

RAPPORT

NOMENCLATURE 2005

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

FEVRIER 2005

CiGREF

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

LE CIGREF

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

Publications du Cigref en 2004

Charte Cigref Syntec informatique

Ingénierie et intégration de systèmes

Conseil en organisation et systèmes d'information

Infogérance et TMA

Progiciels

La fonction achats informatiques et télécoms

Entre optimisation des coûts, performance et création de valeur

Intelligence juridique et systèmes d'information

Usages business des technologies sans fil

Maturité des usages, bilan des projets

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

Modèles économiques, technologies et standards

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

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

La recherche au CIGREF

Cahier introductif

Cahier n°1

Analyse post-projet

Des bonnes intentions aux bonnes pratiques

PARTICIPANTS

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

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

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

SOMMAIRE

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

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

PRÉAMBULE

Contexte

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- l'essor des sites web et d'internet fera apparaître en 2001 le métier de *Concepteur / développeur internet*, qui disparaîtra en 2002,
- le management de la DSI s'étoffe en 2001 en décrivant les métiers de *Responsable d'exploitation informatique* et de *Responsable d'une entité informatique*,
- en 2002 l'urbanisation du système d'information est reconnue, et le métier d'*Architecte du SI* évolue en *Urbaniste des systèmes d'information*.

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

Aujourd'hui en 2005, dans la lignée des travaux passés, le CIGREF a pour projet d'élaborer un référentiel complémentaire à la nomenclature métier : **le référentiel des compétences**. Ce travail est inspiré par les évolutions des politiques de ressources humaines des grands groupes qui, pour prendre en compte des phénomènes comme l'évolution des budgets informatiques, des technologies, de la gestion des prestataires, le papy boom ou la mobilité en entreprise, mettent en place au sein de leur DSI des plans ambitieux de gestion des compétences.

Répartition et évolution des emplois-métiers par famille

Comparaison sur la période 1995-2005

		1995	2000	2001	2002	2005	
Famille 1 Conseil en Système d'information et maîtrise d'ouvrage		Consultant en système d'information					1.1
		Architecte de système d'information			Urbaniste des systèmes d'information		1.2
		Chef de projet MOA (maîtrise d'ouvrage)					1.3
		Responsable du SI « métier »					1.4
		Gestionnaire d'applications					1.5
		Responsable de Projets « métiers »					1.6
		1995	2000	2001	2002	2005	
Famille 2 Support et assistance aux utilisateurs	Assistant technique clientèle	Assistant fonctionnel					2.1a
		Technicien Support-SVP					2.1b
	Facilitateur	Chargé d'affaires internes					2.2
		1995	2000	2001	2002	2005	
Famille 3 Production-exploitation	Opérateur pupitre	Technicien d'exploitation					3.1
	Contrôleur réseau						
	Technicien micro / réseau / messagerie / téléphonie	Technicien poste de travail					3.3a
		Technicien réseaux / télécoms					3.3b
	Analyste d'exploitation	Analyste système					
	Gestionnaire de ressources	Administrateur d'outils / systèmes / réseau et télécoms					3.5a
		Administrateur de bases de données					3.5b
	Intégrateur d'exploitation						3.6
Pilote multiserveurs	Pilote d'exploitation					3.7	
		1995	2000	2001	2002	2005	
Famille 4 Études-développement-intégration	Chef de projet	Chef de projet MOE (maîtrise d'œuvre)					4.1
	Analyste programmeur / programmeur	Développeur					4.2
	Intégrateur d'applications						4.3
		Paramètreur d'ERP					4.4
		1995	2000	2001	2002	2005	
Famille 5 Assistance technique interne	Expert en exploitation	Expert système d'exploitation					5.1
	Expert en télécoms et réseaux	Expert réseaux / télécoms					5.2
	Expert méthodes / qualité / sécurité / données	Expert méthode et outils / qualité / sécurité / données					5.3
	Expert en technologies diverses	Expert en technologies internet et multimédia					5.4a
		Responsable sécurité du système d'information					5.4b
	Architecte technique						5.5
		1995	2000	2001	2002	2005	
Famille 6 Administration et gestion de la DSI	Responsable du management de la DSI						6.1
				Responsable d'exploitation informatique			6.1a
				Responsable d'une entité informatique			6.1b
	Responsable des services fonctionnels de la DSI					Responsable de(s) service(s) administratif(s) et financier(s) de la DSI	6.2
	Responsable télécoms						6.3

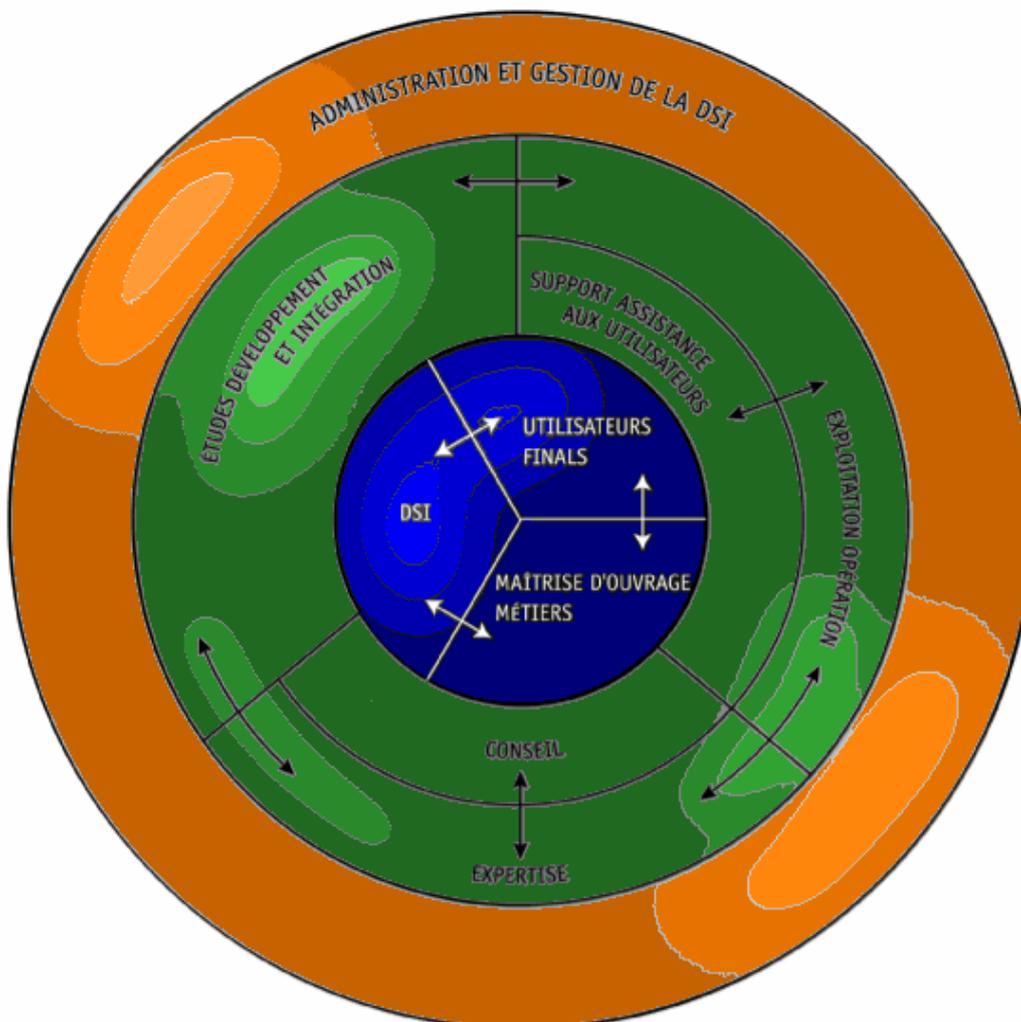
Organisation de la nomenclature des « emplois-métiers » du CIGREF

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

Il est organisé en six familles :

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

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



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

- l'appellation de l'emploi-métier, les autres appellations courantes ou spécifiques en France et ses équivalences anglo-saxonnes utilisées dans les organisations ;
- la mission de l'emploi-métier, comprenant les attributions principales, la finalité de cet emploi telle qu'elle doit être prise en compte pour celui qui l'occupe ainsi que la contribution à la performance (au projet, au « métier », à l'entreprise) ;
- la description des activités et tâches significatives telles qu'on les rencontre dans la plupart des organisations ;
- les tendances et facteurs d'évolution de l'emploi-métier considéré : contexte stratégique, évolution des marchés et des technologies, utilisation accrue de certains produits et services, évolution des organisations, des clients, du management, de la réglementation... au cours des dernières années comme au cours des prochaines ;
- les compétences nécessaires regroupées en familles et classées en trois catégories distinctes : les savoir-faire système d'information, les savoir-faire généraux et les aptitudes comportementales.

Principaux changements par rapport à la nomenclature CIGREF publiée en 2002

Les savoir-faire « système d'information »

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

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

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

Regroupement des savoir-faire

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

élémentaires a été épurée¹ : des regroupements ont été effectués, les synonymes supprimés etc.

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

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

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

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

Introduction du niveau requis

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

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

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

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

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

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

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

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

Niveaux 2002				
		Notion	Maîtrise	Expert
Utile		Notion	Application	Maîtrise
Essentiel		Application	Maîtrise	Expert
				Niveaux 2005

Deux fiches ont été fondues en une seule

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

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

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

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

Une fiche n'a plus de tableau des compétences

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

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

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

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

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

Le tableau des compétences pour cette fiche a été supprimé.

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

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

« Production - exploitation »,

« Études, Développement »,

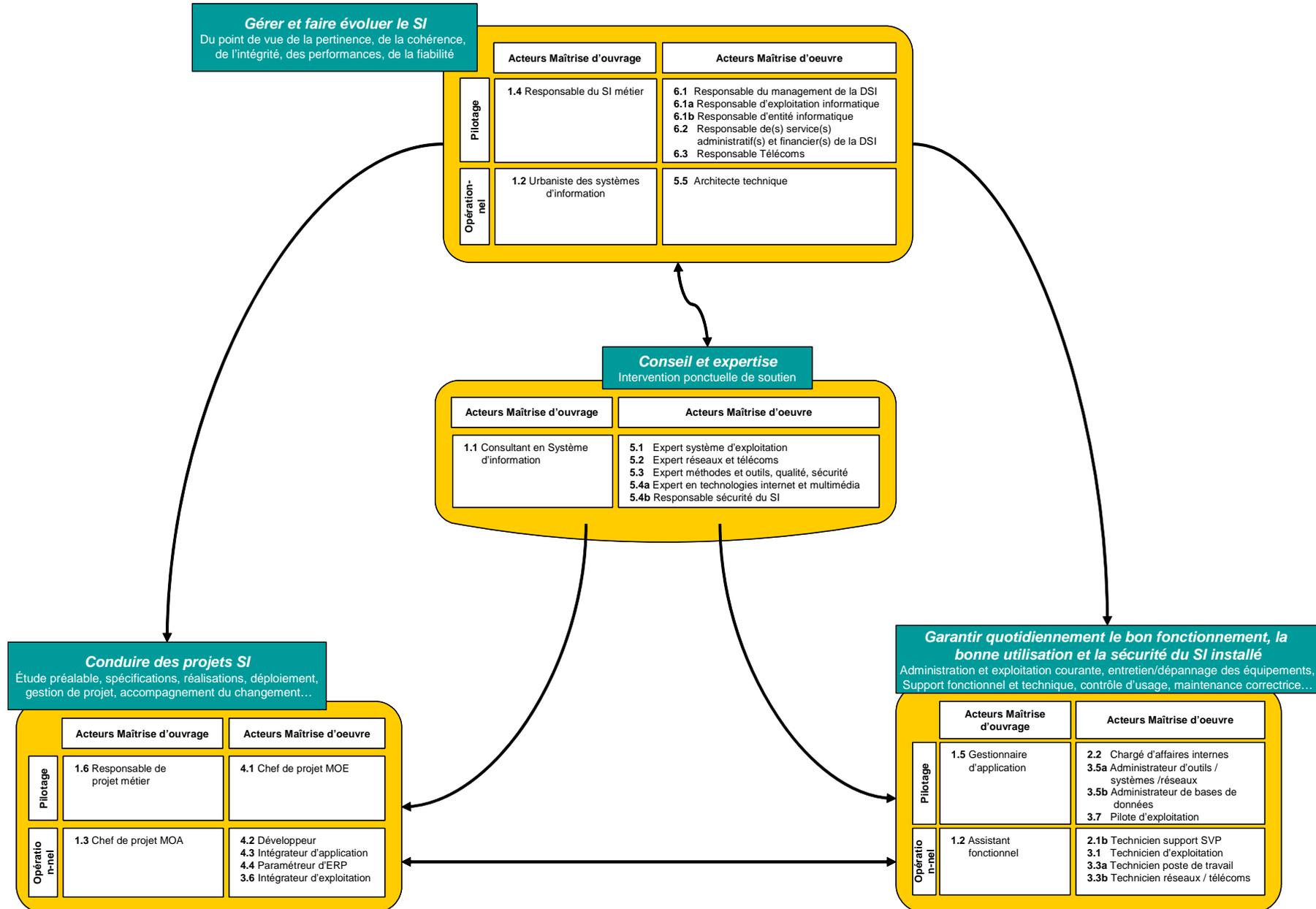
« Assistance technique interne »,

« Administration et gestion de la DSI »,

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

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

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



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

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

1.1 Consultant en systèmes d'information

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

MISSION

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

Il assiste la maîtrise d'ouvrage pour la définition des besoins et des solutions à mettre en œuvre, dans un souci de meilleure intégration dans le système d'information d'entreprise.

