mises à niveau et les impressions fournies par des fournisseurs de logiciel système et identifie ceux pour lesquels une action est nécessaire. (SYSP401/M)

Conçoit et développe les codes utilisateur pour étendre ou adapter le logiciel système afin de répondre aux objectifs clients. Adapte le logiciel système pour assurer l'efficacité maximum. Prépare des procédures d'exécution du logiciel avec des mesures d'urgence de retour en arrière. Installe et teste de nouvelles versions de logiciel système. (SYSP402/M)

Étudie les problèmes potentiels et réels du service et recommande des solutions. Développe et utilise des procédures formelles pour planifier et tester les solutions proposées. (SYSP403/M)

Développe et utilise des procédures pour la collecte de l'information critique en cas d'échec de logiciel système. Analyse la documentation, la corbeille et des logs concernant l'échec du logiciel système afin d'identifier l'élément qui a provoqué l'échec. Isole les échecs et recommande des actions pour éviter les problèmes et pour permettre la restauration des services avec le minimum d'impact sur le business. Communique avec des fournisseurs pour obtenir le code correctif, installe et teste le code pour assurer la résolution permanente du problème. (SYSP404/M)

S'assure que la documentation opérationnelle pour les produits du logiciel système concerné est adaptée. Conseille et fournit les indications aux collaborateurs du service des études et de la production pour une utilisation correcte et efficace du logiciel système. (SYSP405/M)

Contrôle l'efficacité du système en rapport avec les niveaux de service convenus. Contrôle l'utilisation des ressources et les taux d'échec des systèmes installés et fournit un rapport à ses supérieurs. (SYSP406/M)

Rassemble les statistiques de performance des plateformes du SI, pour valider les recommandations pour le réglage du logiciel système. Adapte les paramètres du logiciel système pour maximiser le débit et l'efficacité. (SYSP407/M)

Conseille son management sur les développements significatifs sur les logiciels systèmes existants et nouveaux. (SYSP408/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac + 4 ou 5 informatique + exp.
Maîtrise d'un élément technique différentiant (réseau, système d'exploitation, base de données)
Bonnes connaissances informatiques générales
Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique
Connaissances de l'environnement applicatif
Bonne connaissance de l'infrastructure / architecture
Bonne connaissance de l'infrastructure informatique de l'entreprise
Connaissance du management organisationnel

### Connaissance techniques et autres

Expérience dans un métier de support technique de 5-10 ans dans un domaine particulier.
Savoir transmettre ses compétences
Savoir gérer un projet

### Comportements

Etre réactif
Capacité conceptuelle
Travail en équipe
Capacité d'analyse
Sens du service
Bon relationnel
Etre organisé et savoir gérer les priorités
Rigoureux
Pédagogie
Capacité à animer une équipe

# Gestion Système - Niveau 2 (SM2)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Gestion Système**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 2 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| SYSP | Programmation de systèmes | Niveau 3 | L'expertise technique spécialisée en installation, test, tuning, mise à jour et maintenance, à la fois pour les logiciels internes et externes, tels que les systèmes d'exploitation, les produits de gestion de données, produits logiciels bureautique ou autre. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CFMG | Gestion de la configuration | Niveau 2 | La gestion systématique de la documentation, logicielle, matérielle et de l'infrastructure SI de la société, au travers de leur définition comme les composants d'une configuration, avec leurs structures et leurs relations. Ceci passe, pour toutes les étapes du cycle de vie du SI et pour tous les composants de la configuration. |
| COPS | Pilotage d'exploitation | Niveau 2 | La supervision du matériel et des logiciels en support à la production de services. Le traitement des incidents, le suivi de la performance, le démarrage et l'arrêt, la planification et la succession des opérations. |
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 2 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| SLMO | Suivi et contrôle du niveau de service | Niveau 2 | Le suivi et le reporting du niveau de service réalisé comparé aux objectifs du contrat de service. L'utilisation d'outils pour noter, analyser, sauvegarder et reporter la qualité de service de façon très précise (mise en place d'indicateurs). |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extérieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

| Tâches principales |
| --- |
| Participe à la gestion des changements de l'infrastructure en participant à la production de plannings des demandes de changement.<br><br>Reporte les données sur la base de données de gestion de changements, en s'assurant de l'exactitude et de l'uniformité des données.<br><br>Répond aux demandes d'informations simples concernant les états d'avancement des changements en utilisant la base de données si nécessaire.<br><br>Contacte les clients ou les utilisateurs (pour qui le service de gestion des changements est fourni) pour relever les questions et fournir des informations.<br><br>Transmet la documentation liés aux changements aux clients et/ou d'utilisateurs.<br>Revoie le déblocage, la mise à jour et les impressions fournies par les fournisseurs de logiciel système et identifie ceux pour lesquels une action est nécessaire. Maintient sa connaissance des solutions de logiciel et de matériel existante et nouvelle et développe des plannings de mise à niveau. (SYSP301/M)<br><br>Adapte le logiciel système pour s'assurer que la fonctionnalité du matériel installé est entièrement exploitée. Prépare des procédures d'exécution de logiciel avec des mesures d'urgence de retour en arrière. Installe et teste de nouvelles versions de logiciel système. (SYSP302/M)<br><br>Étudie les problèmes de service potentiels et actuels, recommande des solutions. Suit des procédures formelles pour planifier et tester les solutions proposées. (SYSP303/M)<br><br>En cas d'échec du logiciel système, rassemble les informations critiques, en respectant les procédures convenues. Analyse toute la documentation, la corbeille et des logs concernant l'échec du système afin d'identifier l'élément qui a provoqué l'échec. Isole les échecs et recommande des actions pour éviter les problèmes et pour permettre la restauration des services. Communique avec des fournisseurs pour obtenir le code correctif, installe et teste le code pour assurer la résolution permanente du problème. (SYSP304/M)<br><br>Prépare et met à jour la documentation opérationnelle pour les produits du logiciel système concernés. Conseille les collaborateurs du service des études et de la production pour une utilisation correcte et efficace du logiciel système. (SYSP305/M)<br><br>Collecte les données de performance pour contrôler l'efficacité du système au regard des niveaux de service convenus. Contrôle l'utilisation des ressources et les taux d'échec des systèmes installés et fournit un rapport à ses supérieurs. (SYSP306/M)<br><br>Rassemble les statistiques de performance des plates-formes du SI, pour valider les recommandations pour le réglage du logiciel système. Adapte les paramètres du logiciel système pour maximiser le débit et l'efficacité. (SYSP307/M) |
| **Tâches complémentaires** |
| Utilise les systèmes d'exploitation appropriés, le matériel, les outils et/ou la documentation pour maintenir à jour le système de gestion de configuration, y compris la base de données. S'assure que les données, les formulaires et les éléments de configuration appropriés sont disponibles à l'usage de tout le personnel autorisé. (CFMG201/M)<br><br>Surveille et documente les baseline et revues des éléments de configuration for les test et la livraison, en s'assurant que les données nécessaires sont disponibles pour ceux qui produisent ou utilisent ces baseline. (CFMG202/M)<br><br>Surveille et documente les reporting, la recherche et les résultats (c.-à-d. dégagement, annulation ou concession) de tous les défauts et problèmes rapportés par rapport à la configuration. S'assure que les données nécessaires sont disponibles à l'usage de ceux qui effectuent des recherches et des actions. (CFMG203/M)<br><br>Surveille et documente l'analyse, l'exécution, la revue et les tests des changements proposés sur toutes les configurations et structures, les liant aux défauts et aux problèmes signalés lorsque c'est possible. Surveille et documente les révisions des éléments changés. S'assure que les données nécessaires sont disponibles à l'usage de ceux qui effectuent des analyses et des actions. (CFMG204/M)<br><br>Met à jour une bibliothèque de documents de référence, en s'assurant que les versions de documents de configuration en cours et archivées sont disponibles et référencées pour le prêt à tout le personnel autorisé. (CFMG205/M)<br>Effectue des tâches procédurées associées aux opérations et contrôle des environnements hardware et software, ceci inclut les plate formes multiples hard et soft (COPS201/M)<br><br>Effectue des opérations de suivi, de consignation et de compte rendu (tâche de gestion d'incidents), agit sur des problèmes modérément complexes et connus et avise son superviseur ou les spécialistes support si nécessaire. (COPS202/M)<br><br>Prends en compte les entrées/sorties externes relatives au traitement et les intègre au traitement. (COPS203/M)<br><br>Réponds aux demandes simples des utilisateurs, supports et autres. Mène les actions appropriées dans les limites de ses responsabilités, en ce qui concerne les priorités de traitement, les exécutions de tests. Aide ou supervise l'installation, la suppression, la mise à niveau et la réparation d'un équipement (COPS204/M)<br><br>Forme les collègues les moins expérimentés dans l'exécution des tâches courantes, en particulier les tâches et procédures liées aux dysfonctionnements, sauvegarde et sécurité, et s'assure que toutes les procédures administratives sont remplies correctement. (COPS 205/M)<br>Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN201/M)<br><br>Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; Suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants / utilisateurs, production (HSIN202/M)<br><br>Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN203/M) |

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN204/M)

Utilise les possibilités offertes par les outils et systèmes disponibles pour contrôler et faire des rapports sur les activités régulières qui sont soumises aux accords de niveau de service telles que le travail, le process de transaction, l'activité de réseau, l'activité de base de données, etc…. (SLMO201/M)

Utilise des techniques d'échantillonnage, quand nécessaire, et des analyses statistiques pour contrôler les activités exceptionnelles qui sont soumises aux accords de niveau de service, tels que les temps de réponse aux demandes de services. (SLMO202/M)

Contrôle, logge, et fait des rapports sur le service actuel fourni en comparaison avec les accords de niveau de service. (SLMO203/M)

S'assure auprès des fonctions de service delivery de la compréhension et de l'utilisation des procédures documentées. (SYSP308/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac + 4 ou 5 informatique +/ou expérience équivalente

A acquis un rôle de configuration de niveau 2

Bonne connaissance d'un élément technique différentiant (réseau, système d'exploitation)

Connaissances informatiques générales

### Connaissance techniques et autres

Savoir-faire technique dans un domaine

Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

Bonne expression écrite et orale

### Comportements

Capacité conceptuelle

Attention au détail

Travail en équipe

Capacité d'analyse

Sens du service

Bon relationnel

Etre organisé et savoir gérer les priorités

Rigoureux

# Gestion Système - Niveau 3 (SM3)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Gestion Système**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 3 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 4 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |
| SYSP | Programmation de systèmes | Niveau 3 | L'expertise technique spécialisée en installation, test, tuning, mise à jour et maintenance, à la fois pour les logiciels internes et externes, tels que les systèmes d'exploitation, les produits de gestion de données, produits logiciels bureautique ou autre. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CFMG | Gestion de la configuration | Niveau 3 | La gestion systématique de la documentation, logicielle, matérielle et de l'infrastructure SI de la société, au travers de leur définition comme les composants d'une configuration, avec leurs structures et leurs relations. Ceci passe, pour toutes les étapes du cycle de vie du SI et pour tous les composants de la configuration. |
| DBAD | Administration de base de données | Niveau 3 | L'installation, la configuration, la mise à jour, l'administration, le suivi et la maintenance des bases de données et des produits logiciels associés, en support au développement et à la gestion des applications. |
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 3 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| SLMO | Suivi et contrôle du niveau de service | Niveau 3 | Le suivi et le reporting du niveau de service réalisé comparé aux objectifs du contrat de service. L'utilisation d'outils pour noter, analyser, sauvegarder et reporter la qualité de service de façon très précise (mise en place d'indicateurs). |

## Description du niveau

**Niveau 3**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Assiste la gestion des changements de l'infrastructure par la production de planning des demandes de changement. (CHMG301/M)

Enregistre les demandes de changement sur la base de données de gestion de changement, en assurant l'exactitude et l'uniformité des données. (CHMG302/M)

Contrôle l'avancement des changements avec les départements concernés pour s'assurer que les données sont à jour. (CHMG303/M)

Contacte les clients/utilisateurs (pour qui le service de gestion de changements est fourni) pour relever les questions et fournir les informations. (CHMG304/M)

Gère la base de données de client/utilisateur. (CHMG305/M)

Interroge la base de données de client/utilisateur pour produire des rapports pour les groupes qui vérifient les changements, tels que les comités consultatifs de changement, et pour les clients et le management. (CHMG306/M)

Fais circuler la documentation concernant les changements aux clients/utilisateurs. (CHMG307/M)

Obtient des données et des informations pour aider à la résolution des problèmes. Fait le rapprochement entre des incidents non résolus, des problèmes existants et des erreurs connues. S'assure que les incidents et les problèmes sont bien documentés selon la configuration du système de reporting des problèmes (PBMG401/M)

Classifie et priorise des incidents non résolus. Initialise et coordonne des recherches pour découvrir des causes. Fais avancer la mise en œuvre des actions de résolution. S'assure que les investigations sont bien documentées pour faciliter l'exécution optimale des solutions (PBMG402/M)

S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans le système et les services d'exploitation sont compris et gérés de la même façon que ceux soulevés par des incidents opérationnels. S'assure que l'on répond aux besoins et exigences à la fois internes et externes de niveau de service. (PBMG403/M)

Maintient les collaborateurs informés de l'état des systèmes et services en produisant des données de reporting extraites du système de gestion de configuration. S'assure que les actions convenues sont prises dans les délais alloués. (PBMG404/M)

Aide à l'analyse des incidents et des problèmes pour montrer les tendances et les zones de problèmes potentielles de façon à ce que des actions puissent être prises pour minimiser la répétition des incidents et pour améliorer le process de reporting et d'analyse. Suit, planifie et agit pour rechercher et résoudre les incidents et les problèmes incluant ceux des fournisseurs et spécialistes concernés. Contribue aux décisions politiques de gestion des problèmes. (PBMG405/M)

Revoie le déblocage, la mise à jour et les impressions fournies par les fournisseurs de logiciel système et identifie ceux pour lesquels une action est nécessaire. Maintient sa connaissance des solutions de logiciel et de matériel existante et nouvelle et développe des plannings de mise à niveau. (SYSP301/M)

Adapte le logiciel système pour s'assurer que la fonctionnalité du matériel installé est entièrement exploitée. Prépare des procédures d'exécution de logiciel avec des mesures d'urgence de retour en arrière. Installe et teste de nouvelles versions de logiciel système. (SYSP302/M)

Étudie les problèmes de service potentiels et actuels, recommande des solutions. Suit des procédures formelles pour planifier et tester les solutions proposées. (SYSP303/M)

En cas d'échec du logiciel système, rassemble les informations critiques, en respectant les procédures convenues. Analyse toute la documentation, la corbeille et des logs concernant l'échec du système afin d'identifier l'élément qui a provoqué l'échec. Isole les échecs et recommande des actions pour éviter les problèmes et pour permettre la restauration des services. Communique avec des fournisseurs pour obtenir le code correctif, installe et teste le code pour assurer la résolution permanente du problème. (SYSP304/M)

Prépare et met à jour la documentation opérationnelle pour les produits du logiciel système concernés. Conseille les collaborateurs du service des études et de la production pour une utilisation correcte et efficace du logiciel système. (SYSP305/M)

Collecte les données de performance pour contrôler l'efficacité du système au regard des niveaux de service convenus. Contrôle l'utilisation des ressources et les taux d'échec des systèmes installés et fournit un rapport à ses supérieurs. (SYSP306/M)

Rassemble les statistiques de performance des plates-formes du SI, pour valider les recommandations pour le réglage du logiciel système. Adapte les paramètres du logiciel système pour maximiser le débit et l'efficacité. (SYSP307/M)

### Tâches complémentaires

Utilise les systèmes d'exploitation appropriés, le matériel, les outils et/ou la documentation pour maintenir à jour le système de gestion de configuration, y compris la base de données, en s'assurant que les données, les formulaires et les éléments de configuration appropriés sont disponibles à l'usage de tout le personnel autorisé. (CFMG301/M)

Contrôle et documente les reporting, la recherche et la résolution de toutes les anomalies S'assure que les données nécessaires sont disponibles à l'usage de ceux qui effectuent des recherches et des actions. (CFMG302/M)

Contrôle et documente l'analyse, l'exécution, la revue et les tests des changements proposés sur toutes les configurations et structures, les liant aux défauts et aux problèmes signalés lorsque c'est possible. Contrôle et documente la réintégration des éléments modifiés. S'assure que les données nécessaires sont disponibles à l'usage de ceux qui effectuent des analyses et des actions. (CFMG303/M)

Met à jour une bibliothèque de documents de référence, en s'assurant que les versions de documents de configuration sont disponibles et référencées. (CFMG304/M)

Adapte les outils aux besoins du client pour améliorer et mettre à jour l'environnement de configuration en termes de bibliothèque de base de données et de logiciel, de workflow et de reporting. (CFMG305/M)

Fais prendre conscience aux clients/utilisateurs de l'importance d'un processus structuré de gestion de changement. (CHMG308/O)

Tient le rôle de secrétaire lors des réunions de revue de changement, tels que les comités consultatifs de changement. (CHMG309/O)

Utilise des outils de gestion de base de données pour rechercher, diagnostiquer et résoudre des problèmes de base de données dans la limite des accords de niveau de service, en en référant aux utilisateurs de base de données, à tout autre personnel et aux fournisseurs selon les besoins. (DBAD301/M)

Utilise le système de gestion des données et les outils appropriés d'analyse pour recueillir des statistiques courantes d'exécution de base de données et pour créer des rapports, préconise des améliorations. (DBAD302/M)

Effectue la configuration, l'installation et reconfiguration de la base de données et des produits connexes. (DBAD303/M)

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel (particulièrement ceux qui requièrent une plus grande expertise en installation) ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN301/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants – utilisateurs, production (HSIN302/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés ou des ressources externes si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN303/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN304/M)

Aider à la résolution de problèmes (par exemple de performance insuffisante) et d'erreurs susceptibles d'intervenir , et plus particulièrement ceux qui nécessitent une plus forte expertise en installation (HSIN305/M)

Apporter de l'aide technique et du conseil à des collègues moins expérimentés (HSIN306/M)

Utilise les possibilités offertes par les outils et systèmes disponibles pour contrôler et faire des rapports sur les activités régulières qui sont soumises aux accords de niveau de service tels que le processus de travail, l'activité de réseau, l'activité de base de données, etc…. (SLMO301/M)

Utilise un choix de techniques, quand nécessaire, et des analyses statistiques pour contrôler les pointes d'activités qui sont soumises aux accords de niveau de service, tels que les temps de réponse aux demandes de services. (SLMO302/M)

Utilise des outils de support pour intégrer et analyser l'information de base et la présenter en comparaison avec les accords de niveau de service attendus sous une forme compréhensible. Rapporte les anomalies et les exceptions. (SLMO303/M)

S'assure auprès des fonctions de service delivery de la compréhension et de l'utilisation des procédures documentées. (SYSP308/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac + 4 ou 5 informatique +/ou expérience équivalente

A acquis un rôle de configuration de niveau 2

Bonne connaissance d'un élément technique différentiant (réseau, système d'exploitation)

Connaissances informatiques générales

### Connaissance techniques et autres

Savoir-faire technique dans un domaine

Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

Bonne expression écrite et orale

### Comportements

Capacité conceptuelle

Attention au détail

Travail en équipe

Capacité d'analyse

Sens du service

Bon relationnel

Etre organisé et savoir gérer les priorités

Rigoureux

# Gestion Système - Niveau 4 (SM4)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Gestion Système**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 4 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 4 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |
| SYSP | Programmation de systèmes | Niveau 4 | L'expertise technique spécialisée en installation, test, tuning, mise à jour et maintenance, à la fois pour les logiciels internes et externes, tels que les systèmes d'exploitation, les produits de gestion de données, produits logiciels bureautique ou autre. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CFMG | Gestion de la configuration | Niveau 4 | La gestion systématique de la documentation, logicielle, matérielle et de l'infrastructure SI de la société, au travers de leur définition comme les composants d'une configuration, avec leurs structures et leurs relations. Ceci passe, pour toutes les étapes du cycle de vie du SI et pour tous les composants de la configuration. |
| DBAD | Administration de base de données | Niveau 4 | L'installation, la configuration, la mise à jour, l'administration, le suivi et la maintenance des bases de données et des produits logiciels associés, en support au développement et à la gestion des applications. |
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 3 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| SLMO | Suivi et contrôle du niveau de service | Niveau 4 | Le suivi et le reporting du niveau de service réalisé comparé aux objectifs du contrat de service. L'utilisation d'outils pour noter, analyser, sauvegarder et reporter la qualité de service de façon très précise (mise en place d'indicateurs). |

## Description du niveau

**Niveau 4**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Produit des plannings de demande de changements pour gérer les changements dans l'infrastructure. (CHMG401/M)

Administre la base de données de gestion de changement, en assurant l'exactitude et l'uniformité des données. (CHMG402/M)

Maintient les liens avec les clients/utilisateurs pour résoudre les demandes. (CHMG403/M)

Interroge la base de données de client/utilisateur pour produire des rapports pour les groupes qui vérifient les changements, tels que les comités consultatifs de changement, et pour les clients et le management. (CHMG404/M)

Contribue au développement des procédures de gestion de changements.

(CHMG405/M)

Tient le rôle de secrétaire lors des réunions de revue de changement, telles que les comités consultatifs de changement, en fournissant toute la documentation nécessaire concernant le statut des changements et rédige des rapports sur les décisions prises. (CHMG406/M)

Obtient des données et des informations pour aider à la résolution des problèmes. Fait le rapprochement entre des incidents non résolus, des problèmes existants et des erreurs connues. S'assure que les incidents et les problèmes sont bien documentés selon la configuration du système de reporting des problèmes (PBMG401/M)

Classifie et priorise des incidents non résolus. Initialise et coordonne des recherches pour découvrir des causes. Fais avancer la mise en œuvre des actions de résolution. S'assure que les investigations sont bien documentées pour faciliter l'exécution optimale des solutions (PBMG402/M)

S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans le système et les services d'exploitation sont compris et gérés de la même façon que ceux soulevés par des incidents opérationnels. S'assure que l'on répond aux besoins et exigences à la fois internes et externes de niveau de service. (PBMG403/M)

Maintient les collaborateurs informés de l'état des systèmes et services en produisant des données de reporting extraites du système de gestion de configuration. S'assure que les actions convenues sont prises dans les délais alloués. (PBMG404/M)

Aide à l'analyse des incidents et des problèmes pour montrer les tendances et les zones de problèmes potentielles de façon à ce que des actions puissent être prises pour minimiser la répétition des incidents et pour améliorer le process de reporting et d'analyse. Suit, planifie et agit pour rechercher et résoudre les incidents et les problèmes incluant ceux des fournisseurs et spécialistes concernés. Contribue aux décisions politiques de gestion des problèmes. (PBMG405/M)

Effectue l'analyse complète des impacts des nouvelles révisions de logiciel et recommande des plannings de mise à niveau. Vérifie les mises à niveau et les impressions fournies par des fournisseurs de logiciel système et identifie ceux pour lesquels une action est nécessaire. (SYSP401/M)

Conçoit et développe les codes utilisateur pour étendre ou adapter le logiciel système afin de répondre aux objectifs clients. Adapte le logiciel système pour assurer l'efficacité maximum. Prépare des procédures d'exécution du logiciel avec des mesures d'urgence de retour en arrière. Installe et teste de nouvelles versions de logiciel système. (SYSP402/M)

Étudie les problèmes potentiels et réels du service et recommande des solutions. Développe et utilise des procédures formelles pour planifier et tester les solutions proposées. (SYSP403/M)

Développe et utilise des procédures pour la collecte de l'information critique en cas d'échec de logiciel système. Analyse la documentation, la corbeille et des logs concernant l'échec du logiciel système afin d'identifier l'élément qui a provoqué l'échec. Isole les échecs et recommande des actions pour éviter les problèmes et pour permettre la restauration des services avec le minimum d'impact sur le business. Communique avec des fournisseurs pour obtenir le code correctif, installe et teste le code pour assurer la résolution permanente du problème. (SYSP404/M)

S'assure que la documentation opérationnelle pour les produits du logiciel système concerné est adaptée. Conseille et fournit les indications aux collaborateurs du service des études et de la production pour une utilisation correcte et efficace du logiciel système. (SYSP405/M)

Contrôle l'efficacité du système en rapport avec les niveaux de service convenus. Contrôle l'utilisation des ressources et les taux d'échec des systèmes installés et fournit un rapport à ses supérieurs. (SYSP406/M)

Rassemble les statistiques de performance des plateformes du SI, pour valider les recommandations pour le réglage du logiciel système. Adapte les paramètres du logiciel système pour maximiser le débit et l'efficacité. (SYSP407/M)

Conseille son management sur les développements significatifs sur les logiciels systèmes existants et nouveaux. (SYSP408/M)

### Tâches complémentaires

Utilise le(s) système(s) d'exploitation requis, le matériel, les outils et/ou la documentation pour mettre à jour le système de gestion de la configuration, y compris la base de données. S'assure que les données, les formulaires appropriés et les éléments de configuration sont disponibles pour les équipes autorisées à les utiliser. (CFMG401/M)

Planifie et met en œuvre l'intégration des logiciels, fournis par d'autres fonctions du SI, en utilisant des scripts et des outils qui sont eux-mêmes des éléments de configuration. Planifie et contrôle les bases et les mises à jour des éléments de configuration pour les tests et la production, en liaison avec les responsables des équipes de développement et de maintenance. S'assure que les données requises sont disponibles à l'usage de ceux produisant et/ou utilisant les bases de configuration. (CFMG402/M)

Contrôle et documente le reporting, la recherche et la résolution de toutes les anomalies problèmes identifiés concernant les éléments de la configuration. Évalue (en premier lieu) l'impact des anomalies et des problèmes. (CFMG403/M)

Contrôle et documente l'analyse, l'exécution, la revue et les tests des changements proposés sur les éléments de configuration et les structures. Planifie et contrôle la réintégration des éléments changés, en liaison avec les chefs des équipes de développement, de maintenance. S'assure que les données requises sont disponibles à l'usage de ceux qui effectuent des analyses. Vérifie les audits rétrospectifs de changement. (CFMG404/M)

Conçoit et met en application une bibliothèque de documents de référence, en s'assurant que les versions de documents de configuration sont disponibles et référencées. Vérifie continuellement et met à jour la connaissance détaillée du contenu de la bibliothèque. (CFMG405/M)

Adapte les outils aux besoins du client pour améliorer et mettre à jour l'environnement de configuration en termes de bibliothèque de base de données et de logiciel. (CFMG406/M)

Fais prendre conscience aux clients/utilisateurs de l'importance d'un processus structuré de gestion de changement. (CHMG407/O)

Participe aux réunions des revues de changement s'assurant que les changements sont réalisés pour maintenir le niveau de service et l'infrastructure requise. (CHMG408/O)

Gère et contrôle la configuration de la base de données, incluant l'installation et la mise à niveau des logiciels et les outils, dans le respect des procédures de contrôle de version, en maintenant la documentation fournisseur et utilisateur. (DBAD401/M)

Contrôle l'activité de la base de données et assure l'accès optimal aux données, en travaillant avec des collaborateurs d'analyse de données et de conception de base de données le cas échéant. Effectue des tests réguliers pour optimiser les performances de la base de données. (DBAD402/M)

Maintient les bases de données selon les règles de sécurité des base de données et du système. (DBAD403/M)

Travaille au back up et à la restauration des informations de base de données, en s'assurant du respect du plan de sauvegarde, et en testant les procédures de récupération. Met en application les procédures de récupération quand nécessaire. (DBAD404/M)

Contrôle et gère les ressources de la base de données, y compris l'attribution de l'espace du système. En travaillant avec le service de gestion de capacité, planifie l'espace de stockage futur nécessaire et prévoit les ressources supplémentaires. (DBAD405/M)

S'assure que les problèmes de base de données sont étudiés, diagnostiqués et résolus, en en référant aux utilisateurs de la base de données, à tout autre personnel et aux fournisseurs selon les besoins. (DBAD406/M)

Contribue à la définitions des normes des objets de la base de données et s'assure de la conformité à ces standards. (DBAD407/M)

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel (particulièrement ceux qui requièrent une plus grande expertise en installation) ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN301/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants – utilisateurs, production (HSIN302/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés ou des ressources externes si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN303/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN304/M)

Aider à la résolution de problèmes (par exemple de performance insuffisante) et d'erreurs susceptibles d'intervenir , et plus particulièrement ceux qui nécessitent une plus forte expertise en installation (HSIN305/M)

Apporter de l'aide technique et du conseil à des collègues moins expérimentés (HSIN306/M)

Fournit des rapports réguliers sur le niveau de service actuel atteint en comparaison avec les objectifs fixés dans la convention de service. Développe et met en place des process automatiques, si possible, pour le contrôle, la mise en évidence immédiate ou détection de problème de performance dans le niveau de service. (SLMO401/M)

Sélectionne les outils de contrôle pour intégrer et analyser l'information de base et la présenter en la comparant au niveau de service requis sous une forme significative et compréhensible. Contrôle l'efficacité de tous les outils et process de gestion du niveau de service utilisés. Recommande et justifie l'achat de nouveaux outils ou process ou de mise à jour de ces outils ou process. (SLMO402/M)

Revoit régulièrement les accords et les contrats (internes et/ou externes) pour s'assurer qu'ils sont en cohérence avec les objectifs du niveau de service. Organise régulièrement des réunions de revue de convention entre les services utilisateurs et fournisseurs.(SLMO403/M)

Fait des propositions de services pour les changements et les améliorations de la convention de service. (SLMO404/M)

S'assure auprès des fonctions de service delivery de la compréhension et de l'utilisation des procédures documentées. (SYSP409/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac + 4 ou 5 informatique + expérience équivalente
Bonne connaissance d'un élément technique différentiant (réseau, système d'exploitation, base de données)
Bonnes connaissances informatiques générales
Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique
Bonne connaissance des architectures existantes
Connaissance de la conduite de projet

### Connaissance techniques et autres

### Comportements

Capacité conceptuelle
Travail en équipe
Capacité d'analyse
Sens du service
Bon relationnel
Etre organisé et savoir gérer les priorités
Rigoureux

# Gestion Système - Niveau 5 (SM5)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Gestion Système**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CHMG | Gestion des changements | Niveau 5 | La gestion de tous les changements d'une infrastructure évolutive, depuis la demande de changement jusqu'à sa mise en œuvre et sa validation, afin de maintenir la disponibilité, l'efficacité et la sécurité de l'infrastructure. |
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 5 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |
| SYSP | Programmation de systèmes | Niveau 4 | L'expertise technique spécialisée en installation, test, tuning, mise à jour et maintenance, à la fois pour les logiciels internes et externes, tels que les systèmes d'exploitation, les produits de gestion de données, produits logiciels bureautique ou autre. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBAD | Administration de base de données | Niveau 5 | L'installation, la configuration, la mise à jour, l'administration, le suivi et la maintenance des bases de données et des produits logiciels associés, en support au développement et à la gestion des applications. |
| SLMO | Suivi et contrôle du niveau de service | Niveau 5 | Le suivi et le reporting du niveau de service réalisé comparé aux objectifs du contrat de service. L'utilisation d'outils pour noter, analyser, sauvegarder et reporter la qualité de service de façon très précise (mise en place d'indicateurs). |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 5 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |

## Description du niveau

**Niveau 5**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Contribue à l'évaluation ou à l'établissement du système de gestion de changement, en assurant la conformité aux normes de documentation. Maintient le système de gestion de changement conformément aux procédures convenues. (CHMG501/M)

Gère les changements en tenant compte des priorités pouvant influencer le niveau de service et la sécurité. Apporte conseil aux utilisateurs en les informant des priorités et de la planification possible de la mise en œuvre de ces changements (CHMG502/M)

Participe aux réunions des revues de changement s'assurant que les changements sont réalisés pour maintenir le niveau de service et l'infrastructure requise. (CHMG503/M)

Agit par délégation de pouvoir pour mettre des changements considérés comme nécessaires pour assurer la sûreté et l'efficacité de l'infrastructure (CHMG504/M)

Analyse des enregistrements de changements pour déterminer les tendances et les problèmes qui arrivent et rectifie avec les autres départements et/ou les clients/utilisateurs (CHMG505/M)

Apporte des conseils aux clients/utilisateurs sur l'impact des demandes de changement et s'assure que les analyses d'impact appropriées sont effectuées avant que le changement ne soit autorisé (CHMG506/M)

Apporte des informations et des statistiques sur les progrès des changements au management et les clients/utilisateurs, y compris sur les changements réalisés ayant eu un impact sur le niveau de service (CHMG507/M)

Favorise la connaissance de l'importance d'un processus structuré de gestion de changement (CHMG508/M)

Adresse les incidents et problèmes des systèmes et services, décide d'une action immédiate, et coordonne les investigations et les propositions de changement et de contournements. Initie et contrôle l'exécution des solutions retenues, en liaison étroite avec le service help desk, la gestion de configuration et les fonctions de gestion du SI. (PBMG501/M)

Détermine et lance des mesures préventives, telles que l'identification et la recherche concernant le logiciel suspect et autres composants. S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans les systèmes et les services introduits sont compris et gérés comme ceux qui résultent des incidents opérationnels. Contrôle les déviations par rapport aux besoins des niveaux de service internes et/ou externes convenus, et met en place des actions appropriées. (PBMG502/M)

Tient les collaborateurs concernés (y compris utilisateurs, fournisseurs et spécialistes) informés du statut des systèmes et services, par la production directe ou déléguée de rapports et registres sur les données du problème ou défaut. Vérifie que des actions convenues relatives à l'investigation et à l'évacuation de problème sont prises dans les délais alloués. (PBMG503/M)

