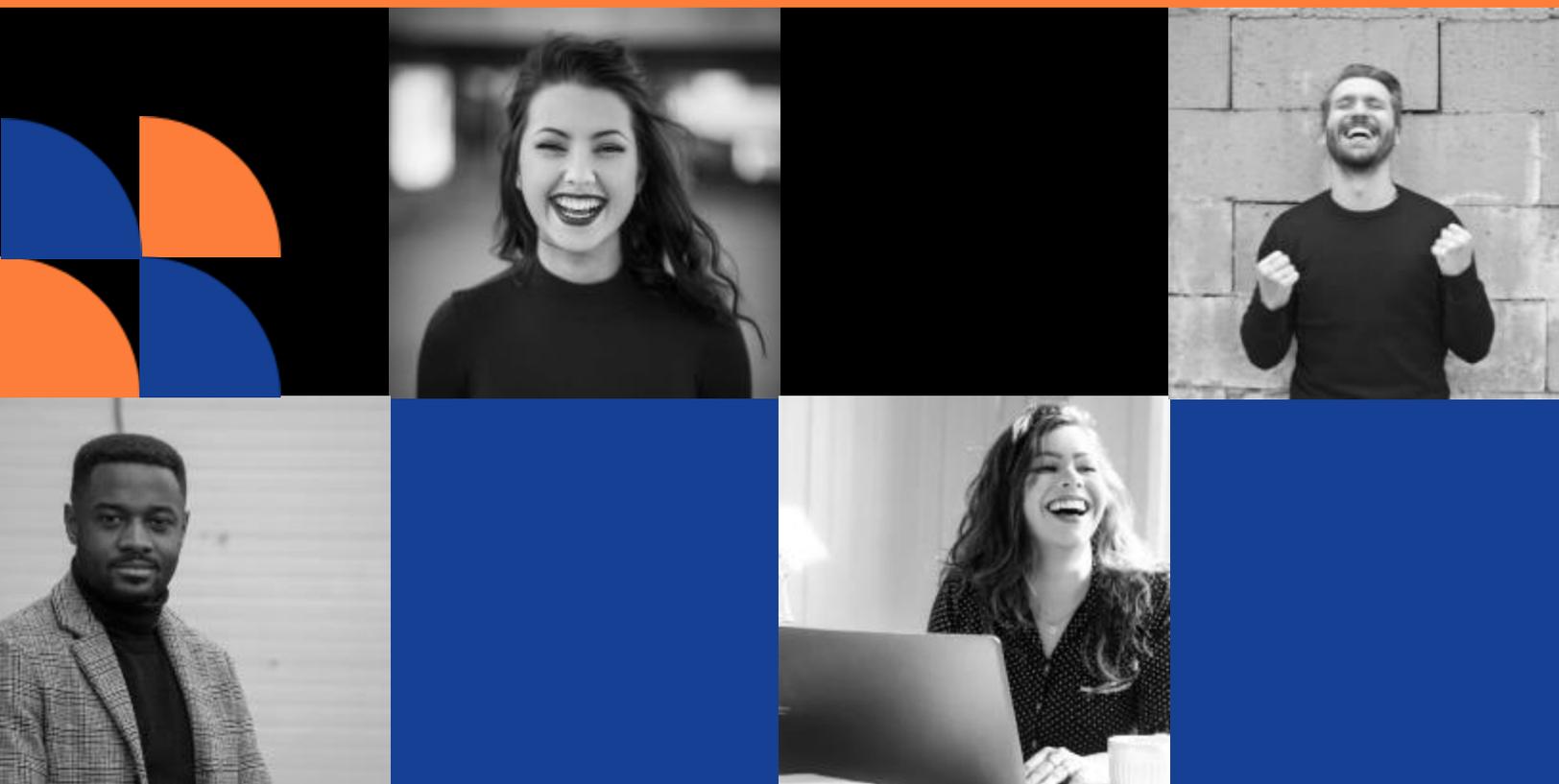
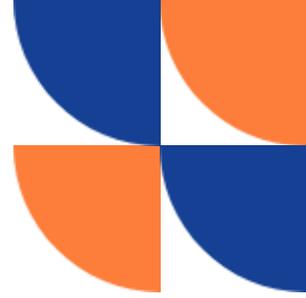


Mon Métier

d'Informaticien/Informaticienne
d'exploitation



Informaticien/Informaticienne 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