ACTIVITÉS ET TÂCHES

Conseil en organisation

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

Assistance à maîtrise d'ouvrage

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

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

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Bac + 5 (ingénieur).

Expérience : Plus de 10 ans. Expérience diversifiée.

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

Métier situé à la jonction de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre, qui tend à accueillir des professionnels bénéficiant d'une double compétence (métier et informatique) et capables de répondre aux besoins d'évolution accélérée des systèmes d'information.

1.1 CONSULTANT EN SYSTÈMES D'INFORMATION			Niveaux				
			NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)			●		
	Architecture technique	Architecture du SI de l'entreprise		●			
	<i>Composants matériels</i>		0				
	Conception	Conception, modélisation et architecture d'applications			●		
	Développement	Méthodes, normes et outils de développement			●		
	<i>Gestion de données - Bases de données</i>		0				
	Intégration	Intégration de logiciels			●		
		Intégration de matériels			●		
		Intégration de systèmes			●		
	<i>Pilotage d'activité, gouvernance</i>		0				
	Production - Exploitation	Environnements d'exploitation			●		
	<i>Progiciel</i>		0				
Sécurité informatique	Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms			●			
Télécom - Réseaux	Logiciels et matériels réseaux			●			
Savoir-faire généraux	Animation	Expérience des techniques de communication et d'animation de réunions				●	
		Méthodes et supports de formation		●			
	Audit / Sécurité	Techniques et procédures d'audit			●		
	Budget	Gestion économique et financière appliquée à l'informatique			●		
	Conduite de projet	Conduite de projet			●		
		Ingénierie d'accompagnement de projet			●		
		Vision des impacts organisationnels d'un projet			●		
	Connaissance de l'entreprise	Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise				●	
	Connaissance de l'offre	Connaissance du marché de l'offre I&T			●		
		Vision et compréhension des technologies récentes				●	
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins				●	
		Culture générale I&T				●	
	Gestion des Fournisseurs/achats	Méthodes de négociation			●		
	Juridique	Compétences générales en droit (commercial, travail, fiscal)			●		
	Langue	Pratique de l'anglais courant			●		
	Organisation	Conception de solutions organisationnelles				●	
		Techniques de l'organisation				●	
	Processus métiers	Modélisation et analyse des processus				●	
	Qualité	Démarche d'assurance qualité			●		
	Savoirs de base	Aptitudes à rédiger				●	
Ergonomie et interfaces homme-machine				●			
Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques				●			
<i>Techniques de Management</i>		0					
			NR	U	ES		
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation	Anticipation				●	
	Compétences d'assistance et de service	Pédagogie			●		
	Compétences de résolution de problèmes	Méthode				●	
		Ouverture d'esprit				●	
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité				●	
		Intégrité			●		
		Pragmatisme				●	
		Rigueur				●	
	Compétences managériales	Leadership			●		
		Management			●		
Organisation				●			
Compétences relationnelles	Ecoute et communication			●			

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

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

1.2 Urbaniste des systèmes d'information

Architecte fonctionnel, Architecte de système d'information
Applications Architect

MISSION

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES

Conception du système d'information

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

Garantie de la cohérence du SI

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

Communication

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

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

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

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

- Complexification et rapidité d'évolution des systèmes aussi bien sur un plan technique que fonctionnel.
- Nécessité d'intégrer dans le système d'information des éléments exogènes (progiciels, plates-formes de convergence...).
- Nécessité d'intégrer dans le système d'information des éléments de plus en plus interdépendants.
- Nécessité de maîtriser le risque de perte d'intégrité du système d'information dans un contexte d'accélération des évolutions (techniques, concurrentielles, organisationnelles...).
- S'adapter en permanence aux évolutions juridiques et fonctionnelles de plus en plus fréquentes.

1.2 URBANISTE DES SYSTÈMES D'INFORMATION			Niveaux				
			NR	N	A	M	E
Savoir-faire technologiques	Architecture applicative / fonctionnelle	Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)					●
	Architecture technique	Méthodologie de développement d'architecture			●		
	Composants matériels		0				
	Conception	Conceptualisation et modélisation du SI				●	
	Développement	Méthodes, normes et outils de développement		●			
	Gestion de données - Bases de données		0				
	Intégration		0				
	Pilotage d'activité, gouvernance	Élaboration des dispositifs, méthodes et instrumentations diverses pour sa fonction et pour les autres fonctions de pilotage (ex : tableaux de bord)					●
	Production - Exploitation		0				
	Progiciel		0				
	Sécurité informatique	Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms			●		
Télécom - Réseaux		0					
Savoir-faire généraux	Animation	Coordination et animation d'un réseau de correspondants fonctionnels et opérationnels d'applications					●
	Audit / Sécurité	Méthodes d'analyse et d'organisation					●
	Budget	Gestion économique et financière appliquée à l'informatique			●		
	Conduite de projet	Conduite de projet					●
	Connaissance de l'entreprise	Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information					●
	Connaissance de l'offre		0				
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie)					●
	Gestion des Fournisseurs/achats		0				
	Juridique	Compétences juridiques		●			
	Langue		0				
	Organisation		0				
	Processus métiers	Procédures, normes et standards					●
	Qualité	Démarche d'assurance qualité			●		
	Savoirs de base		0				
Techniques de Management		0					
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation	Anticipation		●			
	Compétences d'assistance et de service		0				
	Compétences de résolution de problèmes	Analyse					●
		Ouverture d'esprit					●
		Synthèse					●
	Compétences d'efficacité personnelle		0				
	Compétences managériales	Politique		●			
	Compétences relationnelles	Conviction					●
		Ecoute et communication					●
		Négociation			●		

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile Es = Essentiel

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

1.3 Chef de projet Maîtrise d'ouvrage

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

MISSION

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES

Responsabilité du contenu fonctionnel du projet

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

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

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

Conduite du projet

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

Garantie de la meilleure adéquation qualité - coût - délai

- Recette des réalisations et appréciation de leur conformité au cahier des charges de l'ouvrage
- Respect des délais
- Respect des coûts
- Proposition au commanditaire, en cours de projet, d'éventuelles modifications d'objectifs (qualité, coût, délai) liées à des contraintes de réalisation ou des modifications d'environnement
- Définition et gestion du planning d'avancée du projet
- Arbitrage des choix à faire en fonction du risque et du résultat
- Mise en place de tous les indicateurs nécessaires au suivi et à la gestion du projet, notamment sur l'évaluation de la performance, des coûts et des délais

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Bac + 5 (ingénieur).

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

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

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

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

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

Confiée à un manager expérimenté, cette fonction peut conduire à des postes plus importants tels que celui de directeur de projet ou à des postes opérationnels de la direction métiers pour laquelle il a réalisé le projet

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

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

1.3 CHEF DE PROJET MAITRISE D'OUVRAGE			Niveaux				
			NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle		0				
	Architecture technique		0				
	Composants matériels		0				
	Conception		0				
	Développement		0				
	Gestion de données - Bases de données		0				
	Intégration		0				
	Pilotage d'activité, gouvernance	Gestion et techniques économiques appliquées au système d'information					●
	Production - Exploitation		0				
	Progiciel		0				
	Sécurité informatique		0				
Télécom - Réseaux		0					
Savoir-faire généraux	Animation	Animation de groupe, gestion de conflits					●
		Animation de réunion					●
		Coordination et animation d'un réseau de correspondants fonctionnels et opérationnels d'applications					●
	Audit / Sécurité		0				
	Budget	Gestion et contrôle des coûts informatiques et de télécommunication					●
	Conduite de projet	Elaboration des scénarios, gestion et conduite de projet					●
		Gestion des conflits			●		
		Gestion du changement		●			
		Méthodes et techniques de conduite de projet					●
	Mise en place des indicateurs de suivi de projet					●	
	Connaissance de l'entreprise	Bonne connaissance de l'entreprise (fonctionnement, historique...) et de son contexte (produits, marchés, contraintes...)					●
	Connaissance de l'offre		0				
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Connaissance du domaine fonctionnel					●
	Gestion des Fournisseurs/achats		0				
	Juridique		0				
	Langue		0				
	Organisation	Principes de l'analyse de la valeur					●
Processus métiers	Modélisation et analyse des processus					●	
Qualité	Démarche d'assurance qualité					●	
Savoirs de base	Capacité rédactionnelle					●	
Techniques de Management	Technique de gestion des situations conflictuelles					●	
			NR	U	ES		
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation	Mobilisation					●
		Anticipation					●
		Autonomie					●
	Compétences d'assistance et de service	Pédagogie		●			
	Compétences de résolution de problèmes	Perception des enjeux					●
	Compétences d'efficacité personnelle	Gestion de situation		●			
		Opiniâtreté					●
	Compétences managériales	Management					●
Compétences relationnelles	Conviction					●	

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

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

1.4 Responsable du SI « métier »

Responsable de domaine

MISSION

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES

Pilotage stratégique

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

Administration du SI

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

Qualité et conduite de projet

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Bac + 5 informatique ou management.

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

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

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

1.4 RESPONSABLE DU SI « MÉTIER »			Niveaux				
			NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle		0				
	Architecture technique		0				
	Composants matériels		0				
	Conception	Conceptualisation et modélisation du SI				●	
	Développement	Méthodes, normes et outils de développement		●			
	Gestion de données - Bases de données		0				
	Intégration		0				
	Pilotage d'activité, gouvernance	Élaboration des dispositifs, méthodes et instrumentations diverses pour sa fonction et pour les autres fonctions de pilotage (ex : tableaux de bord)			●		
		Gestion et techniques économiques appliquées au système d'information					●
	Production - Exploitation		0				
	Progiciel		0				
	Sécurité informatique	Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms				●	
	Télécom - Réseaux		0				
Savoir-faire généraux	Animation	Techniques d'entretien et d'animation de groupe				●	
	Audit / Sécurité		0				
	Budget	Gestion économique et financière appliquée à l'informatique				●	
	Conduite de projet	Conduite de projet				●	
	Connaissance de l'entreprise	Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information				●	
	Connaissance de l'offre		0				
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Connaissance de l'entreprise (activités et métiers)				●	
	Gestion des Fournisseurs/achats		0				
	Juridique	Droits et réglementation de l'informatique et des télécoms		●			
	Langue		0				
	Organisation	Techniques de l'organisation et vision des impacts organisationnels d'un projet				●	
	Processus métiers	Modélisation et analyse des processus				●	
	Qualité	Techniques de l'assurance qualité				●	
	Savoirs de base		0				
Techniques de Management	Technique de gestion des situations conflictuelles				●		
			NR	U	ES		
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation		0				
	Compétences d'assistance et de service	Pédagogie		●			
	Compétences de résolution de problèmes	Diagnostic - modélisation				●	
		Ouverture d'esprit				●	
		Synthèse				●	
	Compétences d'efficacité personnelle	Pragmatisme				●	
	Compétences managériales	Management		●			
		Organisation		●			
	Compétences relationnelles	Conviction				●	
		Ecoute et communication				●	
Négociation					●		

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

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

1.5 Gestionnaire d'applications

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

MISSION

Le gestionnaire d'applications a pour objectif d'améliorer la performance, de contribuer au fonctionnement et de participer à la gestion et à l'évolution du système d'information du métier pour la mise en cohérence avec les orientations, les modes de fonctionnement et les processus définis au niveau du métier.