Prend des décisions et donne des informations et des conseils, tels que le reporting sur l'obtention des objectifs dans le contrôle des incidents, en conformité avec les accords de niveau de service. (PBMG504/M)

Analyse les incidents et les problèmes pour mettre en évidence les tendances et les domaines potentiels de problème, de sorte que des actions puissent être entreprises pour réduire au minimum la possibilité d'incident et pour améliorer le processus de reporting de problème, l'analyse et l'évacuation du problème. Met en place des plans et des stratégies pour étudier et résoudre des incidents et des problèmes. Évalue les causes probables des incidents et les conséquences des problèmes existants et des défauts connus, afin d'améliorer la politique établie de gestion de problème. (PBMG505/M)

Effectue l'analyse complète des impacts des nouvelles révisions de logiciel et recommande des plannings de mise à niveau. Vérifie les mises à niveau et les impressions fournies par des fournisseurs de logiciel système et identifie ceux pour lesquels une action est nécessaire. (SYSP401/M)

Conçoit et développe les codes utilisateur pour étendre ou adapter le logiciel système afin de répondre aux objectifs clients. Adapte le logiciel système pour assurer l'efficacité maximum. Prépare des procédures d'exécution du logiciel avec des mesures d'urgence de retour en arrière. Installe et teste de nouvelles versions de logiciel système. (SYSP402/M)

Étudie les problèmes potentiels et réels du service et recommande des solutions. Développe et utilise des procédures formelles pour planifier et tester les solutions proposées. (SYSP403/M)

Développe et utilise des procédures pour la collecte de l'information critique en cas d'échec de logiciel système. Analyse la documentation, la corbeille et des logs concernant l'échec du logiciel système afin d'identifier l'élément qui a provoqué l'échec. Isole les échecs et recommande des actions pour éviter les problèmes et pour permettre la restauration des services avec le minimum d'impact sur le business. Communique avec des fournisseurs pour obtenir le code correctif, installe et teste le code pour assurer la résolution permanente du problème. (SYSP404/M)

S'assure que la documentation opérationnelle pour les produits du logiciel système concerné est adaptée. Conseille et fournit les indications aux collaborateurs du service des études et de la production pour une utilisation correcte et efficace du logiciel système. (SYSP405/M)

Contrôle l'efficacité du système en rapport avec les niveaux de service convenus. Contrôle l'utilisation des ressources et les taux d'échec des systèmes installés et fournit un rapport à ses supérieurs. (SYSP406/M)

Rassemble les statistiques de performance des plateformes du SI, pour valider les recommandations pour le réglage du logiciel système. Adapte les paramètres du logiciel système pour maximiser le débit et l'efficacité. (SYSP407/M)

Conseille son management sur les développements significatifs sur les logiciels systèmes existants et nouveaux. (SYSP408/M)

### Tâches complémentaires

Fixe des normes pour l'administration de base de données, et s'assure que les procédures existent pour toutes les activités courantes d'administration de base de données. (DBAD501/M)

Gère les configurations de base de données en s'assurant qu'on observe toutes les normes et que les procédures sont suivies d'une façon opportune. (DBAD502/M)

Surveille les tendances de l'activité des bases de données et, en travaillant avec les collègues expérimentés, il convient des politiques pour le futur développement de base de données.  Il lance des opérations  régulières d'optimisation des bases de données. (DBAD503/M)

S'assure que des plans de secours sont examinés régulièrement.  Il lance les procédures de reconstruction si nécessaire. (DBAD504/M)

Gère des ressources de base de données, y compris l'attribution d'espace.  Travaillant avec l'équipe de gestion de capacité, il prévoie les futures besoins de stockage, et met en place les conditions nécessaires à l'ajout des ressources. (DBAD505/M)

S'assure que des problèmes de base de données sont étudiés, diagnostiqués et résolus. (DBAD506/M)

Analyse les processus de gestion de problème et conseille sur toute amélioration qui pourrait être mise en application, à l'aide de n'importe quels outils disponibles. (PBMG506/O)

Prend la responsabilité de la présentation des rapports adéquats, précis et opportuns sur les niveaux de service actuels atteints en comparaison avec les objectifs fixés dans la convention de service. S'assure que les échecs significatifs pour atteindre la cible sont portés à l'attention de l'entité au bon niveau de management. (SLMO501/M)

En liaison avec le management et les spécialistes ,si nécessaire, sélectionne les outils appropriés pour contrôler, analyser et faire le reporting de la performance actuelle en comparaison avec la convention de service sous une forme précise et efficace. (SLMO502/M)

Est en contact régulièrement avec les fournisseurs et les utilisateurs de service pour revoir et faire progresser la performance en accord avec la convention de service. (SLMO503/M)

Met en place les revues majeures de convention de service. Négocie les changements et les améliorations de la convention. (SLMO504/M)

S'assure que la fonction de gestion du niveau de service est bien documentée de façon efficace, pertinente et régulière. Gère le process de progrès continu dans la fourniture de service à l'organisation, met en place des actions pour y remédier si nécessaire. (SLMO505/M)

S'assure auprès des fonctions de service delivery de la compréhension et de l'utilisation des procédures documentées. (SYSP409/O)

Assiste le directeur de projet pour préparer le planning technique global et détaillé et coopère avec les consultants métiers et l'équipe en charge des projets pour s'assurer que les ressources techniques appropriées ont été allouées. (TAUT501/M)

Fournit des conseils sur les outils et les méthodes de développement de systèmes, incluant : les méthodes de gestion de configuration, les règles de sécurité du système (confidentialité, intégrité et accessibilité), les aspects opérationnels et de maintenance du système en cours de développement et les procédures de restauration de système. S'assure  que les outils, standards et procédure appropriées sont  bien exploitées.(TAUT502/M)

S'assure que les enregistrements techniques appropriés sont établis et maintenus et que les contrôles d'assurance méthode sont correctement utilisés (TAUT503/M)

Gère l'avancement technique, informe le directeur de projet des principaux problèmes technique et fait des recommandations sur leur résolution .(TAUT504/M)

Conseille sur les critères de qualité appropriés et sur la conduite de la revue de qualité des productions techniques. S'occupe de la revue de qualité et s'assure de l'adéquation et de l'efficacité des procédures de contrôle qualité. (TAUT505/M)

Prend en charge toutes les évolutions, leur évaluation et leur impact sur la fin du projet et produit le contenu, l'action et les conseils appropriés (TAUT506/M)

Contribue à la revue finale et aux recettes lorsque le projet et les programmes sont terminés (TAUT507/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac + 4 ou 5 informatique + expérience équivalente.

Spécialisation dans un domaine technique

Bonne connaissance d'un élément technique différentiant (réseau, système d'exploitation, base de données)

Bonnes connaissances informatiques générales

Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique

Bonne connaissance des architectures existantes

Connaissance de la conduite de projet

### Connaissance techniques et autres

Expérience dans un métier d'ingénierie technique de 5-10 ans dans un domaine particulier.

A acquis une spécialisation dans un domaine technique

Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

Savoir transmettre ses compétences

| |
|---|
| Savoir conduire un projet |
| **Comportements** |
| Capacité conceptuelle<br>Travail en équipe<br>Capacité d’analyse<br>Sens du service<br>Bon relationnel<br>Etre organisé et savoir gérer les priorités<br>Rigoureux<br>Capacité à animer une équipe |

# Solution Manager - Niveau 3 (SOL3)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Solution Manager**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SOLM | Solution Manager | Niveau 3 | La solution Manager est responsable de la définition de la solution et de la coordination de la contribution de l'entité de production dans l'offre. Il / Elle fait partie de l'équipe d'offre et est responsable de :<br><br>Management, orientation de l'équipe de solutions, gestion de l'équipe de solutions pour achever la définition de la solution gagnante,<br>S'assurer que la solution correspond aux besoins du client et en cohérence avec la stratégie, solution réalise, coopération avec et entre les entités Atos Origin, gestion de fournisseurs externes, préparation des coûts et de la documentation de la solution gagnante et du relais pour la production. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

SOLM301 : participe à  l'orientation et au management de l'équipe de solution

SOLM302 : Participe au développement d'une stratégie de solutions pour répondre aux besoins des clients et qui soit en ligne avec les besoins marché d'AO

SOLM303 : Participe à la préparation de la documentation de la solution gagnante et du relais pour la production

SOLM304 : Recueille toute l'information nécessaire pour construire une solution technique

SOLM305 : S'assure de la cohérence de la solution technique

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac+5 ou équivalent

Raisonnement analytique
Acquisition d'informations
Souci du détail

Expérience dans une fonction pertinente de Solution Manager
Une expérience de travail dans l'industrie ou le commerce serait un avantage
Une expérience de chef d'équipe projet serait un avantage

**Connaissance techniques et autres**

Energique et motivé
Orientation commerciale et client
Souple et adaptable
Proactif
Bonnes compétences interpersonnelles et travaille avec ses collègues dans un esprit de convivialité et de support mutuel
Engagement à produire
Compétences de communication

Autres
Anglais écrit et oral
Processus et outils Rainbow – Méthodes et techniques d'offres groupe

**Comportements**

# Solution Manager - Niveau 4 (SOL4)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Solution Manager**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SOLM | Solution Manager | Niveau 4 | La solution Manager est responsable de la définition de la solution et de la coordination de la contribution de l'entité de production dans l'offre. Il / Elle fait partie de l'équipe d'offre et est responsable de :<br><br>Management, orientation de l'équipe de solutions, gestion de l'équipe de solutions pour achever la définition de la solution gagnante,<br>S'assurer que la solution correspond aux besoins du client et en cohérence avec la stratégie, solution réalise, coopération avec et entre les entités Atos Origin, gestion de fournisseurs externes, préparation des coûts et de la documentation de la solution gagnante et du relais pour la production. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 4 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

SOLM401 : Participe à  l'orientation et au management de l'équipe de solution

SOLM402 : Conçoit, prépare et décrit  la solution technique et organisationnelle, sous le contrôle d'un Solution Manager senior

SOLM403 : Participe au développement d'une stratégie de solutions pour répondre aux besoins des clients et qui soit en ligne avec les besoins marché d'AO

SOLM404 : Maintient des relations avec les fournisseurs externes importants

SOLM405 : Contribue à la documentation de la solution gagnante et du relais pour la production

SOLM406 : S'assure de la viabilité, de l'estimation des coûts et de la qualité des projets proposés, en tant que membre de l'entité de production qui mettra en œuvre la solution proposée

### Tâches complémentaires

Activité principale :

- Management  et gestion de petits projets nettement définis relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de petite taille/faible complexité (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.)
- gestion des attentes des clients

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac+5 ou équivalent

Raisonnement analytique

Acquisition d'informations

Souci du détail

Expérience dans une fonction pertinente de Solution Manager

Une expérience de travail dans l'industrie ou le commerce serait un avantage

Expérience de chef d'équipe projet ou comme membre d'une équipe avant-vente

### Connaissance techniques et autres

Energique et motivé

Orientation commerciale et client

Souple et adaptable

Proactif

Bonnes compétences interpersonnelles et travaille avec ses collègues dans un esprit de convivialité et de support mutuel

Engagement à produire

Compétences de communication

Autres

Anglais écrit et oral

Processus et outils Rainbow – Méthodes et techniques d'offres groupe

### Comportements

# Solution Manager - Niveau 5 (SOL5)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Solution Manager**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SOLM | Solution Manager | Niveau 5 | La solution Manager est responsable de la définition de la solution et de la coordination de la contribution de l'entité de production dans l'offre. Il / Elle fait partie de l'équipe d'offre et est responsable de :<br><br>Management, orientation de l'équipe de solutions, gestion de l'équipe de solutions pour achever la définition de la solution gagnante,<br>S'assurer que la solution correspond aux besoins du client et en cohérence avec la stratégie, solution réalise, coopération avec et entre les entités Atos Origin, gestion de fournisseurs externes, préparation des coûts et de la documentation de la solution gagnante et du relais pour la production. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 5 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| BIDM | Bid Management | Niveau 5 | Management des offres. Management du développement de la solution finale, y compris les aspects techniques, opérationnels, coûts, tarifs et contractuels aussi bien que l'équipe. Exprime clairement la solution dans les réunions, les présentations et les propositions clients. |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

SOLM501 : Contribue à  l'orientation et au management de l'équipe de solution

SOLM502 : Conçoit, prépare et décrit  la solution technique et organisationnelle

SOLM503 : Contribue au développement d'une stratégie de solutions pour répondre aux besoins des clients et qui soit en ligne avec les besoins marché d'AO

SOLM504 : Maintient des relations avec les fournisseurs externes importants

SOLM505 : Contribue à la documentation de la solution gagnante et du relais pour la production

SOLM506 : S'assure de la viabilité, de l'estimation des coûts et de la qualité des projets proposés, en tant que membre de l'entité de production qui mettra en œuvre la solution proposée

### Tâches complémentaires

Activité principale :

- Direction et gestion de petits projets relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de petite taille/faible complexité (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.)

- définition, documentation et exécution de un ou plusieurs projets de petite envergure avec participation active à toutes leurs phases

- représentation active de l'équipe de projet dans le but de nouer et d'entretenir des relations fructueuses avec l'entreprise

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure

BIDM501 : Responsable de petites offres avant-vente importantes dans le groupe qui concernent souvent une seule ligne de services, conformément aux procédures de l'entreprise (jusqu'à la signature du contrat)

BIDM502 : A la responsabilité de la production finale de la proposition, en coopération avec les services de production, juridique, financier et commercial

BIDM503 : Responsable de la gestion des ressources nécessaires pour répondre aux opportunités d'affaires, afin de s'assurer que les propositions et contrats sont conformes à la stratégie et aux possibilités d'Atos Origin, et qu'ils satisfont les besoins et attentes des clients

BIDM504 : Responsabilité de la gestion du plan projet d'offres et la mise en oeuvre, le budget, les processus, la stratégie de gestion et de limitation des risques, ainsi que tous les aspects qualité du processus de préparation avant-vente

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac+5 ou équivalent

Connaissance inter fonctionnelle et inter disciplinaire

Acquisition d'informations

Souci du détail

Expérience dans une fonction pertinente de Solution Manager

Expérience de travail dans l'industrie ou le commerce dans un environnement international d'une grande entreprise cotée

Expérience des méthodes, techniques et outils d'analyse de risques pour analyser, évaluer et gérer les risques

### Connaissance techniques et autres

Energique et motivé

Orientation commerciale et client

Souple et adaptable

Proactif

Bonnes compétences interpersonnelles et travaille avec ses collègues dans un esprit de convivialité et de support mutuel

Engagement à produire

Compétences de communication

Autres

Anglais écrit et oral

Processus et outils Rainbow – Méthodes et techniques d'offres groupe

Principes et pratiques de sélection, planification et de gestion de solutions techniques, et les rôles et responsabilités associées

### Comportements

# Solution Manager - Niveau 6 (SOL6)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Solution Manager**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SOLM | Solution Manager | Niveau 6 | La solution Manager est responsable de la définition de la solution et de la coordination de la contribution de l'entité de production dans l'offre. Il / Elle fait partie de l'équipe d'offre et est responsable de :<br><br>Management, orientation de l'équipe de solutions, gestion de l'équipe de solutions pour achever la définition de la solution gagnante,<br>S'assurer que la solution correspond aux besoins du client et en cohérence avec la stratégie, solution réalise, coopération avec et entre les entités Atos Origin, gestion de fournisseurs externes, préparation des coûts et de la documentation de la solution gagnante et du relais pour la production. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 6 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| BIDM | Bid Management | Niveau 6 | Management des offres. Management du développement de la solution finale, y compris les aspects techniques, opérationnels, coûts, tarifs et contractuels aussi bien que l'équipe. Exprime clairement la solution dans les réunions, les présentations et les propositions clients. |

## Description du niveau

**Niveau 6**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

SOLM601 : Contribue à  l'orientation et au management de l'équipe de solution

SOLM602 : Conçoit, prépare et décrit  la solution technique et organisationnelle

SOLM603 : Peut assurer la responsabilité de la gestion efficace d'une équipe de solution.

SOLM604 : Contribue au développement d'une stratégie de solutions pour répondre aux besoins des clients et qui soit en ligne avec les besoins marché d'AO

SOLM605 : Développe et maintient des relations avec les fournisseurs externes importants

SOLM606 : Responsable des coûts et de la documentation de la solution gagnante et du relais pour la production

### Tâches complémentaires

Activité principale :

- Direction et gestion de projets d'envergure moyenne relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de taille/complexité moyennes (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;

- définition, documentation et exécution de projets de moyenne envergure ; orientation et conseil pour les membres de l'équipe de projet ; conseil aux clients/utilisateurs à toutes les phases, si nécessaire ;

- travaille en lien avec d'autres managers au sein des fonctions informatique et conseil de l'entreprise ; gestion des attentes à l'égard des projets ;

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure

BIDM601 : Responsable d'offres avant-vente importantes dans le groupe qui concernent souvent une seule ligne de services, conformément aux procédures de l'entreprise (jusqu'à la signature du contrat)

BIDM602 : A la responsabilité de la production finale de la proposition, en coopération avec les services de production, juridique, financier et commercial

BIDM603 : Coordonne et gère les ressources nécessaires pour répondre aux opportunités d'affaires, afin de s'assurer que les propositions et contrats sont conformes à la stratégie et aux possibilités d'Atos Origin, et qu'ils satisfont les besoins et exigences des clients

BIDM604 : Assume la responsabilité du plan projet d'offres et la mise en oeuvre, le budget, les processus, la stratégie de gestion et de limitation des risques, ainsi que tous les aspects qualité du processus de préparation avant-vente

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac+5 ou équivalent

Connaissance inter fonctionnelle et inter disciplinaire

Suivi et contrôle

Souci du détail

Expérience dans une fonction pertinente de Solution Manager

Expérience de travail dans l'industrie ou le commerce dans un environnement international d'une grande entreprise cotée

Une expérience d'encadrement et de motivation d'une équipe serait un avantage

Expérience des méthodes, techniques et outils d'analyse de risques pour analyser, évaluer et gérer les risques

### Connaissance techniques et autres

Motivation individuelle élevée

Fortement orienté commerce et client

Souple et adaptable

Créatif

Bonnes compétences interpersonnelles et travaille avec ses collègues dans un esprit de convivialité et de support mutuel

Engagement à produire

Bonnes compétences de communication

Autres

Bon niveau d'anglais écrit et oral

Processus et outils Rainbow – Méthodes et techniques d'offres groupe

Principes et pratiques de sélection, planification et de gestion de solutions techniques, et les rôles et responsabilités associées

### Comportements

# Solution Manager - Niveau 7 (SOL7)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Solution Manager**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SOLM | Solution Manager | Niveau 7 | La solution Manager est responsable de la définition de la solution et de la coordination de la contribution de l'entité de production dans l'offre. Il / Elle fait partie de l'équipe d'offre et est responsable de :<br><br>Management, orientation de l'équipe de solutions, gestion de l'équipe de solutions pour achever la définition de la solution gagnante,<br>S'assurer que la solution correspond aux besoins du client et en cohérence avec la stratégie, solution réalise, coopération avec et entre les entités Atos Origin, gestion de fournisseurs externes, préparation des coûts et de la documentation de la solution gagnante et du relais pour la production. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 7 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| BIDM | Bid Management | Niveau 7 | Management des offres. Management du développement de la solution finale, y compris les aspects techniques, opérationnels, coûts, tarifs et contractuels aussi bien que l'équipe. Exprime clairement la solution dans les réunions, les présentations et les propositions clients. |

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.

**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.

**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils

**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.

**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

SOLM701 : Responsable de l'orientation et du management de l'équipe de solution

SOLM702 : Responsable de la coordination de l'équipe de Solution concernant la définition complète de la solution gagnante. Gère et sollicite des équipes de spécialistes pour la préparation de la solution technique

SOLM703 : Responsable du développement d'une stratégie de solutions pour répondre aux besoins des clients et qui soit en ligne avec les besoins marché d'AO et également avec les données du Directeur de Compte

SOLM704 : Avec le Directeur de Compte, développe de solides relations avec les clients dans l'objectif de recueillir toute information utile pour préparer la solution au mieux

SOLM705 : Responsable de la coordination de l'équipe de solution et de la contribution de l'entité de production dans l'offre, en travaillant comme membre de l'équipe

SOLM706 : Responsable de la solution technique et organisationnelle définitive

SOLM707 : Responsable de la gestion efficace d'une grosse équipe de solution. Si la proposition est acceptée, il est responsable du démarrage du nouveau projet.

SOLM708 : Passe en revue l'argumentaire de la proposition et apporte des commentaires et suggestions. Passe en revue la proposition financière, les échéances et conditions.

SOLM709 : développe et maintient des relations avec les fournisseurs externes clés.

SOLM710 : Responsable des coûts et de la documentation de la solution gagnante et du relais pour la production

### Tâches complémentaires

Activité principale :

- Direction et gestion de projets d'envergure moyenne ne relevant pas nécessairement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de taille/complexité moyennes (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;

- exécution de projets et de programmes de travail de moyenne envergure avec mise en place et gestion de structures de contrôle et de suivi aptes à fournir les livrables à l'entreprise ;

- travaille en liaison avec d'autres managers au sein des fonctions informatique et conseil et dans l'entreprise en général ; gestion des attentes à l'égard des projets ;

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et par la suite, le cas échéant, de leur évaluation.

BIDM701 : Responsable d'offres avant-vente plus importantes dans le groupe qui concernent souvent plusieurs lignes de services, conformément aux procédures de l'entreprise (jusqu'à la signature du contrat)

BIDM702 : A la responsabilité de la production finale de la proposition, en coopération avec les services de production, juridique, financier et commercial

BIDM703 : Coordonne et gère les ressources nécessaires pour répondre aux opportunités d'affaires, afin de s'assurer que les propositions et contrats sont conformes à la stratégie et aux possibilités d'Atos Origin, et qu'ils satisfont les besoins et exigences des clients

BIDM704 : Assume la responsabilité du plan projet d'offres et la mise en oeuvre, le budget, les processus, la stratégie de gestion et de limitation des risques, ainsi que tous les aspects qualité du processus de préparation avant-vente

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac+5 ou équivalent

Connaissance inter fonctionnelle et inter disciplinaire

Planification et organisation

Compétences interpersonnelles

Expérience dans une fonction pertinente de Solution Manager avec des résultats tracés

Expérience de travail dans l'industrie ou le commerce dans un environnement international d'une grande entreprise

Expérience d'encadrement et de motivation d'une grande équipe dans un environnement de travail « sous pression »

Expérience acquise dans une rôle de management de projet

Expérience internationale : réalisation de missions à l'étranger pour l'entreprise

### Connaissance techniques et autres

Motivation individuelle élevée

Fortement orienté commerce et client

Souple et adaptable

Créatif

Bonnes compétences interpersonnelles et travaille avec ses collègues dans un esprit de convivialité et de support mutuel

Engagement à produire

Autres

Bon niveau d'anglais écrit et oral

| |
|---|
| Processus et outils Rainbow – Méthodes et techniques d’offres groupe<br>Principes et pratiques de sélection, planification et de gestion des solutions techniques, et les rôles et responsabilités associées |
| **Comportements** |
| |

# Solution Manager - Niveau 8 / 9 (SOL8)

**Filière : Relations Clients**
**Métier : Solution Manager**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| SOLM | Solution Manager | Niveau 8 | La solution Manager est responsable de la définition de la solution et de la coordination de la contribution de l'entité de production dans l'offre. Il / Elle fait partie de l'équipe d'offre et est responsable de :<br><br>Management, orientation de l'équipe de solutions, gestion de l'équipe de solutions pour achever la définition de la solution gagnante,<br>S'assurer que la solution correspond aux besoins du client et en cohérence avec la stratégie, solution réalise, coopération avec et entre les entités Atos Origin, gestion de fournisseurs externes, préparation des coûts et de la documentation de la solution gagnante et du relais pour la production. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PRMG | Management de projet | Niveau 8 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| BIDM | Bid Management | Niveau 8 | Management des offres. Management du développement de la solution finale, y compris les aspects techniques, opérationnels, coûts, tarifs et contractuels aussi bien que l'équipe. Exprime clairement la solution dans les réunions, les présentations et les propositions clients. |

## Description du niveau

**Niveau 8 / 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

SOLM8/901 : A la totale responsabilité de l'orientation et du management de :

- au niveau 8, une (ou plus) grosse(s) équipe(s) complexe(s) de solution

- au niveau 9, plusieurs grosses équipes complexes de solution

SOLM8/902 : A la totale responsabilité du développement d'une stratégie de solutions pour répondre aux besoins des clients et qui soit en ligne avec les besoins marché d'AO et avec les procédures, échéances et conditions de l'entreprise

SOLM8/903 : A la responsabilité finale de la solution technique et organisationnelle définitive

SOLM8/904 : Développe et maintient des relations avec les fournisseurs et clients clés.

SOLM8/905 : A la totale responsabilité des coûts et de la documentation de la solution gagnante et du relais pour la production

### Tâches complémentaires

Activité principale :

- Direction et gestion de projets de grande envergure relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de grande envergure/très complexe (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;

- exécution de projets et de programmes de travail de grande envergure dotés de budgets importants avec mise en place et gestion de structures de contrôle et de suivi aptes à fournir les livrables à l'entreprise ;

- liaison avec la direction générale de l'entreprise ; gestion de ses attentes à l'égard des projets ;

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure.

BIDM8/901 : Responsable des offres sur la gestion d'intégrations de systèmes, acquisitions, externalisation de plusieurs contrats vastes et complexes, et accords de coparticipation  dans le groupe, qui sont (potentiellement internationaux), pour plusieurs lignes de services et/ou impliquant des transferts d'effectif conformément aux procédures de l'entreprise (jusqu'à la signature du contrat)

BIDM8/902 Assume l'entière responsabilité de la production finale de la proposition, en coopération avec les services de production, juridique, financier et commercial

BIDM8/903 : Coordonne et gère les ressources nécessaires pour répondre aux opportunités d'affaires, afin de s'assurer que les propositions et contrats sont conformes à la stratégie et aux possibilités d'Atos Origin, et qu'ils satisfont les besoins et exigences des clients

BIDM8/904 : Assume la responsabilité finale globale du plan projet d'avant vente et  la mise en oeuvre, le budget, les processus, la stratégie de gestion et de limitation des risques, ainsi que tous les aspects qualité du processus de préparation avant-vente

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac+5 ou équivalent

Connaissance inter fonctionnelle et inter disciplinaire

Planification et organisation

Compétences interpersonnelles

Expérience dans une fonction pertinente de Solution Manager avec des résultats tracés

Expérience de travail dans l'industrie ou le commerce dans un environnement international d'une grande entreprise

Expérience d'encadrement et de motivation d'une grande équipe dans un environnement de travail « sous pression »

Expérience acquise dans une rôle de management de projet

Expérience internationale : réalisation de missions à l'étranger pour l'entreprise

### Connaissance techniques et autres

Orientation client

Dynamique

### Comportements

# Tax Specialist - Niveau 5 (TAX5)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Tax Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TACO | Tax Compliance | Niveau 5 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TAPL | Tax Planning | Niveau 5 | |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Prépare les déclarations de revenus, les paiement des impôts, etc…habituellement pour un ou plusieurs groupes, départements ou unités.

Prépare les compte rendus et les estimations fiscales, habituellement pour un ou plusieurs groupes, département ou unités.

Apporte son aide aux audits et dans les litiges fiscaux

Contribue au respect des principales réglementations fiscales

Recherche et communique sur les opportunités de synergie et autres économies.

Informe des tarifs de transfert et autre transactions

### Tâches complémentaires

Contribue à la livraison des plans fiscaux, habituellement pour un ou plusieurs services, groupes ou départements.

Participe aux projets d'entreprise et aide à optimiser le planning fiscal de l'entreprise pendant et après les acquisitions.

Contrôle la mise en oeuvre des prix de transfert et les politiques de TVA et aide à résoudre les problèmes TVA/prix de transfert

Assiste à la préparation de conseils spécifiques sur l'impact des nouvelles lois, décisions et règles issues de la réglementation fiscale en vigueur.

Conseille les équipes commerciales concernant les implications fiscales.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation
- Possède un diplôme universitaire en Fiscalité ou Comptabilité
- Posséder des qualifications professionnelles en Fiscalité ou en Comptabilité

Expérience préalable
- Expérience appropriée en gestion fiscale
- Expérience de contrôleur fiscal dans un environnement multinational pour une grande société
- Aura probablement travaillé pour l'administration fiscale dans le domaine des impôts sur les sociétés.
- Un expérience pratique des régimes de tarification des transferts internes dans une société serait un net avantage.

Souhaitable:
Expérience des impôts indirects ou des prix de transfert internes

### Connaissance techniques et autres

Aspect Client
- Anticipe le retour d'informations de la part du client et prend les mesures nécessaires
- Prend toujours en considération l'impact des décisions et actions du client.
- Perçoit les problèmes du point de vue du client, et anticipe en proposant différentes options , bien au delà des attentes du client.
- Gère efficacement les attentes du client

Travail en équipe
- S'assure que tous les membres de l'équipe ont l'opportunité d'apporter leur contribution .
- Prend en charge les décisions et les actions de l'équipe et leur suivi jusqu'à la fin.
- Fait le point avec les membres de l'équipe, même en cas de situations complexes ou sensibles.
- Facilite la discussion et les compromis pour établir des décisions et des actions approuvées à l'unanimité.
- Motive efficacement les autres membres de l'équipe. ;

Flexibilité
- S'adapte aux changements de circonstances et aux nouvelles informations qui ont un impact sur les objectifs et les plans.
- Peut jouer différents rôles simultanément selon la spécificité de la situation
- Adapte sa manière de travailler à un nouvel environnement (client ).
- Expérimente de nouvelles procédures
- Adopte une approche positive de la gestion des changements.

.
Créativité
- Adapte les solutions existantes à de nouveaux problèmes
- Prend des décisions réalistes quant à la recherche de la meilleure solution.
- Donne des réponses uniques ou imaginatives aux problèmes.
- Fait preuve d'une don de créativité dans la résolution de problèmes.
- Discute des différents aspects des problèmes pour mieux structurer les situations complexes.
- Est capable de présenter une stratégie d'entreprise claire

Autres connaissances et compétences

- Excellent technicien
- S'engage à apporter des résultats
- Un membre d'une équipe qui peut influencer et construire des relations efficaces
- A une vision internationale.

Souhaitable :
- Bon niveau d'anglais écrit et parlé

### Comportements

# Tax Manager - Niveau 6 (TAX6)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Tax Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TACO | Tax Compliance | Niveau 6 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TAPL | Tax Planning | Niveau 6 | |

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Prépare les déclarations d'impôts, les paiements d'impôts , etc  généralement pour plusieurs grands groupes, départements ou unités

Prépare les rapports et estimations fiscales, généralement pour plusieurs grands groupes, départements ou unités.

Apporte son aide aux audits et dans les litiges fiscaux

Contribue à la livraison de projets en  conformité aux exigences fiscales.

Recherche et communique les impôts à payer dans le cadre des OBS , des provisions,  des fusions /acquisitions et économies de coûts.

Apporte les informations de tarification pour les transferts et autres transactions .

### Tâches complémentaires

Contribue à la livraison des plans fiscaux, habituellement pour un ou plusieurs grands services, groupes ou départements.

Exécute et contrôle la mise en oeuvre des prix de transfert et les politiques de TVA  et aide à résoudre les problèmes  TVA/prix de transfert.

Elabore des conseils spécifiques sur l'impact des nouvelles lois, décisions et règles issues de la réglementation fiscale en vigueur.

Conseille sur les implications fiscales les équipes commerciales et lors des revues de propositions.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

- Au minimum un diplôme universitaire en Fiscalité ou Comptabilité
- Posséder des qualifications professionnelles en Fiscalité ou en Comptabilité.

Expérience préalable

- Expérience appropriée dans la gestion de mise en conformité en matière fiscale.
- Expérience de contrôleur fiscal dans un environnement multinational pour une grande société ou un cabinet conseil en fiscalité globale
- Eventuelle expérience au sein de l'administration fiscale dans le domaine des impôts sur les sociétés.
- Un expérience pratique des régimes de tarification des transferts internes au sein d'une société serait un net avantage.

Souhaitable

- Expérience des taxes indirectes ou des prix de transfert interne

### Connaissance techniques et autres

Aspect client

- Anticipe le feed back de la part du client et agit en conséquence.
- Sollicite systématiquement client pour avoir son feed back.
- Prend toujours en considération l'impact des décisions et actions sur le client.
- Identifie les solutions du point de vue du client, est très réactif et propose différentes options, bien au delà des attentes du client.
- Gère efficacement les attentes du client.

Travail d'équipe

- S'assure que tous les membres de l'équipe ont l'opportunité de contribuer .
- Endosse (/s'approprie) les décisions et les actions de l'équipe et est garant de leur bonne fin.
- Sollicite les membres de l'équipe pour faire le point, même en cas de situations complexes ou sensibles.
- Facilite la discussion et les négociations pour mettre en oeuvre des décisions et des actions approuvées par tous.
- Motive efficacement les membres de l'équipe.

Flexibilité

- S'adapte à tout changement de situation et aux nouvelles informations qui impactent les objectifs et les plans.
- Peut jouer différents rôles simultanément selon la spécificité de la situation
- Adapte en douceur la manière de travailler a un nouvel environnement (client ).
- Expérimente de nouvelles procédures
- Adopte une approche positive de la gestion des changements.