- Contrôler le déroulement des traitements
- 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, suivi d'exploitation informatique en horaires postés, expérience en éditique industrielle

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Exploitation informatique, Gestion d'applications, Support Assistance en informatique





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



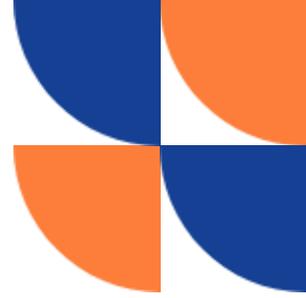
SAVOIR-FAIRE	Définitions
Contrôle	<ul style="list-style-type: none">• Réaliser les contrôles inhérents au périmètre d'activité en lien avec les procédures et la réglementation en vigueur• Identifier les actions correctives, les mettre en œuvre et assurer leur suivi
Gestion	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre et traiter l'information, valider sa cohérence et précision• Comprendre les procédures et utiliser les outils de gestion appropriés• Intéragir avec les interlocuteurs concernées et traiter les dossiers dans un objectif d'efficacité, de conformité et de qualité de service rendu• Participer au reporting et transmettre les informations et éventuels dysfonctionnements
Maintenance	<ul style="list-style-type: none">• Etudier les dysfonctionnements fonctionnels et techniques, hiérarchiser leurs importance et apporter les correctifs appropriés• 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• Suivre la phase de production des applications développées, garantir leur qualité et leur performance et faire évoluer les développement si besoin
Qualité	<ul style="list-style-type: none">• Traiter les opérations dans un objectif d'efficacité et de confidentialité et suivre la qualité des livrables mis en place dans les délais impartis• Mettre en pratique les normes et règles de sécurité liées à l'activité et veiller à leur bonne application• Contribuer activement à la qualité des prestations proposées, participer à l'amélioration des processus et définir les indicateurs de suivi pertinents• Suivre les évolutions réglementaires dans son activité et les mettre en application en quotidien



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Support	<ul style="list-style-type: none">• Apporter un support efficace à l'équipe et aux clients utilisateurs en fonction des besoins• Initier la gestion des dossiers et accompagner les différents interlocuteurs dans une approche de service rendu• Introduire les évolutions des processus et outils en fonction des besoins identifiés• Mettre à jour la documentation de son domaine, la diffuser et veiller à sa bonne compréhension
Traitement des incidents	<ul style="list-style-type: none">• Analyser les dysfonctionnements et incidents, leurs causes et leurs impacts, remonter l'information nécessaire auprès des services concernés• Qualifier les événements et leur degré d'urgence, les documenter dans le système et mener les audits de sécurité si nécessaire• Identifier les actions de résolution à mettre en place et réaliser les contrôles adéquats• Appréhender les nouvelles menaces, identifier les éventuelles failles et traiter les dysfonctionnements potentiels dans un objectif de qualité
Travail en équipe	<ul style="list-style-type: none">• Interagir au quotidien avec les services appropriés et entretenir une relation de qualité• Partager son expérience, participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de l'équipe• Transmettre les informations et participer à la bonne communication au sein de l'équipe• Participer au bon fonctionnement de l'équipe au quotidien, être force de proposition dans un objectif d'efficacité collective



SAVOIRS	Compétences	Détails
Durabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Critères ESG 	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
	<ul style="list-style-type: none"> • Enjeux sociaux et sociétaux 	Culture Diversité Égalité Handicap Inclusion Précarité Vivre ensemble
	<ul style="list-style-type: none"> • Environnement 	Climat Ecologie
	<ul style="list-style-type: none"> • Mutualisme 	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	<ul style="list-style-type: none"> • Politique & Ambitions Groupe 	Agora et vie mutualiste
Langues	<ul style="list-style-type: none"> • Anglais 	
Middle & Back Office	<ul style="list-style-type: none"> • Bureautique hors Pack Office 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Outils et procédures de gestion 	Outils de gestion Procédures de gestion
Modélisation	<ul style="list-style-type: none"> • Modélisation informatique 	Développement de modèles informatiques Modèles de modélisation informatique
Qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Pilotage Qualité 	Gestion de la qualité Normes & Systèmes Qualité Reporting Qualité



