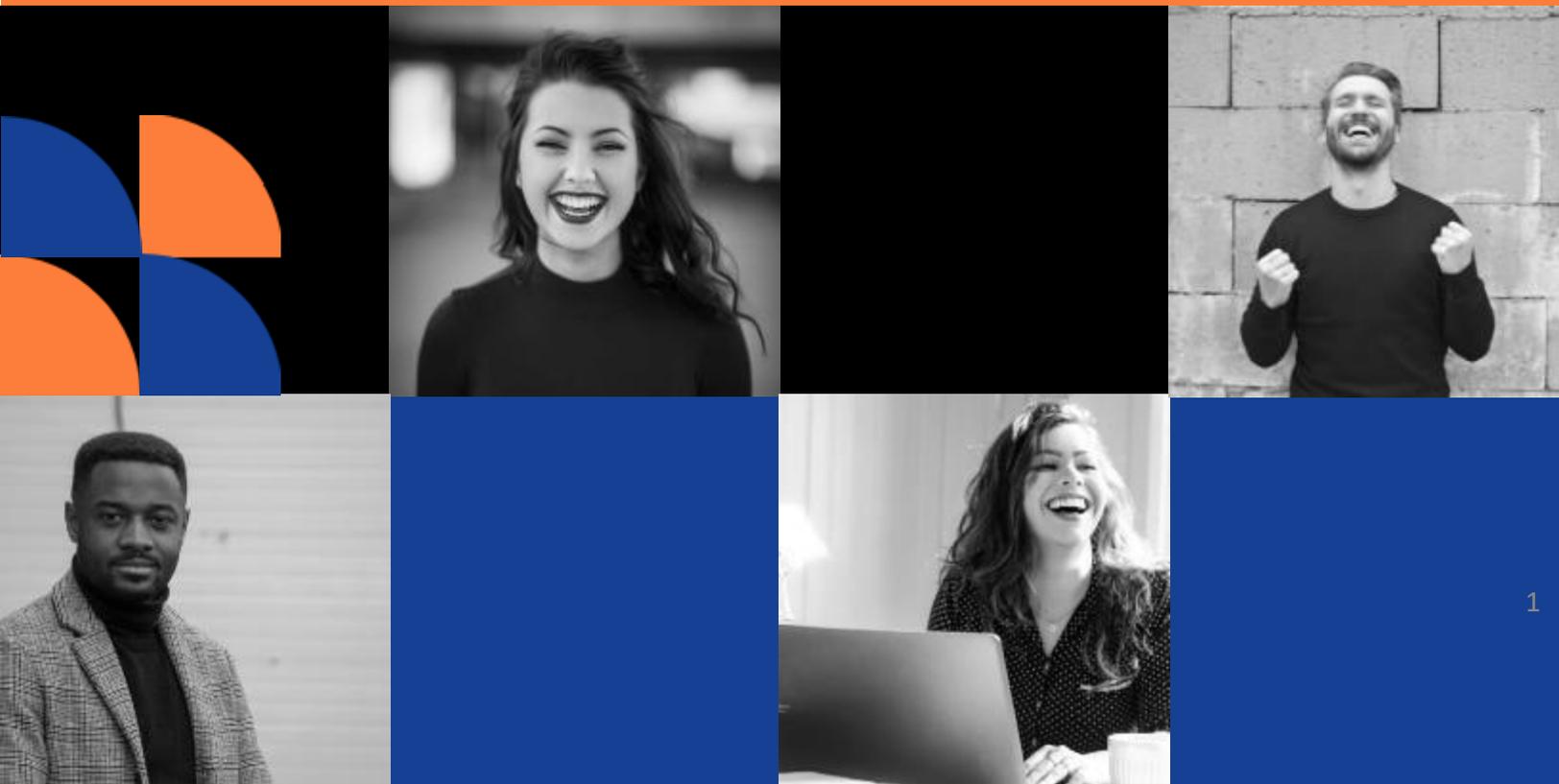


# Mon Métier de Informaticienne/Informaticien d'exploitation



# Informaticienne/Informaticien d'exploitation



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous contribuez à la maintenance des logiciels et matériels dans le respect des normes définies.

Vous contrôlez le déroulement des traitements et le fonctionnement des équipements sur le périmètre qui vous est confié.

Selon votre périmètre d'intervention, vous assurez la disponibilité 24/7 des infrastructures, données et traitements du système d'information, en relation avec les équipes de production, de développements, et systèmes et réseaux.