Créativité

- Adapte les solutions existantes aux nouveaux problèmes .
- Prend des décisions réalistes quant à la recherche de la meilleure solution.
- Donne des réponses uniques ou imaginatives aux problèmes.
- Fait preuve de créativité dans la résolution de problèmes.
- Examine les différents aspects des problèmes pour mieux structurer les situations complexes.
- Est capable de présenter une stratégie d'entreprise claire.

Autres connaissances et compétences

- Excellence technique requise
- S'engage sur les résultats
- Un membre d'une équipe qui peut influencer et construire des relations efficaces avec les 3 premiers niveaux de management.
- Ayant des conceptions à l'échelle internationale

Souhaitable

- Anglais écrit et parlé - bon niveau

### Comportements

# Tax Manager - Niveau 7 (TAX7)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Tax Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TAPL | Tax Planning | Niveau 7 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TACO | Tax Compliance | Niveau 7 | |

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.

**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.

**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils

**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.

**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Développe et fait vivre des plans fiscaux efficaces et contrôle le taux d'imposition en vigueur , habituellement pour un ou plusieurs domaines, groupes ou départements.

Apporte une aide efficace en matière de fiscalité d'entreprise, d'appels d'offre, de fusion et d'acquisitions

Participe aux projets d'entreprise  et aide à optimiser le planning fiscal de l'entreprise  pendant et après les acquisitions.

Planifie et contrôle la mise en oeuvre des prix de transfert et les politiques de TVA  et aide à résoudre les problèmes  TVA/prix de transfert

Dirige les spécialistes extérieurs en planification fiscale

Coordonne les problèmes de planification avec l'équipe financière, l'équipe juridique  ainsi qu'avec l'équipe de révision des appels d'offre avant feu vert de la direction

Encourage  la prise de conscience à la fiscalité dans toute la société, encourage le personnel financier  ou non à rechercher un conseil fiscal si nécessaire.

### Tâches complémentaires

S'assure de la conformité à la réglementation fiscale notamment de la réalisation de toutes  les déclarations et paiements d'impôts et taxes,  généralement pour plusieurs grands groupes, départements ou unités.

Est garant d'un reporting fiscal de qualité, manage le reporting trimestriel fiscal, la taxation  des OBS, les budgets et forecasts, généralement pour plusieurs grands groupes, départements ou unités.

Manage ou met en oeuvre des audits fiscaux et des revues fiscales.

Manage les conseils externes en fiscalité.

Coordonne la mise en œuvre de la conformité de la réglementation fiscale au sein des équipes financières.

Développe et livre les principaux programmes de formation sur le sujet pour les équipes financières concernées.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

- Au minimum un diplôme universitaire en Fiscalité ou Comptabilité
- Posséder des qualification en Fiscalité ou en Comptabilité.

Expérience préalable

- Expérience fiscale appropriée : conseil et planification
- Aura acquis une expérience du poste de contrôleur fiscal dans un environnement multinational pour une grande société
- Aura probablement travaillé au sein de l'administration fiscale dans le domaine des impôts sur les sociétés .
- Une expérience pratique des régimes des tarifications dans le cadres de transferts de sociétés et d'impôts indirects serait significatif.

### Connaissance techniques et autres

Aspect Profit

- Identifie et communique de nouvelles opportunités d'affaires chez le client
- Identifie et recherche constamment des opportunités à créer de la valeur ajoutée à la fois pour le client et Atos Origin.
- Lance de nouvelles affaires en participant aux décisions (stratégiques) sur les processus chez le client.
- Stimule l'esprit d'entreprise/les comportements audacieux chez les autres
- Est tout à fait disposé à prendre des risques calculés si cela permet de remporter une affaire.
- Anticipe les développements des projets

Aspect Humain

- Reconnaît et apprécie les différences culturelles
- Encourage tous les collaborateurs à sentir qu'ils font partie de la société et qu'ils apportent de la valeur .
- Soutient ses équipes dans leurs démarches de formation et de développement.
- Aide les collaborateurs à obtenir une meilleure compréhension de leurs points forts et de leurs points faibles , de leurs intérêts et ambitions .
- Permet et encourage le plaisir de travailler.
- Encourage les retours positifs et constructifs sur les performances.

Client Focus

- Construit des relations avec les clients basées sur la confiance et le respect mutuel.
- Connaît bien l'organisation du client et comprend comment les décisions sont prises.
- Entretient des relations constructives avec les clients même quand des problèmes surviennent.
- Est considéré comme un partenaire respecté à tous les niveaux hiérarchiques de la société Cliente.
- Contrôle les performances en matière d'objectifs et de dates limites en plus des standards de qualités et prend les mesures qui s'imposent si nécessaire.
- Façonne/adapte les produits AtosOrigin pour mieux répondre aux besoins des clients.

Dynamique :

- Fait preuve de courage en poursuivant des buts et objectifs
- Identifie les obstacles et les surmonte pour réussir
- Donne de l'inspiration aux autres pour trouver une direction future
- Inspire les autres pour agir
- Agit comme un sponsor efficace dans les initiatives de changements majeurs à l'occasion de situations complexes.
- A la capacité de présenter une stratégie d'entreprise claire.

Autres connaissances et compétences :

- Bon Anglais : écrit et parlé
- Excellent sur le plan technique
- S'engage sur les résultats
- Membre d'une équipe qui peut influencer et construire des relations efficaces avec les 3 premiers niveaux de management.
- Bonnes compétences de leader capable de construire des équipes qui réussissent et de prendre la direction dans le domaine de la Finance et dans d'autres domaines.
- Avoir une vision et une expérience internationale

Souhaitable

| |
|---|
| - Aisance dans les principales langues européennes, autres que l’Anglais |
| **Comportements** |
| |

# Tax Manager - Niveau 8 (TAX8)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Tax Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TAPL | Tax Planning | Niveau 8 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TACO | Tax Compliance | Niveau 8 | |

## Description du niveau

**Niveau 8**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

**Tâches principales**

Développe et fait vivre des plans fiscaux efficaces et contrôle le taux d'imposition en vigueur , habituellement pour un ou plusieurs domaines, groupes ou départements.

Apporte une aide efficace en matière de fiscalité d'entreprise, d'appels d'offre, de fusion et d'acquisitions .

Participe aux projets d'entreprise  et aide à optimiser le planning fiscal de l'entreprise  pendant et après les acquisitions

Planifie et contrôle la mise en oeuvre des prix de transfert et les politiques de TVA  et aide à résoudre les problèmes  TVA/prix de transfert

Dirige les spécialistes en planification fiscale extérieurs

Coordonne les problèmes de planification avec l'équipe financière, l'équipe juridique  ainsi qu'avec l'équipe de révision des appels d'offre avant feu vert de la Direction

Sensibilise à la fiscalité dans toute la société, encourage les équipes financières  à rechercher un conseil fiscal si besoin

### Tâches complémentaires

S'assure de la conformité à la réglementation fiscale notamment de la réalisation de toutes les déclarations et paiements d'impôts et taxes, du règlement des litiges et des relations avec les autorités fiscales locales, généralement pour plusieurs grands groupes, départements ou unités.

Est garant d'un reporting fiscal de qualité, manage le reporting trimestriel fiscal, la taxation des OBS, les budgets et forecasts, généralement pour plusieurs grands groupes, départements ou unités.

Manage ou met en oeuvre des audits fiscaux et des revues fiscales.

Manage les conseils externes en fiscalité.

Coordonne la mise en œuvre de la conformité de la réglementation fiscale au sein des équipes financières.

Développe et livre les principaux programmes de formation sur le sujet pour les équipes financières concernées.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

- Maîtrise universitaire en Fiscalité ou Comptabilité
- Qualifications professionnelles en Fiscalité ou Comptabilité

Expérience préalable

- Expérience appropriée en conseil fiscal et planification stratégique.
- Expérience d'un travail de contrôleur fiscal dans un environnement multinational pour une importante société
- Expérience probable avec le Trésor public dans le cadre des impôts sur les sociétés
- Un expérience pratique des régimes de tarification des transferts internes dans une société et des impôts indirects serait un net avantage.

### Connaissance techniques et autres

Aspect Profit

- Identifie et communique sur de nouvelles opportunités d'affaires chez le client
- Identifie et recherche constamment des opportunités à créer de la valeur ajoutée à la fois pour le client et pour Atos Origin.
- Lance de nouvelles affaires en participant aux décisions (stratégiques) sur les processus chez le client
- Stimule l'esprit d'entreprise
- Est prêt à prendre des risques calculés si cela permet de remporter une affaire.
- Anticipe les développements des projets

Aspect Relationnel

- Reconnait et apprécie les différences culturelles
- Encourage tous les collaborateurs à sentir qu'ils font partie de la société et qu'ils apportent de la valeur
- Soutient les collaborateurs dans leur démarche de formation et de développement;
- Aide les collaborateurs à mieux cerner leurs points forts et de leurs pistes d'amélioration .
- Souhaite que le travail soit un plaisir et y contribue
- Encourage les retours positifs et constructifs sur les performances

Aspect Client:

- Construit des relations avec les clients basées sur la confiance et le respect mutuel.
- Connaît bien la société du client et comprend comment les décisions sont prises
- Entretient des relations constructives avec les clients même quand des problèmes surviennent.
- Est considéré comme un partenaire respecté à tous les niveaux hiérarchiques de la société cliente.
- Contrôle les performances en matière d'objectifs et de dates limites en plus des standards de qualités et prend les mesures qui s'imposent si nécessaire
- Adapte les produits AtosOrigin pour mieux répondre aux besoins des clients.

.

Dynamique:

- Fait preuve de courage en poursuivant ses objectifs
- Identifie les obstacles et les surmonte pour réussir
- Donne de l'inspiration aux autres clarifier leur objectifs
- Inspire les autres pour agir
- Agit comme un sponsor efficace pour déclencher des changements majeurs dans les situations complexes.
- A la capacité de présenter une stratégie d'entreprise claire.

Autres connaissances et compétences

- Bonne connaissance de l'anglais écrit et parlé
- Excellent sur le plan technique

- S’engage sur les résultats

- Se considère comme membre d’une équipe qui peut influencer et construire des relations efficaces avec les 3 premiers niveaux de management

- Bonnes compétences de leader capable de construire des équipes qui réussissent et de prendre les commandes dans tous les domaines en plus du domaine financier.

- A une vision et une expérience internationale

Souhaitable

- Aisance dans les principales langues européennes, autres que l’Anglais

**Comportements**

# Tax Manager - Niveau 9 (TAX9)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Tax Management**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TAPL | Tax Planning | Niveau 9 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TACO | Tax Compliance | Niveau 9 | |

## Description du niveau

### Niveau 9

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines importants d'expertise. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions, ainsi que de celles de ses collaborateurs.
**Influence**
Peut influencer de manière cruciale la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
L'influence s'exerce au niveau du comité de direction ou à un niveau équivalent auprès des clients
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes les plus complexes qui impactent le management et le commerce. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans plusieurs domaines d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein d'une ou de plusieurs entreprises et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise. Pense et agit avec des normes spécifiques, des objectifs et résultats fixés par le management du périmètre de rattachement.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership, au plus haut niveau et dans des contextes très variés.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, à tout niveau, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve de large connaissance dans une grande variété de domaines (informatique, RH, Finances, ...), associées à une connaissance équivalente des activités des entreprises utilisatrices.
Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer, à haut niveau, dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

Généralement développe et met en oeuvre des politiques fiscales cohérentes et efficaces, pour de larges périmètres, groupes ou départements .

Met en œuvre la planification fiscale (Impôt sur les sociétés, TVA, etc) pour toutes les entités du Groupe.

Gère le taux de fiscalité en vigueur (ETR) et les comptes fiscaux consolidés.

Agit en tant que conseiller au niveau de l'entreprise sur l'impact des nouvelles lois , décisions et règlements et sur des propositions de lois fiscales.

Gère l'ensemble des spécialistes fiscaux extérieurs

Assure la coordination générale entre l'équipe fiscale (global ),et les équipes financières pour ce qui est des problèmes de planification d'impôts

### Tâches complémentaires

S'assure de la mise en œuvre effective des politiques et procédures fiscales Corporate généralement pour plusieurs grands groupes, départements ou unités.

S'assure de la mise en œuvre de la conformité à la réglementation fiscale notamment en organisant des revues de consolidations fiscales.

Prépare les chiffres affairant aux impôts et taxes pour le rapport annuel en conformité avec les normes IAS12.

S'assure de la conformité du Groupe à la réglementation fiscale avec les auditeurs d'ATOS ORIGIN pour minimiser tout risque lors des audits fiscaux.

Prend en charge la préparation et l'exécution des requêtes concernant la réglementation, les demandes de remboursement, appels de fond sur tous les aspects fiscaux des entités du Groupe.

Manage les liquidation dockets, les provisions exceptionnelles et les demandes du fisc.

Supervise l'ensemble des spécialistes fiscaux externes au sein du Groupe

Coordonne dans sa globalité la mise en œuvre de la conformité de la réglementation fiscale au sein des équipes fiscales et financières.

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

- Maîtrise universitaire en Fiscalité ou Comptabilité
- Qualifications professionnelles en Fiscalité ou Comptabilité

Souhaitable:

MBA

Expérience préalable

- Expérience appropriée en tant que contrôleur fiscal familiarisé avec la fiscalité internationale. Cette expérience aura probablement été obtenue dans une société multi-nationale.
- Bonne compréhension du régime fiscal en fonction des marchés internationaux
- Expérience de la planification fiscale et des stratégies à développer
- Un expérience des impôts indirects ou des tarification des transferts internes serait un net avantage.
- A démontré un esprit commercial affirmé, techniquement très compétent mais ayant une approche pragmatique dans l'exécution et la compréhension des perspectives de l'entreprise
- A démontré son expérience de la gestion des projets d'impôts transfrontaliers

Souhaitable :

Expérience dans un service de perception d'impôts directs ou indirects serait un net avantage.

### Connaissance techniques et autres

Aspect Profit

- Identifie et communique de nouvelles opportunités d'affaires chez un client
- Identifie et recherche constamment des opportunités de créer de la valeur ajoutée à la fois pour le client et pour Atos Origin.
- Lance de nouvelles affaires en participant aux décisions (stratégiques) sur les process chez le client
- Stimule l'esprit d'entreprise
- Est prêt à prendre des risques calculés si cela permet de remporter une affaire.
- Anticipe les développements des projets

Aspect Relationnel

- Reconnaît et apprécie les différences culturelles
- Encourage tous les collaborateurs à sentir qu'ils font partie de la société et qu'ils lui apporte de la valeur
- Soutient les autres dans leur démarche de formation et de développement;
- Aide les collaborateurs à mieux cerner leurs points forts et leurs points faibles et à mieux comprendre leurs intérêts et leurs ambitions .
- Souhaite que le travail soit un plaisir et y contribue
- Encourage les retours positifs et constructifs sur les performances:

Aspect Client:

- Construit des relations avec les clients basées sur la confiance et le respect mutuel.

- Connaît bien la société du client et comprend comment les décisions sont prises.
- Entretient des relations constructives avec les clients même quand des problèmes surviennent.
- Est considéré comme un adversaire respecté à tous les niveaux hiérarchiques de la société cliente.
- Contrôle les performances en matière d'objectifs et de dates limites en plus des standards de qualité et prend les mesures qui s'imposent si nécessaire
- Adapte les produits AtosOrigin pour mieux répondre aux besoins des clients

Dynamique:
- Fait preuve de courage en poursuivant ses objectifs
- Identifie les obstacles et les surmonte pour réussir
- Donne des objectifs claires et porteurs
- Encourage la prise d'initiative
- Agit comme un sponsor efficace pour déclencher des changements majeurs dans les situations complexes.
- A la capacité de présenter une stratégie d'entreprise claire.

Autres connaissances et compétences
- Bonne connaissance de l'anglais écrit et parlé
- Excellent sur le plan technique
- S'engage sur les résultats
- Membre d'une équipe qui peut influencer et construire des relations efficaces avec les 3 premiers niveaux de management
- Bonnes compétences de leader capable de construire des équipes qui réussissent et de prendre les commandes dans tous les domaines en plus du domaine financier.
- A une vision et une expérience internationale

Souhaitable
- Aisance dans les principales langues européennes, autres que l'Anglais

## Comportements

# Testeur / Recetteur - Niveau 1 (TE1)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Test logiciel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TEST | Test logiciel | Niveau 1 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.
**Influence**
A la responsabilité de ses propres actions
**Complexité du travail**
Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.
**Compétences principales**
Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.
**Formation et Développement**
Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

Interpréter et exécuter les jeux de tests simples fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies. (TEST101/M)

Argumenter sur les échecs ou les réussites de tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST102/M)

Faire le reporting des résultats de test à son superviseur et/ou ses autres collègues d'une manière claire et concise. (TEST103/M)

### Tâches complémentaires

Aider les autres collaborateurs de l'équipe développement à améliorer les fonctionnalités et performance du logiciel en discutant des résultats de test avec eux. (TEST104/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

BAC + 2 minimum en informatique système ou expérience terrain (1 an) dans laquelle il a
montré une aptitude dans l'analyse et le développement
Bonne connaissance de l'environnement machine, système et des utilitaires de
développement

### Connaissance techniques et autres

Informé des les standards de l'entreprise, de l'industrie et de la profession
Bonne connaissance des outils de développement d'application

Bonne connaissance des langages de programmation
Informé des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…)
Autres savoir-faire :
Bonne connaissance des techniques de gestion du temps

| Comportements |
| --- |
| Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants<br>Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en oeuvre les moyens pour combler les écarts<br>Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase<br>Orientation vers le résultat : atteint les objectifs, les engagements même avec un environnement défavorable<br>Persévérance : atteint ses objectifs et respecte ses engagements même dans des circonstances défavorables<br>Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches entreprises, en s'assurant que rien n'est oublié |

# Testeur / Recetteur - Niveau 2 (TE2)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Test logiciel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TEST | Test logiciel | Niveau 2 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus
**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet
**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.
**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

Interpréter et exécuter les jeux de tests moyennement complexes fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies. (TEST201/M)

Argumenter sur les échecs ou les réussites de tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST202/M)

Faire le reporting des résultats de tests à son responsable et/ou ses autres collègues d'une manière claire et concise. (TEST203/M)

### Tâches complémentaires

Formuler de simples scénarii pour compléter les tests et rédiger les procédures de tests(avec les résultats attendus) afin que ceux ci puissent être faits par des collaborateurs moins expérimentés. (TEST204/O)

Rédiger des scripts de test, faire un diagnostic des outils, rédiger la documentation technique afin d'identifier, de diagnostiquer et de reporter les erreurs basiques. (TEST205/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

BAC + 4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle
équivalente
Maîtrise du niveau 1 dans un des métiers de la filière « Développement & Maintenance »
Approche analytique et logique de la résolution de problème

| |
|---|
| Sait apprécier l’importance des contraintes commerciales |
| **Connaissance techniques et autres** |
| Connaissance des standards de la société, de l’industrie et de la profession<br>Connaissance des outils de développement d’application<br>Connaissance des langages de programmation<br>Connaissance des logiciels de bases de données<br>Connaissance des standards, techniques et méthodes de développement d’application<br>Bonne connaissance des infrastructures d’exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…)<br>Connaissance des packages applicatifs standardisés (ERP, SFA, CRM, etc..)<br>Autres savoir-faire et technique :<br>Bonne connaissance des techniques de gestion du temps<br>Bonne connaissance des techniques de capture d’information<br>Bonne connaissance de la gestion de la qualité |
| **Comportements** |
| Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants<br>Numération : comprend les métriques associés à un problème ou à une situation, leur signification et relation et est capable de les utiliser pour identifier les solutions.<br>Acquisition de l’information : identifie les écarts entre l’information disponible et l’information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en oeuvre les moyens pour combler les écarts<br>Flexibilité : doit prendre en compte les nouvelles informations ou des changements de situation et modifie sa compréhension pour être toujours en phase<br>Orientation vers le résultat : atteint les objectifs, les engagements même avec un environnement défavorable<br>Persévérance : atteint ses objectifs et respecte ses engagements même dans des circonstances défavorables<br>Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches entreprises, en s’assurant<br>que rien n’est oublié<br>Travail en équipe : travaille en coopération (plutôt qu’en compétition) avec les autres pour atteindre et réaliser des objectifs communs |

# Testeur / Recetteur - Niveau 3 (TE3)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Test logiciel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TEST | Test logiciel | Niveau 3 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 3 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.

**Influence**

Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.

**Complexité du travail**

Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.

Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise

**Formation et Développement**

Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Interpréter et exécuter les jeux de tests complexes fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies.(TEST301/M)

Argumenter sur les échecs ou les réussites des tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST302/M)

Rédiger des scripts de tests, faire un diagnostic des matériels, rédiger la documentation technique afin d'identifier, de diagnostiquer et de reporter les erreurs basiques. (TEST303/M)

Revoir les résultats de test et modifier les tests si nécessaire. Faire un reporting sur la qualité des scénarii de tests. (TEST304/M)

Créer des scripts de test réutilisables ainsi que les procédures les accompagnant afin que de nouveaux tests de logiciel puissent être exécutés par lui ou au autre testeur. (TEST305/M)

### Tâches complémentaires

- Travailler avec des collègues et des clients / utilisateurs à l'analyse et la modélisation des fonctions, des processus, des flux d'informations et des données, en utilisant les techniques appropriées (ANAL301/M)

- Etudier avec des collègues et des clients/utilisateurs les besoins fonctionnels et les problèmes et rechercher des solutions efficaces en apportant des améliorations sur la gestion de données, les processus/procédures, l'organisation et le matériel. Aider à l'analyse des solutions et identifier les options envisageables (ANAL302/M).

- Travailler avec des collègues et clients/utilisateurs à la spécification des flux d'information, des processus/procédures et des données conformément aux besoins définis (ANAL303/M)

- Documenter tout travail en utilisant les standards, méthodes et outils requis (ANAL304/M).

- Organiser, préparer et participer aux réunions clients/utilisateurs et présenter les solutions par oral et par écrit (ANAL305/M).

- Aider à définir, planifier et justifier (en termes fonctionnel) les projets pour développer/implémenter les composants automatisés et non-automatisés des processus nouveaux ou modifiés (ANAL306/M).

Fournir l'orientation et l'assistance à ses collègues sur l'exécution et le déroulement des tests. (TEST306/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente
Expérience : expérience acquise en niveau 2
ISM3 – TE3
DRH Atos Origin France 04/03/03 3
Approche analytique et logique de la résolution de problèmes, prudent et attentif au détail
Connaissance approfondie des concepts et pratiques informatiques, plus particulièrement, ceux utilisés dans l'entreprise et notamment ceux relatif au cycle de développement
Connaissance approfondie dans la conduite de processus de développement
Connaissance approfondie du métier, de l'environnement machine, système et des utilitaires de développement
Large connaissance des processus métiers qui sont supportés par l'application et une bonne connaissance des logiciels utilisés. A une solide connaissance des processus de développement du système d'information
Large connaissance des pratiques et concepts du système d'information, particulièrement ceux qui sont utilisés dans sa propre organisation
Connaissance détaillée des standards de l'entreprise et des standards de l'environnement

### Connaissance techniques et autres

Maîtrise des standards, techniques et méthodes de développement d'application
Maîtrise des standards de la société, de l'industrie et de la profession
Maîtrise en outils de développement d'application
Maîtrise des logiciels de bases de données
Maîtrise des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…)
Maîtrise des packages applicatifs standardisés (ERP, SFA, CRM, etc..)
Maîtrise des langages de programmation
Bonne connaissance des revues de projet
Bonne connaissance des outils de test
Autres savoir-faire et technique :
Maîtrise des techniques de capture d'information
Bonne connaissance de la gestion de la qualité
Maîtrise des techniques de modélisation de l'information
Connaissance de l'infrastructure du système d'information (exemple : bases de données, système d'exploitation, réseaux locaux…)
Connaissance de l'architecture de bases de données

### Comportements

Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en la décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants
Raisonnement conceptuel : identifie les solutions à des problèmes ou des situations complexes en faisant le lien avec des modèles, des concepts plus simples, ou des expériences passées
Acquisition de l'information : identifie les écarts entre l'information disponible et l'information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en oeuvre les moyens pour combler les écarts
Créativité : développe des approches innovantes dans la résolution de problèmes et spécule

sur des solutions inventives et créatives
Sens du détail : application des standards de qualité dans toutes les tâches, en s'assurant que rien n'est oublié
Sensibilité aux organisations : comprend la hiérarchie, la culture de son entreprise, celle des clients et des fournisseurs, et est capable d'identifier les décideurs et ceux qui influencent les choix
Travail en équipe : travaille en coopération (plutôt qu'en compétition) avec les autres pour atteindre et réaliser des objectifs communs

# Testeur / Recetteur - Niveau 4 (TE4)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Test logiciel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 4 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| TEST | Test logiciel | Niveau 4 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 4**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

**Tâches principales**

- Travailler avec des collègues, des clients utilisateurs pour rechercher et modéliser les fonctions, les traitements, les flux d'information et les structures de données en utilisant des méthodes et des techniques cohérentes (ANAL401/M)

- Travailler avec des collègues, des clients utilisateurs pour analyser les besoins et les problèmes, en cherchant des solutions efficaces pour le métier au travers d'amélioration sur la gestion de données, les processus / procédures, l'organisation et le matériel. S'assurer que tous les aspects liés à la sécurité sont pris en compte, en utilisant les techniques, les outils et les méthodes appropriés (ANAL402/M).

- En travaillant seul ou en équipe, analyser les solutions et identifier des options envisageables (ANAL403/M).

- Travailler avec les clients ou les utilisateurs à la spécification des flux d'information, des processus / procédures et des données en réponse aux besoins exprimés. Consulter les spécialistes dans les domaines comme le développement logiciel, les bases de données, les réseaux, la production et tenir compte de leurs recommandations (ANAL404/M).

- Appliquer les standards, les méthodes et les outils disponibles de manière pertinente et efficace et produire des documentations techniques et fonctionnelles.(ANAL405/M).

- Organiser, préparer et animer des réunions, des ateliers et des présentations pour un public très large en faisant preuve de compétences de communication et de persuasion (ANAL406/M)

Exercer la responsabilité de l'équipe de testeurs à l'intérieur du projet de développement. Positionner les testeurs, prendre en compte les compétences individuelles et les besoins requis pour le travail à faire. (TEST401/M)

Contrôler la performance des testeurs, intervient pour remédier à leurs éventuelles insuffisances. (TEST402/M)

Définir la stratégie de test pour l'équipe développement. (TEST403/M)

Diriger des recherches pour trouver les bons outils et méthodes appropriées de test. En concertation avec les équipes de développement senior, décider des options à prendre et de leur déploiement. (TEST404/M)

Etre garant de la bonne exécution de l'ensemble des plans de test. Revoir personnellement les plans les plus complexes et les plus importants. (TEST405/M)

Apporter des directives et orienter ses collègues sur l'exécution et le déroulement des tests.(TEST406/M)

### Tâches complémentaires

- Définir, planifier et justifier (en termes fonctionnels) les projets de développement et d'implémentation de processus nouveaux ou modifiés (ANAL407/O)

- Aider les clients / utilisateurs dans la définition des tests de validation et prendre la responsabilité de leur exécution (ANAL408/O).

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente
Fait preuve de capacité analytique et a le sens du détail. Sait apprécier l'importance des contraintes commerciales.
A une bonne connaissance des concepts et pratiques informatiques, dont le cycle de développement, avec une connaissance approfondie d'une spécialité informatique
A de bonnes compétences relationnelles
Maîtrise du niveau 3
Connaissance approfondie dans la conduite de processus de développement
Connaissance approfondie du métier, de l'environnement machine, système et des utilitaires de développement
Connaissance approfondie des processus métiers qui sont supportés par l'application et une bonne connaissance des logiciels utilisés. A une solide connaissance des processus de développement du système d'information
connaissance approfondie des pratiques et concepts du système d'information, particulièrement ceux qui sont utilisés dans sa propre organisation
Connaissance détaillée des standards de l'entreprise et des standards de l'environnement.

### Connaissance techniques et autres

Expert des standards, techniques et méthodes de développement d'application
Connaissance des standards de la société, de l'industrie et de la profession
Maîtrise en outils de développement
Connaissance des logiciels de bases de données
Connaissance des infrastructures d'exploitation (ex. matériels, bases de données, langages de base…)
Autres savoir-faire et technique :
Maîtrise des techniques de capture d'information
Maîtrise de la gestion de la qualité
Bonne connaissance des techniques de reporting
Expert des techniques de modélisation de données
Maîtrise des systèmes d'exploitation et des langages de programmation
Maîtrise des méthodes techniques et outils de développement d'application
Maîtrise l'infrastructure du système d'information (exemple : bases de données, système d'exploitation, réseaux locaux…)
Maîtrise des techniques de tests et aussi des logiciels et outils de tests
Maîtrise les techniques de mesure et d'évaluation des charges, c'est la récupération, l'analyse et l'application des mesures pour évaluer la complexité des tâches et des charges (application des méthodes statistiques pour évaluer la complexité de risques et de charges)
Maîtrise les techniques de présentation et de négociation pour animer des réunions efficaces

| Comportements |
| --- |
| Raisonnement conceptuel : comprend les solutions à des problèmes ou des situations complexes en faisant le lien avec des modèles, des concepts plus simples ou des expériences passées<br>Créativité : développe des approches innovantes de résolution de problèmes et spécule sur des solutions inventives et créatives<br>Sensibilité aux organisations : comprend la hiérarchie et la culture de son entreprise, de ses clients et fournisseurs et est capable d'identifier les décideurs et les personnes qui influencent les choix<br>Avoir une bonne communication orale<br>Capacité relationnelle : établit et maintient des relations avec des personnes qui viennent de divers horizons |

# Testeur / Recetteur - Niveau 5 (TE5)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Test logiciel**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 5 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 5 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |
| TEST | Test logiciel | Niveau 5 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

- Prendre la responsabilité de rechercher les solutions fonctionnelles efficaces. Organiser leur mise en œuvre au travers des améliorations des systèmes d'information, des gestions de données, des traitements et procédures, de l'organisation et du matériel. Appliquer et contrôler l'utilisation des outils d'analyse et de modélisation requis, des méthodes et standards d'une façon intelligente et efficace (ANAL501/M).

- Coopérer avec les clients et les équipes informatiques si nécessaire en menant des recherches à haut niveau pour les études stratégiques, les spécifications de besoin et les études de faisabilité. Maintenir une connaissance technique suffisante pour que les différentes alternatives puissent être analysées, modélisées et classifiées selon leur faisabilité technique et leurs performances(ANAL 502/M).

- Utiliser son expérience métier et ses compétences pour évaluer et conseiller sur la faisabilité des alternatives conciliant les limitations techniques et les réalités opérationnelles (ANAL 503/M).

- Si besoin est, prendre la responsabilité des spécifications détaillées et de la modélisation des solutions choisies, en utilisant les ressources, standards, méthodes et outils nécessaires. Travailler en relation avec ses homologues des équipes de développement logiciels et de production et jouer une part importante dans l'implémentation du système conformément aux méthodes et procédures définies (ANAL 504/M).

- S'assurer que les aspects sécurité sont pris en compte dans l'analyse, la modélisation et la conception, en contrôlant l'utilisation de techniques, méthodes et outils spécialisés (ANAL 505/M).

- Planifier, organiser et animer des réunions, des ateliers et les relations avec les équipes clients et utilisateurs tout au long de la phase d'analyse et de spécification et pendant le travail de développement ensuite. Prendre les responsabilités pour la bonne conduite de ces relations (ANAL 506/M).

Assiste le directeur de projet pour préparer le planning technique global et détaillé et coopère avec les consultants métiers et l'équipe en charge des projets pour s'assurer que les ressources techniques appropriées ont été allouées. (TAUT501/M)

Fournit des conseils sur les outils et les méthodes de développement de systèmes, incluant : les méthodes de gestion de configuration, les règles de sécurité du système (confidentialité, intégrité et accessibilité), les aspects opérationnels et de maintenance du système en cours de développement et les procédures de restauration de système. S'assure que les outils, standards et procédure appropriées sont bien exploitées.(TAUT502/M)

S'assure que les enregistrements techniques appropriés sont établis et maintenus et que les contrôles d'assurance méthode sont correctement utilisés (TAUT503/M)

Gère l'avancement technique, informe le directeur de projet des principaux problèmes technique et fait des recommandations sur leur résolution .(TAUT504/M)

Conseille sur les critères de qualité appropriés et sur la conduite de la revue de qualité des productions techniques. S'occupe de la revue de qualité et s'assure de l'adéquation et de l'efficacité des procédures de contrôle qualité. (TAUT505/M)

Prend en charge toutes les évolutions, leur évaluation et leur impact sur la fin du projet et produit le contenu, l'action et les conseils appropriés (TAUT506/M)

Contribue à la revue finale et aux recettes lorsque le projet et les programmes sont terminés (TAUT507/M)

Assurer la responsabilité de toutes les phases de test et de la gestion des activités de test au sein d'un projet de développement informatique. Organiser et superviser la planification et la validation des tests et coordonner l'exécution de ces plans. Assumer la responsabilité de la validation en début de cycle de vie. Assurer la responsabilité de la production et la validation des « livrables » de tests et la réussite des étapes de test pendant le projet (TEST501/M).