SAVOIRS	Compétences	Détails
SI & DATA	<ul style="list-style-type: none"> Assistance utilisateurs 	Assistance à l'utilisation de InfoAssist (outil d'extraction drag & drop) et à la production de fichiers FIP
	<ul style="list-style-type: none"> Automatisation des développements 	Mise en production de requêtes FOCUS via l'outil ATLAS Veille/contrôle de la bonne exécution des dispositifs commerciaux (DAC, ACEM)
	<ul style="list-style-type: none"> Business Analyse 	Connaissance des différentes offres (banque et filiales) Connaissance des données flux C/C et contrats Connaissance du SIO Statistiques descriptives, analyses bivariées Stratégie Marketing et Commerciale
	<ul style="list-style-type: none"> Data Science 	Analyses/Reporting dynamiques Connaissance des données flux C/C et contrats Connaissance du SIO Data Management/Pré-processing (préparation bases de données) Deep Learning Développement de modèles prédictifs Méthode d'échantillonnage Sélection de variables (prédicteurs à intégrer dans un modèle) Statistiques descriptives, analyses bivariées, arbres de décision Suivi des modèles prédictifs/ciblages Data science Suivi des performances des ciblage Data science Text Mining Veille technologique
	<ul style="list-style-type: none"> Expertise BI 	Connaissance du SIDU Connaissance du SIO Expertise Data (données contrats, flux, bilancielle, etc.) Optimisation des requêtes en langage FOCUS WebFOCUS/InfoAssist
	<ul style="list-style-type: none"> MOA informatique 	
	<ul style="list-style-type: none"> Suivi de performance 	Analyses/Reporting dynamiques Suivi des performances des ciblage
	<ul style="list-style-type: none"> Web Analyse 	Analyses/Reporting dynamiques Dashboarding Tracking

Informaticien/Informaticienne d'exploitation



SAVOIRS	Compétences	Détails
Stratégie	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie d'entreprise 	Stratégie de croissance Stratégie de gouvernance Stratégie d'innovation
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie des systèmes d'information 	Stratégie Data Stratégie Digitale Stratégie IT
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Règlementation HSE 	Normes HSE
	<ul style="list-style-type: none"> Secours à la personne 	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation
	<ul style="list-style-type: none"> Sécurité des biens et des personnes 	Conditions d'accès dans les locaux Discrétion Dispositif d'urgence Dispositifs de protection Environnement de travail N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité Vigilance VIGIPIRATE
	<ul style="list-style-type: none"> Sécurité Incendie 	Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs

Informaticien/Informaticienne d'exploitation



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Apprendre à apprendre</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none">• J'identifie les moyens d'améliorer mes méthodes d'apprentissage• Je sollicite le feedback• Je mémorise avec succès de nouvelles connaissances
<p>Être acteur du collectif</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je sais identifier les problématiques de chacun• Je sollicite le bon interlocuteur (interne ou externe) en cas de besoin
<p>Être centré client</p> <p>Capacité à mettre le client 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</p>	<ul style="list-style-type: none">• J'identifie les leviers pour satisfaire mon interlocuteur externe et interne• Je suis attentif et patient
<p>Être proactif</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none">• J'anticipe les besoins et les attentes des clients et des collègues• J'identifie les risques potentiels et prends des mesures préventives• J'anticipe les différentes solutions envisageables et j'adapte mes préconisations en fonction des événements
<p>Être responsable</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je connais les principaux leviers d'action pour améliorer la performance de mon activité• Je suis volontaire au quotidien
<p>Faire preuve de courage</p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je fais face aux objections et accepte les défis• En cas de désaccord, je canalise la situation et répond de manière appropriée

Informaticien/Informaticienne d'exploitation



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Faire preuve de flexibilité</p> <p>Capacité de 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">• J'adapte mon approche en fonction des besoins des clients et des collègues• Je m'adapte aux nouveaux processus de travail ou aux nouvelles technologies• J'accepte les commentaires constructifs et en tire des leçons pour améliorer mes performances
<p>Faire preuve d'esprit critique</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. Etre poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les évènements</p>	<ul style="list-style-type: none">• "J'identifie les informations manquantes à la compréhension du sujet et nécessaires à la prise de décision"• Je mets en œuvre les moyens pour les collecter et les organiser
<p>Porter nos valeurs</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">• Je connais les lignes de conduites prônées par le groupe• Je comprends les implications de cet engagement dans mon quotidien• J'applique les valeurs du groupe au quotidien
<p>Savoir communiquer</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">• Je sais m'exprimer de façon claire à l'écrit et à l'oral• Je prends en compte la communication non-verbale• Je reformule en cas de besoin