ACTIVITÉS ET TÂCHES

Conception d'évolution du système d'information

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

Mise en œuvre du système d'information

- Actions et Processus de gestion courante du système d'information en place dans toutes ses dimensions (assistance, gestion des incidents, qualité de service, contrats, satisfaction, formation...)
- Participation active au développement de l'usage du système d'information
- Contribution à l'évolution des processus et du système d'information en cohérence avec la stratégie du métier. Il prête attention, dès l'expression des besoins, à l'exploitabilité du futur système dans toutes ses dimensions (cahier de recette, acceptation, coûts, performance, ergonomie, cohérence fonctionnelle)

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

- Coordination et animation du réseau des acteurs du fonctionnement
- Maintien de la qualité de fonctionnement d'ensemble et de la performance du système d'information du métier par des actions appropriées (ou des applications dont il a la charge)
- Respect des règles de fonctionnement et d'utilisation du SI en conformité avec les normes et standards du métier et de l'entreprise, en accord avec les contrats de service
- Documentation (note de cadrage, cahier des charges, guide de procédure...)
- Contrôle de l'application des règles de fonctionnement et d'utilisation
- Participation à la maîtrise des coûts d'exploitation du système d'information

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Bac + 3 ou bac + 4.

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

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

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

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

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

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

1.5 GESTIONNAIRE D'APPLICATIONS		Niveaux				
		NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)			●	
		Environnement général du SI de l'entreprise (environnements d'exploitation de l'ERP, base de données...)			●	
		Parc applicatif et de services			●	
	Architecture technique		O			
	Composants matériels		O			
	Conception		O			
	Développement		O			
	Gestion de données - Bases de données		O			
	Intégration		O			
	Pilotage d'activité, gouvernance	Analyse des performances			●	
		Gestion et techniques économiques appliquées au système d'information			●	
		Raisonnements statistiques			●	
	Production - Exploitation	Gestion de production			●	
		Gestion et exploitation des SI			●	
Progiciel		O				
Sécurité informatique	Charte d'utilisation et de sécurité des SI			●		
Télécom - Réseaux		O				
Savoir-faire généraux	Animation	Coordination et animation d'un réseau de correspondants fonctionnels et opérationnels d'applications				●
	Audit / Sécurité	Etablissement d'un diagnostic de situation				●
	Budget	Coûts des produits et services			●	
	Conduite de projet	Méthodes et techniques de conduite de projet			●	
	Connaissance de l'entreprise	Connaissance des processus et des applications en place				●
	Connaissance de l'offre		O			
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Connaissance de l'entreprise (activités et métiers)				●
		Connaissance des clients et des utilisateurs du système d'information, de leurs activités, de leurs besoins				●
	Gestion des Fournisseurs/achats		O			
	Juridique		O			
	Langue		O			
	Organisation	Elaboration et rédaction des règles et des procédures efficaces de fonctionnement et d'utilisation du système d'information				●
		Faculté de superviser la mise en œuvre de processus, de services et d'applications (déploiement, formation, suivi du planning...)				●
		Organisation du soutien aux utilisateurs				●
Processus métiers	Procédures, normes et standards			●		
	Modélisation et analyse des processus			●		
Qualité		O				
Savoirs de base	Capacité rédactionnelle			●		
Techniques de Management		O				
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation	Mobilisation				●
	Compétences d'assistance et de service	Service				●
	Compétences de résolution de problèmes	Diagnostic - modélisation			●	
		Méthode			●	
	Compétences d'efficacité personnelle	Gestion de situation				●
		Initiative				●
		Rigueur				●
	Compétences managériales		O			
	Compétences relationnelles	Ecoute et communication				●
		Négociation			●	

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

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

1.6 Responsable de projet « métier »

Directeur de projet

MISSION

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

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

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES

Direction du projet

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

Communication / Animation

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

Gestion des ressources

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

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

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

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

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

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

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

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

Deux tendances d'évolution sont à signaler :

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

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

1.6 RESPONSABLE DE PROJET « MÉTIER »		Niveaux				
		NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	0				
	Architecture technique	0				
	Composants matériels	0				
	Conception	0				
	Développement	0				
	Gestion de données - Bases de données	0				
	Intégration	0				
	Pilotage d'activité, gouvernance	Gestion et techniques économiques appliquées au système d'information				●
	Production - Exploitation		0			
	Progiciel		0			
	Sécurité informatique		0			
	Télécom - Réseaux		0			
Savoir-faire généraux	Animation	Coordination et animation d'un réseau de correspondants fonctionnels et opérationnels d'applications				●
		Animation de groupe, gestion de conflits				●
	Audit / Sécurité	Etablissement d'un diagnostic de situation			●	
		Méthodes d'analyse et d'organisation			●	
	Budget	Coûts des produits et services			●	
	Conduite de projet	Principes de direction de projet			●	
	Connaissance de l'entreprise	Connaissance de son milieu professionnel				●
	Connaissance de l'offre		0			
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Connaissance des SI			●	
	Gestion des Fournisseurs/achats	Méthodes de négociation			●	
	Juridique		0			
	Langue		0			
	Organisation		0			
	Processus métiers	Procédures, normes et standards			●	
	Qualité	Démarche d'assurance qualité		●		
Savoirs de base	Capacité rédactionnelle			●		
Techniques de Management		0				
			NR	U	ES	
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation	Anticipation			●	
		Mobilisation			●	
	Compétences d'assistance et de service	Service			●	
	Compétences de résolution de problèmes	Perception des enjeux			●	
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité			●	
		Gestion de situation			●	
	Compétences managériales	Leadership			●	
	Compétences relationnelles	Conviction			●	
		Négociation			●	

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

2 - Support et assistance aux utilisateurs

2.1a Assistant fonctionnel

Assistant support logiciel
Correspondant utilisateurs
Correspondant informatique
Field Analyst

MISSION

Il apporte à l'utilisateur final une aide en matière d'utilisation de logiciels, en période de déploiement ou en régime de croisière, et contribue à résoudre toute difficulté que celui-ci rencontre.

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

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES

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

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

En régime de croisière

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

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

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

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

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

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

2.1A ASSISTANT FONCTIONNEL		Niveaux				
		NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)		●		
		Parc applicatif et de services		●		
	Architecture technique		0			
	Composants matériels		0			
	Conception		0			
	Développement		0			
	Gestion de données - Bases de données		0			
	Intégration		0			
	Pilotage d'activité, gouvernance		0			
	Production - Exploitation		0			
	Progiciel		0			
	Sécurité informatique		0			
Télécom - Réseaux		0				
Savoir-faire généraux	Animation		0			
	Audit / Sécurité		0			
	Budget		0			
	Conduite de projet		0			
	Connaissance de l'entreprise	Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information				●
	Connaissance de l'offre		0			
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins				●
		Culture générale I&T			●	
	Gestion des Fournisseurs/achats		0			
	Juridique		0			
	Langue		0			
	Organisation		0			
	Processus métiers	Pratique des outils métier et connaissance des conditions d'utilisation de ces outils par les utilisateurs				●
	Qualité		0			
Savoirs de base	Pratique des principaux logiciels génériques (outils bureautiques, messagerie, navigateur)				●	
Techniques de Management		0				
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation	Gestion du temps				●
	Compétences d'assistance et de service	Pédagogie				●
		Service				●
	Compétences de résolution de problèmes	Analyse			●	
		Diagnostic - modélisation			●	
		Ouverture d'esprit			●	
		Synthèse			●	
		Perception des enjeux			●	
	Compétences d'efficacité personnelle		0			
	Compétences managériales		0			
	Compétences relationnelles	Coopération			●	
		Ecoute et communication			●	
		Travail en équipe			●	

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile Es = Essentiel

2 - Support et assistance aux utilisateurs

2.1b Technicien Support SVP

Assistant support clientèle
 Assistant support 1^{er} niveau
 Assistant de hot line
 Help Desk Analyst

MISSION

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

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

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES

Accueil des demandes des utilisateurs suite à des dysfonctionnements

- Prise en compte des appels des clients

Enregistrement des demandes

- Enregistrement des incidents ou anomalies de fonctionnement signalés

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

- Prédiagnostic et transfert des appels des clients aux entités compétentes

Traitement ou déclenchement des actions de support correspondantes

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

Suivi des incidents

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

Information des clients

- Alerte, information du client
- Diffusion d'informations

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Bac + 2.

Expérience : Possibilité de premier poste.

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

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

2.1B TECHNICIEN SUPPORT SVP

Niveaux				
NR	N	A	M	E

Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle		0				
	Architecture technique	Architecture du SI de l'entreprise		●			
	Composants matériels	Compétences relatives aux différents matériels			●		
		Connectique			●		
	Conception		0				
	Développement		0				
	Gestion de données - Bases de données		0				
	Intégration		0				
	Pilotage d'activité, gouvernance		0				
	Production - Exploitation		0				
	Progiciel		0				
	Sécurité informatique	Charte d'utilisation et de sécurité des SI				●	
	Télécom - Réseaux	Logiciels et matériels réseaux			●		
		Techniques d'installation physique des éléments actifs des réseaux et des télécommunications			●		

Savoir-faire généraux	Animation		0				
	Audit / Sécurité		0				
	Budget		0				
	Conduite de projet		0				
	Connaissance de l'entreprise		0				
	Connaissance de l'offre						
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Culture générale I&T			●		
	Gestion des Fournisseurs/achats		0				
	Juridique		0				
	Langue		0				
	Organisation		0				
	Processus métiers		0				
	Qualité		0				
	Savoirs de base	Pratique de la communication téléphonique				●	
		Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques					●
Techniques de Management		0					

			NR	U	ES
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation		0		
	Compétences d'assistance et de service	Pédagogie			●
		Service			●
	Compétences de résolution de problèmes	Analyse		●	
		Diagnostic - modélisation		●	
		Ouverture d'esprit		●	
		Synthèse		●	
		Perception des enjeux		●	
	Compétences d'efficacité personnelle	Gestion de situation			●
	Compétences managériales		0		
	Compétences relationnelles	Coopération		●	
Ecoute et communication			●		

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

2 - Support et assistance aux utilisateurs

2.2 Chargé d'affaires internes

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

MISSION

Il est l'animateur de la relation contractuelle et représente le client (direction, maîtrise d'ouvrage, utilisateur) auprès des différents services de la DSI et des prestataires externes.

Il fédère et anime les relations entre les clients et la DSI. Il met en lumière les dysfonctionnements dans le cadre de ces relations et propose des améliorations aux acteurs du système d'information.

ACTIVITÉS ET TÂCHES

Information des clients

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

Contractualisation de la relation client - fournisseur

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

Analyse et contrôle de la qualité de service

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

Gestion du « problème client »

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Généraliste.