Prendre le rôle de coordination des tests pour un projet de développement ou un programme de projets. Coordonner l'ensemble des activités de test et les testeurs sur chaque phase de test d'un projet ou d'un programme (TEST502/M)

Coopérer, si nécessaire, avec les clients / utilisateurs et le cadres informatiques pour convenir de la stratégie de test à employer pour les projets de développement. Etre au fait des alternatives de test à un niveau permettant de les analyser et de choisir la stratégie de test la plus efficace (TEST503/M)

S'assurer que les risques liés à la stratégie de test sont documentés et décrits aux clients/utilisateurs et aux équipes informatiques. Gérer les risques associés au test et mener les actions préventives si nécessaire (TEST505/M)

Fournir aide et conseil aux collègues sur n'importe quel aspect de test y compris la formation des testeurs et autres développeurs (TEST506/M)

### Tâches complémentaires

- Planifier et organiser les présentations et les sessions de formation à tous niveaux (ANAL 507/O).

- Prendre la responsabilité de tuteur avec les équipes d'analystes débutants (ANAL 508/O).

Planifier, organiser et contrôler les réunions, ateliers et relations avec les clients/utilisateurs durant la planification des tests et tout au long du développement. Prendre la responsabilité de la conduite de ces relations (TEST507/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Probablement diplômé d'études supérieures

Expérience précédente.

- Il a atteint la maîtrise dans la fonction de business analyse niveau 4.

- Il a atteint la maîtrise dans la fonction d'analyse de données niveau 3.

Connaissances antérieures.

- Possède une connaissance étendue des fonctions business dans un ou plusieurs secteurs. A des compétences relationnelles et une expérience au-dessus de la moyenne avec les clients et /ou les utilisateurs. Montre de manière systématique une approche disciplinée et analytique, dans la résolution de problèmes, est familier avec le cycle de vie de développement logiciel et les concepts et pratiques requis pour implémenter des

systèmes d'information efficace.
- Approche systématique, disciplinée et analytique de la résolution de problèmes complexes. Réel savoir-faire en communication orale et écrite.
- Est capable d'identifier des missions potentielles en dehors de ses propres domaines de spécialisation et d'apporter, si nécessaire, son expertise.
- A une connaissance détaillée des données standards de l'entreprise et/ou du secteur professionnel. A une bonne connaissance sur de multiples concepts et pratiques du système d'information. Est capable de planifier, d'ordonnancer et de superviser le travail de petites équipes dédiées avec des objectifs fixés.

**Connaissance techniques et autres**

- Expert des techniques de modélisation du business
- Expert des méthodes techniques et outils de développement d'application
- Maîtrise des standards, techniques et méthodes de développement d'application
- Maîtrise les standards de la société, de l'industrie et de la profession
- Bonne connaissance des systèmes d'exploitation et des langages de programmation
- Bonne connaissance de la gestion des configurations
- Bonne connaissance en logiciels de bases de données
- Bonne connaissance des standards nationaux et internationaux

Autres savoir-faire et technique :
- Maîtrise des techniques d'acquisition d'information
- Maîtrise des techniques de présentation
- Maîtrise des propositions commerciales
- Bonne connaissance des techniques d'amélioration des processus métiers
- Bonne connaissance des spécificités du service clients Atos
- Bonne connaissance des méthodes d'inspection qualité (plans de tests, éléments métiers, les livrables clé…)
- Bonne connaissance les techniques de planification et de contrôle des projets

**Comportements**

- Pensée conceptuelle : il acquiert la compréhension des problèmes induits dans des situations complexes en les rattachant à des concepts, modèles ou expériences précédents, plus simples ou plus compréhensibles.
- Planification et organisation : détermine les taches principales, puis les décompose en actions élémentaires. Les planifie et affecte les ressources. Met en évidence les problèmes éventuels.
- Vision client : comprend et prend en compte les besoins des clients internes et externes quand il prend des décisions ou définit des actions
- Capacité à travailler avec les autres services : comprend les besoins objectifs et contraintes des autres intervenants
- Influence et persuasion : influence et persuade les autres de prendre des suites d'actions particulières quand il n'est pas lui-même en première ligne
- Leadership : identifie les buts et les objectifs et motive et entraîne les autres pour leur réalisation

# Expert Technique - Niveau 4 (TEC4)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Expertise Technique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TECH | Expertise technique | Niveau 4 | Connaissance approfondie d'un domaine technique particulier en informatique, fourniture de conseil d'expert concernant sa mise en oeuvre, exécution et supervision de tâches spécialisées et prestations d'assurance qualité associées. Le sujet peut être une technologie informatique, une technique, une méthodologie, un produit ou un applicatif. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DBAD | Administration de base de données | Niveau 4 | L'installation, la configuration, la mise à jour, l'administration, le suivi et la maintenance des bases de données et des produits logiciels associés, en support au développement et à la gestion des applications. |
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 4 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |
| PROG | Programmation - Développement de logiciel | Niveau 4 | Conception, création, test et documentation de nouveaux programmes et de programmes modifiés à partir de spécifications, conformément aux normes convenues. |
| SINT | Intégration de systèmes | Niveau 4 | Intégration et test de composants logiciels et leurs interfaces dans le but de constituer un système prêt à fonctionner dans les environnements matériel prévus. |

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Développer ses connaissances de spécialiste technique en se documentant sur le sujet, en participant à des conférences et des séminaires, en rencontrant et en maintenant des contacts avec ses pairs.( TECH401/M)

Se tenir informé des évolutions courantes dans sa spécialité au sein de son entreprise, dans son secteur d'activité et à l'extérieur.(TECH402/M)

Fournir des conseils, de manière réactive et proactive, aux personnes concernées par son domaine d'expertise (TECH403/M)

Identifier les opportunités pour mettre en oeuvre ses connaissances spécifiques au sein de l'entreprise / l'activité / l'entité ou d'organisations proches : clients, fournisseurs, partenaires et former les personnes en charge de ses sujets.(TECH404/M)

Mener à bien des missions spécifiques en relation avec son expertise, seul ou au sein d'une équipe (TECH405/M)

Fournir, ou participer à, l'assurance qualité des activités, gérées par d'autres, mettant en oeuvre la spécialité technique (TECH406/M)

### Tâches complémentaires

Gère et contrôle la configuration de la base de données, incluant l'installation et la mise à niveau des logiciels et les outils, dans le respect des procédures de contrôle de version, en maintenant la documentation fournisseur et utilisateur. (DBAD401/M)

Contrôle l'activité de la base de données et assure l'accès optimal aux données, en travaillant avec des collaborateurs d'analyse de données et de conception de base de données le cas échéant. Effectue des tests réguliers pour optimiser les performances de la base de données. (DBAD402/M)

Maintient les bases de données selon les règles de sécurité des base de données et du système. (DBAD403/M)

Travaille au back up et à la restauration des informations de base de données, en s'assurant du respect du plan de sauvegarde, et en testant les procédures de récupération. Met en application les procédures de récupération quand nécessaire. (DBAD404/M)

Contrôle et gère les ressources de la base de données, y compris l'attribution de l'espace du système. En travaillant avec le service de gestion de capacité, planifie l'espace de stockage futur nécessaire et prévoit les ressources supplémentaires. (DBAD405/M)

S'assure que les problèmes de base de données sont étudiés, diagnostiqués et résolus, en en référant aux utilisateurs de la base de données, à tout autre personnel et aux fournisseurs selon les besoins. (DBAD406/M)

Contribue à la définitions des normes des objets de la base de données et s'assure de la conformité à ces standards. (DBAD407/M)

Apporter de l'expertise technique sur la configuration de logiciels et l'installation de test d'une version particulière de produit(s) logiciels (PORT401/M)

Apporter de l'expertise technique sur le test d'une version particulière de produit(s) logiciel en documentant les erreurs, en mettant en oeuvre des solutions et en reprenant les tests conformément aux normes convenues. Faire un rapport des résultats du test et souligner les améliorations à apporter (PORT402/M).

Informer les supports utilisateurs et les fonctions support pour les aider à résoudre les problèmes des clients (PORT403/M)

Affecter les programmeurs à des tâches, en prenant en compte les capacités individuelles et les conditions de travail.(PROG401/M)

Superviser la performance de l'équipe de programmation, faire des comptesrendus sur leur efficacité et prendre les mesures nécessaires pour remédier aux déficiences éventuelles. Conseiller et aider les collègues moins expérimentés si nécessaire. (PROG402/M)

Mettre en place des mécanismes et des procédures pour permettre un contrôle structuré du travail produit et s'assurer qu'ils sont respectés. (PROG403/M)

Etablir et maintenir les standards applicables et s'assurer du respect de ceuxci (PROG404/M)

Apporter une connaissance d'expert dans la configuration de logiciel, des autres composants systèmes et dans l'installation pour le test de version spécifique de plate-forme de produits logiciel (SINT401/M).

Garder un lien avec les autres domaines techniques pour profiter de leur compréhension et d'une validation des plans d'intégration (SINT402/M).

Identifier et documenter les composants d'intégration qui seront maintenus par le système de gestion de configuration (SINT403/M).

Concevoir, réaliser et faire un rapport des résultats des tests d'intégration (SINT404/ M)

Produire les rapports définis par le management et les clients (SINT405/M)

S'assurer que l'environnement de test d'intégration est correctement configuré (SINT406/M)

Développer et maintenir les normes de qualité et les procédures relatifs à sa spécialité (TECH407/O)

Rédiger - ou contribuer à - des articles, participer à des conférences, des groupes utilisateurs, ou des groupes spécialisés sur des sujets mettant en oeuvre son domaine de spécialité (TECH408/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

- Expérience acquise au niveau 3 d'un emploi d'ISM avec un minimum de 2 ans d'expérience dans la mise en oeuvre et / ou la veille technologique dans le domaine de spécialité concerné

- A une bonne compréhension de la spécialité technique, de la technologie concernée, des développements en cours, des produits majeurs disponibles, et de la mise en oeuvre de cette spécialité dans un environnement technique ou fonctionnel. A une connaissance approfondie de l'informatique et une bonne compréhension des liens entre cette spécialité et les autres domaines informatiques et son impacts sur les fonctions de l'entreprise.

### Connaissance techniques et autres

- Maîtrise de l'environnement informatique lié à son domaine de spécialité

- Connaissance de l’infrastructure d’exploitation (exemple : bases de données, système d’exploitation, réseaux locaux)
- Connaissance des techniques de présentation
- Connaissance des techniques de communication écrite

**Comportements**

- Raisonnement analytique : comprend un problème ou une situation en le décomposant systématiquement en composants élémentaires et en identifiant les relations entre les différents composants
- Acquisition d’information : identifie les écarts entre l’information disponible et l’information nécessaire à la compréhension des problèmes ou des situations et met en oeuvre les moyens pour combler les écarts
- Créativité : utilise des approches innovantes pour la résolution de problème et la mise en oeuvre de nouvelles solutions
- Expression orale et écrite : communique avec efficacité par oral et par écrit
- Travail en équipe : travaille en coopération (plutôt qu’en compétition) avec ses collègues pour atteindre un objectif commun

# Expert Technique - Niveau 5 (TEC5)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Expertise Technique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TECH | Expertise technique | Niveau 5 | Connaissance approfondie d'un domaine technique particulier en informatique, fourniture de conseil d'expert concernant sa mise en oeuvre, exécution et supervision de tâches spécialisées et prestations d'assurance qualité associées. Le sujet peut être une technologie informatique, une technique, une méthodologie, un produit ou un applicatif. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 5 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |
| DBAD | Administration de base de données | Niveau 5 | L'installation, la configuration, la mise à jour, l'administration, le suivi et la maintenance des bases de données et des produits logiciels associés, en support au développement et à la gestion des applications. |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 5 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| EMRG | Veille Technologique | Niveau 5 | Identification de technologies et produits matériels et logiciels, de méthodes et techniques, nouveaux et émergents ,et estimation continuelle de leur pertinence et valeur potentielle dans l' entreprise / l'activité. Actualisation des connaissances sur les technologies émergentes auprès du management informatique |
| PRMG | Management de projet | Niveau 4 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 5 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**

Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Maintenir ses connaissances de spécialiste technique à un haut niveau en se documentant sur le sujet, en participant à des conférences et des séminaires, en participant activement à toutes les manifestations de son secteur professionnel et en maintenant des relations avec les autres experts de son domaine.( TECH501/M)

Maintenir la connaissance des évolutions courantes dans sa spécialité au sein de son entreprise, dans son secteur d'activité et à l'extérieur (TECH502/M)

Fournir des conseils, de manière réactive et pro-active, aux collaborateurs concernées par son domaine d'expertise, y compris dans les domaines non informatiques tels que les activités budgétaires, financières, contentieuses, juridiques, de sécurité. (TECH503/M)

Faire la promotion de son domaine d'expertise au sein de son entreprise / son activité / son entité ou d'organisations proches : clients, fournisseurs, partenaires, et identifier des opportunités pour une exploitation efficiente (TECH504/M)

Mener à bien des missions spécifiques liées à son expertise, seul ou au sein d'une équipe. (TECH505/M)

Fournir l'assurance qualité pour les activités qui mettent en oeuvre la spécialité technique(TECH506/M)

Assurer la responsabilité des standards de qualité et des procédures relatifs à la spécialité technique (TECH507/M)

### Tâches complémentaires

Réaliser des missions, seul ou en tant que membre d'une équipe, en mettant en œuvre ses connaissances, ses compétences, son expérience. Démontrer une compréhension des problèmes intéressant l'organisation du client et proposer des solutions viables dans son domaine d'expertise en tenant compte des besoins des personnes concernées (CNSL501/M)

Identifier des besoins en dehors de son domaine de compétences, identifier les liens entre ces domaines, solliciter et travailler efficacement avec une expertise complémentaire si nécessaire (CNSL502/M)

Planifier et organiser son travail avec précision. Mener à bien ses missions de manière systématique. (CNSL503/M)

Produire des « livrables » de qualité à la fois en termes de contenu et de présentation. Exemples de livrables : rapports, présentations et argumentaires (CNSL504/M)

Maintenir une connaissance détaillée des pratiques courantes dans son domaine d'expertise. Rester informé des développements actuels dans son domaine d'expertise. Si nécessaire, développer ses connaissances, et dans certains cas une connaissance détaillée, de domaines extérieurs à son domaine d'expertise (CNSL505/M).

Fixe des normes pour l'administration de base de données, et s'assure que les procédures existent pour toutes les activités courantes d'administration de base de données. (DBAD501/M)

Gère les configurations de base de données en s'assurant qu'on observe toutes les normes et que les procédures sont suivies d'une façon opportune. (DBAD502/M)

Surveille les tendances de l'activité des bases de données et, en travaillant avec les collègues expérimentés, il convient des politiques pour le futur développement de base de données. Il lance des opérations régulières d'optimisation des bases de données. (DBAD503/M)

S'assure que des plans de secours sont examinés régulièrement. Il lance les procédures de reconstruction si nécessaire. (DBAD504/M)

Gère des ressources de base de données, y compris l'attribution d'espace. Travaillant avec l'équipe de gestion de capacité, il prévoie les futures besoins de stockage, et met en place les conditions nécessaires à l'ajout des ressources. (DBAD505/M)

S'assure que des problèmes de base de données sont étudiés, diagnostiqués et résolus. (DBAD506/M)

Avoir la responsabilité technique complète de tous les aspects de spécifications et de conception des systèmes (DESN501/M)

Sélectionner en accord avec le niveau hiérarchique nécessaire les standards, méthodes et outils de conception appropriés et s'assurer qu'ils sont appliqués efficacement (DESN502/M)

Prendre un rôle d'encadrement technique dans les projets de développement à la fois dans la conception système et dans les interfaces avec les autres étapes de développement. Evaluer et prendre en compte l'analyse des impacts sur les principales options de conception (DENS503/M)

S'assurer que tous les travaux sont bien documentés au moyen des normes, méthodes et outils sélectionnés, y compris les outils de prototypage le cas échéant. Vérifier que les conceptions prennent bien en compte les exigences et les contraintes, y compris tous les aspects relatifs à la sécurité et qu'elles sont adaptées à l'environnement de support et aux objectifs fixés (DESN504/M).

- Etudier les publications issues de la recherche et d'autres publications universitaires en vue d'identifier des technologies émergentes dans les domaines informatiques intéressant l'entreprise. Solliciter les fournisseurs informatiques et les chercheurs pour mieux maîtriser ces domaines d'expertise (EMRG501/M)

- Evaluer le bénéfice potentiel de l'entreprise / de l'activité / dé l'entité sur l'utilisation de ces technologies, produits, méthodes et techniques informatiques. Etudier ces aspects dans le détail, identifier des voies de recherche et identifier des utilisateurs « pilotes » si nécessaire (EMRG502/M).

Activité principale :

- Management et gestion de petits projets nettement définis relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de petite taille/faible complexité (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.)

- gestion des attentes des clients

Assiste le directeur de projet pour préparer le planning technique global et détaillé et coopère avec les consultants métiers et l'équipe en charge des projets pour s'assurer que les ressources techniques appropriées ont été allouées. (TAUT501/M)

Fournit des conseils sur les outils et les méthodes de développement de systèmes, incluant : les méthodes de gestion de configuration, les règles de sécurité du système (confidentialité, intégrité et accessibilité), les aspects opérationnels et de maintenance du système en cours de développement et les procédures de restauration de système. S'assure que les outils, standards et procédure appropriées sont bien exploitées.(TAUT502/M)

S'assure que les enregistrements techniques appropriés sont établis et maintenus et que les contrôles d'assurance méthode sont correctement utilisés (TAUT503/M)

Gère l'avancement technique, informe le directeur de projet des principaux problèmes technique et fait des recommandations sur leur résolution .(TAUT504/M)

Conseille sur les critères de qualité appropriés et sur la conduite de la revue de qualité des productions techniques. S'occupe de la revue de qualité et s'assure de l'adéquation et de l'efficacité des procédures de contrôle qualité. (TAUT505/M)

Prend en charge toutes les évolutions, leur évaluation et leur impact sur la fin du projet et produit le contenu, l'action et les conseils appropriés (TAUT506/M)

Contribue à la revue finale et aux recettes lorsque le projet et les programmes sont terminés (TAUT507/M)

Ecrire ou contribuer à l'écriture d'articles et participer à des conférences, des groupes d'utilisateurs ou de spécialistes techniques sur des sujets concernant la spécialité technique concernée. Jouer un rôle moteur dans certains d'eux, s'ils représentant un intérêt (TECH508/O)

Transmettre ses connaissances de la spécialité technique aux personnes concernées telles que les clients/utilisateurs et les équipes de développement.(TECH508/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

- Expérience acquise au niveau 4 dans le rôle de Spécialiste technique

- A une connaissance complète de la spécialité technique, de la technologie concernée, des développements en cours, des produits majeurs disponibles, et de la mise en oeuvre de cette spécialité dans un environnement technique ou fonctionnel. A une connaissance approfondie de l'informatique et une excellente compréhension des liens entre cette spécialité et les autres domaines informatiques et son impacts sur les fonctions de l'entreprise. A une communication écrite et orale efficace et persuasive.

### Connaissance techniques et autres

Expertise dans le conseil et dans son domaine de spécialité

Maîtrise de l'infrastructure d'exploitation (exemple : bases de données, système d'exploitation, réseaux locaux )

Maîtrise de l'environnement fonctionnel relatif à sa spécialité

Maîtrise de l'environnement informatique

Connaissance des techniques d'animation de réunion

Connaissance de la législation (ex : protection des données, ..)

Connaissance des techniques d'offres et de propositions (méthodes & techniques de préparation et présentation de cas, par écrit et par oral)

### Comportements

- Persévérance : atteint les objectifs et respecte les engagements, même dans des circonstances défavorables

- Relation avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes de profils variés

- Influence et persuasion : influence et persuade son entourage de mener une action lorsqu'il n'y a pas de directive

- Leadership : identifie les buts et les objectifs, motive et conduit son entourage à leurs réalisations

# Expert Technique - Niveau 6 (TEC6)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Expertise Technique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TECH | Expertise technique | Niveau 6 | Connaissance approfondie d'un domaine technique particulier en informatique, fourniture de conseil d'expert concernant sa mise en oeuvre, exécution et supervision de tâches spécialisées et prestations d'assurance qualité associées. Le sujet peut être une technologie informatique, une technique, une méthodologie, un produit ou un applicatif. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 6 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |
| DBAD | Administration de base de données | Niveau 5 | L'installation, la configuration, la mise à jour, l'administration, le suivi et la maintenance des bases de données et des produits logiciels associés, en support au développement et à la gestion des applications. |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 6 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| EMRG | Veille Technologique | Niveau 6 | Identification de technologies et produits matériels et logiciels, de méthodes et techniques, nouveaux et émergents ,et estimation continuelle de leur pertinence et valeur potentielle dans l' entreprise / l'activité. Actualisation des connaissances sur les technologies émergentes auprès du management informatique |
| ISCO | Coordination informatique | Niveau 6 | Coordination des sujets informatiques lorsqu'une approche commune est bénéfique à une entreprise / activité / entité. |
| PRMG | Management de projet | Niveau 5 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 6 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |

## Description du niveau

**Niveau 6**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.

**Influence**

A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.

Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.

**Complexité du travail**

Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.

**Compétences principales**

Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.

Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.

Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.

**Formation et Développement**

Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Développer ses connaissances de spécialiste technique au plus haut niveau en se documentant sur le sujet, en participant à des conférences et des séminaires, en tenant un rôle central dans toutes les manifestations de son secteur professionnel et en maintenant des relations avec les autres experts de son domaine.( TECH601/M)

Garder un contact fort et contribuer aux évolutions dans sa spécDévelopper ses connaissances de spécialiste technique au plus haut niveau en se documentant sur le sujet, en participant à des conférences et des séminaires, en tenant un rôle central dans toutes les manifestations de son secteur professionnel et en maintenant des relations avec les autres experts de son domaine.( TECH601/M)

Garder un contact fort et contribuer aux évolutions dans sa spécialité au sein de son entreprise, dans son secteur d'activité et à l'extérieur .(TECH602/M)

Fournir des conseils d'expert aux personnes concernées par son domaine d'expertise, y compris dans les domaines non informatiques tels que les activités budgétaires, financières, contentieuses, juridiques, de sécurité. (TECH603/M)

Faire la promotion de son domaine d'expertise au sein de son entreprise / son activité / son entité ou des organisations proches : clients, fournisseurs, partenaires et agir activement pour des actions adaptées (TECH604/M)

Prendre la responsabilité de la fourniture d'assurance qualité sur des activités gérées par d'autres, mettant en oeuvre sa spécialité technique (TECH605/M)

Prendre la responsabilité de l'assurance qualité et des procédures dans son domaine d'expertise (TECH606/M)

Tenir un rôle visible et moteur dans le développement et la promotion de son domaine d'expertise.(TECH607/M)

### Tâches complémentaires

Réaliser des missions, seul ou à la tête d'une petite équipe de consultants. Assumer la responsabilité de la prise de décision dans son domaine d'expertise, susceptible d'avoir une influence importante à long terme sur l'organisation du client (CNSL601/M)

Travailler efficacement avec l'équipe du client, en obtenant leur engagement, leur confiance et leur co-opération dans l'exécution des missions, et en garantissant leur acquisition et la propriété du travail réalisé. (CNSL602/M)

Posséder une connaissance d'ensemble suffisante pour comprendre la pertinence et l'importance relative de son domaine d'expertise par rapport aux autres domaines. Collaborer au maximum avec les équipes maîtrisant d'autres spécialités. (CNSL603/M)

Planifier et organiser le travail d'un petit groupe de consultants sur une mission. Démontrer ses aptitudes pour la gestion et la conduite du groupe. (CNSL604/M)

Fixe des normes pour l'administration de base de données, et s'assure que les procédures existent pour toutes les activités courantes d'administration de base de données. (DBAD501/M)

Gère les configurations de base de données en s'assurant qu'on observe toutes les normes et que les procédures sont suivies d'une façon opportune. (DBAD502/M)

Surveille les tendances de l'activité des bases de données et, en travaillant avec les collègues expérimentés, il convient des politiques pour le futur développement de base de données. Il lance des opérations régulières d'optimisation des bases de données. (DBAD503/M)

S'assure que des plans de secours sont examinés régulièrement. Il lance les procédures de reconstruction si nécessaire. (DBAD504/M)

Gère des ressources de base de données, y compris l'attribution d'espace. Travaillant avec l'équipe de gestion de capacité, il prévoie les futures besoins de stockage, et met en place les conditions nécessaires à l'ajout des ressources. (DBAD505/M)

S'assure que des problèmes de base de données sont étudiés, diagnostiqués et résolus. (DBAD506/M)

Prendre la responsabilité technique de tous les aspects de spécifications et de conception des systèmes (DESN601/M).

Conseiller sur la sélection et l'utilisation des normes, méthodes et outils adéquats et leur mise en œuvre (DESN602/M)

Conseiller les équipes de développement sur l'évaluation et l'analyse de l'impact des principales options de conception (DESN603/M)

- Maintenir une connaissance renouvelée des technologies émergentes et en développement dans les domaines intéressant l'organisation / l'entreprise, par la lecture de documents appropriés émanent de recherche universitaire, de publications et d'informations des fournisseurs, par la participation à des conférences et des séminaires, et à travers des contacts directs et d'autres sources d'informations (EMRG601/M).

- Contribuer à la recherche, au développement et à l'évaluation de nouveaux produits qui sont potentiellement utiles pour l'entreprise / l'entité(EMRG606/O)

- S'assurer que le management informatique est informé des tendances et développements informatiques et les conseiller sur les conséquences commerciales (EMRG604/M)

- Encadrer une petite équipe d'ingénieurs R&D, soit dans un contexte permanent, soit dans le cadre d'un projet spécifique (EMRG607/O).

Coordonner la promotion, le développement, l'acquisition et le déploiement de l'informatique et des services dans l'entreprise / l'activité / l'entité, en organisant des forums techniques, des groupes de travail communs, de l'échange d'informations, en liaison étroite avec la direction technique (ISCO601/M)

Contribuer à maintenir une connaissance des besoins de l'entreprise, et partager sa conviction qu'une approche commune informatique est bénéfique au business. (ISCO606/M)

Activité principale :

- Direction et gestion de petits projets relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de petite taille/faible complexité (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.)

- définition, documentation et exécution de un ou plusieurs projets de petite envergure avec participation active à toutes leurs phases

- représentation active de l'équipe de projet dans le but de nouer et d'entretenir des relations fructueuses avec l'entreprise

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure

Fournit des conseils dans le processus de sélection des stratégies techniques, des standards, des méthodes et des outils appropriés pour le développement des systèmes. Promulgue des conseils à l'équipe projets au moyen de présentation de standards écrits, et de directives de manière appropriée (TAUT601/M).

Fournit des conseils dans la préparation du planning technique global et détaillé et coopère avec les consultants métiers et l'équipe de gestion de ressources humaines pour s'assurer que les ressources techniques appropriées ont été allouées (TAUT602/M).

Produit les règles de développement systèmes, méthodes et outils, incluant les aspects techniques de méthodes de gestion de configuration, règles de sécurité du système (confidentialité, intégrité et accessibilité) ainsi que les aspects opérationnels de maintenance du système en cours de développement et procédures de restauration de système. S'assure que les aspects ayant trait à la stratégie technique, aux standards et aux règles et leur pratique sont appliquées correctement (TAUT603/M).

S'assure que les enregistrements techniques appropriés sont établis et maintenus et que les contrôles d'assurance méthode sont correctement utilisés (TAUT 604).

Gère l'avancement technique, informe le directeur de projet des principaux problèmes technique et fait des recommandations sur leur résolution (TAUT605/M)

Conseille sur les critères de qualité appropriés et sur la conduite de la revue de qualité des productions techniques. S'occupe de la revue de qualité et s'assure de l'adéquation et de l'efficacité des procédures de contrôle qualité (TAUT606/M)

Prend en charge toutes les évolutions, leur évaluation et leur impact sur la fin du projet et produit le contenu, l'action et conseils appropriés (TAUT607/M)

Prépare ou aide à la préparation des aspects techniques du reporting projet et contribue aux revues et évaluations de bonne fin de projets (TAUT608/M)

Prendre la responsabilité de missions spécifiques en relation avec son expertise, souvent en tant que responsable de l'équipe (TECH608/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

- Expérience acquise au niveau 5 dans le rôle de Spécialiste technique

- A une expertise reconnue dans la spécialité technique, la technologie concernée, les développements en cours, des produits majeurs disponibles, et de la mise en oeuvre de cette spécialité dans un environnement technique ou fonctionnel. A une connaissance approfondie de l'informatique et une excellente compréhension des liens entre cette spécialité et les autres domaines informatiques et son impacts sur les fonctions de l'entreprise. A une communication écrite et orale efficace et persuasive à tous niveaux et peut s'assurer que les conseils donnés sont suivis d'effet.

### Connaissance techniques et autres

- Expertise dans le conseil et / ou une spécialité technique

- Maîtrise des standards nationaux et internationaux : standards associés aux pratiques informatiques (SSADM, ISO 9000, .)
- Maîtrise de l'environnement  fonctionnel relatif à sa spécialité
- Maîtrise de la législation
- Connaissance des techniques d'amélioration des processus d'entreprise : techniques pour rationaliser les processus d'entreprise. Exemples : outils de diagnostic, analyse de la valeur,
- Connaissance des techniques d'offres et de propositions (méthodes & techniques de préparation et présentation de cas, par écrit et par oral)

**Comportements**

- Vision stratégique : garde en tête les objectifs et les stratégies, et ne pas en être déviés par des détails
- Orientation vers le client : comprend les besoins du client interne ou externe et les garde en tête pour prendre des décisions et mener des actions
- Persévérance : atteint les objectifs et respecte les engagements, même dans des circonstances défavorables
- Relations avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes de profils divers
- Influence et persuasion : influence et persuade son entourage de mener une action particulière lorsqu'il n'y a pas de directive
- Leadership : identifie les buts et les objectifs, motive et conduit son entourage  à leurs réalisations

# Expert Technique - Niveau 7 (TEC7)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Expertise Technique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 7 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 7 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| EMRG | Veille Technologique | Niveau 7 | Identification de technologies et produits matériels et logiciels, de méthodes et techniques, nouveaux et émergents ,et estimation continuelle de leur pertinence et valeur potentielle dans l' entreprise / l'activité. Actualisation des connaissances sur les technologies émergentes auprès du management informatique |
| ISCO | Coordination informatique | Niveau 7 | Coordination des sujets informatiques lorsqu'une approche commune est bénéfique à une entreprise / activité / entité. |
| PRMG | Management de projet | Niveau 6 | Le management de projets couvre le développement et la mise en oeuvre des systèmes d'information conformément aux besoins des clients, en procédant à l'acquisition et à l'utilisation des ressources et compétences nécessaires, dans le respect des coûts, des plannings et des normes de qualité définis.<br><br>Gestion de projets en réponse à des besoins identifiés, par l'acquisition et l'utilisation de ressources et de compétences requises dans le respect de paramètres convenus de coût, de délai et de qualité. |

## Description du niveau

**Niveau 7**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Seul ou en tant que membre d'une équipe, être capable de concevoir des solutions et de reconnaître des opportunités dans de nombreux domaines et se montrer capable d'agir pour exploiter ces opportunités qui auront des effets mesurables en terme de résultats (financiers/opérationnels). (CNSL701/M)

Avoir des connaissances techniques générales suffisantes et une expérience pratique pour diriger des projets faisant appel à de multiples spécialistes. Prendre la responsabilité de la pertinence et de la qualité de leurs recommandations collectives. (CNSL702/M)

Gagner rapidement le respect à la fois des clients/utilisateurs et des collègues de la profession et développe une réputation de jugement sensé et d'efficacité dans une variété de cultures organisationnelles. (CNSL703/M)

Planifier et organiser d'importants projets de conseil. Gérer et diriger une seule grande équipe de consultants ou plusieurs petites. (CNSL704/M)

Maîtriser une expertise dans un domaine de connaissance spécifique et de ce fait, être reconnu par la profession. Maintenir continuellement son propre savoir à un niveau élevé. (CNSL705/M)

Fournir des conseils dans le processus de sélection et de déploiement des stratégies techniques, des standards, des méthodes et des outils appropriés en matière de développement.(TAUT701/M)

S'assurer que le système d'information et les infrastructures informatiques tiennent compte de la stratégie de l'entreprise et des procédures. S'assurer que les normes appropriées sont respectées. (TAUT702/M)

Agir en tant que garant des plans d'infrastructures, prenant la responsabilité de l'intégrité technique des projets. Gérer l'organisation des procédures techniques et des normes informatiques TAUT707/M)

### Tâches complémentaires

Identifier les opportunités de missions de conseil pour son propre service ou plus globalement pour la société. (CNSL706/O)

Jouer un rôle actif dans le développement d'autres équipes. (CNSL707/O)

Entretenir la connaissance des technologies émergentes et la développer dans des domaines utiles pour l'entreprise, par des contacts réguliers, des participations à des conférences et séminaires, la lecture de publications issues de la recherche et l'information émanant des fournisseurs / éditeurs (EMRG701/M).

Orienter l'analyse de technologies informatiques spécifiques (produits, méthodes, techniques) pour évaluer leur bénéfice potentiel pour l'entreprise et pour la stratégie informatique (EMRG702/M)

Coordonner la promotion, le développement, l'acquisition et le déploiement des l'informatique dans l'entreprise / l'activité / l'entité. Organiser des forums techniques, des groupes de travail communs, des échanges d' informations, en liaison étroite avec la direction technique (ISCO701/M)

Se tenir informé et diffuser dans l'entreprise / l'activité / l'entité, toutes les informations concernant la réglementation, les standards et les codes de bon usage dans les domaines tels que la sécurité, la qualité, la protection des données, les audits. (ISCO703/M)

Activité principale :

- Direction et gestion de projets d'envergure moyenne relevant habituellement de son champ d'expérience/savoir-faire.