Vous mettez en place les actions nécessaires pour imprimer, mettre sous plis et déposer les courriers.

Vous œuvrez dans un souci constant de qualité, de sécurité et de performance dans le respect des délais impartis.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Assurer et contrôler le déroulement des traitements et de la production
- Contrôler le fonctionnement des équipements sur le périmètre confié
- Participer à la résolution des incidents en appliquant les procédures de résolution
- Favoriser la performance et la sécurité des traitements confiés
- Assurer la sécurité des personnes et des systèmes
- Respecter les normes et règles en vigueur, comprendre leur nécessité et assure leur promotion
- Soutenir le bon fonctionnement de l'activité et s'investir dans une dynamique de cohésion d'équipe

Exemples de parcours pour y parvenir : Formation informatique, expérience en suivi d'exploitation informatique, expérience en éditique industrielle

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).



# Informaticienne/Informaticien d'exploitation



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Durabilité	Apprendre à apprendre
Contrôle	Langues	Être acteur du collectif
Gestion	Qualité	Être centré client
Maintenance	SI & DATA	Être proactif
Qualité		Être responsable
Support		Faire preuve de courage
Traitement des incidents		Faire preuve de flexibilité
Travail en équipe		Faire preuve d'esprit critique
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier, récolter et synthétiser les informations nécessaires, veiller à la qualité des données exploitées</li><li>• Comprendre le contexte, l'étudier, prendre le recul nécessaire, et poser les scénaris possibles et leurs enjeux</li><li>• Formaliser la réponse adaptée au besoin, la transmettre aux interlocuteurs concernés et s'assurer de sa bonne compréhension</li></ul>
<b>Contrôle</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réaliser les contrôles inhérents au périmètre d'activité en lien avec les procédures et la réglementation en vigueur</li><li>• Identifier les actions correctives, les mettre en œuvre et assurer leur suivi</li></ul>
<b>Gestion</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre et traiter l'information, valider sa cohérence et précision</li><li>• Comprendre les procédures et utiliser les outils de gestion appropriés</li><li>• Interagir avec les interlocuteurs concernées et traiter les dossiers dans un objectif d'efficacité, de conformité et de qualité de service rendu</li><li>• Participer au reporting et transmettre les informations et éventuels dysfonctionnements</li></ul>
<b>Maintenance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etudier les dysfonctionnements fonctionnels et techniques, hierarchiser leurs importance et apporter les correctifs appropriés</li><li>• Assurer la maintenance préventive et corrective des solutions développées et remplir les documents du Système de Management de la Qualité dans un objectif de traçabilité et de conformité</li><li>• Suivre la phase de production des applications développées, garantir leur qualité et leur performance et faire évoluer les développement si besoin</li></ul>
<b>Qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traiter les opérations dans un objectif d'efficacité et de confidentialité et suivre la qualité des livrables mis en place dans les délais impartis</li><li>• Mettre en pratique les normes et règles de sécurité liées à l'activité et veiller à leur bonne application</li><li>• Contribuer activement à la qualité des prestations proposées, participer à l'amélioration des processus et définir les indicateurs de suivi pertinents</li><li>• Suivre les évolutions réglementaires dans son activité et les mettre en application en quotidien</li></ul>
<b>Support</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apporter un support efficace à l'équipe et aux clients utilisateurs en fonction des besoins</li><li>• Initier la gestion des dossiers et accompagner les différents interlocuteurs dans une approche de service rendu</li><li>• Introduire les évolutions des processus et outils en fonction des besoins identifiés</li><li>• Mettre à jour la documentation de son domaine, la diffuser et veiller à sa bonne compréhension</li></ul>



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Traitement des incidents</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyser les dysfonctionnements et incidents, leurs causes et leurs impacts, remonter l'information nécessaire auprès des services concernés</li><li>• Qualifier les événements et leur degré d'urgence, les documenter dans le système et mener les audits si nécessaire</li><li>• Identifier les actions de résolution à mettre en place et réaliser les contrôles adéquats</li><li>• Appréhender les nouvelles menaces, identifier les éventuelles failles et traiter les dysfonctionnements potentiels dans un objectif de qualité</li></ul>
<b>Travail en équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir au quotidien avec les services appropriés et entretenir une relation de qualité</li><li>• Partager son expérience, participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de l'équipe</li><li>• Transmettre les informations et participer à la bonne communication au sein de l'équipe</li><li>• Participer au bon fonctionnement de l'équipe au quotidien, être force de proposition dans un objectif d'efficacité collective</li></ul>