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

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

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

Fonction en forte croissance en raisons de :

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

2.2 CHARGÉ D'AFFAIRES INTERNES			Niveaux					
			NR	N	A	M	E	
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)				●		
	Architecture technique		0					
	Composants matériels	Compétences relatives aux différents matériels		●				
	Conception		0					
	Développement	Méthodes, normes et outils de développement		●				
	Gestion de données - Bases de données		0					
	Intégration		0					
	Pilotage d'activité, gouvernance		0					
	Production - Exploitation		0					
	Progiciel		0					
Sécurité informatique	Droits d'accès aux applications et services			●				
	Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms					●		
	Normes et procédures de sécurité I&T			●				
Télécom - Réseaux	Techniques liées aux systèmes de communication		●					
Savoir-faire généraux	Animation	Animation de groupe, gestion de conflits				●		
		Méthodes et support de communication				●		
	Audit / Sécurité	Techniques et procédures d'audit		●				
	Budget	Coûts des produits et services		●				
	Conduite de projet	Conduite de projet				●		
	Connaissance de l'entreprise	Connaissance de la DSI (organisation, ressources)					●	
		Connaissance des processus et des applications en place					●	
	Connaissance de l'offre	Connaissance du marché de l'offre I&T				●		
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins					●	
		Culture générale I&T			●			
	Gestion des Fournisseurs/achats	Connaissances pour monter une offre commerciale (technique et contractuelle)					●	
		Méthodes de négociation					●	
	Juridique	Droits et réglementation de l'informatique et des télécoms			●			
	Langue	Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé			●			
	Organisation	Techniques de l'organisation			●			
	Processus métiers	Procédures, normes et standards			●			
Qualité	Techniques de l'assurance qualité					●		
Savoirs de base	Aptitudes à rédiger					●		
	Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques					●		
Techniques de Management			0					
			NR	U	ES			
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation		0					
	Compétences d'assistance et de service		0					
	Compétences de résolution de problèmes	Méthode					●	
		Ouverture d'esprit			●			
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité			●			
		Gestion de situation			●			
		Intégrité					●	
		Pragmatisme			●			
		Rigueur					●	
	Compétences managériales		0					
Compétences relationnelles	Conviction					●		
	Ecoute et communication					●		
	Négociation					●		

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

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

3 - Production – exploitation

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

3.1 Technicien d'exploitation

MISSION

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES

Exploitation

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

Gestion des incidents et de la sécurité

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

Maintien des conditions générales de production

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Bac avec option informatique.

Bac + 2.

Expérience : Possibilité de premier poste.

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

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

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

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

3 - Production – exploitation

3.3a Technicien poste de travail

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

MISSION

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

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

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

Maintenance, administration et sécurité

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

Exploitation

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

Support

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Niveau bac pro ou bac + 2 technique.

Expérience : Premier poste ou évolution pour des opérateurs.

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

L'industrialisation de la maintenance conduit à la création de centres d'appels où le technicien peut avoir pour mission de réaliser un diagnostic, un support de premier niveau et éventuellement une escalade ou une intervention sur site.

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

3.3A TECHNICIEN POSTE DE TRAVAIL

			Niveaux				
			NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)			●		
		Parc applicatif et de services				●	
	Architecture technique	Architecture des réseaux informatiques et télécoms			●		
		Architecture de systèmes d'exploitation			●		
	Composants matériels	Compétences relatives aux différents matériels				●	
		Connectique			●		
	Conception		0				
	Développement	Méthodes et normes de paramétrages d'application		●			
	Gestion de données - Bases de données		0				
	Intégration	Intégration de logiciels		●			
		Intégration de matériels		●			
		Intégration de systèmes		●			
	Pilotage d'activité, gouvernance		0				
	Production - Exploitation	Gestion de production (optimisation des capacités)			●		
Techniques d'installation et de maintenance de systèmes et de réseaux				●			
Progiciel		0					
Sécurité informatique	Droits d'accès aux applications et services					●	
	Normes et procédures de sécurité I&T					●	
Télécom - Réseaux	Logiciels et matériels réseaux			●			

Savoir-faire généraux	Animation		0				
	Audit / Sécurité		0				
	Budget		0				
	Conduite de projet		0				
	Connaissance de l'entreprise	Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise			●		
		Connaissance des processus et des applications en place			●		
	Connaissance de l'offre	Vision et compréhension des technologies récentes		●			
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins			●		
		Connaissance de l'entreprise et de son informatique			●		
		Culture générale I&T		●			
	Gestion des Fournisseurs/achats	Gestion des stocks de matériel et approvisionnement			●		
	Juridique		0				
	Langue	Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé			●		
	Organisation	Compréhension de solutions organisationnelles			●		
		Organisation du soutien aux utilisateurs			●		
	Processus métiers		0				
	Qualité	Techniques d'assurance qualité			●		
	Savoirs de base	Ergonomie et interfaces homme-machine			●		
		Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques					●
		Pratique de la communication téléphonique			●		
Techniques de Management		0					

			NR	U	ES
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation		0		
	Compétences d'assistance et de service	Pédagogie			●
		Méthode			●
	Compétences de résolution de problèmes	Ouverture d'esprit		●	
		Perception des enjeux		●	
		Adaptabilité			●
	Compétences d'efficacité personnelle	Gestion de situation		●	
		Pragmatisme			●
		Rigueur			●
	Compétences managériales		0		
Compétences relationnelles	Ecoute et communication			●	
	Négociation		●		

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

3 - Production – exploitation

3.3b Technicien réseaux ou télécoms

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

MISSION

Le technicien réseaux / télécoms est garant du bon fonctionnement et de la disponibilité des réseaux ou des télécoms dont il a la responsabilité.

Il assure la prévention des dysfonctionnements des réseaux ou des télécoms et contribue au bon fonctionnement du système d'information.

ACTIVITÉS ET TÂCHES**Installation et tests**

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

Administration et sécurité

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

Exploitation

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

Support

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Niveau bac pro ou bac + 2 technique.

Expérience : Premier poste ou évolution pour des opérateurs.

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

L'industrialisation de la maintenance conduit à la création de centres d'appels où le technicien peut avoir pour mission de réaliser un diagnostic, un support de premier niveau et éventuellement une escalade ou une intervention sur site.

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

3.3B TECHNICIEN RÉSEAUX OU TÉLÉCOMS

			Niveaux				
			NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Parc applicatif et de services				●	
	Architecture technique	Architecture des réseaux informatiques et télécoms			●		
	Composants matériels	Compétences relatives aux différents matériels				●	
		Connectique					●
		Systèmes de câblage					●
	Conception		0				
	Développement		0				
	Gestion de données - Bases de données		0				
	Intégration	Intégration de logiciels			●		
		Intégration de matériels			●		
		Intégration de systèmes			●		
	Pilotage d'activité, gouvernance		0				
	Production - Exploitation	Gestion de production (optimisation des capacités)			●		
	Progiciel		0				
	Sécurité informatique	Normes et procédures de sécurité I&T					●
		Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms					●
Télécom - Réseaux	Logiciels et matériels réseaux					●	
	Protocoles de communication					●	
	Techniques d'installation physique des éléments actifs des réseaux et des télécommunications					●	
Savoir-faire généraux	Animation		0				
	Audit / Sécurité	Sécurité physique et industrielle			●		
	Budget		0				
	Conduite de projet		0				
	Connaissance de l'entreprise	Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise			●		
	Connaissance de l'offre	Vision et compréhension des technologies récentes			●		
		Connaissance des métiers de l'entreprise	Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins			●	
		Connaissance de l'entreprise et de son informatique			●		
	Culture générale I&T			●			
	Gestion des Fournisseurs/achats	Gestion des stocks de matériel et approvisionnement			●		
	Juridique		0				
	Langue	Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé			●		
	Organisation	Compréhension de solutions organisationnelles			●		
	Processus métiers		0				
	Qualité	Techniques d'assurance qualité			●		
Savoirs de base	Pratique de la communication téléphonique			●			
	Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques			●			
Techniques de Management		0					
			NR	U	ES		
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation		0				
	Compétences d'assistance et de service	Pédagogie			●		
	Compétences de résolution de problèmes	Méthode					●
		Ouverture d'esprit				●	
		Perception des enjeux				●	
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité					●
		Pragmatisme					●
		Rigueur					●
	Compétences managériales		0				
	Compétences relationnelles	Ecoute et communication				●	
Négociation					●		

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

3 - Production – exploitation

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

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

MISSION

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

Il participe au bon fonctionnement des systèmes d'information en garantissant le maintien à niveau des différents outils et/ou infrastructures des logiciels systèmes et/ou infrastructures de communication (locale, étendue, voix, image, architecture centralisée ou client-serveur), dans un objectif de qualité, de productivité et de sécurité.

ACTIVITÉS ET TÂCHES

Administration

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

Exploitation

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

Support

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

Maintenance et sécurité

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

Études

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Bac + 2 à bac + 4

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

Évolution possible d'un technicien.

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

L'interconnexion croissante des plates-formes et la multiplication des outils systèmes et réseaux dans l'environnement de production réclament de plus en plus de postes d'administrateurs dont les compétences sont différentes du technicien ou du pilote d'exploitation.

3.5A ADMINISTRATEUR D'OUTILS / SYSTÈMES / RÉSEAUX ET TÉLÉCOMS			Niveaux				
			NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Parc applicatif et de services			●		
	Architecture technique	Architecture des réseaux informatiques et télécoms				●	
		Architecture de systèmes d'exploitation				●	
		Architecture du SI de l'entreprise		●			
	Composants matériels		0				
	Conception		0				
	Développement	Environnement de développement du SI de l'entreprise			●		
		Méthodes, normes et outils de développement			●		
	Gestion de données - Bases de données	Environnement de base de données		●			
	Intégration	Intégration de logiciels				●	
		Intégration de matériels				●	
		Intégration de systèmes				●	
	Pilotage d'activité, gouvernance		0				
	Production - Exploitation	Environnements d'exploitation (expert si administrateur système)				●	●
		Méthodes, outils et normes d'exploitation (expert si administrateur système)				●	●
		Techniques d'installation et de maintenance de systèmes et de réseaux					●
Progiciel		0					
Sécurité informatique	Normes et procédures de sécurité I&T				●		
	Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms				●		
Télécom - Réseaux	Logiciels et matériels réseaux (expert si administrateur réseau)				●	●	
	Protocoles de communication (expert si administrateur réseau)			●		●	
	Transfert de données informatisées (expert si administrateur réseau)			●		●	
Savoir-faire généraux	Animation	Animation de réunion			●		
	Audit / Sécurité	Sécurité physique et industrielle				●	
	Budget		0				
	Conduite de projet		0				
	Connaissance de l'entreprise	Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise			●		
	Connaissance de l'offre	Vision et compréhension des technologies récentes		●			
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins				●	
	Gestion des Fournisseurs/achats		0				
	Juridique		0				
	Langue	Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé			●		
	Organisation	Sens de l'organisation et de la planification			●		
	Processus métiers		0				
	Qualité	Techniques d'assurance qualité		●			
Savoirs de base	Aptitude à rédiger			●			
Techniques de Management		0					
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation	Anticipation		●			
	Compétences d'assistance et de service		0				
	Compétences de résolution de problèmes	Méthode				●	
		Ouverture d'esprit			●		
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité				●	
		Gestion de situation			●		
		Rigueur				●	
		Réactivité				●	
	Compétences managériales		0				
	Compétences relationnelles	Ecoute et communication				●	

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

3 - Production – exploitation

3.5b Administrateur de bases de données*Database Administrator***MISSION**

Il gère et administre les systèmes de gestion de données de l'entreprise, en assure la cohérence, la qualité et la sécurité.

Il participe à la définition et à la mise en œuvre des bases de données et des progiciels retenus par l'entreprise.

ACTIVITÉS ET TÂCHES**Administration**

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

Support

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

Exploitation

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

Études et Contrôle

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Niveau bac + 2 à bac + 4.