Tâches principales

Les tâches types de ce niveau figurent dans la partie Compétences (ci-dessous), mais les principales responsabilités sont les suivantes :

- tous les aspects de la gestion d'un projet de taille/complexité moyennes (dont risque, gestion du changement, planification, suivi, etc.) ;

- définition, documentation et exécution de projets de moyenne envergure ; orientation et conseil pour les membres de l'équipe de projet ; conseil aux clients/utilisateurs à toutes les phases, si nécessaire ;

- travaille en lien avec d'autres managers au sein des fonctions informatique et conseil de l'entreprise ; gestion des attentes à l'égard des projets ;

- prise en charge de la clôture formelle de ses propres projets et, le cas échéant, de leur évaluation ultérieure

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

- Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

- Expérience acquise au niveau 6 dans le rôle de Spécialiste technique

- A une expertise reconnue dans la spécialité technique, la technologie concernée, les développements en cours, des produits majeurs disponibles, et de la mise en oeuvre de cette spécialité dans un environnement technique ou fonctionnel. A une connaissance approfondie de l'informatique et une excellente compréhension des liens entre cette spécialité et les autres domaines informatiques et son impacts sur les fonctions de l'entreprise. A une communication écrite et orale efficace et persuasive à tous niveaux et peut s'assurer que les conseils donnés sont suivis d'effet.

- A un comportement très professionnel dans la négociation avec des clients, des collègues et le management.

- Montre des capacités à prendre des responsabilités significatives et montre des compétences dans la conduite du changement. A acquis une réputation de compétence technique dans son domaine d'expertise. Possède une connaissance large et une expérience des pratiques commerciales dans les secteurs visés.

**Connaissance techniques et autres**

Expertise  dans le conseil

Expertise technique

Autres savoir-faire et technique :

- Connaissance des techniques d'amélioration des processus d'entreprise : techniques pour rationaliser les processus d'entreprise. Exemples : outils de diagnostic, analyse de la valeur,,

- Maîtrise des techniques de collecte d'informations : enquête, focus groupe, questionnaire, observation, analyse statistique

- Maîtrise des caractéristiques d'entreprise / structure fonctionnelle : mission, objectifs, stratégie et facteurs clés de succès

- Connaissances des techniques marketing

- Connaissance des techniques d'interview

**Comportements**

- Prise de décision : prend des décisions au moment opportun, en tenant compte des besoins de la situation, des priorités, des contraintes et de la disponibilité des informations nécessaires.

- Orientation vers le client : comprend les besoins du client interne ou externe et les garde en tête pour prendre des décisions et mener des actions

- Relations avec son entourage : établit des relations et maintient des contacts avec des personnes de profils divers

- Influence et persuasion : influence et persuade son entourage de mener une action particulière lorsqu'il n'y a pas de directive

- Leadership : identifie les buts et les objectifs, motive et conduit son entourage  à leurs réalisations

# Concepteur Technique - Niveau 2 (TEN2)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Conception Technique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 2 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 2 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| NTAS | Administration et support des réseaux | Niveau 2 | L'administration quotidienne du réseau comprenant la résolution des problèmes utilisateurs, la sauvegarde et la restauration des données, la production de statistiques de performance du réseau, la production d'informations de diagnostic sur le réseau et l'étude de sites. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 2 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus
**Influence**
A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet
**Complexité du travail**
Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.
**Formation et Développement**
Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

En travaillant seul sur des systèmes simples ou sur des modifications de système existant ou en équipe sur des systèmes plus complexes, spécifier les interfaces utilisateurs / système, par exemple : menu, dialogues écran, entrée-sortie, états, procédures de validation et de correction d'erreurs et règles de traitement (DESN 201/M)

Traduire les modèles logiques en modèles physiques en prenant en compte l'environnement cible, les exigences de performance et les systèmes existants. Produire des conceptions détaillées en prenant par exemple : les flux physiques de données, les formats de fichiers, les utilitaires, les spécifications de programme, procédures de back-up, redémarrage et reprise (DESN 202/M)

Documenter le travail réalisé suivant les modèles, outils et standards avec les outils de prototypage si besoin (DESN 203/M)

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN201/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; Suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants / utilisateurs, production (HSIN202/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN203/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN204/M)

### Tâches complémentaires

Produit des conceptions logiques de système montrant par exemple: les processus, objets, flux de données, entrées, données stockées et sorties. Identifie des processus communs. (DESN204/O)

Travaille avec des collaborateurs spécialistes de l'analyse de données si nécessaire, produit ou met à jour les modèles de système objet/données et corrèle ces derniers avec les modèles du corporate. (DESN205/O)

Travaille avec des collaborateurs de l'administration et conception de base de données le cas échéant, traduit des modèles d'objet et de données en schémas de base de données appropriés en tenant compte des contraintes de conception. (DESN206/O)

Construit, interprète et exécute les plans de tests pour vérifier l'utilisation correcte des systèmes (DESN207/O)

Participer à la résolution de problèmes sur l'installation de matériel et logiciel (HSIN205/O)

Apporter de l'assistance à des collègues moins expérimentés (HSIN206/O)

Contribuer, si nécessaire, au développement des normes et procédures d'installation (HSIN207/O)

Utilise des logiciels de management des systèmes, réseaux et l'équipement approprié d'analyse pour recueillir des statistiques courantes de charge de réseau, des modèles de performance, et crée des rapports. (NTAS201/M)

Effectue la configuration/installation de routine et la reconfiguration du matériel et du logiciel. (NTAS202/M)

Utilise des outils de gestion de réseau pour étudier, diagnostiquer et résoudre des problèmes de réseau en dessous des tolérances de l'accord de niveau de service, en se rapportant aux utilisateurs de réseau, à tout autre personnel, et aux fournisseurs, selon les besoins. (NTAS203/M)

En utilisant des procédures standard et des outils, effectue des tâches définies liées à la planification, à l'installation, à la mise à niveau, aux opérations, au contrôle et à la maintenance des réseaux locaux et étendus pour la communication des données, de la voix, du texte ou des images dans un ou plusieurs systèmes informatiques. (NTAS204/M)

En utilisant des procédures standard et des outils, effectue le back up défini des données, ainsi que la reconstitution requise pour ces données. (NTAS205/M)

Apporte des conseils aux utilisateurs sur les systèmes, les produits et les services qui sont mis à leur disposition. (USUP201/M)

Est l'interface entre les utilisateurs et le fournisseur de services. Cette interface inclut également une analyse et un diagnostic des incidents. (USUP202/M)

Etablit le diagnostic initial de tous les problèmes et donne des solutions connues. (USUP203/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac +3/4

Bonne connaissance générale informatique

Connaissance d'un élément technique différenciant

### Connaissance techniques et autres

Bonne expression écrite et orale

### Comportements

Capacité conceptuelle

Travail en équipe

Capacité d'analyse

Sens du service

Bon relationnel

Etre organisé

Rigoureux

# Concepteur Technique - Niveau 3 (TEN3)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Conception Technique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 3 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 3 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| NTAS | Administration et support des réseaux | Niveau 3 | L'administration quotidienne du réseau comprenant la résolution des problèmes utilisateurs, la sauvegarde et la restauration des données, la production de statistiques de performance du réseau, la production d'informations de diagnostic sur le réseau et l'étude de sites. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 3 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |
| SYSP | Programmation de systèmes | Niveau 3 | L'expertise technique spécialisée en installation, test, tuning, mise à jour et maintenance, à la fois pour les logiciels internes et externes, tels que les systèmes d'exploitation, les produits de gestion de données, produits logiciels bureautique ou autre. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 3 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Travailler seul sur des systèmes simples ou avec des collègues sur des systèmes plus complexes, produire les spécifications, par exemple : objectifs, configuration, contraintes (telles que les performances, les moyens), matériel, réseaux et environnement logiciels, fonctions du système central et flux d'informations, stratégies d'implantation et chargement de données, phases de développement, besoins non couverts et alternatives possibles (DESN301/M)

Travailler seul sur des systèmes modérément complexes ou des modifications de système existant ou en équipe sur des systèmes plus importants ou plus complexes. Spécifier les interfaces utilisateurs / système, par exemple : menu, dialogues écran, entrées, états, procédures de validation et de correction d'erreurs et règles de traitement, accès, sécurité et audits de contrôle, procédures de restauration et de secours. (DESN302/M)

Traduire les modèles logiques en modèles physiques en prenant en compte l'environnement cible, les exigences de performance et les systèmes existants. Produire des analyses détaillées en prenant par exemple : les flux physique de données, les formats de fichiers, les utilitaires, les spécifications de programme ou les prototypes, les procédures de back-up, redémarrage et reprise. (DESN303/M)

Assurer la documentation suivant les modèles et outils standards dont les outils de prototypage si besoin (DESN304/M)

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel (particulièrement ceux qui requièrent une plus grande expertise en installation) ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN301/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants – utilisateurs, production (HSIN302/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés ou des ressources externes si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN303/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN304/M)

Aider à la résolution de problèmes (par exemple de performance insuffisante) et d'erreurs susceptibles d'intervenir , et plus particulièrement ceux qui nécessitent une plus forte expertise en installation (HSIN305/M)

Apporter de l'aide technique et du conseil à des collègues moins expérimentés (HSIN306/M)

### Tâches complémentaires

Encadrer des collègues moins expérimentés, en prenant la responsabilité de la qualité technique globale de leur travail (HSIN307/O)

Jouer un rôle prépondérant dans le développement de procédures et de normes d'installation (HSIN308/O)

Jouer un rôle prépondérant dans la prévision du travail d'installation, en relation avec les personnes concernées de manière à s'assurer que les priorités d'installation sont respectées et les problèmes anticipés (HSIN309/O)

Utilise des logiciels de gestion des systèmes, réseaux et l'équipement approprié d'analyse pour recueillir des statistiques courantes de charge de réseau, de performance, et crée des rapports comprenant des propositions d'amélioration. (NTAS301/M)

Analyse l'emplacement des rapports d'enquêtes et développe les spécifications des besoins et planifie l'installation et la commande du matériel et du logiciel. (NTAS302/M)

Utilise des logiciels de management des systèmes, réseaux pour créer les modèles ad-hoc de réseau et les analyses statistiques de réseau complexe. (NTAS303/M)

Étudie et diagnostique des problèmes complexes de réseau, en travaillant avec les utilisateurs, tout autre personnel et les fournisseurs si nécessaire. Résout ces problèmes, en coopérant avec la fonction capacity management, pour maintenir la performance globale du réseau. (NTAS304/M)

Choisit des procédures standards et des outils appropriés, et effectue des tâches définies liées à la planification, à l'installation, à la mise à niveau, aux opérations, au contrôle et à la maintenance des réseaux locaux et étendus pour la communication des données, de la voix, du texte ou des images dans un ou plusieurs systèmes informatiques. (NTAS305/M)

Participer à la configuration du logiciel et à l'installation du système de test d'une version particulière d'un ou plusieurs produits avec le minimum de contrôle (PORT301/M)

Participer au test d'une version particulière d'un produit logiciel en documentant les erreurs, en mettant en œuvre des solutions et en reprenant les tests. Faire un rapport des résultats du test et souligner les améliorations à apporter (PORT302/M).

Revoie le déblocage, la mise à jour et les impressions fournies par les fournisseurs de logiciel système et identifie ceux pour lesquels une action est nécessaire. Maintient sa connaissance des solutions de logiciel et de matériel existante et nouvelle et développe des plannings de mise à niveau. (SYSP301/M)

Adapte le logiciel système pour s'assurer que la fonctionnalité du matériel installé est entièrement exploitée. Prépare des procédures d'exécution de logiciel avec des mesures d'urgence de retour en arrière. Installe et teste de nouvelles versions de logiciel système. (SYSP302/M)

Étudie les problèmes de service potentiels et actuels, recommande des solutions. Suit des procédures formelles pour planifier et tester les solutions proposées. (SYSP303/M)

En cas d'échec du logiciel système, rassemble les informations critiques, en respectant les procédures convenues. Analyse toute la documentation, la corbeille et des logs concernant l'échec du système afin d'identifier l'élément qui a provoqué l'échec. Isole les échecs et recommande des actions pour éviter les problèmes et pour permettre la restauration des services. Communique avec des fournisseurs pour obtenir le code correctif, installe et teste le code pour assurer la résolution permanente du problème. (SYSP304/M)

Prépare et met à jour la documentation opérationnelle pour les produits du logiciel système concernés. Conseille les collaborateurs du service des études et de la production pour une utilisation correcte et efficace du logiciel système. (SYSP305/M)

Collecte les données de performance pour contrôler l'efficacité du système au regard des niveaux de service convenus. Contrôle l'utilisation des ressources et les taux d'échec des systèmes installés et fournit un rapport à ses supérieurs. (SYSP306/M)

Rassemble les statistiques de performance des plates-formes du SI, pour valider les recommandations pour le réglage du logiciel système. Adapte les paramètres du logiciel système pour maximiser le débit et l'efficacité. (SYSP307/M)

Fournit des conseils détaillés à tous les utilisateurs pour une utilisation efficace des systèmes, produits et services disponibles. Fait preuve d'ingéniosité dans l'application de son savoir-faire dans des situations non standards. (USUP301/M)

Assiste les utilisateurs pour une utilisation plus efficace des systèmes, produits et services. Effectue des recherches sur des problèmes complexes pour diagnostiquer les causes réelles. Aide les utilisateurs à résoudre le problème. (USUP302/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être résolues, tient un rôle efficace d'interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service qui donnent l'information nécessaire au diagnostic, selon les procédures établies. Détermine les priorités de résolution, surveille les progrès et applique les procédures d'escalade pour les problèmes qui ne progressent pas de façon satisfaisante. (USUP303/M)

Propose, discute et évalue les solutions potentielles avec les fournisseurs de service et met en place les modifications convenues ou rajouts. (USUP304/M)

Interprète les manuels et la documentation techniques et fournit des manuels d'instruction pour les utilisateurs novices. Fait des formations pour les modalités d'usage des systèmes, produits et services en donnant des informations sur la gamme des possibilités d'utilisation, y compris le traitement des exceptions. (USUP306/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac + 4 ou 5 informatique +/ou exp.

Bonne connaissance d'un élément technique différentiant (réseau, système d'exploitation)

Connaissances informatiques générales

### Connaissance techniques et autres

Savoir-faire technique dans un domaine

Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

Bonne expression écrite et orale

### Comportements

Capacité conceptuelle

Travail en équipe

Capacité d'analyse

Sens du service

Bon relationnel

Etre organisé et savoir gérer les priorités

Rigoureux

# Concepteur Technique - Niveau 4 (TEN4)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Conception Technique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 4 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 3 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| NTCO | Contrôle des réseaux | Niveau 4 | Le support quotidien, opérationnel et le contrôle de tout l'équipement concernant l'infrastructure réseau. |
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 4 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |
| SYSP | Programmation de systèmes | Niveau 4 | L'expertise technique spécialisée en installation, test, tuning, mise à jour et maintenance, à la fois pour les logiciels internes et externes, tels que les systèmes d'exploitation, les produits de gestion de données, produits logiciels bureautique ou autre. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 4 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Description du niveau

**Niveau 4**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.
**Influence**
Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.
**Compétences principales**
Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.
Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

| Tâches principales |
| --- |
| En travaillant seul sur des systèmes modérément complexes ou avec des collègues sur des systèmes plus importants ou plus complexes, produire les spécifications, avec par exemple : objectifs, configuration, contraintes (telles que les performances, les moyens), matériel, réseaux et environnement logiciels, fonctions du système central et flux d'informations, stratégies d'implantation et chargement de données, phases de développement, besoins non couverts et alternatives possibles. (DESN401/M) |
| En travaillant seul ou en équipe, spécifier les interfaces utilisateur / système, y compris par exemple : menus, dialogues écran, entrées , rapports, procédures de validation et de correction d'erreurs, règles de traitement, accès, contrôles de sécurité et d'authentification, routines de récupération et procédures de secours (DESN402/M) |
| Traduire les modèles logiques en modèles physiques en tenant compte de l'environnement, les exigences de performance et les systèmes existants. Produit des plans détaillés : flux physique de données, format de fichiers, utilitaires et procédures, spécifications et prototypes, procédures de sauvegarde, de restauration et de redémarrage (DESN403/M) |
| Documenter les travaux en utilisant les normes, méthodes et outils requis, y compris les outils de prototypage le cas échéant. Apporter de l'aide à des collègues moins expérimentés si nécessaire (DESN404/M) |
| Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel (particulièrement ceux qui requièrent une plus grande expertise en installation) ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN301/M) |
| Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants – utilisateurs, production (HSIN302/M) |
| Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés ou des ressources externes si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN303/M) |
| Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN304/M) |
| Aider à la résolution de problèmes (par exemple de performance insuffisante) et d'erreurs susceptibles d'intervenir , et plus particulièrement ceux qui nécessitent une plus forte expertise en installation (HSIN305/M) |
| Apporter de l'aide technique et du conseil à des collègues moins expérimentés (HSIN306/M) |
| **Tâches complémentaires** |
| Produit les schémas logiques du système montrant par exemple les traitements, objets, flux de données, les entrées, les données mises à jour et les sorties, identifie les traitements communs (DESN405/O) |
| Travaille avec des collaborateurs spécialistes de l'analyse de données si nécessaire, produit ou met à jour les modèles de système objet/données et corrèle ces derniers avec les modèles du corporate. (DESN406/O) |
| Travaille avec des collaborateurs de l'administration et conception de base de données le cas échéant, traduit des modèles d'objet et de données en schémas de base de données appropriés en tenant compte des contraintes de conception. (DESN407/O) |
| Construit, interprète et exécute les plans de tests pour vérifier l'utilisation correcte des systèmes (DESN408/O) |
| Mets à jour ou fournit les données pour les analyses coûts-avantages, analyses de risque et programmes de développement pour tenir compte des décisions de conception. (DESN409/O) |
| Aide à l'évaluation et le choix des progiciels appropriés pour répondre à tout ou partie des besoins définis. (DESN410/O) |
| Encadrer des collègues moins expérimentés, en prenant la responsabilité de la qualité technique globale de leur travail (HSIN307/O) |
| Jouer un rôle prépondérant dans le développement de procédures et de normes d'installation (HSIN308/O) |
| Jouer un rôle prépondérant dans la prévision du travail d'installation, en relation avec les personnes concernées de manière à s'assurer que les priorités d'installation sont respectées et les problèmes anticipés (HSIN309/O) |
| Donne son avis sur les besoins des réseaux de transmission de systèmes d'information installés et prévus. Cela comprend la sécurité, les caractéristiques du matériel et du logiciel associés et des objectifs de performance et de qualité du service. (NTCO401/M) |
| Etudie, avec les utilisateurs, et autres collaborateurs et fournisseurs, l'utilisation du réseau, la performance et la qualité du service fourni par le réseau et ses composants : le matériel, le logiciel, la transmission et les fonctions support. (NTCO402/M) |
| Diagnostique et résout des problèmes de réseau, en utilisant des techniques spécialisées, outils méthodes ou critères appropriés. S'assure que les niveaux de service convenus sont pris en compte ainsi que les besoins de qualité, de sécurité, de disponibilité et de sûreté. (NTCO403/M) |
| Apporter de l'expertise technique sur la configuration de logiciels et l'installation de test d'une version particulière de produit(s) logiciels (PORT401/M) |
| Apporter de l'expertise technique sur le test d'une version particulière de produit(s) logiciel en documentant les erreurs, en mettant en oeuvre des solutions et en reprenant les tests conformément aux normes convenues. Faire un rapport des résultats du test et souligner les améliorations à apporter (PORT402/M). |
| Informer les supports utilisateurs et les fonctions support pour les aider à résoudre les problèmes des clients (PORT403/M) |
| Effectue l'analyse complète des impacts des nouvelles révisions de logiciel et recommande des plannings de mise à niveau. Vérifie les mises à niveau et les impressions fournies par des fournisseurs de logiciel système et identifie ceux pour lesquels une action est nécessaire. (SYSP401/M) |

Conçoit et développe les codes utilisateur pour étendre ou adapter le logiciel système afin de répondre aux objectifs clients. Adapte le logiciel système pour assurer l'efficacité maximum. Prépare des procédures d'exécution du logiciel avec des mesures d'urgence de retour en arrière. Installe et teste de nouvelles versions de logiciel système. (SYSP402/M)

Étudie les problèmes potentiels et réels du service et recommande des solutions. Développe et utilise des procédures formelles pour planifier et tester les solutions proposées. (SYSP403/M)

Développe et utilise des procédures pour la collecte de l'information critique en cas d'échec de logiciel système. Analyse la documentation, la corbeille et des logs concernant l'échec du logiciel système afin d'identifier l'élément qui a provoqué l'échec. Isole les échecs et recommande des actions pour éviter les problèmes et pour permettre la restauration des services avec le minimum d'impact sur le business. Communique avec des fournisseurs pour obtenir le code correctif, installe et teste le code pour assurer la résolution permanente du problème. (SYSP404/M)

S'assure que la documentation opérationnelle pour les produits du logiciel système concerné est adaptée. Conseille et fournit les indications aux collaborateurs du service des études et de la production pour une utilisation correcte et efficace du logiciel système. (SYSP405/M)

Contrôle l'efficacité du système en rapport avec les niveaux de service convenus. Contrôle l'utilisation des ressources et les taux d'échec des systèmes installés et fournit un rapport à ses supérieurs. (SYSP406/M)

Rassemble les statistiques de performance des plateformes du SI, pour valider les recommandations pour le réglage du logiciel système. Adapte les paramètres du logiciel système pour maximiser le débit et l'efficacité. (SYSP407/M)

Conseille son management sur les développements significatifs sur les logiciels systèmes existants et nouveaux. (SYSP408/M)

Aide à la résolution des problèmes clients en fournissant un conseil et des indications personnalisées et détaillées à des utilisateurs de tous niveaux pour une bonne utilisation des systèmes, des produits et des services disponibles. Fait preuve d'ingéniosité dans l'application de son savoir-faire dans des situations non-standards. (USUP401/M)

Assiste les utilisateurs ayant rencontré des difficultés dans l'utilisation des systèmes d'information, produits ou services, dans l'étude des situations complexes pour diagnostiquer les causes réelles. Met en œuvre des solutions connues et assiste les utilisateurs dans la résolution du problème. (USUP402/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être directement résolues, tient un rôle d'interface entre les utilisateurs et les fournisseurs de service. Applique les directives pour établir des priorités dans la résolution, le contrôle des progrès, et l'application des procédures d'escalade pour les problèmes ne progressant pas d'une manière satisfaisante. Gère toutes les réclamations efficacement et professionnellement. (USUP403/M)

Propose, discute et évalue les solutions potentielles avec des fournisseurs de service et met en place les modifications convenues ou ajouts. (USUP404/M)

Après consultation des utilisateurs, explique tous les dispositifs, les besoins de plans, les installations et commissions desk top systems, produits et services et leur mise à niveau. (USUP405/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac + 4 ou 5 informatique + exp.

Bonne connaissance d'un élément technique différentiant (réseau, système d'exploitation, base de données)

Bonnes connaissances informatiques générales

Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique

Bonne connaissance des architectures existantes

Connaissance de la conduite de projet

### Connaissance techniques et autres

Expérience dans un métier d'ingénierie technique de 4-5 ans dans un domaine particulier.

Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

Savoir transmettre ses compétences

Avoir une expérience de conduite de projet

### Comportements

Capacité conceptuelle

Travail en équipe

Capacité d'analyse

Sens du service

Bon relationnel

Etre organisé et savoir gérer les priorités

Rigoureux

# Concepteur Technique - Niveau 5 (TEN5)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Conception Technique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 5 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 5 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CPMG | Gestion de production | Niveau 5 | La gestion au meilleur coût du dimensionnement et du rendement des matériels, des réseaux, des logiciels, et de la totalité du système d'information pour répondre aux exigences actuelles et prévues du niveau de service du SI. |
| NTCO | Contrôle des réseaux | Niveau 5 | Le support quotidien, opérationnel et le contrôle de tout l'équipement concernant l'infrastructure réseau. |
| SYSP | Programmation de systèmes | Niveau 4 | L'expertise technique spécialisée en installation, test, tuning, mise à jour et maintenance, à la fois pour les logiciels internes et externes, tels que les systèmes d'exploitation, les produits de gestion de données, produits logiciels bureautique ou autre. |
| USUP | Support aux utilisateurs | Niveau 5 | La résolution des incidents concernant les systèmes d'information et liés au matériel utilisé sur le lieu de travail. Ce rôle assure une assistance aux utilisateurs afin de leur permettre une utilisation efficace du matériel et des logiciels. Cette fonction est rattachée habituellement à un projet ou à un ensemble de projets et existe uniquement durant leur durée. Elle peut également être une fonction permanente au sein d'un service de maintenance et de développement de systèmes. Le support technique aux utilisateurs concernant le réseau. |

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Avoir la responsabilité technique complète de tous les aspects de spécifications et de conception des systèmes (DESN501/M)

Sélectionner en accord avec le niveau hiérarchique nécessaire les standards, méthodes et outils de conception appropriés et s'assurer qu'ils sont appliqués efficacement (DESN502/M)

Prendre un rôle d'encadrement technique dans les projets de développement à la fois dans la conception système et dans les interfaces avec les autres étapes de développement. Évaluer et prendre en compte l'analyse des impacts sur les principales options de conception (DENS503/M)

S'assurer que tous les travaux sont bien documentés au moyen des normes, méthodes et outils sélectionnés, y compris les outils de prototypage le cas échéant. Vérifier que les conceptions prennent bien en compte les exigences et les contraintes, y compris tous les aspects relatifs à la sécurité et qu'elles sont adaptées à l'environnement de support et aux objectifs fixés (DESN504/M).

Assiste le directeur de projet pour préparer le planning technique global et détaillé et coopère avec les consultants métiers et l'équipe en charge des projets pour s'assurer que les ressources techniques appropriées ont été allouées. (TAUT501/M)

Fournit des conseils sur les outils et les méthodes de développement de systèmes, incluant : les méthodes de gestion de configuration, les règles de sécurité du système (confidentialité, intégrité et accessibilité), les aspects opérationnels et de maintenance du système en cours de développement et les procédures de restauration de système. S'assure que les outils, standards et procédure appropriées sont bien exploitées.(TAUT502/M)

S'assure que les enregistrements techniques appropriés sont établis et maintenus et que les contrôles d'assurance méthode sont correctement utilisés (TAUT503/M)

Gère l'avancement technique, informe le directeur de projet des principaux problèmes technique et fait des recommandations sur leur résolution .(TAUT504/M)

Conseille sur les critères de qualité appropriés et sur la conduite de la revue de qualité des productions techniques. S'occupe de la revue de qualité et s'assure de l'adéquation et de l'efficacité des procédures de contrôle qualité. (TAUT505/M)

Prend en charge toutes les évolutions, leur évaluation et leur impact sur la fin du projet et produit le contenu, l'action et les conseils appropriés (TAUT506/M)

Contribue à la revue finale et aux recettes lorsque le projet et les programmes sont terminés (TAUT507/M)

### Tâches complémentaires

S'assure que l'analyse et le reporting des capacités de sorties répond aux exigences d'installation. (CPMG501/M)

Établit des lignes de conduite pour résoudre des problèmes de performance/capacité et pour entreprend la gestion en ceux-ci. (CPMG502/M)

Coordonne l'acquisition d'information concernant des développements continus, des niveaux de service et des conditions de classement par taille et des contrôles de qualité du feed back qui en résulte. (CPMG503/M)

Contrôle les développements de tous les processus et outils de gestion de capacité, y compris la modélisation et les outils et techniques de simulation, en analysant le bénéfice en tenant compte des possibilités existantes. Recommande et justifie l'achat de nouveaux outils et process et leur mises à jour. (CPMG504/M)

Contrôle le développement système produit avec les tendances capacité / performance et donne son avis sur les implications pour l'installation. (CPMG505/M)

Dirige les équipes de conception, planifie, organise, ordonnance et rend compte de leur travail. (DESN505/O)

Travaille avec ses collègues chefs de projet si besoin est, réexamine et valide l'analyse de coût, de risque, les plannings de développement pour intégrer les choix de conception. (DESN506/O)

Evalue les produits logiciels et leur aptitude à remplir tout ou partie des besoins spécifiés, et conseille ses collègues et sa hiérarchie sur leur aptitude technique. (DESN507/O)

Prend la responsabilité des tâches dans l'installation, la mise à jour, le contrôle, la maintenance et l'utilisation efficace des réseaux locaux et étendus pour la transmission des données, voix, texte ou images dans un ou plusieurs systèmes d'information. (NTCO501/M)

Gère la quantité et de qualité convenues du service et support, en particulier l'intégrité et la confidentialité des informations fournies et envoyées aux utilisateurs, la performance des niveaux de service tels que le débit, la disponibilité et le temps de réponse, ainsi que la manipulation opportune et efficace des demandes de conseil ou d'action sur des problèmes. (NTCO502/M)

Prend la responsabilité de l'équipe ou des équipes de collaborateurs qui administrent la fourniture des équipements, du logiciel, des services de transmission, et d'autres services pour les réseaux de transmission, ceci incluant des actions sur la non-conformité. (NTCO503/M)

S'assure que l'utilisation du réseau, la performance et la qualité du service fourni par le réseau et ses composants : matériel, logiciel, services de transmission et fonctions support sont surveillées et passées en revue. (NTCO504/M)

Prend la responsabilité des équipes de collaborateurs pour étudier, diagnostiquer et résoudre tous les problèmes, y compris la négociation avec des utilisateurs, spécialistes, ou tout autre collaborateur et fournisseur concerné. De cette manière, s'assure que les besoins de qualité, de sécurité, de disponibilité et de sûreté sont pris en compte, en utilisant, si nécessaire, des techniques, outils, méthodes et critères spécialisés. (NTCO505/M)

Contrôle l'utilisation de méthodes établies, les outils et procédures de matériel et de logiciels utilisés pour la planification, l'installation, la configuration, les instructions, le contrôle et l'étude du réseau. Initialise et évalue les améliorations. (NTCO506/M)

Effectue l'analyse complète des impacts des nouvelles révisions de logiciel et recommande des plannings de mise à niveau. Vérifie les mises à niveau et les impressions fournies par des fournisseurs de logiciel système et identifie ceux pour lesquels une action est nécessaire. (SYSP401/M)

Conçoit et développe les codes utilisateur pour étendre ou adapter le logiciel système afin de répondre aux objectifs clients. Adapte le logiciel système pour assurer l'efficacité maximum. Prépare des procédures d'exécution du logiciel avec des mesures d'urgence de retour en arrière. Installe et teste de nouvelles versions de logiciel système. (SYSP402/M)

Étudie les problèmes potentiels et réels du service et recommande des solutions. Développe et utilise des procédures formelles pour planifier et tester les solutions proposées. (SYSP403/M)

Développe et utilise des procédures pour la collecte de l'information critique en cas d'échec de logiciel système. Analyse la documentation, la corbeille et des logs concernant l'échec du logiciel système afin d'identifier l'élément qui a provoqué l'échec. Isole les échecs et recommande des actions pour éviter les problèmes et pour permettre la restauration des services avec le minimum d'impact sur le business. Communique avec des fournisseurs pour obtenir le code correctif, installe et teste le code pour assurer la résolution permanente du problème. (SYSP404/M)

S'assure que la documentation opérationnelle pour les produits du logiciel système concerné est adaptée. Conseille et fournit les indications aux collaborateurs du service des études et de la production pour une utilisation correcte et efficace du logiciel système. (SYSP405/M)

Contrôle l'efficacité du système en rapport avec les niveaux de service convenus. Contrôle l'utilisation des ressources et les taux d'échec des systèmes installés et fournit un rapport à ses supérieurs. (SYSP406/M)

Rassemble les statistiques de performance des plateformes du SI, pour valider les recommandations pour le réglage du logiciel système. Adapte les paramètres du logiciel système pour maximiser le débit et l'efficacité. (SYSP407/M)

Conseille son management sur les développements significatifs sur les logiciels systèmes existants et nouveaux. (SYSP408/M)

S'assure que toutes les demandes d'assistance des utilisateurs sont traitées rapidement et efficacement. Prend des initiatives pour s'assurer que les utilisateurs utilisent efficacement les équipements disponibles. (USUP501/M)

Fait preuve d'engagement et d'ingéniosité dans l'utilisation des équipements disponibles dans des situations exceptionnelles, en diagnostiquant les causes principales des difficultés, et en concevant des solutions pour s'assurer que l'effet sur les opérations est réduit au minimum. (USUP502/M)

Pour toutes les demandes qui ne peuvent pas être directement résolues, Tient un rôle d'interface au plus haut niveau entre les utilisateurs et les fournisseurs de service. S'assure que les mesures prioritaires et les procédures d'escalade sont appliquées efficacement et que toutes les plaintes sont résolues de façon responsable et professionnelle. (USUP503/M)

Pilote la gestion des incidents, leur état d'avancement et la vitesse de résolution. Propose des améliorations et des recommandations de changements pour les systèmes, produits ou services. (USUP504/M)

Informe les utilisateurs sur les plans et les politiques de l'organisation pour la fourniture de Desk top systems, les produits et les services à moyen et long terme et donne un avis sur l'impact de tels plans. (USUP505/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac + 4 ou 5 informatique + exp.

