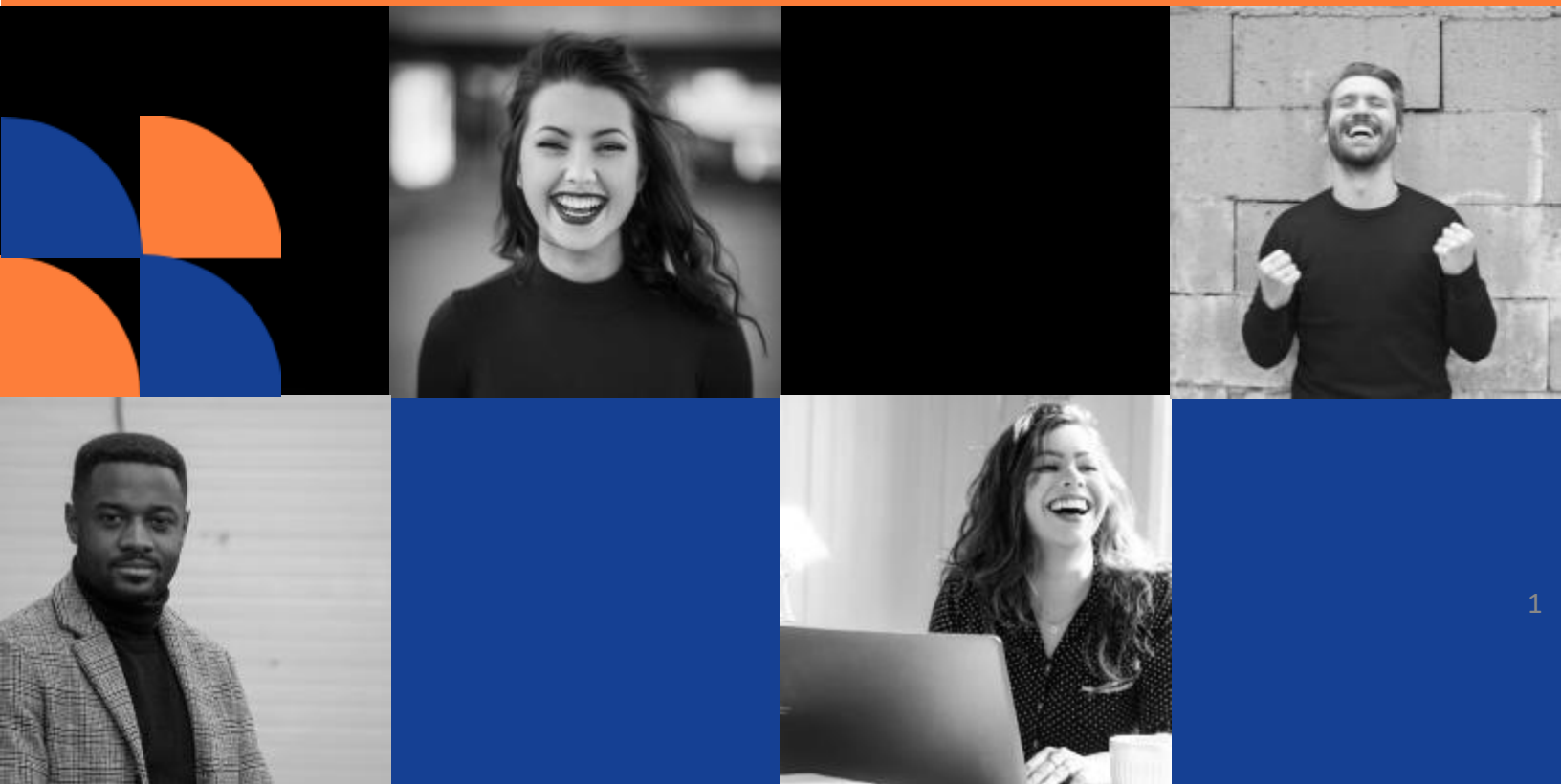


Mon Métier de Informaticienne/Informaticien support assistance



Informaticienne/Informaticien support assistance



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous participez à la disponibilité 24/7 du système d'information. Dans ce cadre, vous prenez en charge, traitez ou escaladez les questions, alertes et dysfonctionnements en provenance des utilisateurs ou de la supervision concernant le matériel mis à la disposition des utilisateurs du groupe, l'infrastructure du système d'information (agences, sièges et datacenters) et les applications informatiques.

Pour les fonctions propres à la salle des marchés, vous pouvez réaliser l'installation, le déménagement ou le remplacement de matériel ou encore développer des scripts pour des logiciels spécifiques.