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

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

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

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

3.5B ADMINISTRATEUR DE BASES DE DONNÉES

			Niveaux				
			NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Environnement général du SI de l'entreprise (environnements d'exploitation de l'ERP, base de données...)			●		
	Architecture technique	Architecture des réseaux informatiques et télécoms		●			
		Architecture du SI de l'entreprise		●			
		Architecture de systèmes d'exploitation			●		
	Composants matériels		0				
	Conception		0				
	Développement	Environnement de développement du SI de l'entreprise			●		
		Langages de programmation			●		
	Gestion de données - Bases de données	Environnement de base de données					●
		Administration de bases de données					●
		Administration des données					●
		Méthodes de gestion des données					●
	Intégration		0				
	Pilotage d'activité, gouvernance		0				
	Production - Exploitation	Méthodes, outils et normes d'exploitation					●
Progiciel	Utilisation de progiciels spécialisés			●			
Sécurité informatique	Droits d'accès aux applications et services			●			
	Normes et procédures de sécurité I&T			●			
Télécom - Réseaux	Transferts de données informatisées		●				
Savoir-faire généraux	Animation		0				
	Audit / Sécurité	Sécurité physique et industrielle				●	
	Budget		0				
	Conduite de projet	Méthodes et techniques de conduite de projet			●		
	Connaissance de l'entreprise	Connaissance des processus et des applications en place			●		
	Connaissance de l'offre	Vision et compréhension des technologies récentes		●			
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins					●
	Gestion des Fournisseurs/achats		0				
	Juridique		0				
	Langue		0				
	Organisation	Sens de l'organisation et de la planification			●		
	Processus métiers		0				
	Qualité	Démarche d'assurance qualité		●			
	Savoirs de base	Capacité rédactionnelle			●		
Techniques de Management		0					
			NR	U	ES		
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation	Anticipation		●			
		Autonomie		●			
	Compétences d'assistance et de service	Pédagogie		●			
		Méthode					●
	Compétences de résolution de problèmes	Ouverture d'esprit			●		
		Rigueur					●
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité			●		
				0			
	Compétences relationnelles	Ecoute et communication		●			

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

3 - Production – exploitation

3.6 Intégrateur d'exploitation

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

MISSION

À la demande du maître d'ouvrage et sous la conduite du responsable d'exploitation du SI, il intègre dans l'environnement de production la solution logicielle livrée par l'intégrateur d'applications et en assure le déploiement.

ACTIVITÉS ET TÂCHES

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

Recette et intégration du logiciel dans l'environnement de production

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

Implantation du logiciel sur les serveurs et postes de travail

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

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

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

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

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Bac + 4

Expérience : 2 à 3 ans

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

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

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

3.6 INTÉGRATEUR D'EXPLOITATION			Niveaux				
			NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle		0				
	Architecture technique	Architecture du SI de l'entreprise			●		
	Composants matériels		0				
	Conception		0				
	Développement	Environnement de développement du SI de l'entreprise				●	
		Méthodes, normes et outils de développement			●		
	Gestion de données - Bases de données	Administration de bases de données			●		
	Intégration	Intégration de logiciels					●
		Intégration de nouvelles technologies au SI					●
	Pilotage d'activité, gouvernance		0				
	Production - Exploitation	Environnements d'exploitation					●
		Méthodes, outils et normes d'exploitation					●
		Gestion et exploitation des SI					●
Progiciel		0					
Sécurité informatique	Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms			●			
Télécom - Réseaux		0					
Savoir-faire généraux	Animation		0				
	Audit / Sécurité		0				
	Budget		0				
	Conduite de projet	Ingénierie d'accompagnement de projet			●		
	Connaissance de l'entreprise	Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise			●		
		Connaissance des processus et des applications en place					●
	Connaissance de l'offre	Vision et compréhension des technologies récentes			●		
	Connaissance des métiers de l'entreprise		0				
	Gestion des Fournisseurs/achats		0				
	Juridique		0				
	Langue		0				
	Organisation	Sens de l'organisation et de la planification			●		
	Processus métiers		0				
	Qualité	Démarche d'assurance qualité		●			
Savoirs de base	Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs (de ses différentes configurations existantes) et des principaux logiciels bureautiques					●	
Techniques de Management		0					
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation		0				
	Compétences d'assistance et de service		0				
	Compétences de résolution de problèmes	Méthode				●	
	Compétences d'efficacité personnelle	Gestion de situation					●
		Rigueur					●
	Compétences managériales		0				
	Compétences relationnelles	Conviction			●		

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

3 - Production – exploitation

3.7 Pilote d'exploitation

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

MISSION

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES

Analyse des messages reçus à l'unité de pilotage

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

Alerte et intervention sur incidents

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

Surveillance

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

Maintien des conditions générales de production

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Niveau bac + 2.

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

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

- Le développement des systèmes ouverts multiplie le nombre des outils et des serveurs pilotés et accroît le pilotage à distance (télépilotage).
- L'automatisation croissante des activités de surveillance et des procédures de contrôle conduit à un regroupement du pilotage global avec une focalisation de l'activité de surveillance de serveurs.
- À terme, l'évolution du niveau de fiabilité des systèmes requerra une complète autonomie du métier.

3.7 PILOTE D'EXPLOITATION			Niveaux				
			NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle		0				
	Architecture technique	Architecture de systèmes			●		
	Composants matériels		0				
	Composants matériels	Compétences relatives aux différents matériels				●	
		Connectique			●		
	Conception		0				
	Développement		0				
	Gestion de données - Bases de données	SGBD		●			
	Intégration		0				
	Pilotage d'activité, gouvernance	Analyse des performances			●		
	Production - Exploitation	Gestion de production					●
		Méthodes, outils et normes d'exploitation					●
		Systèmes et outils de production					●
	Progiciel		0				
Sécurité informatique	Normes et procédures de sécurité I&T			●			
Télécom - Réseaux	Logiciels et matériels réseaux			●			
	Outils d'administration de réseaux			●			
	Télétraitement			●			
Savoir-faire généraux	Animation		0				
	Audit / Sécurité	Sécurité au sens général			●		
	Budget		0				
	Conduite de projet		0				
	Connaissance de l'entreprise	Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'entreprise		●			
	Connaissance de l'offre		0				
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins			●		
		Connaissance de l'entreprise et de son informatique			●		
		Culture générale I&T			●		
	Gestion des Fournisseurs/achats		0				
	Juridique		0				
	Langue		0				
	Organisation	Organisation du travail et des flux		●			
	Processus métiers		0				
Qualité	Techniques de l'assurance qualité			●			
Savoirs de base	Aptitudes à rédiger			●			
Techniques de Management		0					
			NR	U	ES		
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation		0				
	Compétences d'assistance et de service	Service				●	
	Compétences de résolution de problèmes	Méthode					●
		Ouverture d'esprit			●		
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité			●		
		Gestion de situation					●
		Pragmatisme			●		
		Rigueur					●
Compétences managériales		0					
Compétences relationnelles	Ecoute et communication					●	

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

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

4 - Études – développement – intégration

4.1 Chef de projet maîtrise d'œuvre

*Pilote opérationnel
Chef de projet informatique
Project Manager*

MISSION

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES

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

Responsabilité du contenu technique du projet

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

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

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

Conduite du projet sur le terrain

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

Garantie de la meilleure adéquation qualité - coût - délai

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Bac + 5

Le chef de projet maîtrise d'œuvre est en général issu, pour un projet à dominante système d'information, de la direction des systèmes d'information.

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

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

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

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

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

4.1 CHEF DE PROJET MAÎTRISE D'ŒUVRE			Niveaux				
			NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)				●	
	Architecture technique		0				
	Composants matériels		0				
	Conception	Conception, modélisation et architecture d'applications				●	
	Développement	Méthodes, normes et outils de développement				●	
	Gestion de données - Bases de données		0				
	Intégration	Intégration de logiciels		●			
		Intégration de matériels		●			
		Intégration de systèmes d'exploitation		●			
	Pilotage d'activité, gouvernance		0				
	Production - Exploitation	Environnements d'exploitation			●		
	Progiciel		0				
	Sécurité informatique	Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms			●		
Télécom - Réseaux		0					
Savoir-faire généraux	Animation	Animation de groupe, gestion de conflits				●	
		Animation de réunion				●	
	Audit / Sécurité	Sécurité au sens général		●			
	Budget	Définition et suivi de budgets et de comptes d'exploitation			●		
		Coûts des produits et services			●		
	Conduite de projet	Méthodes et techniques de conduite de projet					●
		Ingénierie d'accompagnement de projet					●
	Connaissance de l'entreprise		0				
	Connaissance de l'offre	Connaissance du marché de la sous-traitance			●		
		Connaissance du marché de l'offre des progiciels			●		
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Connaissance du métier de l'entreprise concerné par le projet			●		
	Gestion des Fournisseurs/achats	Gestion de contrats de prestataires			●		
	Juridique		0				
	Langue	Pratique de l'anglais courant			●		
	Organisation		0				
	Processus métiers		0				
	Qualité	Techniques de l'assurance qualité					●
Savoirs de base	Ergonomie et interfaces homme-machine			●			
Techniques de Management	Méthodes de management d'équipe					●	
			NR	U	ES		
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation	Gestion du temps				●	
		Anticipation				●	
		mobilisation				●	
	Compétences d'assistance et de service		0				
	Compétences de résolution de problèmes	Méthode					●
		Perception des enjeux			●		
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité					●
		Pragmatisme					●
		Rigueur					●
		Réactivité			●		
	Compétences managériales	organisation			●		
		leadership			●		
	Compétences relationnelles	Communication			●		
		Ecoute					●
		Négociation					●
Travail en équipe						●	

N = Notions

A = Application

M = Maîtrise

E = Expertise

U = Utile Es = Essentiel

4 - Études – développement – intégration

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

4.2 Développeur

MISSION

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES

Analyse

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

Développement

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

Qualification

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

Maintenance

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Bac + 2 ou 3.

Expérience : Débutant.

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

Facteurs influençant l'évolution du métier :

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

4.2 DÉVELOPPEUR		Niveaux					
		NR	N	A	M	E	
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Parc applicatif et de services			●		
	Architecture technique	Architecture de systèmes d'exploitation		●			
	<i>Composants matériels</i>		0				
	Conception	Conception, modélisation et architecture d'applications				●	
	Développement	Algorithmique					●
		Langages de programmation					●
		Méthodes, normes et outils de développement					●
		Techniques de développement (maquettage et prototypage, client-serveur, objet, RAD)					●
		Paramétrage d'applications				●	
	Gestion de données - Bases de données	Administration de bases de données		●			
	Intégration	Intégration de logiciels				●	
		Intégration de matériels				●	
		Intégration de systèmes d'exploitation		●			
	<i>Pilotage d'activité, gouvernance</i>		0				
	Production - Exploitation	Environnements d'exploitation		●			
		Gestion de production				●	
<i>Progiciel</i>		0					
Sécurité informatique	Charte d'utilisation et de sécurité des SI					●	
	Normes et procédures de sécurité I&T				●		
Télécom - Réseaux	Logiciels et matériels réseaux		●				
Savoir-faire généraux	<i>Animation</i>		0				
	<i>Audit / Sécurité</i>		0				
	<i>Budget</i>		0				
	<i>Conduite de projet</i>		0				
	<i>Connaissance de l'entreprise</i>						
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins				●	
		Culture générale I&T		●			
	<i>Gestion des Fournisseurs/achats</i>		0				
	<i>Juridique</i>		0				
	Langue	Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé		●			
	<i>Organisation</i>		0				
	<i>Processus métiers</i>		0				
	Qualité	Techniques de l'assurance qualité				●	
	Savoirs de base	Capacité rédactionnelle				●	
		Ergonomie et interfaces homme-machine					●
<i>Techniques de Management</i>		0					
Aptitudes comportementales	<i>Compétences d'action et de réalisation</i>		0				
	<i>Compétences d'assistance et de service</i>		0				
	Compétences de résolution de problèmes	Méthode					●
		Analyse logique					●
					●		
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité		●			
		Gestion de situation		●			
		Pragmatisme		●			
		Rigueur					●
	<i>Compétences managériales</i>		0				
Compétences relationnelles	Ecoute et communication		●				
	Travail en équipe		●				

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

4 - Études – développement – intégration

4.3 Intégrateur d'applications

*Intégrateur de développement
Concepteur-intégrateur
Systems Architect*

MISSION

Sous la responsabilité du chef de projet maîtrise d'œuvre, il participe au choix des différents composants logiciels (progiciels, bases de données, développements spécifiques...) et en assure l'assemblage dans le respect du plan d'urbanisme des systèmes d'information de l'entreprise et de l'architecture retenue pour le projet.