Spécialisation dans un domaine technique

Bonne connaissance d'un élément technique différentiant (réseau, système d'exploitation, base de données)

Bonnes connaissances informatiques générales

Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique

Bonne connaissance des architectures existantes

Connaissance de la conduite de projet

### Connaissance techniques et autres

Expérience dans un métier d'ingénierie technique de 5-10 ans dans un domaine particulier.

A acquis une spécialisation dans un domaine technique

Savoir rendre compte et rédiger des comptes rendus

Savoir transmettre ses compétences

Savoir conduire un projet

### Comportements

Capacité conceptuelle

Suivi et contrôle

Travail en équipe

Capacité d'analyse

Sens du service

Bon relationnel

Etre organisé et savoir gérer les priorités

Rigoureux

Capacité à animer une équipe

# Concepteur Technique - Niveau 6 (TEN6)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Conception Technique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 6 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 6 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CPMG | Gestion de production | Niveau 6 | La gestion au meilleur coût du dimensionnement et du rendement des matériels, des réseaux, des logiciels, et de la totalité du système d'information pour répondre aux exigences actuelles et prévues du niveau de service du SI. |
| NTCO | Contrôle des réseaux | Niveau 6 | Le support quotidien, opérationnel et le contrôle de tout l'équipement concernant l'infrastructure réseau. |

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Prendre la responsabilité technique de tous les aspects de spécifications et de conception des systèmes (DESN601/M).

Conseiller sur la sélection et l'utilisation des normes, méthodes et outils adéquats et leur mise en œuvre (DESN602/M)

Conseiller les équipes de développement sur l'évaluation et l'analyse de l'impact des principales options de conception (DESN603/M)

Fournit des conseils dans le processus de sélection des stratégies techniques, des standards, des méthodes et des outils appropriés pour le développement des systèmes. Promulgue des conseils à l'équipe projets au moyen de présentation de standards écrits, et de directives de manière appropriée (TAUT601/M).

Fournit des conseils dans la préparation du planning technique global et détaillé et coopère avec les consultants métiers et l'équipe de gestion de ressources humaines pour s'assurer que les ressources techniques appropriées ont été allouées (TAUT602/M).

Produit les règles de développement systèmes, méthodes et outils, incluant les aspects techniques de méthodes de gestion de configuration, règles de sécurité du système (confidentialité, intégrité et accessibilité) ainsi que les aspects opérationnels de maintenance du système en cours de développement et procédures de restauration de système. S'assure que les aspects ayant trait à la stratégie technique, aux standards et aux règles et leur pratique sont appliquées correctement (TAUT603/M).

S'assure que les enregistrements techniques appropriés sont établis et maintenus et que les contrôles d'assurance méthode sont correctement utilisés (TAUT 604).

Gère l'avancement technique, informe le directeur de projet des principaux problèmes technique et fait des recommandations sur leur résolution (TAUT605/M)

Conseille sur les critères de qualité appropriés et sur la conduite de la revue de qualité des productions techniques.  S'occupe de la revue de qualité et s'assure de l'adéquation et de l'efficacité des procédures de contrôle qualité (TAUT606/M)

Prend en charge toutes les évolutions, leur évaluation et leur impact sur la fin du projet et produit le contenu, l'action et conseils appropriés (TAUT607/M)

Prépare ou aide à la préparation des aspects techniques du reporting projet et contribue aux revues et évaluations de bonne fin de projets (TAUT608/M)

### Tâches complémentaires

Coordonne la mise en place et l'utilisation des lignes internes et externes appropriées à la communication pour assurer la fourniture de l'information nécessaire au management de la capacité. (CPMG601/M)

Contrôle la production de la qualité des plans de capacité en conformité avec le business, les plans IT et les critères d'organisation tout en fournissant un service pour répondre aux demandes ad-hoc de capacité et d'utilisation de l'information. (CPMG602/M)

Prépare et gère les budgets et formule la base des soumissions pour la fourniture des composants de système, avec les détails appropriés, considéré comme nécessaire pour démontrer la justification, en tenant compte des opportunités dans la livraison.(CPMG603/M)

Surveille la résolution des rapports d'exception sur capacité/utilisation en rapport avec les plans édités et la capacité installée. (CPMG604/M)

S'assure que le process de gestion des collaborateurs soit conforme aux critères employeur et aux besoins techniques spéciaux. (CPMG605/M)

S'assure que des procédures de gestion de capacité sont bien documentées et sont auditées sur l'efficacité et la conformité de façon régulière. (CPMG606/M)

Diriger ou coordonner une équipe de concepteurs au sein de l'entreprise. (DESN604/O)

Jouer un rôle technique important dans l'évaluation et la sélection de progiciels. (DESN605/O)

Prend l'entière responsabilité de l'installation, la mise à jour, le contrôle, la maintenance et l'utilisation efficace des réseaux locaux et étendus pour la transmission des données, voix, texte ou images dans un ou plusieurs systèmes d'information principaux. (NTCO601/M)

Contrôle et revoit la performance, le débit, la disponibilité et les incidents exceptionnels puis propose et met en application des améliorations conséquentes. (NTCO602/M)

S'assure que les ressources allouées (personnel, équipement, logiciel, services, financement) sont correctement budgétées, utilisées et justifiées. (NTCO603/M)

Selon les politiques et critères convenus, planifie de façon compétente le travail des équipes ou des groupes de projet, en contrôlant et indiquant le progrès, la performance et la qualité en rapport avec le planning, en manipulant toutes les exceptions et en escaladant, avec les solutions proposées, ces sujets au-delà du niveau d'autorité. (NTCO604/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac + 4 ou 5 informatique + exp.

Maîtrise d'un élément technique différentiant (réseau, système d'exploitation, base de données)

Bonnes connaissances informatiques générales

Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique

Bonne connaissance des architectures existantes

Connaissance de la conduite de projet

### Connaissance techniques et autres

Expérience dans un métier d'ingénierie technique de 5-10 ans dans un domaine particulier.

| |
|---|
| A acquis une spécialisation dans un domaine technique |
| Savoir transmettre ses compétences |
| Savoir conduire un projet |
| **Comportements** |
| Influence et persuasion |
| Capacité conceptuelle |
| Travail en équipe |
| Capacité d’analyse |
| Sens du service |
| Bon relationnel |
| Etre organisé et savoir gérer les priorités |
| Rigoureux |
| Capacité à animer une équipe |
| Capacité à négocier, argumenter |
| Etre force de proposition |

# Concepteur Technique - Niveau 7 (TEN7)

**Filière : Production Administration**
**Métier : Conception Technique**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 6 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 7 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| NTCO | Contrôle des réseaux | Niveau 6 | Le support quotidien, opérationnel et le contrôle de tout l'équipement concernant l'infrastructure réseau. |

## Description du niveau

### Niveau 7

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.

**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.

**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils

**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.

**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres

**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Prendre la responsabilité technique de tous les aspects de spécifications et de conception des systèmes (DESN601/M).

Conseiller sur la sélection et l'utilisation des normes, méthodes et outils adéquats et leur mise en œuvre (DESN602/M)

Conseiller les équipes de développement sur l'évaluation et l'analyse de l'impact des principales options de conception (DESN603/M)

Fournir des conseils dans le processus de sélection et de déploiement des stratégies techniques, des standards, des méthodes et des outils appropriés en matière de développement.(TAUT701/M)

S'assurer que le système d'information et les infrastructures informatiques tiennent compte de la stratégie de l'entreprise et des procédures. S'assurer que les normes appropriées sont respectées. (TAUT702/M)

Agir en tant que garant des plans d’infrastructures, prenant la responsabilité de l’intégrité technique des projets. Gérer l’organisation des procédures techniques et des normes informatiques TAUT707/M)

### Tâches complémentaires

Diriger ou coordonner une équipe de concepteurs au sein de l’entreprise. (DESN604/O)

Jouer un rôle technique important dans l’évaluation et la sélection de progiciels. (DESN605/O)

Prend l’entière responsabilité de l'installation, la mise à jour, le contrôle, la maintenance et l’utilisation efficace des réseaux locaux et étendus pour la transmission des données, voix, texte ou images dans un ou plusieurs systèmes d'information principaux. (NTCO601/M)

Contrôle et revoit la performance, le débit, la disponibilité et les incidents exceptionnels puis propose et met en application des améliorations conséquentes. (NTCO602/M)

S'assure que les ressources allouées (personnel, équipement, logiciel, services, financement) sont correctement budgétées, utilisées et justifiées. (NTCO603/M)

Selon les politiques et critères convenus, planifie de façon compétente le travail des équipes ou des groupes de projet, en contrôlant et indiquant le progrès, la performance et la qualité en rapport avec le planning, en manipulant toutes les exceptions et en escaladant, avec les solutions proposées, ces sujets au-delà du niveau d'autorité. (NTCO604/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Bac + 4 ou 5 informatique + exp.

Maîtrise d’un élément technique différentiant (réseau, système d’exploitation, base de données)

Bonnes connaissances informatiques générales

Bonne connaissance des interactions entre les différentes fonctions de la production informatique

Bonne connaissance des architectures existantes

Connaissance de la conduite de projet

### Connaissance techniques et autres

Expérience dans un métier d’ingénierie technique de 5-10 ans dans un domaine particulier.

A acquis une spécialisation dans un domaine technique

Savoir transmettre ses compétences

Savoir conduire un proje

### Comportements

Prise de décision

Perspective stratégique

Capacité conceptuelle

Travail en équipe

Capacité d’analyse

Sens du service

Bon relationnel

Etre organisé et savoir gérer les priorités

Rigoureux

Capacité à animer une équipe

Capacité à négocier, argumenter

Etre force de proposition

# Intégrateur - Niveau 1 (TI1)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Intégration de Systèmes**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 1 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| SINT | Intégration de systèmes | Niveau 1 | Intégration et test de composants logiciels et leurs interfaces dans le but de constituer un système prêt à fonctionner dans les environnements matériel prévus. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 1

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement systématiquement structuré et supervisé.

**Influence**

A la responsabilité de ses propres actions

**Complexité du travail**

Réalise des tâches dans différents environnements, sans faire appel aux autres.

**Compétences principales**

Sait organiser son travail de façon rationnelle. Est capable de prévoir, planifier et suivre son travail selon les directives. Sait communiquer avec ses collègues et sa hiérarchie.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une formation initiale qui lui permet d'utiliser de façon appropriée les méthodes, procédures, outils, équipements et standards adaptés aux tâches à effectuer.

**Formation et Développement**

Assimile rapidement les informations significatives qui se présentent de façon systématique et les applique.

## Tâches

### Tâches principales

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN101/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; Suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique (HSIN102/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associés, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés si nécessaire. Documenter les résultats en accord avec les procédures définies (HSIN103/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN104/M)

Produire des composants  logiciels, pour les installer sur un matériel donné , à partir de code source (typiquement maintenu au sein du système de gestion de configuration) (SINT101/M)

Conduire une série de tests conformément aux spécifications de test d'intégration et enregistrer le détail des erreurs de manière claire et concis (SINT102/M).

Réaliser le diagnostic des erreurs simples, et réaliser un rapport clair et concis (SINT103/M)

Développer une connaissance suffisante de l'environnement d'intégration pour être capable de travailler efficacement de manière autonome (SINT104/M).

### Tâches complémentaires

Contribuer, si nécessaire, à l'investigation des problèmes rencontrés lors de l'installation du matériel et / ou du logiciel (HSIN105/O)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation : Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience : A acquis une expérience (d'un an environ) dans une fonction de Développement et Maintenance de logiciel

Connaissances et qualifications

- Manifeste une approche rationnelle et organisée des tâches confiées et est conscient du besoin de qualité requis (SINT).

- Bonnes compétences relationnelles. Sens de l'organisation et esprit pratique, avec une approche analytique pour la résolution de problèmes. Prudent et attentif aux détails

- Dispose d'une connaissance de base dans les technologies électriques et électroniques (HSIN).

### Connaissance techniques et autres

Sensibilisation aux Applications fonctionnelles

Applications informatisées en support aux fonctions et processus de l'entreprise. Exemples : planification des ressources de l'entreprise, prévision des ventes, système de réservation d'avions (SINT)

Connaissance de l'infrastructure d'exploitation

Connaissance de l'infrastructure informatique (matériel, bases de données, systèmes d'exploitation, réseaux locaux, etc, …) utilisée dans l'entreprise

Sensibilisation aux langages de développement Ensemble de codes et de syntaxes (fournis dans les outils logiciels) qui permettent la traduction sans ambiguïté d'une fonctionnalité en code source pour la création de programmes informatiques (SINT). Exemples : COBOL, C++, Visual Basic

Sensibilisation à la gestion de configuration

Discipline qui apporte un contrôle précis sur le patrimoine informatique en permettant au management de contrôler les changements relatifs aux éléments de configuration  Connaissance de l'infrastructureLogiciels de base et principes sur lesquels une configuration matériel/logiciel et/ou réseau est installée Exemples : Windows NT, Unix, Oracle

Sensibilisation aux Réseaux et Télécommunications

Concepts et logique de planification et de gestion des relations entre plusieurs ordinateurs (ou autres « périphériques intelligents »)

Exemples : Netware, Windows NT

Sensibilisation aux systèmes d'exploitation

Logiciels systèmes qui contrôlent les activités comme les entrées, les sorties, l'allocation de ressource dynamique, le rapport d'erreurs, dans le cadre du fonctionnement d'un ordinateur

Exemple : Windows NT, MVS, UNIX

Sensibilisation au test logiciel

Techniques de test utilisées pour planifier, réaliser les tests des composants logiciels (fonctionnels et non fonctionnels) de manière à vérifier que le logiciel répond aux besoins et à détecter les erreurs (SINT)

Exemples : techniques de test dynamique, statique, automatisation de tests, ..Sensibilisation aux outils de test logiciel

Outils logiciels qui automatisent ou aident tout ou partie du processus de test, y compris la gestion du test, son exécution, la comparaison des résultats avec les prévisions et autres fonction de contrôle et de rapport de test (SINT)

Connaissance des logiciels Bureautique

Utilisation journalière des logiciels bureautique

Exemple : traitement de texte, tableur, ..

### Comportements

Raisonnement Analytique : Acquérir la compréhension d'un problème ou d'une situation en le séparant systématiquement en différentes parties et en identifiant les relations existantes entre elles.

Acquisition d'informations : Identifier les lacunes entre l'information disponible et celle nécessaire à la compréhension d'un problème ou d'une situation et concevoir les moyens d'y remédier (SINT).

Souci du détail : Appliquer les normes de qualité à toutes les actions entreprises et s 'assurer que rien n'a été oublié.

Improvisation : Gérer efficacement les situations inattendues en tirant profit des opportunités et en surmontant les problèmes (HSIN).

Relations avec son entourage : Etablir des relations et maintenir des contacts avec des personnes de profils très divers (HSIN).

# Intégrateur - Niveau 2 (TI2)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Intégration de Systèmes**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 2 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 2 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |
| SINT | Intégration de systèmes | Niveau 2 | Intégration et test de composants logiciels et leurs interfaces dans le but de constituer un système prêt à fonctionner dans les environnements matériel prévus. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PROG | Programmation - Développement de logiciel | Niveau 2 | Conception, création, test et documentation de nouveaux programmes et de programmes modifiés à partir de spécifications, conformément aux normes convenues. |
| TEST | Test logiciel | Niveau 2 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

## Description du niveau

### Niveau 2

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille dans un environnement structuré et doit fournir de fréquents compte rendus

**Influence**

A une certaine autonomie concernant ses propres activités. Assure rarement des responsabilités techniques ou de contrôle sur un projet

**Complexité du travail**

Réalise un large spectre d'activités dans des contextes variés, dont certaines peuvent être complexes et inhabituelles.

**Compétences principales**

A une approche systématique, rigoureuse et analytique du travail. Est capable de planifier, prévoir et suivre son travail avec des délais, en utilisant avec efficacité des méthodes, procédures et outils, équipement et standards en faisant rarement appel aux autres. Fait preuve de capacités de communication écrite et orale lors de contacts ou d'activité récurrente.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une connaissance basique des domaines extèrieurs à sa spécialité et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise.

**Formation et Développement**

Apprend rapidement et met en pratique de nouvelles informations significatives si nécessaire

## Tâches

### Tâches principales

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN201/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; Suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants / utilisateurs, production (HSIN202/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN203/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN204/M)

Participer à la configuration du logiciel et à l'installation du système de test d'une version particulière d'un ou plusieurs produits (PORT201/M)

Participer au test d'une version particulière d'un produit logiciel en documentant les erreurs, en mettant en oeuvre des solutions et en reprenant les tests (PORT202/M).

Définir les composants logiciels mentionnés dans le plan d'intégration et en produire une définition pour la production du logiciel (SINT201/M)

Recevoir des composants logiciels des équipes de développement, en s'assurant qu'ils répondent aux critères de test définis et produire les logiciels en vue de leur installation sur le matériel cible à partir de code source (SINT202/M).

Configurer l'environnement matériel en fonction des besoins du système intégré (SINT203/M)

Produire des spécifications de test d'intégration comme définis dans le plan d'intégration du projet, conduire les tests comme prévu dans ces spécifications et enregistrer le détail des erreurs de manière complète et concise (SINT204/M).

Réaliser un diagnostic des erreurs relatives à des problèmes peu complexes, en réalisant un rapport concis et complet des résultats (SINT205/M).

Produire des rapports d'intégration comme prévu dans la plan d'intégration (SINT206/M).

### Tâches complémentaires

Participer à la résolution de problèmes sur l'installation de matériel et logiciel (HSIN205/O)

Apporter de l'assistance à des collègues moins expérimentés (HSIN206/O)

Contribuer, si nécessaire, au développement des normes et procédures d'installation (HSIN207/O)

Concevoir des programmes ou des modifications de programmes assez complexes à partir des spécifications fournies, en utilisant les normes et outils convenus, pour obtenir un résultat techniquement satisfaisant (PROG201/M)

Créer ou modifier des programmes conformément à l'analyse détaillée (PROG 202/M)

Planifier, concevoir et exécuter les tests unitaires, corriger les erreurs jusqu'à obtenir un résultat conforme (PROG 203/M)

Interpréter et exécuter les jeux de tests moyennement complexes fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies. (TEST201/M)

Argumenter sur les échecs ou les réussites de tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST202/M)

Faire le reporting des résultats de tests à son responsable et/ou ses autres collègues d'une manière claire et concise. (TEST203/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience

Disposer d'une expérience d'un an environ au niveau 1 dans un des métiers de la filière « Maintenance & Développement » avec une expérience d'implémentation de systèmes

Connaissances et qualifications

- Démontre une approche rationnelle et organisée des tâches à mener et une connaissance des besoins de qualité requis (SINT)

- A de bonnes compétences relationnelles. Est bien organisé et a le sens pratique, avec une approche logique et analytique de la résolution de problèmes. Prudent et attentif aux détails

- Est compétent dans l'installation d'éléments matériel et logiciel (HSIN).

- A une connaissance approfondie des plates-formes logiciel sur lesquelles les produits fonctionnent. A une bonne connaissance d'au moins 1/3 des logiciels avec lesquels les produits fonctionnent. A une compréhension rudimentaire des processus de l'entreprise concernés par ces produits. Fait preuve de bonnes compétences en communication écrite (PORT)

### Connaissance techniques et autres

Connaissance des  Applications fonctionnelles

Applications informatisées en support aux fonctions et processus de l'entreprise.

Exemples : planification des ressources de l'entreprise, prévision des ventes, système de réservation d'avions (SINT - HSIN)

Connaissance de l'infrastructure d'exploitation

Connaissance de l'infrastructure informatique (matériel, bases de données, systèmes d'exploitation, réseaux locaux, etc, ) utilisée dans l'entreprise

Connaissance des langages de développement

Ensemble de codes et de syntaxes (fournis dans les outils logiciels) qui permettent la traduction sans ambiguïté d'une fonctionnalité en code source pour la création de programmes informatiques (SINT - PORT).

Exemples : COBOL, C++, Visual Basic

Connaissance de la gestion de configuration

Discipline qui apporte un contrôle précis sur le patrimoine informatique en permettant au management de contrôler les changements relatifs aux éléments de configuration (SINT-HSIN)

Connaissance de l'infrastructure

Logiciels de base et principes sur lesquels une configuration matériel/ logiciel et / ou réseau est installée (HSIN)

Exemples : Windows NT, Unix, Oracle

Connaissance des Réseaux et Télécommunications

Concepts et logique de planification et de gestion des relations entre plusieurs ordinateurs (ou autres « périphériques intelligents »)

Exemples : Netware, Windows NT (HSIN – SINT)

Connaissance des systèmes d'exploitation

Logiciels systèmes qui contrôlent les activités comme les entrées, les sorties, l'allocation de ressource dynamique, le rapport d'erreurs, dans le cadre du fonctionnement d'un ordinateur

Exemple : Windows NT, MVS, UNIX

Connaissance des tests logiciel

Techniques de test utilisées pour planifier, réaliser les tests des composants logiciels (fonctionnels et non fonctionnels) de manière à vérifier que le logiciel répond aux besoins et à détecter les erreurs (SINT – PORT)

Exemples : techniques de test dynamique, statique, automatisation de tests, ..

Connaissance des outils de test logiciel

Outils logiciels qui automatisent ou aident tout ou partie du processus de test, y compris la gestion du test, son exécution, la comparaison des résultats avec les prévisions et autres fonctions de contrôle et de rapport de test (SINT/PORT)

Connaissance des logiciels Bureautique

Utilisation journalière des logiciels bureautique

Exemple : traitement de texte, tableur, .. (HSIN)

Sensibilisation aux protocoles de télécommunications

Règles qui régissent les relations entre les composants d'un réseau de télécommunications

Exemples : TCP/IP, ISDN, .. (HSIN)

**Comportements**

Raisonnement Analytique

Acquérir la compréhension d'un problème ou d'une situation en le séparant systématiquement en différentes parties et en identifiant les relations existantes entre elles.

Acquisition d'informations

Identifier les lacunes entre l'information disponible et celle nécessaire à la compréhension d'un problème ou d'une situation et concevoir les moyens d'y remédier (HSIN).

Concentration sur les objectifs

Quelles que soient les circonstances, se concentrer sur les objectifs et les résultats à atteindre.

Souci du détail

Appliquer les normes de qualité à toutes les actions entreprises et s 'assurer que rien n'a été oublié.

Persévérance

Atteindre les objectifs et respecter les engagements même dans des circonstances défavorables.

Flexibilité

Prendre en compte les nouvelles informations ou les changements de circonstances et adapter la compréhension du problème ou de la situation en conséquence (HSIN).

Relations avec son entourage

Etablir des relations et maintenir des contacts avec des personnes de profils très divers (HSIN).

Communication orale

Communiquer efficacement par oral (PORT).

# Intégrateur - Niveau 3 (TI3)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Intégration de Systèmes**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 3 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 3 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |
| SINT | Intégration de systèmes | Niveau 3 | Intégration et test de composants logiciels et leurs interfaces dans le but de constituer un système prêt à fonctionner dans les environnements matériel prévus. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 3 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| DBAD | Administration de base de données | Niveau 3 | L'installation, la configuration, la mise à jour, l'administration, le suivi et la maintenance des bases de données et des produits logiciels associés, en support au développement et à la gestion des applications. |
| TEST | Test logiciel | Niveau 3 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

## Description du niveau

### Niveau 3

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille avec une directive générale dans un cadre de responsabilité clairement définie.
**Influence**
Peut donner des conseils et informations à ses collègues moins expérimentés et peut assurer une part du contrôle.
**Complexité du travail**
Effectue des activités techniques complexes dans des contextes variés
**Compétences principales**
A une approche systématique, rigoureuse et analytique de la résolution de problème. Est capable de prévoir et de contrôler son propre travail, de sélectionner et d'utiliser les méthodes, les procédures, les outils, les équipements et les standards appropriés afin d'atteindre les objectifs.
Capacités de communication écrite et orale dans un cadre aussi bien formel qu'informel
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne connaissance des domaines autre que sa propre spécialisation et comprend comment son propre rôle est lié aux autres au sein de l'entreprise
**Formation et Développement**
Est capable d'apprendre rapidement et d'appliquer efficacement les nouvelles informations significatives selon les besoins.

## Tâches

### Tâches principales

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel (particulièrement ceux qui requièrent une plus grande expertise en installation) ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN301/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants – utilisateurs, production (HSIN302/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés ou des ressources externes si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN303/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN304/M)

Aider à la résolution de problèmes (par exemple de performance insuffisante) et d'erreurs susceptibles d'intervenir , et plus particulièrement ceux qui nécessitent une plus forte expertise en installation (HSIN305/M)

Apporter de l'aide technique et du conseil à des collègues moins expérimentés (HSIN306/M)

Participer à la configuration du logiciel et à l'installation du système de test d'une version particulière d'un ou plusieurs produits avec le minimum de contrôle (PORT301/M)

Participer au test d'une version particulière d'un produit logiciel en documentant les erreurs, en mettant en œuvre des solutions et en reprenant les tests. Faire un rapport des résultats du test et souligner les améliorations à apporter (PORT302/M).

Définir les composants logiciels mentionnés dans le plan d'intégration et en produire une définition pour la production du logiciel (SINT301/M)

Recevoir des composants logiciels des équipes de développement, en s'assurant qu'ils répondent aux critères de test définis et produire les logiciels intégrés en vue de leur installation sur le matériel cible à partir de code source (SINT302/M).

Configurer l'environnement matériel en fonction des besoins du système intégré (SINT303/M)

Produire des spécifications de test d'intégration comme définis dans le plan d'intégration du projet, conduire les tests comme prévu dans ces spécifications et enregistrer le détail des erreurs de manière complète et concise (SINT304/M).

Réaliser un diagnostic des erreurs relatives à des problèmes complexes, en réalisant un rapport concis et complet des résultats (SINT305/M).

Produire des rapports d'intégration comme prévu dans la plan d'intégration (SINT306/M).

**Tâches complémentaires**

- Travailler avec des collègues et des clients / utilisateurs à l'analyse et la modélisation des fonctions, des processus, des flux d'informations et des données, en utilisant les techniques appropriées (ANAL301/M)

- Etudier avec des collègues et des clients/utilisateurs les besoins fonctionnels et les problèmes et rechercher des solutions efficaces en apportant des améliorations sur la gestion de données, les processus/procédures, l'organisation et le matériel. Aider à l'analyse des solutions et identifier les options envisageables (ANAL302/M).

- Travailler avec des collègues et clients/utilisateurs à la spécification des flux d'information, des processus/procédures et des données conformément aux besoins définis (ANAL303/M)

- Documenter tout travail en utilisant les standards, méthodes et outils requis (ANAL304/M).

- Organiser, préparer et participer aux réunions clients/utilisateurs et présenter les solutions par oral et par écrit (ANAL305/M).

- Aider à définir, planifier et justifier (en termes fonctionnel) les projets pour développer/implémenter les composants automatisés et non-automatisés des processus nouveaux ou modifiés (ANAL306/M).

Utilise des outils de gestion de base de données pour rechercher, diagnostiquer et résoudre des problèmes de base de données dans la limite des accords de niveau de service, en en référant aux utilisateurs de base de données, à tout autre personnel et aux fournisseurs selon les besoins. (DBAD301/M)

Utilise le système de gestion des données et les outils appropriés d'analyse pour recueillir des statistiques courantes d'exécution de base de données et pour créer des rapports, préconise des améliorations. (DBAD302/M)

Effectue la configuration, l'installation et reconfiguration de la base de données et des produits connexes. (DBAD303/M)

Encadrer des collègues moins expérimentés, en prenant la responsabilité de la qualité technique globale de leur travail (HSIN307/O)

Jouer un rôle prépondérant dans le développement de procédures et de normes d'installation (HSIN308/O)

Jouer un rôle prépondérant dans la prévision du travail d'installation, en relation avec les personnes concernées de manière à s'assurer que les priorités d'installation sont respectées et les problèmes anticipés (HSIN309/O)

Identifier et documenter les améliorations spécifiques de la version du produits selon les modèles et les normes convenus (PORT303/O)

Interpréter et exécuter les jeux de tests complexes fournis en utilisant des méthodes et des procédures préalablement définies.(TEST301/M)

Argumenter sur les échecs ou les réussites des tests comparativement à des critères prédéterminés. (TEST302/M)

Rédiger des scripts de tests, faire un diagnostic des matériels, rédiger la documentation technique afin d'identifier, de diagnostiquer et de reporter les erreurs basiques. (TEST303/M)

Revoir les résultats de test et modifier les tests si nécessaire. Faire un reporting sur la qualité des scénarii de tests. (TEST304/M)

Créer des scripts de test réutilisables ainsi que les procédures les accompagnant afin que de nouveaux tests de logiciel puissent être exécutés par lui ou au autre testeur. (TEST305/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience

Disposer d'une expérience dans la fonction d'Intégrateur de systèmes au niveau 2

OU

Disposer d'une expérience de 2 à 3 ans environ au niveau 3 dans un des métiers de la filière « Maintenance & Développement » avec une expérience très significative d'intégration de systèmes

Connaissances et qualifications

-Démontre une approche rationnelle et organisée des tâches à mener et une connaissance des besoins de qualité requis (SINT).

-A de bonnes compétences relationnelles. Est bien organisé et a le sens pratique, avec une approche logique et analytique de la résolution de problèmes. Prudent et attentif aux détails.

-A une bonne connaissance de l'installation de la plupart des éléments matériel et logiciel présents dans l'entreprise ; a également acquis une expertise dans plusieurs domaines de l'installation (HSIN).

-A une connaissance approfondie des plates-formes logiciel sur lesquelles les produits fonctionnent. A une bonne connaissance d'au moins 1/3 des logiciels avec lesquels les produits fonctionnent. Connaît les outils de développement utilisés pour réaliser un produit logiciel et ses interfaces. A une bonne connaissance des processus de l'entreprise concernés par ces produits. Fait preuve de bonnes compétences en communication écrite et orale (PORT)

### Connaissance techniques et autres

Connaissance des  Applications fonctionnelles

Applications informatisées en support aux fonctions et processus de l'entreprise.

Exemples : planification des ressources de l'entreprise, prévision des ventes, système de réservation d'avions (SINT - PORT)

Connaissance des méthodes, techniques et normes de développement

Ensemble de techniques organisées et documentées, dans l'optique de faciliter le développement structuré d'applications.

Exemples : SSADM, DSDM, Objectory / UML

Maîtrise de l'infrastructure d'exploitation

Connaissance de l'infrastructure informatique (matériel, bases de données, systèmes d'exploitation, réseaux locaux, etc, …) utilisée dans l'entreprise

Connaissance des langages de développement

Ensemble de codes et de syntaxes (fournis dans les outils logiciels) qui permettent la traduction sans ambiguïté d'une fonctionnalité en code source pour la création de programmes informatiques (SINT - PORT).

Exemples : COBOL, C++, Visual Basic

Maîtrise de la gestion de configuration

Discipline qui apporte un contrôle précis sur le patrimoine informatique en permettant au management de contrôler les changements relatifs aux éléments de configuration (SINT-HSIN)

Sensibilisation aux métriques

Collecte, analyse et application de mesures historiques et synthétiques dans l'estimation d'activités informatiques (HSIN)

Exemples : lignes de code, ..

Connaissance des Réseaux et Télécommunications

Concepts et logique de planification et de gestion des relations entre plusieurs ordinateurs (ou autres « périphériques intelligents »)

Exemples : Netware, Windows NT (SINT)

Connaissance des systèmes d'exploitation

Logiciels systèmes qui contrôlent les activités comme les entrées, les sorties, l'allocation de ressource dynamique, le rapport d'erreurs, dans le cadre du fonctionnement d'un ordinateur

Exemple : Windows NT, MVS, UNIX (SINT – PORT)

Maîtrise des tests logiciel

Techniques de test utilisées pour planifier, réaliser les tests des composants logiciels (fonctionnels et non fonctionnels) de manière à vérifier que le logiciel répond aux besoins et à détecter les erreurs (SINT – PORT)

Exemples : techniques de test dynamique, statique, automatisation de tests, ..

Maîtrise des outils de test logiciel

Outils logiciels qui automatisent ou aident tout ou partie du processus de test, y compris la gestion du test, son exécution, la comparaison des résultats avec les prévisions et autres fonctions de contrôle et de rapport de test (SINT–PORT)

Connaissance du suivi d'avancement

Méthodes et techniques pour réaliser des rapports d'avancement d'une activité par rapport au planning. (HSIN)

Maîtrise des techniques de communication écrite

Méthodes et techniques pour réaliser des rapports écrits efficaces (SINT)

**Comportements**

Raisonnement Analytique

Acquérir la compréhension d'un problème ou d'une situation en le séparant systématiquement en différentes parties et en identifiant les relations existantes entre elles (PORT).

Acquisition d'informations

Identifier les lacunes entre l'information disponible et celle nécessaire à la compréhension d'un problème ou d'une situation et concevoir les moyens d'y remédier (HSIN).

Concentration sur les objectifs

Quelles que soient les circonstances, se concentrer sur les objectifs et les résultats à atteindre (PORT).

Souci du détail

Appliquer les normes de qualité à toutes les actions entreprises et s 'assurer que rien n'a été oublié (PORT).

Créativité

Adopter une approche innovante de la résolution de problèmes et concevoir des solutions inventives et créatives (PORT).

Vision stratégique

Garder en tête les objectifs et les stratégies, et ne pas en être déviés par des détails (SINT).

Gestion du stress

En situation de stress, conserver son objectivité et sa propre compréhension du problème ou de la situation (SINT).