# Informaticienne/Informaticien d'exploitation



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
<b>Durabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères de gouvernance</li> <li>• Critères environnementaux</li> <li>• Critères sociaux</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux sociaux et sociétaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture</li> <li>• Diversité</li> <li>• Égalité</li> <li>• Handicap</li> <li>• Inclusion</li> <li>• Précarité</li> <li>• Vivre ensemble</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Climat</li> <li>• Décarbonation</li> <li>• Écologie</li> <li>• Pollution</li> <li>• Ressources naturelles</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutualisme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raison d'être et valeurs</li> <li>• Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions</li> <li>• Structure organisationnelle</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et ambitions Groupe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agora et vie mutualiste</li> </ul>
<b>Langues</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anglais</li> </ul>	
<b>Qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de la qualité</li> <li>• Normes &amp; Systèmes Qualité</li> <li>• Reporting qualité</li> </ul>
<b>SI &amp; DATA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Production informatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Langages de scripting</li> <li>• Langages de scripting nécessaires à l'activité (JCL, shells windows ou linux, ... )</li> <li>• Maîtrise ATLAS, BEM, ODIN, SARA, WEBFACO,...selon l'activité</li> <li>• Outils informatiques spécifiques nécessaires à l'activité</li> <li>• Systèmes d'exploitation</li> <li>• Systèmes d'exploitation (MVS et ses sous systèmes, Windows, Linux...)</li> </ul>

# Informaticienne/Informaticien d'exploitation



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sécurité du SI</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cybersécurité</li><li>• Politiques de sécurité et les organes de gouvernance de l'entreprise</li><li>• RGPD</li><li>• Standards en vigueur dans l'entreprise (ISO27001, PCI, Swift, ...)</li><li>• Système d'exploitation, réseau et cryptologie</li></ul>



SAVOIR ETRE	Définitions
<b>Apprendre à apprendre</b> Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'associe les feedbacks et mes analyses personnelles afin de disposer d'une vision objective de mes forces et faiblesses et définir les méthodes les plus adaptées à mon apprentissage</li><li>• Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage</li></ul>
<b>Être acteur du collectif</b> Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je sais identifier les problématiques de chacun</li><li>• Je sollicite le bon interlocuteur (interne ou externe) en cas de besoin</li></ul>
<b>Être centré client</b> Capacité à mettre le client externe comme interne au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions</li><li>• J'adapte ma posture en fonction de la personne en face</li></ul>
<b>Être proactif</b> Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème - Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'anticipe les besoins et les attentes des clients et des collègues</li><li>• J'identifie les risques potentiels et prends des mesures préventives</li><li>• J'anticipe les différentes solutions envisageables et j'adapte mes préconisations en fonction des événements</li></ul>
<b>Être responsable</b> Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence</li><li>• Je suis autonome</li><li>• Je prends de la hauteur sur les situations</li></ul>
<b>Faire preuve de courage</b> Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je fais face aux objections et accepte les défis</li><li>• En cas de désaccord, je canalise la situation et répond de manière appropriée</li></ul>



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Faire preuve de flexibilité</b></p> <p>Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'adapte mon approche en fonction des besoins des clients et des collègues</li><li>• Je m'adapte aux nouveaux processus de travail ou aux nouvelles technologies</li><li>• J'accepte les commentaires constructifs et en tire des leçons pour améliorer mes performances</li></ul>
<p><b>Faire preuve d'esprit critique</b></p> <p>Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacité à mobiliser ses savoirs sur des opérations simples en autonomie</li><li>• Capacité à reformuler et à transmettre à un niveau supérieur les opérations nécessitant une connaissance plus avancée</li></ul>
<p><b>Porter nos valeurs</b></p> <p>Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur – et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je connais les lignes de conduites prônées par le groupe</li><li>• Je comprends les implications de cet engagement dans mon quotidien</li><li>• J'applique les valeurs du groupe au quotidien</li></ul>
<p><b>Savoir communiquer</b></p> <p>Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je sais m'exprimer de façon claire à l'écrit et à l'oral</li><li>• Je prends en compte la communication non-verbale</li><li>• Je reformule en cas de besoin</li></ul>