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES

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

Identification et sélection des composants techniques du projet

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

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

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

Réception, validation et assemblage de ces composants

- Assemblage et intégration des différents composants
- Tests et recettes

Fourniture du système développé à l'intégrateur d'exploitation

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Bac + 5

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

Expérience : 3 à 5 ans en étude et développement.

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

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

4.3 INTÉGRATEUR D'APPLICATIONS			Niveaux				
			NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)				●	
	Architecture technique	Architecture du SI de l'entreprise				●	
	<i>Composants matériels</i>		0				
	Conception	Conception, modélisation et architecture d'applications				●	
	Développement	Méthodes, normes et outils de développement			●		
	Gestion de données - Bases de données	Administration de bases de données			●		
	Intégration	Intégration de logiciels					●
	<i>Pilotage d'activité, gouvernance</i>		0				
	Production - Exploitation	Méthodes, outils et normes d'exploitation		●			
		Environnements d'exploitation		●			
	<i>Progiciel</i>		0				
	Sécurité informatique	Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms		●			
<i>Télécom - Réseaux</i>		0					
Savoir-faire généraux	<i>Animation</i>		0				
	<i>Audit / Sécurité</i>		0				
	<i>Budget</i>		0				
	Conduite de projet	Méthodes et techniques de conduite de projet				●	
	Connaissance de l'entreprise	Bonne connaissances de l'organisation et du fonctionnement de l'entreprise			●		
	Connaissance de l'offre	Connaissance du marché de l'offre des progiciels				●	
	<i>Connaissance des métiers de l'entreprise</i>		0				
	<i>Gestion des Fournisseurs/achats</i>		0				
	<i>Juridique</i>		0				
	<i>Langue</i>		0				
	<i>Organisation</i>		0				
	<i>Processus métiers</i>		0				
	Qualité	Techniques de l'assurance qualité			●		
	Savoirs de base	Ergonomie et interfaces homme-machine			●		
<i>Techniques de Management</i>		0					
			NR	U	ES		
Aptitudes comportementales	<i>Compétences d'action et de réalisation</i>		0				
	<i>Compétences d'assistance et de service</i>		0				
	Compétences de résolution de problèmes	Méthode				●	
	Compétences d'efficacité personnelle	Rigueur				●	
		pragmatisme				●	
	<i>Compétences managériales</i>		0				
<i>Compétences relationnelles</i>		0					

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

4 – Études – développement – intégration

4.4 Paramétreur d'ERP

Expert module

MISSION

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

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

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES**Analyse**

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

Développement

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

Qualification

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

Support et maintenance

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Bac + 2 ou 3.

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

Certification de l'éditeur.

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

Facteurs influençant l'évolution du métier :

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

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

4.4 PARAMÉTREUR D'ERP		Niveaux					
		NR	N	A	M	E	
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle			●			
				●			
	Architecture technique	0					
	Composants matériels	0					
	Conception	0					
	Développement	Langages de programmation					●
		Méthodes et normes de paramétrages d'application					●
	Gestion de données - Bases de données	0					
	Intégration			●			
	Pilotage d'activité, gouvernance	0					
	Production - Exploitation			●			
	Progiciel					●	
Sécurité informatique			●				
Télécom - Réseaux	0						
Savoir-faire généraux	Animation	0					
	Audit / Sécurité	0					
	Budget	0					
	Conduite de projet	0					
	Connaissance de l'entreprise	0					
	Connaissance de l'offre	0					
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins					●
		Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie)					●
		Culture générale I&T		●			
	Gestion des Fournisseurs/achats	0					
	Juridique	0					
	Langue					●	
	Organisation	0					
	Processus métiers					●	
	Qualité				●		
	Savoirs de base	Capacité rédactionnelle				●	
Ergonomie et interfaces homme-machine						●	
Techniques de Management	0						
		NR	U	ES			
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation	0					
	Compétences d'assistance et de service	0					
	Compétences de résolution de problèmes	Méthode					●
		Analyse					●
		logique		●			
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité		●			
		Gestion de situation		●			
		Pragmatisme		●			
		Rigueur					●
	Compétences managériales	0					
Compétences relationnelles	Ecoute et communication		●				
	Travail en équipe		●				
	négociation		●				

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

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

5 - Assistance technique interne

Ingénieur système
Expert en OS
Spécialiste système

5.1 Expert système d'exploitation

MISSION

Il assure un rôle de conseil, d'assistance, d'information, de formation et d'alerte. Il peut intervenir directement sur tout ou partie d'un projet qui relève de son domaine d'expertise.

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

Il est l'interface reconnue des experts externes.

ACTIVITÉS ET TÂCHES

Soutien auprès des équipes

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

Prospective

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

Mise en place et évolutions

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

Ouverture externe

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Niveau bac + 5.

Expérience : 4 à 5 ans d'expérience minimum.

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

Extrêmement dépendant de l'évolution des technologies.

5.1 EXPERT SYSTÈME D'EXPLOITATION		Niveaux					
		NR	N	A	M	E	
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)				●	
	Architecture technique	Architecture de systèmes d'exploitation					●
	Composants matériels	Compétences relatives aux différents matériels				●	
	Conception		0				
	Développement	Environnement de développement			●		
	Gestion de données - Bases de données	Environnement de base de données		●			
	Intégration	Intégration de logiciels				●	
		Intégration de matériels				●	
		Intégration de systèmes					●
	Pilotage d'activité, gouvernance		0				
	Production - Exploitation	Environnements d'exploitation			●		
		Gestion de production (optimisation des capacités)			●		
		Méthodes, outils et normes d'exploitation				●	
	Progiciel		0				
	Sécurité informatique	Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms				●	
Normes et procédures de sécurité I&T					●		
Télécom - Réseaux	Echanges et transferts de données informatisées		●				
	Protocoles de communication		●				
	Normes et procédures associées aux réseaux			●			
Savoir-faire généraux	Animation	Méthodes et support de communication			●		
	Audit / Sécurité	Sécurité au sens général			●		
		Méthodes d'analyse de risques			●		
		Etablissement d'un diagnostic de situation				●	
	Budget		0				
	Conduite de projet		0				
	Connaissance de l'entreprise	Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information				●	
	Connaissance de l'offre	Vision et compréhension des technologies récentes				●	
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Vision des besoins et des priorités de l'entreprise en matière de SI				●	
		Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie)		●			
	Gestion des Fournisseurs/achats		0				
	Juridique		0				
	Langue	Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé				●	
	Organisation		0				
	Processus métiers	Procédures, normes et standards				●	
Qualité		0					
Savoirs de base	Capacité rédactionnelle			●			
Techniques de Management		0					
			NR	U	ES		
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation		0				
	Compétences d'assistance et de service	Pédagogie		●			
	Compétences de résolution de problèmes	Méthode				●	
		Ouverture d'esprit				●	
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité				●	
		Gestion de situation		●			
		Pragmatisme		●			
		Rigueur		●			
	Compétences managériales		0				
	Compétences relationnelles	Ecoute et communication				●	
coopération			●				

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

5 - Assistance technique interne

5.2 Expert réseaux / télécoms

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

MISSION

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

Il est l'interface reconnue des experts externes.

Il assure un rôle de conseil, d'assistance, d'information, de formation et d'alerte. Il peut intervenir directement sur tout ou partie d'un projet qui relève de son domaine d'expertise.

ACTIVITÉS ET TÂCHES**Participation aux études et développement**

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

Mise en place des évolutions et certifications

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

Soutien auprès des équipes

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

Prospective

- Veille et évaluation prospective technologique

Audit et contrôle

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

Ouverture externe

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Niveau bac + 5.

Expérience : 4 à 5 ans d'expérience minimum.

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

5.2 EXPERT RÉSEaux / TÉLÉCOMS		Niveaux					
		NR	N	A	M	E	
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)				●	
	Architecture technique	Architecture des réseaux informatiques et télécoms					●
	Composants matériels	Compétences relatives aux différents matériels				●	
	Conception		0				
	Développement	Environnement de développement			●		
	Gestion de données - Bases de données	Environnement de base de données		●			
	Intégration	Intégration de logiciels					●
		Intégration de matériels			●		
		Intégration de systèmes			●		
	Pilotage d'activité, gouvernance		0				
	Production - Exploitation	Environnements d'exploitation			●		
		Gestion de production (optimisation des capacités)			●		
		Méthodes, outils et normes d'exploitation				●	
	Progiciel		0				
	Sécurité informatique	Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms				●	
		Normes et procédures de sécurité I&T				●	
Télécom - Réseaux	Echanges et transferts de données informatisées					●	
	Logiciels et matériels réseaux					●	
	Normes et procédures associées aux réseaux					●	
	Outils d'administration					●	
	Protocoles de communication					●	
Savoir-faire généraux	Animation	Méthodes et support de communication			●		
	Audit / Sécurité	Sécurité au sens général			●		
		Méthodes d'analyse de risques			●		
		Etablissement d'un diagnostic de situation				●	
	Budget		0				
	Conduite de projet		0				
	Connaissance de l'entreprise	Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information				●	
	Connaissance de l'offre	Vision et compréhension des technologies récentes				●	
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Vision des besoins et des priorités de l'entreprise en matière de SI				●	
		Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie)		●			
	Gestion des Fournisseurs/achats		0				
	Juridique		0				
	Langue	Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé				●	
	Organisation		0				
	Processus métiers	Procédures, normes et standards				●	
Qualité		0					
Savoirs de base	Capacité rédactionnelle			●			
Techniques de Management		0					
			NR	U	ES		
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation		0				
	Compétences d'assistance et de service	Pédagogie		●			
	Compétences de résolution de problèmes	Méthode				●	
		Ouverture d'esprit				●	
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité				●	
		Gestion de situation		●			
		Pragmatisme		●			
		Rigueur		●			
	Compétences managériales		0				
	Compétences relationnelles	Ecoute et communication				●	
coopération			●				

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

5 - Assistance technique interne

5.3 Expert méthode et outils / qualité / sécurité

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

MISSION

Il assure un rôle de conseil, d'assistance, d'information de formation et d'alerte. Il peut intervenir directement sur tout ou partie d'un projet qui relève de son domaine d'expertise.

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

Il est l'interface reconnue des experts externes.

ACTIVITÉS ET TÂCHES

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

Soutien auprès des équipes

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

Mise en place des évolutions et certifications

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

Audit et Contrôle

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

Prospective

- Veille et évaluation prospective technologique

Participation aux études et développement

- Conseil sur des techniques rares et pointues

Ouverture externe

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Niveau bac + 5.

Expérience : 4 à 5 ans d'expérience minimum.