Prise de décision

Prendre des décisions au moment opportun, en tenant compte des besoins de la situation, des priorités, des contraintes et de la disponibilité des informations nécessaires (SINT).

Persévérance

Atteindre les objectifs et respecter les engagements même dans des circonstances  défavorables (PORT – HSIN).

Flexibilité

Prendre en compte les nouvelles informations ou les changements de circonstances et adapter la compréhension du problème ou de la situation en conséquence (SINT – HSIN).

Planification et organisation

Déterminer un plan d'actions en les décomposant en petites étapes, en planifiant et en finançant chacune d'elles, et en tenant compte des problèmes potentiels (HSIN).

Initiative

Etre proactif, mener des actions et anticiper les opportunités (HSIN).

orientation

Amener les autres à entreprendre des actions (HSIN).

# Intégrateur - Niveau 4 (TI4)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Intégration de Systèmes**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 4 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |
| SINT | Intégration de systèmes | Niveau 4 | Intégration et test de composants logiciels et leurs interfaces dans le but de constituer un système prêt à fonctionner dans les environnements matériel prévus. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 4 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| DBAD | Administration de base de données | Niveau 4 | L'installation, la configuration, la mise à jour, l'administration, le suivi et la maintenance des bases de données et des produits logiciels associés, en support au développement et à la gestion des applications. |
| HSIN | Installation Matériel / Logiciel | Niveau 3 | L'installation et/ou désinstallation de matériels et/ou de logiciels en suivant les règles et standards du métier. Le test du matériel et des parties du logiciel, la résolution des dysfonctionnements et la constitution d'une base de résolution de problème. Le suivi du reporting détaillé des installations et désinstallations de façon à ce que l'enregistrement de la gestion des configurations puisse être mis à jour. |
| PBMG | Résolution de problèmes | Niveau 4 | La résolution sous contrôle des incidents et problèmes (écarts par rapport au comportement prévu et attendu du SI) tout au long du cycle de vie du SI, c'est à dire : la classification, la définition de l'ordre de priorité et l'initialisation des actions, la documentation de l'origine des causes et la mise en œuvre des solutions. En liaison étroite avec la configuration et le help desk, la gestion d'un processus d'amélioration qui vise à minimiser l'apparition d'anomalies et l'impact des incidents de service. Grâce à une connaissance approfondie et un bon emploi du système de gestion de la configuration, la capitalisation d'une expertise spécialisée, de conseils et d'informations partout où il le faut. |
| TEST | Test logiciel | Niveau 4 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

## Description du niveau

**Niveau 4**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

Apporter de l'expertise technique sur la configuration de logiciels et l'installation de test d'une version particulière de produit(s) logiciels (PORT401/M)

Apporter de l'expertise technique sur le test d'une version particulière de produit(s) logiciel en documentant les erreurs, en mettant en oeuvre des solutions et en reprenant les tests conformément aux normes convenues. Faire un rapport des résultats du test et souligner les améliorations à apporter (PORT402/M).

Informer les supports utilisateurs et les fonctions support pour les aider à résoudre les problèmes des clients (PORT403/M)

Apporter une connaissance d'expert dans la configuration de logiciel, des autres composants systèmes et dans l'installation pour le test de version spécifique de plate-forme de produits logiciel (SINT401/M).

Garder un lien avec les autres domaines techniques pour profiter de leur compréhension et d'une validation des plans d'intégration (SINT402/M).

Identifier et documenter les composants d'intégration qui seront maintenus par le système de gestion de configuration (SINT403/M).

Concevoir, réaliser et faire un rapport des résultats des tests d'intégration (SINT404/ M)

Produire les rapports définis par le management et les clients (SINT405/M)

S'assurer que l'environnement de test d'intégration est correctement configuré (SINT406/M)

### Tâches complémentaires

- Travailler avec des collègues, des clients utilisateurs pour rechercher et modéliser les fonctions, les traitements, les flux d'information et les structures de données en utilisant des méthodes et des techniques cohérentes (ANAL401/M)

- Travailler avec des collègues, des clients utilisateurs pour analyser les besoins et les problèmes, en cherchant des solutions efficaces pour le métier au travers d'amélioration sur la gestion de données, les processus / procédures, l'organisation et le matériel. S'assurer que tous les aspects liés à la sécurité sont pris en compte, en utilisant les techniques, les outils et les méthodes appropriés (ANAL402/M).

- En travaillant seul ou en équipe, analyser les solutions et identifier des options envisageables (ANAL403/M).

- Travailler avec les clients ou les utilisateurs à la spécification des flux d'information, des processus / procédures et des données en réponse aux besoins exprimés. Consulter les spécialistes dans les domaines comme le développement logiciel, les bases de données, les réseaux, la production et tenir compte de leurs recommandations (ANAL404/M).

- Appliquer les standards, les méthodes et les outils disponibles de manière pertinente et efficace et produire des documentations techniques et fonctionnelles.(ANAL405/M).

- Organiser, préparer et animer des réunions, des ateliers et des présentations pour un public très large en faisant preuve de compétences de communication et de persuasion (ANAL406/M)

Gère et contrôle la configuration de la base de données, incluant l'installation et la mise à niveau des logiciels et les outils, dans le respect des procédures de contrôle de version, en maintenant la documentation fournisseur et utilisateur. (DBAD401/M)

Contrôle l'activité de la base de données et assure l'accès optimal aux données, en travaillant avec des collaborateurs d'analyse de données et de conception de base de données le cas échéant. Effectue des tests réguliers pour optimiser les performances de la base de données. (DBAD402/M)

Maintient les bases de données selon les règles de sécurité des base de données et du système. (DBAD403/M)

Travaille au back up et à la restauration des informations de base de données, en s'assurant du respect du plan de sauvegarde, et en testant les procédures de récupération. Met en application les procédures de récupération quand nécessaire. (DBAD404/M)

Contrôle et gère les ressources de la base de données, y compris l'attribution de l'espace du système. En travaillant avec le service de gestion de capacité, planifie l'espace de stockage futur nécessaire et prévoit les ressources supplémentaires. (DBAD405/M)

S'assure que les problèmes de base de données sont étudiés, diagnostiqués et résolus, en en référant aux utilisateurs de la base de données, à tout autre personnel et aux fournisseurs selon les besoins. (DBAD406/M)

Contribue à la définitions des normes des objets de la base de données et s'assure de la conformité à ces standards. (DBAD407/M)

Répondre à des instructions ou suivre des plans validés pour installer ou remplacer des éléments matériel et / ou logiciel (particulièrement ceux qui requièrent une plus grande expertise en installation) ; trouver les éléments nécessaires et vérifier qu'ils sont décrits dans les instructions ou plans (HSIN301/M)

Installer ou remplacer le matériel et / ou le logiciel, en utilisant les instructions et les outils d'installation fournis ; suivre les normes convenues, y compris celles relatives au travail électrique. Valider le planning de travail avec les autres intervenants – utilisateurs, production (HSIN302/M)

Conduire des tests matériel et / ou logiciel associé, en utilisant les outils de diagnostic et procédures de test fournies. Corriger les dysfonctionnements, en demandant de l'aide à des collègues plus expérimentés ou des ressources externes si nécessaire. Documenter les résultats conformément aux procédures définies (HSIN303/M)

Etablir un rapport de tous les éléments matériel et / ou logiciel installés et remplacés, de manière à assurer la mise à jour de la gestion de configuration (HSIN304/M)

Aider à la résolution de problèmes (par exemple de performance insuffisante) et d'erreurs susceptibles d'intervenir , et plus particulièrement ceux qui nécessitent une plus forte expertise en installation (HSIN305/M)

Apporter de l'aide technique et du conseil à des collègues moins expérimentés (HSIN306/M)

Obtient des données et des informations pour aider à la résolution des problèmes. Fait le rapprochement entre des incidents non résolus, des problèmes existants et des erreurs connues. S'assure que les incidents et les problèmes sont bien documentés selon la configuration du système de reporting des problèmes (PBMG401/M)

Classifie et priorise des incidents non résolus. Initialise et coordonne des recherches pour découvrir des causes. Fais avancer la mise en œuvre des actions de résolution. S'assure que les investigations sont bien documentées pour faciliter l'exécution optimale des solutions (PBMG402/M)

S'assure que les problèmes existants et les erreurs connues dans le système et les services d'exploitation sont compris et gérés de la même façon que ceux soulevés par des incidents opérationnels. S'assure que l'on répond aux besoins et exigences à la fois internes et externes de niveau de service. (PBMG403/M)

Maintient les collaborateurs informés de l'état des systèmes et services en produisant des données de reporting extraites du système de gestion de configuration. S'assure que les actions convenues sont prises dans les délais alloués. (PBMG404/M)

Aide à l'analyse des incidents et des problèmes pour montrer les tendances et les zones de problèmes potentielles de façon à ce que des actions puissent être prises pour minimiser la répétition des incidents et pour améliorer le process de reporting et d'analyse. Suit, planifie et agit pour rechercher et résoudre les incidents et les problèmes incluant ceux des fournisseurs et spécialistes concernés. Contribue aux décisions politiques de gestion des problèmes. (PBMG405/M)

Identifier et documenter les améliorations spécifiques de la version du produits selon les modèles et les normes convenus (PORT404/O)

Identifier et documenter les différences entre les plates-formes, dans l'installation, la configuration et l'utilisation des produits logiciel (PORT405/O).

Exercer la responsabilité de l'équipe de testeurs à l'intérieur du projet de développement. Positionner les testeurs, prendre en compte les compétences individuelles et les besoins requis pour le travail à faire. (TEST401/M)

Contrôler la performance des testeurs, intervient pour remédier à leurs éventuelles insuffisances. (TEST402/M)

Définir la stratégie de test pour l'équipe développement. (TEST403/M)

Diriger des recherches pour trouver les bons outils et méthodes appropriées de test. En concertation avec les équipes de développement senior, décider des options à prendre et de leur déploiement. (TEST404/M)

Etre garant de la bonne exécution de l'ensemble des plans de test. Revoir personnellement les plans les plus complexes et les plus importants. (TEST405/M)

Apporter des directives et orienter ses collègues sur l'exécution et le déroulement des tests.(TEST406/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience

- Disposer d'une expérience dans la fonction d'Intégrateur de systèmes au niveau 3 OU

- Disposer d'une expérience de 4 ans environ au niveau 4 dans un des métiers de la filière « Maintenance & Développement » avec une expérience très significative d'intégration de systèmes

Connaissances et qualifications

A une connaissance approfondie des plates-formes logiciel sur lesquelles les produits fonctionnent.

A une bonne connaissance d'au moins 1/3 des logiciels avec lesquels les produits fonctionnent.

Connaît les outils de développement utilisés pour réaliser un produit logiciel et ses interfaces.

A une bonne connaissance des processus de l'entreprise concernés par ces produits (PORT).

Bonne compréhension du rôle du test de logiciel dans le cycle de développement.

Approche systématique et analytique de la résolution de problème et souci du détail.

Bonnes capacités relationnelles et de communication et aptitude à gérer les clients / utilisateurs (TEST).

### Connaissance techniques et autres

-Maîtrise des Applications fonctionnelles : applications informatisées en support aux fonctions et processus de l'entreprise. Exemples : planification des ressources de l'entreprise, prévision des ventes, système de réservation d'avions

- Connaissance des méthodes, techniques et normes de développement : ensemble de techniques organisées et documentées, dans l'optique de faciliter le développement structuré d'applications. Exemples : SSADM, DSDM, Objectory / UML

- Maîtrise de l'infrastructure d'exploitation : infrastructure informatique (matériel, bases de données, systèmes d'exploitation, réseaux locaux, etc, ) utilisée dans l'entreprise (PORT)

- Maîtrise des langages de développement : ensemble de codes et de syntaxes (fournis dans les outils logiciels) qui permettent la traduction sans ambiguïté d'une fonctionnalité en code source pour la création de programmes informatiques (PORT). Exemples : COBOL, C++, Visual Basic

- Maîtrise de la gestion de configuration : discipline qui apporte un contrôle précis sur le patrimoine informatique en permettant au management de contrôler les changements relatifs aux éléments de configuration (TEST)

-Connaissance des métriques : collecte, analyse et application de mesures historiques et synthétiques dans l'estimation d'activités informatiques (TEST). Exemples : lignes de code, .

- Connaissance des Réseaux et Télécommunications : concepts et logique de planification et de gestion des relations entre plusieurs ordinateurs (ou autres « périphériques intelligents »). Exemples : Netware, Windows NT (SINT)

- Connaissance des systèmes d'exploitation : logiciels systèmes qui contrôlent les activités comme les entrées, les sorties, l'allocation de ressource dynamique, le rapport d'erreurs, dans le cadre du fonctionnement d'un ordinateur. Exemples : Windows NT, MVS, UNIX

- Maîtrise des tests logiciel : techniques de test utilisées pour planifier, réaliser les tests des composants logiciels (fonctionnels et non fonctionnels) de manière à vérifier que le logiciel répond aux besoins et à détecter les erreurs. Exemples : techniques de test dynamique, statique, automatisation de tests, ..- Maîtrise des outils de test logiciel : outils logiciels qui automatisent ou aident tout ou partie du processus de test, y compris la gestion du test, son exécution, la comparaison des résultats avec les prévisions et autres fonctions de contrôle et de rapport de test

-Connaissance de la gestion de projet : principes, méthodes, techniques et outils pour la gestion efficace de projets (PORT).

**Comportements**

- Raisonnement Analytique : Acquérir la compréhension d'un problème ou d'une situation en le séparant systématiquement en différentes parties et en identifiant les relations existantes entre elles (PORT).- Souci du détail : Appliquer les normes de qualité à toutes les actions entreprises et s 'assurer que rien n'a été oublié (PORT).

- Créativité : Adopter une approche innovante de la résolution de problèmes et concevoir des solutions inventives et créatives (PORT).

- Vision stratégique : Garder en tête les objectifs et les stratégies, et ne pas en être déviés par des détails (SINT).

- Gestion du stress : En situation de stress, conserver son objectivité et sa propre compréhension du problème ou de la situation (SINT).

- Prise de décision : Prendre des décisions au moment opportun, en tenant compte des besoins de la situation, des priorités, des contraintes de la disponibilité des informations nécessaires (SINT- TEST).

- Orientation vers le client : Comprendre les besoins des clients internes et externes et les garder en tête au moment de mener des actions ou de prendre des décisions (PORT).

-Relations avec son entourage : Etablir des relations et maintenir des contacts avec des personnes de profils divers (TEST).

-Expression orale : Communication efficace à l'oral (TEST).

-Influence et persuasion : Influencer et persuader son entourage de mener une action particulière lorsqu'il n'y a pas de directive (TEST)

-Connaissance des fonctions et des disciplines : Comprendre les besoins, les objectifs et les contraintes d'autres disciplines ou fonctions (TEST)

# Intégrateur - Niveau 5 (TI5)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Intégration de Systèmes**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 5 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 5 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |
| SINT | Intégration de systèmes | Niveau 5 | Intégration et test de composants logiciels et leurs interfaces dans le but de constituer un système prêt à fonctionner dans les environnements matériel prévus. |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 5 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 5 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 5 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| TEST | Test logiciel | Niveau 5 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

## Description du niveau

**Niveau 5**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.

**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.

**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.

**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.

**Connaissance et domaine d'expertise**

A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Réaliser des missions, seul ou en tant que membre d'une équipe, en mettant en œuvre ses connaissances, ses compétences, son expérience. Démontrer une compréhension des problèmes intéressant l'organisation du client et proposer des solutions viables dans son domaine d'expertise en tenant compte des besoins des personnes concernées (CNSL501/M)

Identifier des besoins en dehors de son domaine de compétences, identifier les liens entre ces domaines, solliciter et travailler efficacement avec une expertise complémentaire si nécessaire (CNSL502/M)

Planifier et organiser son travail avec précision. Mener à bien ses missions de manière systématique. (CNSL503/M)

Produire des « livrables » de qualité à la fois en termes de contenu et de présentation. Exemples de livrables : rapports, présentations et argumentaires (CNSL504/M)

Maintenir une connaissance détaillée des pratiques courantes dans son domaine d'expertise. Rester informé des développements actuels dans son domaine d'expertise. Si nécessaire, développer ses connaissances, et dans certains cas une connaissance détaillée, de domaines extérieurs à son domaine d'expertise (CNSL505/M).

Diriger une équipe projet sur la configuration de logiciel et l'installation pour le test de version spécifique d'un ou plusieurs produits logiciel et documenter les détails significatifs selon les normes convenues (PORT501/M)

Diriger une équipe projet sur le test d'une version particulière de produit(s) logiciel en documentant les erreurs, en mettant en œuvre des solutions et en reprenant les tests conformément aux normes convenues. Faire un rapport des résultats du test et souligner les améliorations à apporter (PORT502/M)

Apporter de l'expertise technique au support utilisateurs et aux fonctions support pour les aider à résoudre les problèmes des clients (PORT503/M)

Apporter de l'expertise technique aux fonctions de test et d'assurance qualité pour les aider dans le développement de systèmes de tests et de procédures d'assurance qualité plus efficaces (PORT504/M)

Développer les plans d'intégration, ainsi que les estimations pour garantir l'efficacité de l'intégration des composants systèmes (SINT501/M).

Apporter une connaissance d'expert sur l'ensemble des questions relatives à l'intégration de systèmes et de composants systèmes et leurs interfaces (SINT502/M).

Garder un lien avec les autres domaines techniques et les clients pour profiter de leur compréhension et d'une validation des plans d'intégration (SINT503/M).

Produire les rapports définis par le management et les clients (SINT504/M)

Passer en revue et développer les normes et procédures pour une intégration de systèmes efficace (SINT505/ M)

Assiste le directeur de projet pour préparer le planning technique global et détaillé et coopère avec les consultants métiers et l'équipe en charge des projets pour s'assurer que les ressources techniques appropriées ont été allouées. (TAUT501/M)

Fournit des conseils sur les outils et les méthodes de développement de systèmes, incluant : les méthodes de gestion de configuration, les règles de sécurité du système (confidentialité, intégrité et accessibilité), les aspects opérationnels et de maintenance du système en cours de développement et les procédures de restauration de système. S'assure que les outils, standards et procédure appropriées sont bien exploitées.(TAUT502/M)

S'assure que les enregistrements techniques appropriés sont établis et maintenus et que les contrôles d'assurance méthode sont correctement utilisés (TAUT503/M)

Gère l'avancement technique, informe le directeur de projet des principaux problèmes technique et fait des recommandations sur leur résolution .(TAUT504/M)

Conseille sur les critères de qualité appropriés et sur la conduite de la revue de qualité des productions techniques. S'occupe de la revue de qualité et s'assure de l'adéquation et de l'efficacité des procédures de contrôle qualité. (TAUT505/M)

Prend en charge toutes les évolutions, leur évaluation et leur impact sur la fin du projet et produit le contenu, l'action et les conseils appropriés (TAUT506/M)

Contribue à la revue finale et aux recettes lorsque le projet et les programmes sont terminés (TAUT507/M)

### Tâches complémentaires

- Prendre la responsabilité de rechercher les solutions fonctionnelles efficaces. Organiser leur mise en œuvre au travers des améliorations des systèmes d'information, des gestions de données, des traitements et procédures, de l'organisation et du matériel. Appliquer et contrôler l'utilisation des outils d'analyse et de modélisation requis, des méthodes et standards d'une façon intelligente et efficace (ANAL501/M).

- Coopérer avec les clients et les équipes informatiques si nécessaire en menant des recherches à haut niveau pour les études stratégiques, les spécifications de besoin et les études de faisabilité. Maintenir une connaissance technique suffisante pour que les différentes alternatives puissent être analysées, modélisées et classifiées selon leur faisabilité technique et leurs performances(ANAL 502/M).

- Utiliser son expérience métier et ses compétences pour évaluer et conseiller sur la faisabilité des alternatives conciliant les limitations techniques et les réalités opérationnelles (ANAL 503/M).

- Si besoin est, prendre la responsabilité des spécifications détaillées et de la modélisation des solutions choisies, en utilisant les ressources, standards, méthodes et outils nécessaires. Travailler en relation avec ses homologues des équipes de développement logiciels et de production et jouer une part importante dans l'implémentation du système conformément aux méthodes et procédures définies (ANAL 504/M).

- S'assurer que les aspects sécurité sont pris en compte dans l'analyse, la modélisation et la conception, en contrôlant l'utilisation de techniques, méthodes et outils spécialisés (ANAL 505/M).

- Planifier, organiser et animer des réunions, des ateliers et les relations avec les équipes clients et utilisateurs tout au long de la phase d'analyse et de spécification et pendant le travail de développement ensuite. Prendre les responsabilités pour la bonne conduite de ces relations (ANAL 506/M).

Avoir la responsabilité technique complète de tous les aspects de spécifications et de conception des systèmes (DESN501/M)

Sélectionner en accord avec le niveau hiérarchique nécessaire les standards, méthodes et outils de conception appropriés et s'assurer qu'ils sont appliqués efficacement (DESN502/M)

Prendre un rôle d'encadrement technique dans les projets de développement à la fois dans la conception système et dans les interfaces avec les autres étapes de développement. Evaluer et prendre en compte l'analyse des impacts sur les principales options de conception (DENS503/M)

S'assurer que tous les travaux sont bien documentés au moyen des normes, méthodes et outils sélectionnés, y compris les outils de prototypage le cas échéant. Vérifier que les conceptions prennent bien en compte les exigences et les contraintes, y compris tous les aspects relatifs à la sécurité et qu'elles sont adaptées à l'environnement de support et aux objectifs fixés (DESN504/M).

Identifier et documenter les améliorations spécifiques de la version du produit selon les modèles et les normes convenues (PORT505/O)

Identifier et documenter les différences entre les plates-formes, dans l'installation, la configuration et l'utilisation des produits logiciel (PORT506/O).

Assurer la responsabilité de toutes les phases de test et de la gestion des activités de test au sein d'un projet de développement informatique. Organiser et superviser la planification et la validation des tests et coordonner l'exécution de ces plans. Assumer la responsabilité de la validation en début de cycle de vie. Assurer la responsabilité de la production et la validation des « livrables » de tests et la réussite des étapes de test pendant le projet (TEST501/M).

Prendre le rôle de coordination des tests pour un projet de développement ou un programme de projets. Coordonner l'ensemble des activités de test et les testeurs sur chaque phase de test d'un projet ou d'un programme (TEST502/M)

Coopérer, si nécessaire, avec les clients / utilisateurs et le cadres informatiques pour convenir de la stratégie de test à employer pour les projets de développement. Etre au fait des alternatives de test à un niveau permettant de les analyser et de choisir la stratégie de test la plus efficace (TEST503/M)

S'assurer que les risques liés à la stratégie de test sont documentés et décrits aux clients/utilisateurs et aux équipes informatiques. Gérer les risques associés au test et mener les actions préventives si nécessaire (TEST505/M)

Fournir aide et conseil aux collègues sur n'importe quel aspect de test y compris la formation des testeurs et autres développeurs (TEST506/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience

Disposer d'une expérience dans la fonction d'Intégrateur de systèmes au niveau 4

Connaissances et qualifications

- A une connaissance approfondie des plates-formes logiciel sur lesquelles les produits fonctionnent. A une expertise d'au moins 1/3 des logiciels avec lesquels les produits fonctionnent. Connaît les outils de développement utilisés pour réaliser un produit logiciel et ses interfaces. A une bonne connaissance des processus de l'entreprise concernés par ces produits (PORT).

-A une bonne connaissance globale des développements et pratiques informatiques, à la fois dans son entreprise et en dehors. Fait preuve de bonnes compétences de communication dans ses relations avec les utilisateurs, les autres équipes, les développeurs les fournisseurs d'équipement ou de service. Fait autorité sur l'application pragmatique de l'ingénierie informatique et les principes de gestion face à des problèmes pratiques.

-Connaît le cycle de développement de systèmes et les problèmes type associés à l'implémentation de systèmes d'information. A une connaissance pratique et détaillée de l'infrastructure informatique de l'organisation ainsi que des méthodes, des outils et des techniques de développement et de maintenance. Est informé des orientations, des procédures et des normes informatiques de l'entreprise / organisation. A une bonne appréciation de la gestion du changement, de la gestion de configuration, des méthodes de fiabilité et de sécurité et de l'utilisation de métriques (TAUT).

-Fait preuve d'un bon niveau de professionnalisme dans les relations avec les clients, les collègues et l'équipe.

-A une connaissance très complète d'au moins un domaine informatique et une connaissance générale plus large alliée à une expérience de mise en oeuvre dans des situations variées avec succès. Possède de bonnes compétences relationnelles, particulièrement dans la prise de contact de tout type et à tous les niveaux (CNSL)

### Connaissance techniques et autres

- Maîtrise des Applications fonctionnelles : Applications informatisées en support aux fonctions et processus de l'entreprise. Exemples : planification des ressources de l'entreprise, prévision des ventes, système de réservation d'avions (PORT)

- Connaissance des méthodes, techniques et normes de développement : Ensemble de techniques organisées et documentées, dans l'optique de faciliter le développement structuré d'applications. Exemples : SSADM, DSDM, Objectory / UML (TAUT)

- Connaissance des outils de développement : Outils logiciel qui automatise ou aide une partie du développement. Exemples : Oracle Developer 2000, Business Objects, Select, (TAUT)

- Expertise dans l'infrastructure d'exploitation : Connaissance de l'infrastructure informatique (matériel, bases de données, systèmes d'exploitation, réseaux locaux, etc, ) utilisée dans l'entreprise (PORT)

- Maîtrise des langages de développement : Ensemble de codes et de syntaxes (fournis dans les outils logiciels) qui permettent la traduction sans ambiguïté d'une fonctionnalité en code source pour la création de programmes informatiques (PORT). Exemples : COBOL, C++, Visual Basic

- Connaissance de la gestion de configuration : Discipline qui apporte un contrôle précis sur le patrimoine informatique en permettant au management de contrôler les changements relatifs aux éléments de configuration (TAUT)

- Connaissance des métriques : Collecte, analyse et application de mesures historiques et synthétiques dans l'estimation d'activités informatiques (TAUT). Exemples : lignes de code, ..

- Connaissance des Réseaux et Télécommunications : Concepts et logique de planification et de gestion des relations entre plusieurs ordinateurs (ou autres « périphériques intelligents »). Exemples : Netware, Windows NT (SINT)- Maîtrise des systèmes d'exploitation : Logiciels systèmes qui contrôlent les activités comme les entrées, les sorties, l'allocation de ressource dynamique, le rapport d'erreurs, dans le cadre du fonctionnement d'un ordinateur. Exemple : Windows NT, MVS, UNIX (PORT)

- Maîtrise des tests logiciel :Techniques de test utilisées pour planifier, réaliser les tests des composants logiciels (fonctionnels et non fonctionnels) de manière à vérifier que le logiciel répond aux besoins et à détecter les erreurs. Exemples : techniques de test dynamique, statique, automatisation de tests, ..(PORT)

- Connaissance des techniques de gestion de test : Principes, méthodes, techniques et outils pour la gestion efficace des tests et l'exécution des tests sur tout le cycle de vie des projets de développement (PORT)

- Connaissance du conseil : Principes, démarches et pratiques associées au conseil dans un environnement informatique (CNSL)

- Maîtrise des techniques de présentation : Méthodes et techniques pour réaliser des présentations efficaces (CNSL)

- Maîtrise des techniques de rapport écrit : Méthodes et techniques pour réaliser des rapports écrits efficaces (CNSL)

- Connaissance des techniques de réunion : Méthodes et techniques pour mener des réunions efficaces et pour comprendre et influencer les rôles des participants (TAUT)

- Maîtrise des techniques de capture d'information : Sélection et application de méthodes, outils et techniques de collecte d'information appropriés à l'information requise et les sources disponibles. Exemple : interview type, questionnaire, analyse statistique, (CNSL -TAUT)

- Connaissance de la gestion des risques : Méthodes et techniques d'évaluation et de gestion des risques (TAUT)

- Maîtrise de la gestion de projet : Principes, méthodes, techniques et outils pour la gestion efficace de projets (PORT).

- Maîtrise de la gestion de la gestion de la qualité : Système ou méthode de gestion de la qualité dans l'organisation / entreprise (PORT).

**Comportements**

- Raisonnement Analytique : Acquérir la compréhension d'un problème ou d'une situation en le séparant systématiquement en différentes parties et en identifiant les relations existantes entre elles (TAUT - CNSL).

- Orientation commerciale : Garder continuellement à l'esprit les aspects commerciaux pour mener des actions et prendre des décisions (PORT)

- Acquisition d'information : Identifier les lacunes entre l'information disponible et celle nécessaire à la compréhension d'un problème ou d'une situation et concevoir les moyens d'y remédier (TAUT - CNSL).

- Raisonnement conceptuel : Acquérir la compréhension des solutions sous-jacentes aux problèmes ou situations complexes en les comparant à des concepts, des modèles ou des expériences précédentes, plus simples ou plus faciles à comprendre (PORT - CNSL).

- Vision stratégique : Garder en tête les objectifs et les stratégies, et ne pas en être déviés par des détails (SINT).

- Gestion du stress : En situation de stress, conserver son objectivité et sa propre compréhension du problème ou de la situation (SINT).

- Créativité : Adopter une approche innovante de la résolution de problèmes et concevoir des solutions inventives et créatives (CNSL).

- Orientation vers le client : Comprendre les besoins des clients internes et externes et les garder en tête au moment de mener des actions ou de prendre des décisions (PORT).

- Relations avec son entourage : Etablir des relations et maintenir des contacts avec des personnes de profils divers (CNSL).

- Influence et persuasion : Influencer et persuader son entourage de mener une action particulière lorsqu'il n'y a pas de directive (CNSL)

- Suivi et contrôle : Vérifier l'avancement par rapport aux prévisions, en faisant des rapports si nécessaire et en menant des actions correctives (TAUT)

# Intégrateur - Niveau 6 (TI6)

**Filière : Developpement et Maintenance de Systèmes**
**Métier : Intégration de Systèmes**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| CNSL | Conseil | Niveau 6 | Prestation de conseil, d'assistance et d'orientation dans un ou plusieurs domaine d'expertise, de la mise en oeuvre de nouvelles stratégies commerciales jusqu'à l'amélioration des processus existants. La mise en oeuvre peut être accompagnée de tout domaine associé comme l'achat, la fourniture, le financement, la livraison, la maintenance ou l'utilisation performante des systèmes d'information et de leurs environnements. Le conseil peut concerner un ou plusieurs domaines informatiques ou peut être de nature stratégique. |
| PORT | Intégration matériel / Logiciel | Niveau 6 | Intégration de produits logiciels dans un environnement logiciel existant dans le but de produire de nouvelles versions de plates-formes logicielles. |
| SINT | Intégration de systèmes | Niveau 6 | Intégration et test de composants logiciels et leurs interfaces dans le but de constituer un système prêt à fonctionner dans les environnements matériel prévus. |
| TAUT | Autorité technique | Niveau 6 | Prestation / fourniture d'orientations et d'instructions sur l'ensemble des aspects techniques du développement et de l'évolution du système d'information de manière à prendre en compte les stratégies, les pratiques, les procédures et les normes techniques pertinentes, ainsi que leur compatibilité avec le système d'information et l'infrastructure technique. Cette fonction est généralement rattachée à un projet et ne dure que le temps du projet. Elle peut également exister en tant qu'entité perrmanente dans des départements de développement & maintenance. |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| ANAL | Analyse fonctionnelle | Niveau 6 | Recherche méthodique, analyse et documentation de tout ou partie d'une activité en terme de fonctions de l'entreprise, de processus et d' informations traitées. Définition des besoins pour améliorer chaque aspect des processus et des systèmes. Définition de spécifications pour bâtir le Système d'information |
| DESN | Conception de Systèmes | Niveau 6 | Spécification et conception de solutions informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise / client |
| TEST | Test logiciel | Niveau 6 | Planifier, concevoir, gérer, exécuter et établir des rapports de tests en utilisant les outils et techniques de test appropriés et en respectant les normes convenues pour s'assurer que les nouveaux logiciels et les logiciels modifiés ainsi que les interfaces, fonctionnent convenablement et comme prévu. |

## Description du niveau

**Niveau 6**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.

**Influence**

A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.

Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.

**Complexité du travail**

Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.

**Compétences principales**

Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.

Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.

Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.

**Formation et Développement**

Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Réaliser des missions, seul ou à la tête d'une petite équipe de consultants. Assumer la responsabilité de la prise de décision dans son domaine d'expertise, susceptible d'avoir une influence importante à long terme sur l'organisation du client (CNSL601/M)

Travailler efficacement avec l'équipe du client, en obtenant leur engagement, leur confiance et leur co-opération dans l'exécution des missions, et en garantissant leur acquisition et la propriété du travail réalisé. (CNSL602/M)

Posséder une connaissance d'ensemble suffisante pour comprendre la pertinence et l'importance relative de son domaine d'expertise par rapport aux autres domaines. Collaborer au maximum avec les équipes maîtrisant d'autres spécialités. (CNSL603/M)

Planifier et organiser le travail d'un petit groupe de consultants sur une mission. Démontrer ses aptitudes pour la gestion et la conduite du groupe. (CNSL604/M)

S'assurer de la disponibilité matérielle et logicielle pour le test de versions particulières de plates-formes de produits. Définir la configuration nécessaire pour le test en référence aux normes définies. Sélectionner les équipes compétentes pour réaliser la configuration et le test (PORT601/M)

S'assure que les procédures et les standards sont développés, maintenus en vue d'une intégration efficace des systèmes (SINT601/M)

Apporter une connaissance d'expert dans la configuration de logiciel, des autres composants systèmes et dans l'installation pour le test de version spécifique de plate-forme de produits logiciel (SINT401/M).