VOS RESPONSABILITÉS

- Contrôler le fonctionnement des équipements sur le périmètre confié
- Qualifier le besoin d'assistance, rechercher et retranscrire dans les outils tout élément utile à la résolution du problème
- Conseiller l'utilisateur sur les solutions à mettre en œuvre
- Participer à la résolution des incidents en appliquant les procédures de résolution et en impliquant d'autres équipes si nécessaire
- Contribuer à l'évolution des procédures et indicateurs qualité pour anticiper les dysfonctionnements par la mise en place d'actions préventives
- Respecter les normes et règles en vigueur, comprendre leur nécessité et assurer leur promotion
- Assurer la sécurité du système d'information

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience dans les métiers du support utilisateur (informatique ou banque-assurance)

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



Informaticienne/Informaticien support assistance



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

Informaticienne/Informaticien support assistance



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	• Identifier, récolter et synthétiser les informations nécessaires, veiller à la qualité des données exploitées • Comprendre le contexte, l'étudier, prendre le recul nécessaire, et poser les scénaris possibles et leurs enjeux • Formaliser la réponse adaptée au besoin, la transmettre aux interlocuteurs concernés et s'assurer de sa bonne compréhension
Contrôle	• 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	• Comprendre et traiter l'information, valider sa cohérence et précision • Comprendre les procédures et utiliser les outils de gestion appropriés • Interagir 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	• Conduire les plans de maintenance et de contrôles optimum sur le périmètre dans un triple objectif de qualité, de performance et de pérennité • Identifier toutes les implications et incidences techniques, organisationnelles et économiques d'un choix d'architecture ou d'infrastructure • Garantir de façon permanente la sécurité du socle technique • Anticiper, connaître et traiter efficacement et de façon pérenne les dysfonctionnements possibles
Orientation client interne	• Entretenir une relation de proximité, mettre à disposition son expertise au service de son périmètre et développer son réseau professionnel • S'intéresser au client et à son environnement, comprendre ses spécificités et ses enjeux, l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs • Mobiliser les moyens et compétences adaptées au contexte et apporter le soutien approprié dans un objectif de qualité de service personnalisée • Se positionner au niveau de l'interlocuteur, entretenir et faire vivre une relation d'équité centrée sur la satisfaction
Qualité	• 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

Informaticienne/Informaticien support assistance



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Support	• S'assurer de la qualité et de la pertinence du support apporté à l'équipe et aux clients utilisateurs • Initier le traitement des dossiers, suivre leur gestion et accompagner les différents interlocuteurs dans un objectif de qualité et d'efficacité • Porter les évolutions des process et des outils et participer à leur mise en œuvre • Concevoir la documentation adaptée aux besoins dans son domaine, faciliter sa compréhension et animer sa communication
Traitement des incidents	• 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 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	• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, identifier et mobiliser les spécialisations adéquates dans un objectif d'efficacité • S'investir dans la dynamique d'équipe, participer à la qualité des informations transmises et s'engager dans le bon fonctionnement au quotidien • Partager son expérience, transmettre son savoir et contribuer au développement des compétences de l'équipe • Développer et entretenir un réseau interne basé sur la confiance et la qualité de la relation

Informaticienne/Informaticien support assistance



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
Durabilité	• Critères ESG	• Critères de gouvernance • Critères environnementaux • Critères sociaux
	• Enjeux sociaux et sociétaux	• Culture • Diversité • Égalité • Handicap • Inclusion • Précarité • Vivre ensemble
	• Environnement	• Climat • Décarbonation • Écologie • Pollution • Ressources naturelles
	• Mutualisme	• Raison d'être et valeurs • Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions • Structure organisationnelle
	• Politique et ambitions Groupe	• Agora et vie mutualiste
Langues	• Anglais	
Middle & back office	• Bureautique hors Pack Office	
	• Bureautique Pack Office	• Gestion de données - ACCES • Messagerie - OUTLOOK • Publication - POWERPOINT • Tableur - EXCEL • Traitement de texte - WORD
	• Outils et procédures de gestion	• Outils de gestion • Procédures de gestion
Qualité	• Pilotage qualité	• Gestion de la qualité • Normes & Systèmes Qualité • Reporting qualité

Informaticienne/Informaticien support assistance



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
SI & DATA	• Production informatique	• BEM, ODIN, SARA, ORDI, PXE, METEO, RESNEW, NASA... • Outils métiers • Réseau, MVS, Webfarm, Cloud... • Sous systèmes • Systèmes d'exploitation • Systèmes d'exploitation (MVS et ses sous systèmes, Windows, Linux...)
	• Sécurité du SI	• Cybersécurité • Politiques de sécurité et les organes de gouvernance de l'entreprise • Procédures liées aux incidents de sécurité suspectés ou avérés • RGPD • Standards en vigueur dans l'entreprise (ISO27001, PCI, Swift, ...) • Système d'exploitation, réseau et cryptologie

Informaticienne/Informaticien support assistance



SAVOIR ETRE	Définitions
Apprendre à apprendre 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	• 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 • Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage
Être acteur du collectif 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	• Je sais identifier les problématiques de chacun • Je sollicite le bon interlocuteur (interne ou externe) en cas de besoin
Être centré client 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	• Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions • J'adapte ma posture en fonction de la personne en face
Être proactif 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	• Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant • Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices
Être responsable 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	• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence • Je suis autonome • Je prends de la hauteur sur les situations
Faire preuve de courage Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit	• Je fais face aux objections et accepte les défis • En cas de désaccord, je canalise la situation et répond de manière appropriée



SAVOIR ETRE	Définitions
Faire preuve de flexibilité 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	• Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes • Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail • Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents • J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain
Faire preuve d'esprit critique 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	• Capacité à mobiliser ses savoirs sur des opérations simples en autonomie • Capacité à reformuler et à transmettre à un niveau supérieur les opérations nécessitant une connaissance plus avancée
Porter nos valeurs 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	• 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
Savoir communiquer Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie	• Je sais faire preuve d'empathie • Je m'adapte à mon interlocuteur • Je choisis le canal de communication pertinent