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

5.3 EXPERT MÉTHODE ET OUTILS / QUALITÉ / SÉCURITÉ			Niveaux				
			NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)				●	
	Architecture technique	Architecture du SI de l'entreprise			●		
	Composants matériels		0				
	Conception		0				
	Développement	Méthodes normes et outils de développement (si domaine d'expertise)					●
		Environnement de développement		●			
	Gestion de données - Bases de données	Environnement de base de données		●			
	Intégration		0				
	Pilotage d'activité, gouvernance		0				
	Production - Exploitation	Méthodes, outils et normes d'exploitation (si domaine d'expertise)					●
		Environnements d'exploitation		●			
	Progiciel		0				
	Sécurité informatique	Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms (si domaine d'expertise)					●
Normes et procédures de sécurité I&T (si domaine d'expertise)						●	
Télécom - Réseaux	Normes et procédures associées aux réseaux (si domaine d'expertise)					●	
	Outils d'administration de réseaux		●				
Savoir-faire généraux	Animation	Méthodes et support de communication			●		
	Audit / Sécurité	Sécurité au sens général			●		
		Méthodes d'analyse de risques			●		
		Etablissement d'un diagnostic de situation					●
	Budget		0				
	Conduite de projet		0				
	Connaissance de l'entreprise	Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information				●	
	Connaissance de l'offre	Vision et compréhension des technologies récentes		●			
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Vision des besoins et des priorités de l'entreprise en matière de SI				●	
		Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie)		●			
	Gestion des Fournisseurs / achats		0				
	Juridique		0				
	Langue	Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé				●	
	Organisation		0				
	Processus métiers	Procédures, normes et standards				●	
Qualité		0					
Savoirs de base	Capacité rédactionnelle			●			
Techniques de Management		0					
			NR	U	ES		
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation		0				
	Compétences d'assistance et de service	Pédagogie		●			
	Compétences de résolution de problèmes	Méthode				●	
		Ouverture d'esprit				●	
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité				●	
		Gestion de situation		●			
		Pragmatisme		●			
		Rigueur		●			
	Compétences managériales		0				
	Compétences relationnelles	Ecoute et communication				●	
coopération			●				
Conviction			●				

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

5 - Assistance technique interne

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

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES**Conseil / préconisations**

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

Conception

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

Soutien auprès des équipes, communication, formation

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

Prospective

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

Audit, contrôle sur l'utilisation et les accès

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Bac + 5.

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

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

5.4A EXPERT EN TECHNOLOGIE INTERNET ET MULTIMÉDIA		Niveaux					
		NR	N	A	M	E	
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)				●	
	Architecture technique	Méthodologie de développement d'architecture					●
	<i>Composants matériels</i>		0				
	Conception	Conceptualisation et modélisation du SI				●	
	Développement	Méthodes, normes et outils de développement				●	
	<i>Gestion de données - Bases de données</i>		0				
	<i>Intégration</i>		0				
	<i>Pilotage d'activité, gouvernance</i>		0				
	<i>Production - Exploitation</i>		0				
	<i>Progiciel</i>		0				
	Sécurité informatique	Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms					●
Télécom - Réseaux	Normes et procédures associées aux réseaux			●			
Savoir-faire généraux	Animation	Méthodes et support de communication			●		
	Audit / Sécurité	Sécurité au sens général				●	
		Méthodes d'analyse de risques				●	
		Etablissement d'un diagnostic de situation					●
	<i>Budget</i>		0				
	Conduite de projet	Capacité à mener des projets avec des acteurs multiples				●	
		Elaboration des scénarios, gestion et conduite de projet				●	
	Connaissance de l'entreprise	Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information				●	
	Connaissance de l'offre	Vision et compréhension des technologies récentes				●	
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Vision des besoins et des priorités de l'entreprise en matière de SI				●	
		Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie)			●		
	<i>Gestion des Fournisseurs/achats</i>		0				
	<i>Juridique</i>		0				
	Langue	Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé				●	
	<i>Organisation</i>		0				
	Processus métiers	Procédures, normes et standards				●	
	<i>Qualité</i>		0				
Savoirs de base	Capacité rédactionnelle			●			
<i>Techniques de Management</i>		0					
Aptitudes comportementales	<i>Compétences d'action et de réalisation</i>		0				
	Compétences d'assistance et de service	Pédagogie			●		
	Compétences de résolution de problèmes	Méthode					●
		Ouverture d'esprit					●
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité					●
		Gestion de situation			●		
		Pragmatisme			●		
		Rigueur			●		
	<i>Compétences managériales</i>		0				
	Compétences relationnelles	Ecoute et communication					●
		Coopération			●		
		Conviction			●		

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

5 - Assistance technique interne

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

Expert sécurité du SI
Administrateur sécurité
Spécialiste sécurité du SI

MISSION

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

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

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES

Définition de la politique de sécurité

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

Analyse de risques (prescription)

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

Sensibilisation et formation aux enjeux de la sécurité

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

Etude des moyens et préconisations

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

Audit et contrôle

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

Veille technologique et prospective

- Suivi des évolutions réglementaires et techniques de son domaine
- Veille sur les évolutions nécessaires pour garantir la sécurité logique et physique du SI dans son ensemble

PARCOURS PROFESSIONNEL

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

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

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

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

5.4B RESPONSABLE SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION (RSSI)

			Niveaux				
			NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)		●			
		Environnement général du SI de l'entreprise (environnements d'exploitation de l'ERP, base de données...)		●			
		Parc applicatif et de services		●			
	Architecture technique	Architecture des réseaux informatiques et télécoms			●		
		Architecture de systèmes d'exploitation			●		
		Architecture du SI de l'entreprise			●		
		Méthodologie de développement			●		
	Composants matériels	Compétences relatives aux différents matériels			●		
		Entretien des installations techniques		●			
	Conception		0				
	Développement		0				
	Gestion de données - Bases de données		0				
	Intégration		0				
	Pilotage d'activité, gouvernance		0				
	Production - Exploitation	Environnements d'exploitation			●		
	Progiciel		0				
	Sécurité informatique	Charte d'utilisation et de sécurité des SI					●
		Droits d'accès aux applications et services					●
		Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms					●
		Normes et procédures de sécurité I&T					●
Télécom - Réseaux	Logiciels et matériels réseaux			●			
Savoir-faire généraux	Animation	Méthodes et support de communication			●		
	Audit / Sécurité	Etablissement d'un diagnostic de situation				●	
		Méthodes d'analyse de risques				●	
		Sécurité au sens général					●
		Techniques et procédures d'audit					●
	Budget		0				
	Conduite de projet		0				
	Connaissance de l'entreprise	Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information					●
		Connaissance de la DSI (organisation, ressources)					●
	Connaissance de l'offre	Connaissance du marché de l'offre sur la sécurité					●
		Vision et compréhension des technologies récentes					●
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Vision des besoins et des priorités de l'entreprise en matière de SI					●
	Gestion des Fournisseurs/achats	Mise en place de dispositifs contractuels					●
	Juridique	Droits et réglementation de l'informatique et des télécoms					●
		Législation sur la sécurité (chiffrement...)					●
	Langue	Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé					●
	Organisation		0				
	Processus métiers		0				
	Qualité	Démarche d'assurance qualité					●
	Savoirs de base	Capacité rédactionnelle					●
Techniques de Management		0					
			NR	U	ES		
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation	Anticipation				●	
	Compétences d'assistance et de service	Pédagogie				●	
	Compétences de résolution de problèmes	Méthode					●
		Synthèse					●
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité		●			
		Pragmatisme		●			
		Rigueur					●
	Compétences managériales		0				
	Compétences relationnelles	Communication					●
		Conviction					●
		Ecoute et communication			●		
		Négociation					●

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

5 - Assistance technique interne

5.5 Architecte technique

Architecte, urbaniste technique
Technical Architect

MISSION

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

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES**Conception**

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

Préconisation

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

Administration

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

Conseil

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

Communication

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

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

Expérience : Minimum 5 à 10 ans.

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

- Complexification et rapidité d'évolution des systèmes aussi bien sur un plan technique que fonctionnel.
- Nécessité d'intégrer dans le système d'information des éléments exogènes (progiciels, plates-formes de convergence...).
- Nécessité de maîtriser le risque de perte d'intégrité du système d'information dans un contexte d'accélération des évolutions (techniques, concurrentielles, organisationnelles...).

5.5 ARCHITECTE TECHNIQUE		Niveaux					
		NR	N	A	M	E	
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)				●	
	Architecture technique	Architecture du SI de l'entreprise					●
		Méthodologie de développement d'architecture					●
	Composants matériels	Compétences relatives aux différents matériels			●		
	Conception	Conception, modélisation et architecture d'applications					●
		Conceptualisation et modélisation du SI					●
		Utilisation d'un atelier de génie logiciel		●			
	Développement	Méthodes, normes et outils de développement			●		
		Techniques de développement (maquettage et prototypage, client-serveur, objet, RAD)			●		
	Gestion de données - Bases de données	Méthodes de gestion des données			●		
	Intégration	Intégration de nouvelles technologies au SI					●
		Intégration de systèmes					●
	<i>Pilotage d'activité, gouvernance</i>		0				
	Production - Exploitation	Techniques et outils de la production informatique					●
<i>Progiciel</i>		0					
Sécurité informatique	Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms					●	
Télécom - Réseaux	Techniques liées aux systèmes de communication					●	

Savoir-faire généraux	<i>Animation</i>		0				
	Audit / Sécurité	Sécurité au sens général			●		
	Budget	Gestion et contrôle des coûts informatiques et de télécommunication		●			
	Conduite de projet	Conduite de projet			●		
	Connaissance de l'entreprise	Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information				●	
	Connaissance de l'offre	Connaissance du marché de l'offre I&T				●	
		Vision et compréhension des technologies récentes				●	
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Connaissance de l'entreprise (processus, environnement, organisation et stratégie)			●		
	<i>Gestion des Fournisseurs/achats</i>		0				
	<i>Juridique</i>		0				
	Langue	Pratique de l'anglais technique lu, écrit et parlé			●		
	Organisation	Compréhension de solutions organisationnelles			●		
	Processus métiers	Modélisation et analyse des processus		●			
	Qualité	Démarche d'assurance qualité			●		
	<i>Savoirs de base</i>		0				
	<i>Techniques de Management</i>		0				

		NR	U	ES	
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation			●	
	Compétences d'assistance et de service		●		
	Compétences de résolution de problèmes	Analyse			●
		Ouverture d'esprit			●
		Synthèse			●
		Perception des enjeux		●	
	Compétences d'efficacité personnelle		●		
	<i>Compétences managériales</i>	0			
	Compétences relationnelles	Conviction			●
		Ecoute et communication			●
Négociation				●	

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

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

6 - Administration et gestion de la DSI

6.1 Responsable du management de la DSI

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

MISSION

Garant de l'alignement du SI sur la stratégie de l'entreprise, il est responsable de la conception, de la mise en œuvre et du maintien en conditions opérationnelles du système d'information et de sa qualité. Il fixe et valide les grandes évolutions de l'informatique de l'entreprise. Il anticipe les évolutions nécessaires en fonction de la stratégie de l'entreprise et en maîtrise les coûts.

Il évalue et préconise les investissements en fonction des sauts technologiques souhaités. Il s'assure de l'efficacité et de la maîtrise des risques liés au système d'information.

ACTIVITÉS ET TÂCHES

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

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

Communication interne, motivation et animation du personnel de la DSI

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

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

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

Supervision des relations avec les prestataires et partenaires extérieurs

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

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

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

Garant de la sécurité informatique

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Manager de haut niveau.

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

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

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

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

Très dépendant des stratégies d'entreprises.

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

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

6 - Administration et gestion de la DSI

6.1a Responsable d'exploitation informatique

Responsable de production

MISSION

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

Il anime et coordonne l'activité des différents secteurs d'un centre d'exploitation, de façon à garantir un fonctionnement optimum des unités de production (planification, organisation, délais, normes...)

ACTIVITÉS ET TÂCHES**Production informatique, maintenance**

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

Encadrement, animation

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

Communication

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

Qualité, sécurité

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

Gestion des moyens

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Bac + 4 ou 5.

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

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

- Approfondissement des relations clients-fournisseurs (contrats de service..)
- Industrialisation des activités d'exploitation informatique (intégration de plus en plus fine dans les démarches de type processus)
- Anticipation des impacts des évolutions technologiques.