Garder un lien avec le management et les clients pour s'assurer de la compréhension et la prise en compte des problèmes d'intégration (SINT602/M).

Gérer les ressources pour s'assurer que la fonction d'intégration fonctionne correctement (SINT603/M)

Développer des stratégies et des procédures pour s'assurer de l'efficacité de la continuité de service sur la fonction d'intégration (SINT604/M).

Apporter du leadership tout au long du cycle de vie de développement dans les domaines de l'intégration et du test (SINT605/ M)

Fournit des conseils dans le processus de sélection des stratégies techniques, des standards, des méthodes et des outils appropriés pour le développement des systèmes. Promulgue des conseils à l'équipe projets au moyen de présentation de standards écrits, et de directives de manière appropriée (TAUT601/M).

Fournit des conseils dans la préparation du planning technique global et détaillé et coopère avec les consultants métiers et l'équipe de gestion de ressources humaines pour s'assurer que les ressources techniques appropriées ont été allouées (TAUT602/M).

Produit les règles de développement systèmes, méthodes et outils, incluant les aspects techniques de méthodes de gestion de configuration, règles de sécurité du système (confidentialité, intégrité et accessibilité) ainsi que les aspects opérationnels de maintenance du système en cours de développement et procédures de restauration de système. S'assure que les aspects ayant trait à la stratégie technique, aux standards et aux règles et leur pratique sont appliquées correctement (TAUT603/M).

S'assure que les enregistrements techniques appropriés sont établis et maintenus et que les contrôles d'assurance méthode sont correctement utilisés (TAUT 604).

Gère l'avancement technique, informe le directeur de projet des principaux problèmes technique et fait des recommandations sur leur résolution (TAUT605/M)

Conseille sur les critères de qualité appropriés et sur la conduite de la revue de qualité des productions techniques. S'occupe de la revue de qualité et s'assure de l'adéquation et de l'efficacité des procédures de contrôle qualité (TAUT606/M)

Prend en charge toutes les évolutions, leur évaluation et leur impact sur la fin du projet et produit le contenu, l'action et conseils appropriés (TAUT607/M)

Prépare ou aide à la préparation des aspects techniques du reporting projet et contribue aux revues et évaluations de bonne fin de projets (TAUT608/M)

### Tâches complémentaires

- En travaillant étroitement avec les clients et l'équipe informatique si nécessaire, rechercher, analyser, modéliser, spécifier, intégrer et implémenter les processus en tenant compte des contraintes techniques, des considérations financières et des objectifs fixés (ANAL601/M).

- Dans la conception de telles solutions, porter une attention particulière aux normes internes et externes et également à celles relatives à l'audit, à la gestion de données, à la sécurité, etc… (ANAL 602/M).

- Orienter et encadrer des projets dans un domaine de responsabilité défini et planifier avec précision et efficacité le travail des groupes de projet (ANAL 603/M).

- Jouer un rôle significatif dans la définition de stratégies pour utiliser l'informatique de manière efficace dans un domaine défini et formaliser l'état de l'art sur des domaines comme la planification stratégique, la recherche opérationnelle, l'analyse des coûts (ANAL 604/M).

- Maintenir une bonne connaissance, conseiller et justifier la qualité opérationnelle des procédures informatiques des applications fonctionnelles actuelles. Conseiller et adapter les normes, les méthodes et les procédures pour leur application générale (ANAL 605/M).

- Convaincre les clients d'accepter des solutions viables et des systèmes validés qui impliquent des changements de conditions de travail et de pratiques, en démontrant compréhension, imagination et créativité (ANAL 606/M).

- Rédiger et parler avec aisance et communiquer avec efficacité avec les différents niveaux de management (ANAL607/M)

Entreprendre des missions en dehors de son propre domaine d'expertise. Développer une bonne connaissance de la façon de mener à bien une mission. Planifier, superviser et contrôler les activités nécessaires. Mener des recherches pour assimiler le savoir nécessaire. Chercher et obtenir l'expertise appropriée. (CNSL605/O)

Guider / accompagner les clients et ses collègues consultants, en leur transférant compétences et expertise (CNSL606/O)

Contribuer de façon significative à identifier, faire la proposition et remporter une affaire pour l'entreprise / l'activité / l'entité . (CNSL607/O)

Prendre la responsabilité technique de tous les aspects de spécifications et de conception des systèmes (DESN601/M).

Conseiller sur la sélection et l'utilisation des normes, méthodes et outils adéquats et leur mise en œuvre (DESN602/M)

Conseiller les équipes de développement sur l'évaluation et l'analyse de l'impact des principales options de conception (DESN603/M)

Prendre l'entière responsabilité de la gestion de toutes les activités de test sur des projets complexes, en conjuguant les efforts des équipes informatiques et des clients / utilisateurs et en évaluant les risques potentiels sur la base des résultats aux tests sur toutes les étapes de développement. Conduire et contrôler les phases de tests, enregistrer et publier les métriques de tests nécessaires à la gestion des activités de test (TEST601/M)

Intervenir comme spécialiste et consultant sur tous les aspects de test logiciel et apporter du conseil aux clients / utilisateurs et au management informatique pour déterminer les stratégies de test les plus appropriées pour les projets (TEST602/M)

Assurer le lien avec les chefs de projets concernant les attentes des étapes de test du projet. Convenir des critères de validation et des actions correctives (TEST606/M)

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

Diplômé BAC +4/5 (école d'ingénieur ou équivalent universitaire) ou expérience professionnelle équivalente

Expérience

Disposer d'une expérience dans la fonction d'Intégrateur de systèmes au niveau 5

Connaissances et qualifications

- A une connaissance approfondie des plates-formes logiciel sur lesquelles les produits fonctionnent. A une expertise d'au moins 2 logiciels avec lesquels les produits fonctionnent. A une expertise des produits tiers associés. Connaît les outils de développement utilisés pour réaliser un produit logiciel et ses interfaces. A une bonne connaissance des processus de l'entreprise concernés par ces produits (PORT).

- Montre une approche rationnelle et organisée des tâches gérées et une connaissance des besoins en matière de qualité. A une connaissance approfondie des composants systèmes et des interfaces à intégrer, ainsi que des problématiques de configuration. A une bonne compréhension des techniques de gestion de projet (SINT)

- A une bonne connaissance globale des développements et pratiques informatiques, à la fois dans son entreprise et en dehors. Fait preuve de bonnes compétences de communication dans ses relations avec les utilisateurs, les autres équipes, les développeurs les fournisseurs d'équipement ou de service. Fait autorité sur l'application pragmatique de l'ingénierie informatique et les principes de gestion face à des problèmes pratiques.

- Connaît le cycle de développement de systèmes et les problèmes type associés à l'implémentation de systèmes d'information. A une connaissance pratique et détaillée de l'infrastructure informatique de l'organisation ainsi que des méthodes, des outils et des techniques de développement et de maintenance. Est informé des orientations, des procédures et des normes informatiques de l'entreprise / organisation. A une bonne appréciation de la gestion du changement, de la gestion de configuration, des méthodes de fiabilité et de sécurité et de l'utilisation de métriques. Est compétent dans la gestion des risques (TAUT).

- Fait preuve d'un bon niveau de professionnalisme dans les relations avec les clients, les collègues et l'équipe.

- A une connaissance très complète d'au moins un domaine informatique et une connaissance générale plus large alliée à une expérience de mise en oeuvre dans des situations variées avec succès. Possède de très bonnes compétences relationnelles, particulièrement dans la prise de contact de tout type et à tous les niveaux. Est capable de prendre des décisions seul sur des problématiques majeures et d'en assurer la pleine responsabilité d'un point de vue technique et de gestion(CNSL)

### Connaissance techniques et autres

- Expertise dans l'infrastructure d'exploitation
- Connaissance de la gestion de configuration
- Connaissance des techniques de gestion de test :
- Connaissance de la législation
- Maîtrise du conseil
- Maîtrise des techniques de rapport écrit

- Connaissance des techniques d’amélioration des processus
- Maîtrise des techniques de capture d’information
- Connaissance de la gestion des risques
- Maîtrise de la gestion de projet
- Maîtrise de la gestion de la qualité

**Comportements**

- Connaissance de l’organisation
- Connaissance fonctionnelle et inter disciplinaire
- Expression orale
- Leadership
- Prise de décision
- Perspectives stratégiques
- Gestion du stress
- Orientation vers le client
- Relations avec son entourage
- Influence et persuasion

# Treasury Backoffice Manager - Niveau 4 (TRE4)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Treasury**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TRSU | Treasury Support | Niveau 4 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 4

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**

Travaille avec une directive générale. A la responsabilité du travail réalisé et des décisions prises.

**Influence**

Conseille et oriente sur les sujets dans sa spécialité. Peut contrôler le travail des autres.

**Complexité du travail**

Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés.

**Compétences principales**

Adopte une approche structurée et efficace de son propre travail et montre un potentiel de leadership.

Est capable d'analyser, identifier, concevoir, planifier, exécuter et évaluer le travail en fonction d'objectifs de temps, de coût et de qualité, en faisant preuve d'une bonne maîtrise des méthodes, procédures, outils, équipements et normes applicables dans son domaine de spécialisation et en faisant les bons choix.

Capacité de communication écrite et orale efficace avec les clients, les collègues et les collaborateurs.

**Connaissance et domaine d'expertise**

Comprend les relations qui existent entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client ou des utilisateurs dans les propositions et/ou le travail à réaliser.

**Formation et Développement**

Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et connaissances des évolutions dans son domaine.

## Tâches

### Tâches principales

En liaison avec les équipes financières appropriées, assure une affectation et une comptabilisation exacte des transactions et instruments de trésorerie, conformément aux standards internationaux de comptabilité (IAS) dans le cadre des standards du Groupe Atos Origin.

Responsable d'une administration efficace de toute la documentation bancaire et financière , y compris toutes les garanties d'entreprise et les titres/garanties de banque locales

Responsable de la mise en conformité des systèmes financiers sur les exigences du groupe Atos Origin et de la qualité des données financières dont il rend compte.

Responsable de la production de toutes les informations de gestion, à la fois standards et ad-hoc

Assure un traitement opportun de la mise en commun des liquidités, inter-entreprise, dans l'entreprise et d'autres demandes similaires de paiement sur trésorerie.

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

- A obtenu un diplôme universitaire ou occupé un poste dans la Finance ou autre domaine économique.
- Solides connaissances informatiques en Excel (niveau macros) et Word

Expérience préalable

| |
|---|
| - Expérience appropriée dans un environnement d’entreprise plutôt qu’un environnement bancaire.<br>- Expérience des systèmes financiers d’entreprise<br>- Très compétent dans l’utilisation des systèmes d’information financière. A la capacité d’apporter son soutien dans d’autres domaines dont s’occupe l’équipe financière. |
| **Connaissance techniques et autres** |
| Connaissances comptables |
| **Comportements** |
| |

# Treasury Specialist - Niveau 5 (TRE5)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Treasury**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TRMT | Treasury Management | Niveau 5 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 5

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
Travaille selon des objectifs établis. A l'entière responsabilité de la qualité du travail effectué, aussi bien en tant que responsable que spécialiste.
**Influence**
Utilise son expèrience pour prendre des décisions adaptées quant à la sélection et l'exécution d'approches diverses dans un domaine large, en tant que conseil ou responsable.
**Complexité du travail**
Effectue un travail qui nécessite l'application de nombreux principes fondamentaux dans des contextes variés et imprévisibles.
**Compétences principales**
Fait régulièrement preuve de qualités de dirigeant.
Capacité de communication écrite et orale efficace avec les collaborateurs, les collègues et les clients à tous les niveaux, dans un cadre formel et informel.
**Connaissance et domaine d'expertise**
A une bonne compréhension des relations entre sa propre spécialisation ou son domaine de responsabilité et l'entreprise dans son ensemble; prend en compte les besoins du client dans les propositions et/ou le travail réalisé.
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour s'assurer que les compétences techniques et de spécialiste sont maintenues et en ligne avec les évolutions du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Gestion efficace d'au moins un fonds commun d'Atos Origin  pour une utilisation optimum du surplus de liquidité

Contribue à identifier et à gérer les  risques du groupe Atos Origin Group FX (Foreign Exchange), son niveau d'endettement et à créer et une position d'arbitrage convenable.

Participe à des projets de trésorerie spécifiques si besoin est .

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation
- Diplôme universitaire ou qualification professionnelle dans  la Finance ou autre matière impliquant des chiffres

Expérience préalable
- Expérience appropriée dans une banque ou  un service de Trésorerie d'entreprise qui utilise des outils financiers.
- Expérience  de la gestion des risques d'entreprise
- Expérience des systèmes de trésorerie

Souhaitable
- Expérience des services bancaires et financiers en central d'une société

| Connaissance techniques et autres |
| --- |
| Aspect Client<br><br>- Anticipe le feedback du client et prend les mesures nécessaires<br>- Se rapproche du client pour obtenir leur feedback<br>- Réfléchit toujours à l'impact des décisions et des actions sur le client.<br>- Perçoit les problèmes en se mettant à la place du client, sait anticiper plusieurs solutions allant au –delà des attentes du client.<br>- Gère efficacement les attentes du client.<br><br>Travail en équipe<br>- S'assure que tous les membres de l'équipe ont bien l'opportunité d'apporter leur contribution<br>- Prend en charge les décisions de l'équipe et les suit jusqu'à la finalisation;<br>- Organise des points avec l'équipe, même en cas de situations complexes ou sensibles<br>- Facilite la discussion et le compromis pour établir un consensus dans les décisions et les actions<br>- Motive efficacement les membres de l'équipe<br><br>Souplesse<br>- S'adapte aux changements de circonstances et aux nouvelles informations qui ont des incidences sur les objectifs et les plans.<br>- Peut jouer simultanément plusieurs rôles différents en fonction d'une situation spécifique.<br>- Adapte en douceur sa manière de travailler à un nouvel environnement (client)<br>- Expérimente de nouvelles procédures<br>- Aborde la gestion des changements de manière positive.<br><br>Créativité<br>- Adapte les solutions existantes à de nouvelles situations problématiques.<br>- Prend des décisions réalistes sur la meilleure solution à adopter.<br>- Apporte des solutions uniques ou inventives à un problème<br>- Fait preuve de créativité pour résoudre les problèmes<br>- Discute des différents aspects d'un problème pour mieux structurer les situations complexes<br>- Est capable de présenter une stratégie claire<br><br>Autres connaissances et compétences<br>- S'engage à apporter des résultats<br>- Très motivé, capable de gérer sa propre charge de travail<br>- Sensibilité et équilibre<br>- A une vision internationale<br>- Bon niveau en Anglais écrit et parlé<br>- Excellent technicien |
| Comportements |
| |

# Treasury Manager - Niveau 6 (TRE6)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Treasury**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TRMT | Treasury Management | Niveau 6 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 6

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A l'entière responsabilité de secteurs d'activité définis en tant que manager, spécialiste ou consultant.
**Influence**
A une influence significative, à moyen ou long terme, sur un secteur de l'entreprise / l'activité / l'entité.
Influence l'élaboration de politiques dans sa spécialité.
**Complexité du travail**
Réalise des missions variées et stimulantes, dont certaines sont imprévisibles et sortent de l'ordinaire, et qui nécessitent l'application créative de divers principes techniques et/ou de management.
**Compétences principales**
Fait preuve de leadership dans des situations et domaines de spécialité variés.
Capacités de communication orale et écrite efficace avec les collaborateurs, collègues et clients, y compris pour l'élaboration de rapports importants, la préparation, la structure et la présentation d'exposés oraux, en utilisant les techniques et outils adéquats et en animant les réunions et les discussions.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Démontre une compréhension approfondie des relations entre l'entreprise et sa spécialité et/ou ses responsabilités en termes de projet.
Est capable de proposer, dans son domaine d'expertise, des solutions spécialisées qui tiennent compte des besoins de tous ceux qui seront en contact avec le service ou le produit final.
**Formation et Développement**
Fait preuve d'initiative et libère le temps nécessaire pour mettre à jour les compétences techniques et de spécialiste, en phase avec les derniers développements du marché.

## Tâches

### Tâches principales

Gestion efficace d'au moins un important fonds commun Atos Origin pour assurer une utilisation optimum du surplus de liquidité

Contribue à identifier et à gérer les risques du groupe Atos Origin Group FX (Foreign Exchange), son niveau d'endettement et à créer et une position d'arbitrage convenable.

Contribue à la négociation et aux arrangements avec les banques pour toutes les facilités de paiement

Participe à tous les projets de trésorerie spécifiques si besoin est

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation
Diplôme universitaire ou qualification professionnelle dans la Finance ou autre matière impliquant des chiffres

Expérience préalable

- Expérience appropriée dans un département Trésorerie d'une banque ou d'une entreprise, utilisant les instruments de trésorerie.
- Expérience de la gestion des risques en entreprise
- Expérience des systèmes de trésorerie

Souhaitable

Expérience du fonctionnement d'un département financier d'une société.

**Connaissance techniques et autres**

Aspect Client

- Anticipe le feedback du client et prend les mesures nécessaires
- Tient à se rapprocher du client pour obtenir le feedback
- Réfléchit toujours à l'impact des décisions et des actions sur le client.
- Perçoit les problèmes en se mettant à la place du client, sait anticiper plusieurs solutions pouvant aller au –delà des attentes du client.
- Gère efficacement les attentes du client.

Travail en équipe

- S'assure que tous les membres de l'équipe ont l'opportunité d'apporter leur contribution
- Prend en charge les décisions de l'équipe et les suit jusqu'à la finalisation;
- Organise des points avec l'équipe, même en cas de situations complexes ou sensibles
- Facilite la discussion et le compromis pour établir un consensus dans les décisions et les actions
- Motive efficacement les autres membres de l'équipe

.

Souplesse

- S'adapte aux changements de circonstances et aux nouvelles informations qui ont des incidences sur les objectifs et les plans.
- Peut jouer simultanément plusieurs rôles différents en fonction d'une situation spécifique.
- Adapte en douceur sa manière de travailler à un nouvel environnement (client)
- Expérimente de nouvelles procédures
- Aborde la gestion des changements de manière positive

Créativité

- Adapte les solutions existantes à de nouvelles situations problématiques.
- Prend des décisions réalistes sur la meilleure solution à adopter.
- Apporte des solutions uniques ou inventives à un problème
- Fait preuve de créativité dans la résolution de problèmes
- Discute des différents aspects d'un problème pour mieux structurer les situations complexes
- Est capable de présenter une stratégie claire

Autres connaissances et compétences

- S'engage à apporter des résultats
- Très motivé, capable de gérer sa propre charge de travail
- Sensibilité et équilibre
- A une vision et une expérience internationales
- Bon niveau en Anglais écrit et parlé
- Excellent technicien

**Comportements**

# Treasury Manager - Niveau 7 (TRE7)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Treasury**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TRMT | Treasury Management | Niveau 7 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 7**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A une totale responsabilité, comme manager fonctionnel, spécialiste ou consultant senior, et est totalement garant de toutes les décisions prises.
**Influence**
A une influence importante sur la rentabilité ou sur le bon fonctionnement de l'entité / l'activité. A une influence significative sur l'élaboration de la stratégie.
**Complexité du travail**
Effectue un travail principalement non routinier et qui souvent inclut des décisions stratégiques et / ou concernant un large déploiement de méthodes, processus et outils
**Compétences principales**
Montre des compétences dans les domaines clefs du management et de leadership comme par exemple: la communication, l'encadrement d'équipe, la motivation, le budget et le contrôle de gestion, la gestion de la qualité, l'analyse du risque et la réalisation d'objectifs.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Possède une large connaissance dans son domaine (Informatique, RH, Finance, ...) et de son utilisation et exploitation à la fois dans sa propre entreprise et dans les autres
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs à jour, et être toujours au fait de l'évolution du marché.

## Tâches

**Tâches principales**

Gestion efficace d'au moins un important fonds commun Atos Origin pour assurer une utilisation optimum du surplus de liquidité

Analyse les informations de planification des liquidités et fait des recommandations sur des investissements à court terme

A la responsabilité d'identifier et de gérer les risques du groupe Atos Origin Group FX (Foreign Exchange), son niveau d'endettement et à créer et une position d'arbitrage convenable.

A la responsabilité de la négociation et de la mise en place de toutes les facilités bancaires.

Participe à tous les projets de trésorerie spécifiques si besoin est.

**Tâches complémentaires**

## Connaissances et compétences

**Pré-requis techniques et formaton**

Formation
- Diplôme universitaire ou qualification professionnelle dans la Finance ou autre matière impliquant des chiffres

Expérience Préalable
- Expérience appropriée dans un département Trésorerie d'une banque ou d'une entreprise, utilisant les instruments de trésorerie.

- Expérience de la gestion des risques en entreprise
- Expérience des systèmes de trésorerie

Souhaitable
- Expérience du fonctionnement d'un département financier d'une société.

**Connaissance techniques et autres**

Aspect Profit
- Identifie et communique de nouvelles opportunités d'affaires chez le client
- Identifie et recherche constamment des opportunités à créer de la valeur ajoutée à la fois pour le client et pour Atos Origin.
- Lance de nouvelles affaires en participant aux décisions (stratégiques) sur les processus chez le client.
- Stimule l'esprit d'entreprise
- Est tout à fait disposé à prendre des risques calculés si cela permet de remporter une affaire.
- Anticipe les développements des projets

Aspect Humain:
- Reconnaît et apprécie les différences culturelles
- Encourage tous les collaborateurs à sentir qu'ils font partie de la société et qu'ils apportent de la valeur
- Soutient les autres dans leur démarche de formation et de développement;
- Aide les collaborateurs à mieux cerner leurs points forts et de leurs points faibles et à mieux comprendre leurs intérêts et leurs ambitions .
- Souhaite que le travail soit un plaisir et y contribue
- Encourage les retours positifs et constructifs sur les performances

Aspect Client:
- Construit des relations avec les clients basées sur la confiance et le respect mutuel.
- Connaît bien la société du client et comprend comment les décisions sont prises
- Entretient des relations constructives avec les clients même quand des problèmes surviennent.
- Est considéré comme un partenaire respecté par tous les niveaux hiérarchiques de la société cliente.
- Contrôle les performances en matière d'objectifs et de dates limites en plus des standards de qualités et prend les mesures qui s'imposent si nécessaire
- Adapte les produits AtosOrigin pour mieux répondre aux besoins des clients.

.

Dynamique:
- Fait preuve de courage en poursuivant ses objectifs
- Identifie les obstacles et les surmonte pour réussir
- Donne l'opportunité aux autres collaborateurs de clarifier leur objectifs
- Inspire les autres pour agir
- Agit comme un sponsor efficace pour inciter les initiatives de changement importantes
- A la capacité de présenter une stratégie d'entreprise claire

Autres connaissances et compétences
- S'engage sur les résultats
- Bonnes compétences de dirigeant, capable de construire des équipes gagnantes et de s'imposer comme leader non seulement dans le domaine de la Finance mais aussi ailleurs, dans un environnement multinational
- A une vision et une expérience internationales
- Très motivé, capable de gérer sa propre charge de travail
- Sensibilité et équilibre
- Bon niveau en Anglais écrit et parlé
- Excellent technicien

**Comportements**

# Treasury Manager - Niveau 8 (TRE8)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Treasury**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TRMT | Treasury Management | Niveau 8 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

### Niveau 8

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines ou des champs d'expertise importants. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions.
**Influence**
Peut influencer la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes complexes. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans son domaine d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein du périmètre et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve d'une profonde connaissance dans son domaine (informatique, RH, Finances, ...), et de son utilisation ou exploitation au sein de son périmètre et en dehors. Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

### Tâches principales

Gestion efficace de plusieurs importants  fonds commun d'Atos Origin pour assurer une utilisation optimum du surplus de liquidité.

Analyse les informations de planification des liquidités et donne des conseils sur des investissements à court terme .

A la responsabilité d'identifier et de gérer les risques du groupe  Atos Origin Group FX (Foreign Exchange), son niveau d'endettement et à créer et une position d'arbitrage convenable.

A la responsabilité de la négociation et de la mise en place  de toutes les facilités bancaires

Prend la responsabilité  des projets de trésorerie spécifiques si besoin est

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

## Pré-requis techniques et formaton

Formation

- Maîtrise en Etudes Financières ou autre matière faisant appel aux chiffres

Expérience préalable

- Expérience appropriée dans un service de trésorerie d'une entreprise ou d'une banque qui utilise les instruments de trésorerie.
- Expérience de la gestion des risques en entreprise.
- Expérience des systèmes de trésorerie

Souhaitable

- Expérience d'exploitation d'un centre d'exploitation financier dans une banque et/ou dans une entreprise.

## Connaissance techniques et autres

Aspect Profit

- Identifie et communique de nouvelles opportunités d'affaires chez le client
- Identifie et recherche constamment des opportunités à créer de la valeur ajoutée à la fois pour le client et pour Atos Origin.
- Lance de nouvelles affaires en participant aux décisions (stratégiques) sur les processus chez le client.
- Stimule l'esprit d'entreprise
- Est tout à fait disposé à prendre des risques calculés si cela permet de remporter une affaire.
- Anticipe les développements des projets

Aspect Humain:

- Reconnaît et apprécie les différences culturelles
- Encourage tous les collaborateurs à sentir qu'ils font partie de la société et qu'ils apportent de la valeur
- Soutient les autres dans leur démarche de formation et de développement;
- Aide les collaborateurs à mieux cerner leurs points forts et leurs points faibles et à mieux comprendre leurs intérêts et leurs ambitions .
- Souhaite que le travail soit un plaisir et y contribue
- Encourage les retours positifs et constructifs sur les performances

Aspect Client:

- Construit des relations avec les clients basées sur la confiance et le respect mutuel.
- Connaît bien la société du client et comprend comment les décisions sont prises
- Entretient des relations constructives avec les clients même quand des problèmes surviennent.
- Est considéré comme un partenaire respecté à tous les niveaux hiérarchiques de la société cliente.
- Contrôle les performances en matière d'objectifs et de dates limites en plus des standards de qualité et prend les mesures qui s'imposent si nécessaire
- Adapte les produits AtosOrigin pour mieux répondre aux besoins des clients

.

Dynamique:

- Fait preuve de courage en poursuivant ses objectifs
- Identifie les obstacles et les surmonte pour réussir
- Donne de l'inspiration aux autres clarifier leur objectifs
- Inspire les autres pour agir
- Agit comme un sponsor efficace pour inciter les initiatives de changement importantes
- A la capacité de présenter une stratégie d'entreprise claire

Autres connaissances et compétences

- S'engage sur les résultats
- Bonnes compétences de dirigeant capable de construire des équipes gagnantes et de s'imposer comme leader non seulement dans le domaine de la Finance mais aussi ailleurs, dans un environnement multinational
- A une vision et une expérience internationales
- Très motivé, capable de gérer sa propre charge de travail
- Sensibilité et équilibre
- Bon niveau en Anglais écrit et parlé
- Excellent technicien

## Comportements

# Treasury Manager - Niveau 9 (TRE9)

**Filière : Finance & Accounting**
**Métier : Treasury**

## Rôles de base

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|
| TRMT | Treasury Management | Niveau 9 | |

## Rôles complémentaires

| Code | Libellé | Niveau | Description |
|---|---|---|---|

## Description du niveau

**Niveau 9**

**Autonomie, Responsabilité et Autorité**
A la responsabilité et l'autorité sur des domaines importants d'expertise. Est totalement responsable de ses propres décisions et actions, ainsi que de celles de ses collaborateurs.
**Influence**
Peut influencer de manière cruciale la réussite de l'entreprise / l'activité / l'entité. A des responsabilités dans l'élaboration de la politique.
L'influence s'exerce au niveau du comité de direction ou à un niveau équivalent auprès des clients
**Complexité du travail**
Effectue des missions dont la plupart sortent de l'ordinaire et qui sont stratégiques. Identifie et solutionne de manière pro-active les problèmes les plus complexes qui impactent le management et le commerce. Peut déployer avec efficacité des méthodes, processus et outils dans plusieurs domaines d'expertise. Peut utiliser ou exploiter ces méthodes, processus et outils au sein d'une ou de plusieurs entreprises et/ou pour la progression de connaissance et d'expertise. Pense et agit avec des normes spécifiques, des objectifs et résultats fixés par le management du périmètre de rattachement.
**Compétences principales**
Fait preuve de compétences en matière de management stratégique et de leadership, au plus haut niveau et dans des contextes très variés.
Est capable de comprendre, expliquer et présenter des idées techniques complexes à un public initié ou non, à tout niveau, d'une manière persuasive et convaincante.
Est capable d'analyser et d'expliquer les risques liés à l'utilisation de solutions spécialisées en réponse à des problèmes d'organisation ou business.
**Connaissance et domaine d'expertise**
Fait preuve de large connaissance dans une grande variété de domaines (informatique, RH, Finances, ...), associées à une connaissance équivalente des activités des entreprises utilisatrices.
Est capable de comprendre et de communiquer l'impact potentiel de nouveaux développements sur les entreprises et les individus qui utilisent (ou pourraient utiliser) les produits et les services spécifiques.
Met en avant les valeurs de l'entreprise et sa vision en définissant des normes / standards élevés (et en agissant comme un modèle)
**Formation et Développement**
Prend des initiatives pour maintenir ses compétences et celles de ses collaborateurs et pour rester au fait des évolutions, et y contribuer, à haut niveau, dans son propre domaine d'expertise.

## Tâches

**Tâches principales**

- Responsable de la préparation d'un process efficace de prévisions de trésorerie
- Responsable du fonctionnement efficace des systèmes de Trésorerie d'Atos Origin.
- Met en oeuvre les procéss pour s' assurer de leur conformité avec les accords bancaires du Groupe Atos Origin et les politiques financières.
- Identifie les options potentielles pour changer la structure des créances d'Atos Origin afin de minimiser le coût d'emprunt.
- Soutient et met en œuvre un process pour les fonds communs de trésorerie qui convient aux besoins d'Atos Origin.
- Surveille et reporte sur les actions d'Atos Origin en direction des bourses étrangères, remboursements de dettes et d'intérêts et s'assure que tout est bien comptabilisé.

- Travaille étroitement avec les équipes financières appropriées pour identifier les opportunités de réduction du capital d'exploitation.
- Est responsable de la sélection des banques partenaires (locales)

### Tâches complémentaires

## Connaissances et compétences

### Pré-requis techniques et formaton

Formation

- Maîtrise en Finance ou autre matière d'économie

Expérience préalable

- Un diplôme universitaire de Finance avec une expérience appropriée dans un poste de senior dans une organisation de commerce international
- Une connaissance complète des activités et systèmes de trésorerie
- A été en contact avec un environnement bancaire et a une expérience réussie de négociateur
- Expérience des fusions et acquisitions
- A l'aise dans la gestion aux niveaux les plus élevés de la société

Connaissances et compétences préalables Souhaitable

- ACT (association des trésoriers d'entreprise) ou autre qualification équivalente
- Une compréhension des problèmes d'impôts sur les sociétés serait un avantage.

### Connaissance techniques et autres

Priorié Profit

- Identifie et communique les opportunités de nouvelles affaires avec le client
- Identifie et suit constamment les opportunités à créer de la valeur ajoutée à la fois pour le client et pour Atos Origin.
- Est à l'origine de nouvelles affaires en donnant des idées pour contribuer aux décisions (stratégiques) sur les procédures commerciales sur le site du client
- Stimule l'esprit d'entreprise
- Se montre disposé à prendre des risques calculés pour remporter une affaire
- Anticipe les développements commerciaux.

Priorité humaine:

- Reconnaît et apprécie les différences culturelles
- Encourage tous les collaborateurs à sentir qu'ils font partie de la société et qu'ils apportent de la valeur
- Soutient les autres dans leur démarche de formation et de développement;
- Aide les collaborateurs à mieux cerner leurs points forts et leurs points faibles et à mieux comprendre leurs intérêts et leurs ambitions .
- Souhaite que le travail soit un plaisir et y contribue
- Encourage les retours positifs et constructifs sur les performances

Priorité Client:

- Construit des relations avec les clients basées sur la confiance et le respect mutuel.
- Connaît bien la société du client et comprend comment les décisions sont prises
- Entretient des relations constructives avec les clients même quand des problèmes surviennent.
- Est considéré comme un partenaire respecté à tous les niveaux hiérarchiques de la société cliente.
- Contrôle les performances en matière d'objectifs et de dates limites en plus des standards de qualités et prend les mesures qui s'imposent si nécessaire
- Adapte les produits AtosOrigin pour mieux répondre aux besoins des clients

Dynamique:

- Fait preuve de courage en poursuivant ses objectifs
- Identifie les obstacles et les surmonte pour réussir
- Donne de l'inspiration aux autres pour clarifier leur objectifs
- Inspire les autres pour agir
- Agit comme un sponsor efficace pour inciter les initiatives de changement importantes
- A la capacité de présenter une stratégie d'entreprise claire

Autres connaissances et compétences

- S'engage sur les résultats
- Bonnes compétences de dirigeant capable de construire des équipes gagnantes et de s'imposer comme leader non seulement dans le domaine de la Finance mais aussi ailleurs, dans un environnement multinational
- A une vision et une expérience internationales

- Très motivé, capable de gérer sa propre charge de travail
- Sensibilité et équilibre
- Bon niveau en  Anglais écrit et parlé
- Excellent technicien

| Comportements |
| --- |
| |