

## Fonction

# ENCADRANT INFORMATIQUE IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [ENCADRANT INFORMATIQUE IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER INFORMATIQUE IV.A \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT INFORMATIQUE III.2 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT INFORMATIQUE III.3 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT SUPPORT III.1 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT SUPPORT III.2 \(H/F\)](#)
- [ENCADRANT SUPPORT III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE INFORMATIQUE \(SF\) IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER INFORMATIQUE IV.B \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Encadre une équipe d'exploitation (management de proximité) qui peut-être notamment composée de Pilotes d'exploitation, d'Intégrateurs sur plateformes, de Conseillers support et d'Administrateurs informatiques.

## Missions

- Garantir la qualité des travaux et les résultats de son équipe
- Assurer sur le court et moyen terme le fonctionnement des ressources informatiques au niveau de disponibilité, de performance, de qualité et de sécurité attendu.
- Contribuer à la résolution des incidents dans les délais les plus courts possibles et à l'amélioration des processus de l'exploitation (Support au service).

### ACTIVITES PRINCIPALES

#### 1. Organise les activités de son équipe

- Etablit les plannings de travail des membres de l'équipe.
- Veille à l'application et au respect des normes et règles de l'exploitation, de la qualité et de la sécurité.
- Veille au bon déroulement des activités dont il est responsable, et notamment au respect des délais et de la qualité attendue.

#### 2. Anime son équipe

- Mobilise, responsabilise et fédère son équipe.
- Effectue la communication auprès de son équipe (communication d'entreprise, communication sur l'évolution informatique).
- Évalue la performance des membres de son équipe.
- Accueille et informe les nouveaux arrivants.

#### 3. Conduit les opérations

- Planifie et répartit la charge de travail.
- Coordonne les relations avec le support technique et les tierces maintenances.
- Améliore les processus de conduite des opérations.
- Propose des améliorations pour les infrastructures opérationnelles.

#### 4. Apporte assistance et expertise à son équipe

- Organise le maintien à niveau technique des membres de son équipe (connaissance des normes, règles, des applications...).
- Assiste son équipe dans les tâches les plus compliquées.
- Caractéristiques et complexité du périmètre d'action (projet, application, portefeuille client...).
- Est responsable d'un domaine d'activité stratégique ou sensible pour l'entreprise
- Doit prendre des décisions plus importantes en terme d'impact pour l'entreprise.

- Réalise des projets transversaux hors sphère de responsabilité usuelle.
- Propose et assure la collecte des indicateurs de suivi.
- Propose les améliorations de processus.

Dimension managériale (hiérarchique et/ou fonctionnelle)

- Encadre une équipe d'environ 8 à 15 personnes comprenant des pilotes d'exploitation de niveau 3.3 ou bien une équipe plus importante en terme de taille.
- Propose des améliorations des méthodes de travail ou de la performance de son entité (gains économiques, solutions alternatives...).

## Compétences

### Comportementales Socles

#### Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

#### Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

#### Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

#### Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

## Cyber Sécurité

### Politiques de cybersécurité

Créer, intégrer et appliquer des politiques qui répondent aux objectifs de sécurité de l'organisation. Maîtriser le corpus documentaire cybersécurité existant.

## Efficacité professionnelle

### Transfert de compétences

Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

## Projet

### Conduite du changement

Accompagner les transformations induites par la mise en oeuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

## Relation Client

### Contractualisation et suivi de la relation client interne/externe

Proposer un suivi du contrat de service, avec des indicateurs pertinents pour le client. Suivre la relation client sous tous les axes (qualité de service, facturation, commande. . .) sur la base des éléments contractualisés et avec les outils appropriés (CRM...).

## **Techniques SI**

### **Gestion des incidents et des problèmes**

Identifier et qualifier les incidents et les problèmes. Maîtriser la méthode ITIL / GDI. Gérer la résolution des incidents (Priorisation/arbitrage, mobilisation des moyens et compétences nécessaires, escalade, activation mode dégradé. . .). Réaliser un rapport sur les incidents et les problèmes dans le cadre des processus et contrats définis.

### **Pilotage des activités**

Maîtriser la gestion des flux et des volumes d'activité en fonction des ressources matérielles et humaines disponibles, capacity planning. . .

### **Actions d'animation, de communication et d'accompagnement**

Connaître les règles de communication interne et de conduite de réunion (Comité de pilotage, Comité de projet. . .)

### **Technologies et solutions de l'architecture technique et de production**

Connaitre les technologies et solutions suivantes : - Solutions de développement logiciel (plateforme IDE Eclipse, intégration continue. . .) - Solutions du Décisionnel (Powercenter, BOXI, BI,...) et du domaine digital (Big Data) - Interfaces (ETL, API, Exposition de Services, temps réel. . .) - Réseaux, impression, services de messagerie, bus applicatif. . . - Solutions d'infrastructures (socles scalables et performants, cloud management) - Solutions réseaux (DSL, ATM, RNIS, 3G, offres opérateurs télécom. . .) - Solutions de bases de données et d'échange de données (structurées et non structurées) Concevoir, créer et déployer les infrastructures Big Data - Solutions d'archivage et de stockage (SAN, NAS, Baie et Interco. . .) - Solutions de déploiement, d'ordonnancement et de supervision - Solutions de virtualisation et d'automatisation (Cloud computing, SaaS, PaaS, IaaS. . .)

### **Méthodes et outils de conduite de projet**

Méthodes et outils de conduite de projet

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

## **Répartition des effectifs**

- □  
Groupe - siège
- □  
Banque postale

## **Effectif de la fonction**

De 10 à 49