6.1A RESPONSABLE D'EXPLOITATION INFORMATIQUE

Niveaux
NR | N | A | M | E

			Niveaux				
			NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)			●		
		Parc applicatif et de services			●		
	Architecture technique	Architecture du SI de l'entreprise			●		
	Composants matériels	Compétences relatives aux différents matériels		●			
			<i>Conception</i>	0			
		<i>Développement</i>	0				
	Gestion de données - Bases de données	Administration de bases de données			●		
	Intégration	Intégration de matériels			●		
		Intégration de nouvelles technologies au SI			●		
	Pilotage d'activité, gouvernance	Élaboration des dispositifs, méthodes et instrumentations diverses pour sa fonction et pour les autres fonctions de pilotage (ex : tableaux de bord)				●	
	Production - Exploitation	Environnements d'exploitation					●
		Gestion de production (optimisation des capacités)					●
	<i>Progiciel</i>		0				
	Sécurité informatique	Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms					●
Normes et procédures de sécurité I&T						●	
Télécom - Réseaux	normes et procédures associées aux réseaux			●			
	Techniques liées aux systèmes de communication			●			

Savoir-faire généraux	Animation	Animation de réunion			●		
	Audit / Sécurité	Sécurité au sens général				●	
	Budget	Définition et suivi de budgets et de comptes d'exploitation			●		
	Conduite de projet	Méthodes et techniques de conduite de projet			●		
		Gestion du changement					●
	Connaissance de l'entreprise	Connaissances de l'organisation et du fonctionnement de l'entreprise			●		
		Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information			●		
		Connaissance de la DSI (organisation, ressources)			●		
	Connaissance de l'offre	Vision et compréhension des technologies récentes			●		
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Compréhension des clients de la DSI (utilisateurs fonctionnels) et de leurs besoins			●		
	Gestion des Fournisseurs/achats	Gestion de contrats de prestataires					●
	Juridique	Réglementation du personnel (sociale)		●			
	Langue	Pratique de l'anglais courant			●		
	Organisation	Conception de solutions organisationnelles					●
		Sens de l'organisation et de la planification					●
	<i>Processus métiers</i>		0				
	Qualité	Techniques de l'assurance qualité					●
	<i>Savoirs de base</i>		0				
	Techniques de Management	Gestion sociale				●	
Méthodes de management d'équipe						●	

			NR	U	ES
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation	Anticipation			●
	<i>Compétences d'assistance et de service</i>		0		
	Compétences de résolution de problèmes	Méthode			●
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité			●
		Gestion de situation			●
		Initiative			●
		Rigueur			●
	Compétences managériales	Organisation			●
		Leadership			●
	Compétences relationnelles	Travail en équipe			●

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

6 - Administration et gestion de la DSI

6.1b Responsable d'une entité informatique

Responsable de département ou division
informatique
Dirigeant de service informatique

MISSION

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

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

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES**Informatique, maintenance**

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

Encadrement, Animation

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

Qualité, sécurité

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

Communication

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

Achat

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

Planification, organisation, gestion

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

Expertise

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

Profil : Formation bac + 4 ou 5 ou équivalent

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

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

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

Facteurs d'évolution :

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

6.1B RESPONSABLE D'UNE ENTITÉ INFORMATIQUE

Niveaux
NR | N | A | M | E

			Niveaux				
			NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative / fonctionnelle	Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers)				●	
		Parc applicatif et de services				●	
	Architecture technique	Architecture du SI de l'entreprise		●			
	Composants matériels		0				
	Conception	Conceptualisation et modélisation du SI		●			
	Développement	Environnement de développement		●			
		Méthodes, normes et outils de développement		●			
	Gestion de données - Bases de données		0				
	Intégration		0				
	Pilotage d'activité, gouvernance	Élaboration des dispositifs, méthodes et instrumentations diverses pour sa fonction et pour les autres fonctions de pilotage (ex : tableaux de bord)				●	
	Production - Exploitation	Environnements d'exploitation		●			
	Progiciel	Utilisation de progiciels spécialisés		●			
	Sécurité informatique	Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms				●	
		Normes et procédures de sécurité I&T		●			
Télécom - Réseaux		0					

Savoir-faire généraux	Animation	Animation de réunion				●	
	Audit / Sécurité	Méthodes d'analyse et d'organisation				●	
	Budget	Définition et suivi de budgets et de comptes d'exploitation					●
	Conduite de projet	Conduite de projet				●	
	Connaissance de l'entreprise	Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information					●
	Connaissance de l'offre	Connaissance du marché de la sous-traitance				●	
		Connaissance du marché de l'offre I&T					●
	Connaissance des métiers de l'entreprise	Connaissance fonctionnelle du SI					●
	Gestion des Fournisseurs/achats	Expérience des relations contractuelles I&T		●			
	Juridique	Réglementation du personnel (sociale)		●			
	Langue	Pratique de l'anglais courant				●	
	Organisation	Conception de solutions organisationnelles					●
		Sens de l'organisation et de la planification					●
	Processus métiers		0				
	Qualité	Démarche d'assurance qualité				●	
	Savoirs de base		0				
	Techniques de Management	Méthodes de management d'équipe					●
Gestion sociale					●		

			NR	U	ES
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation	Anticipation			●
	Compétences d'assistance et de service		0		
	Compétences de résolution de problèmes	Méthode			●
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité			●
		Gestion de situation			●
		Initiative			●
		Rigueur			●
	Compétences managériales	Organisation			●
		Leadership			●
	Compétences relationnelles	Travail en équipe			●

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

6 - Administration et gestion de la DSI

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

Juriste
Acheteur
Gestionnaire de RH
Contrôleur de gestion
Logisticien

Asset management, Resource broker

MISSION

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

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

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES

Contrôle de gestion

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

Ressources humaines I&T

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

Gestion administrative de la DSI : achats et aspects juridiques

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

Maintenance des équipements connexes à la DSI

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

6 - Administration et gestion de la DSI

6.3 Responsable Télécoms

MISSION

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

ACTIVITÉS ET TÂCHES

Définition et conception de l'architecture

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

Appel d'offres / Achat de services télécoms

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

Continuité de service des moyens de communication voix et données

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

Relations maîtrise d'œuvre – maîtrise d'ouvrage

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

Veille / Prospective

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

Audit / contrôle de gestion

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

PARCOURS PROFESSIONNEL

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

TENDANCES ET FACTEURS D'ÉVOLUTION

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

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

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

6.3 RESPONSABLE TÉLÉCOMS			Niveaux				
			NR	N	A	M	E
Savoir-faire système d'information	Architecture applicative et fonctionnelle		0				
	Architecture technique	Architecture des réseaux informatiques et télécoms				●	
		Architecture du si de l'entreprise		●			
	Composants matériels	Compétences relatives aux différents matériels			●		
	Conception		0				
	Développement		0				
	Gestion de données - Bases de données		0				
	Intégration		0				
	Pilotage d'activité, gouvernance	Élaboration des dispositifs, méthodes et instrumentations diverses pour sa fonction et pour les autres fonctions de pilotage (ex : tableaux de bord)				●	
	Production - Exploitation	Techniques d'installation et de maintenance de systèmes et de réseaux		●			
	Progiciel		0				
	Sécurité informatique	Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms				●	
Télécom - Réseaux	Techniques liées aux systèmes de communication					●	
Savoir-faire généraux	Animation		0				
	Audit / Sécurité	Audit et contrôle de gestion				●	
	Budget	Gestion et contrôle des coûts informatiques et de télécommunication			●		
	Conduite de projet	Conduite de projet			●		
	Connaissance de l'entreprise	Compréhension de la stratégie de l'entreprise en matière de systèmes d'information				●	
	Connaissance de l'offre	Connaissance du marché de l'offre I&T				●	
	Connaissance des métiers de l'entreprise		0				
	Gestion des Fournisseurs/achats	Méthodes de négociation				●	
	Juridique	Connaissances juridiques (droit des contrats...)			●		
	Langue	Pratique de l'anglais courant					●
	Organisation		0				
	Processus métiers		0				
	Qualité	Démarche d'assurance qualité				●	
	Savoirs de base		0				
Techniques de Management	Méthodes de management d'équipe			●			
Aptitudes comportementales	Compétences d'action et de réalisation	Anticipation				●	
	Compétences d'assistance et de service		0				
	Compétences de résolution de problèmes	Synthèse				●	
	Compétences d'efficacité personnelle	Adaptabilité				●	
		Initiative		●			
		Rigueur				●	
	Compétences managériales	Organisation				●	
	Compétences relationnelles	Communication		●			

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

ANNEXE 1

Tableaux comparatifs des compétences par emplois-métiers

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

Il y a donc trois tableaux correspondant aux :

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

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

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

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

.

Savoir-faire système d'information		Conseil en système d'information et maîtrise d'ouvrage					Support et assistance aux utilisateurs			Production, exploitation							Étude, développement et exploitation				Assistance technique interne					Administration et gestion de la DSI					
		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	2.1a	2.1b	2.2	3.1	3.3a	3.3b	3.5a	3.5b	3.6	3.7	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	5.4a	5.4b	5.5	6.1	6.1a	6.1b	6.3
		Architecture applicative, fonctionnelle		Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métiers) Environnement général du SI de l'entreprise (environnements d'exploitation de l'ERP, base de données...) Parc applicatif et de services					N M			A A A A A A A A							M M M M				M M M M N M					A M			
Architecture technique		Architecture de systèmes d'exploitation Architecture des réseaux informatiques et télécoms Architecture du SI de l'entreprise Méthodologie de développement Méthodologie de développement d'architecture					N			A A M A A A A A							N M				E A A A A A A A					A N N					
Composants matériels		Compétences relatives aux différents matériels Connectique Entretien des installations techniques Systèmes de câblage					A N			A M M A A A E A							M M M				M M M A A A					N A					
Conception		Conception, modélisation et architecture d'applications Conceptualisation et modélisation du SI Utilisation d'un atelier de génie logiciel					A			E							M M M				M M E					N					
Développement		Langages de programmation Méthodes et normes de paramétrages d'application Algorithmique Environnement de développement Environnement de développement du SI de l'entreprise Méthodes normes et outils de développement Paramétrage d'applications Techniques de développement (maquettage et prototypage, client-serveur, objet, RAD)					N			N A A A A A							E E M				A N A A A					N N					
Gestion de données Bases de données		SGBD Administration de bases de données Administration des données Environnement de base de données Méthodes de gestion des données								E E A N							N A				N N N					A					
Intégration		Intégration de logiciels Intégration de matériels Intégration de nouvelles technologies au SI Intégration de systèmes Intégration de systèmes d'exploitation					N N			N N M M M							N A E A				M E A					A A M					
Pilotage d'activité, gouvernance		Analyse des performances Élaboration des dispositifs, méthodes et instrumentations diverses pour sa fonction et pour les autres fonctions de pilotage (ex : tableaux de bord) Gestion et techniques économiques appliquées au système d'information Pilotage d'activité SI, gouvernance SI Raisonnements statistiques					M A			A A											M M M					E					
Production Exploitation		Environnements d'exploitation Gestion de production (optimisation des capacités) Gestion et exploitation des SI Méthodes, outils et normes d'exploitation Systèmes et outils de production Techniques d'installation et de maintenance de systèmes et de réseaux Techniques et outils de la production informatique					N			M* M M M M							A N N N				A N A A A					E N					
Progiciel		Module ERP Utilisation de progiciels spécialisés								A							E									N					
Sécurité informatique		Charte d'utilisation et de sécurité des SI Droits d'accès aux applications et services Évaluation et maîtrise des risques informatiques et télécoms Normes et procédures de sécurité I&T					M			M A A A A A							M N				E E E E					M A M					
Télécom Réseaux		Transferts de données informatisées Logiciels et matériels réseaux Normes et procédures associées aux réseaux Outils d'administration de réseaux Protocoles de communication Techniques d'installation physique des éléments actifs des réseaux et des télécommunications Techniques liées aux systèmes de communication Télétraitement					N A			A M M*** N A							N				N E E A A					N					
Compétences sur toutes les familles																										A					

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

N Notion A Application M Maîtrise E Expert

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

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

N Notion A Application M Maîtrise E Expert

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

U Utile E Essentiel

ANNEXE 2

Répartition des compétences élémentaires 2005 par familles

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

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

Savoir-faire système d'information 2005

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

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

Savoir-faire généraux 2005

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

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

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

Aptitudes comportementales 2005

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

ANNEXE 3

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

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

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

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

Les types 2005 utilisés sont :

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

Savoir-faire technologiques 2002 (SFT)

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

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

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

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

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

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

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

Savoir-faire généraux 2002

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

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

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

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

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

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

Aptitudes comportementales 2002

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

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

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

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