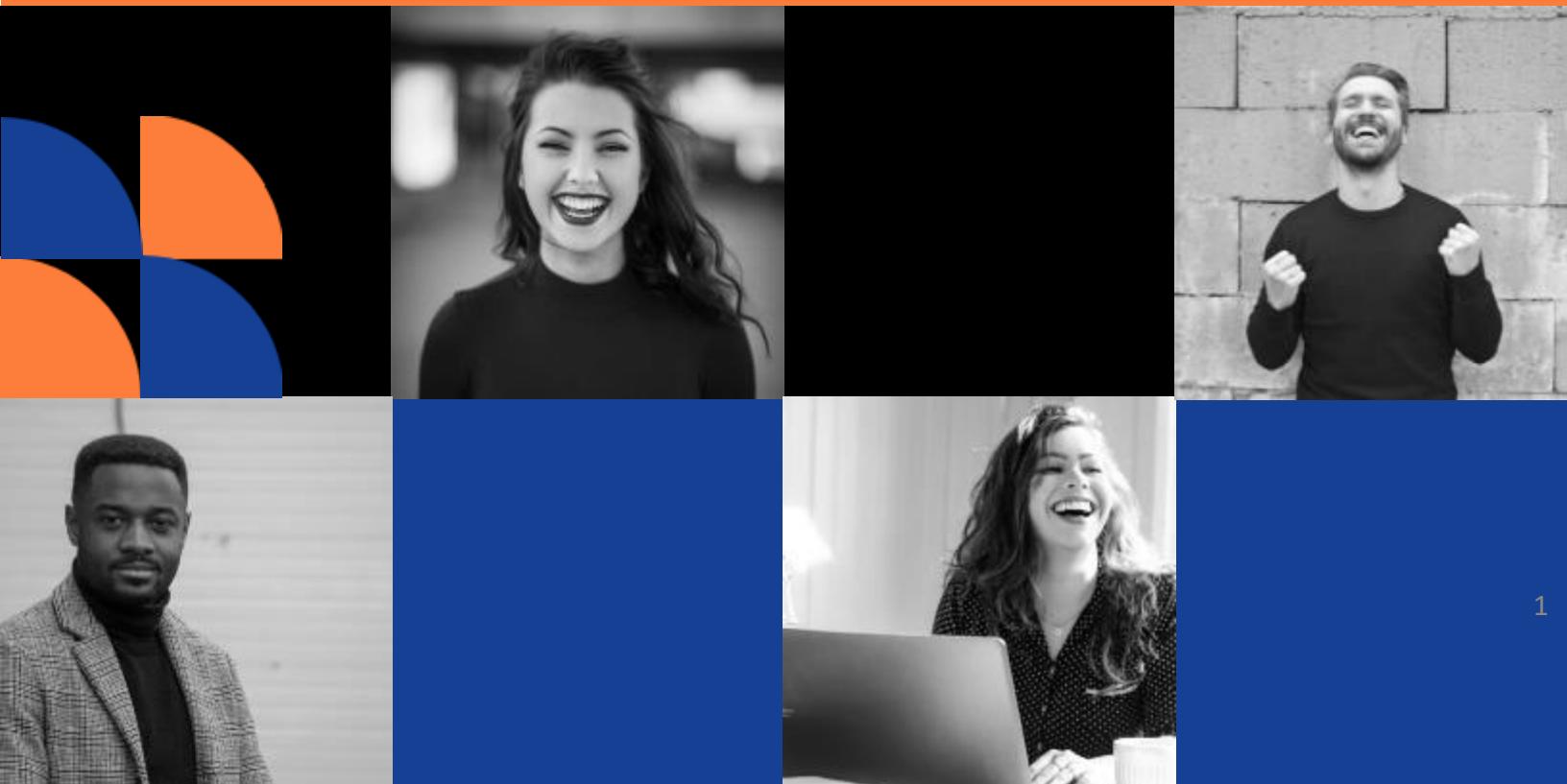


# Mon Métier de Logisticienne/Logisticien informatique



# Logisticienne/Logisticien informatique

## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Support clé du bon fonctionnement des activités, vous êtes en charge du déploiement des matériels informatiques et logiciels dans le groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Vous vous assurez de la conformité des solutions mises en œuvre, vous traitez les demandes de déploiement sur votre périmètre et gérez les renouvellements des matériels en étroite relation avec les entités informatiques, les correspondants et les clients. Vous participez activement à la mise à jour des référentiels et à l'optimisation des process dans une démarche d'amélioration continue au service de l'expérience utilisateurs.

En fonction des besoins, vous pilotez également des projets de remplacement et de déploiement de matériel informatique.

Par votre approche et votre action, vous portez la raison d'être et les valeurs du Groupe, et veillez à leur respect et leur rayonnement dans vos missions.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Traiter les demandes de déploiement de matériel sur son périmètre d'activité
- Gérer les matériels et assurer leur renouvellement dans une démarche d'optimisation des solutions mises en œuvre
- Gérer le cycle de vie des produits sur son périmètre en veillant à une gestion optimale des stocks
- Participer au suivi de la facturation et des contrats
- Mettre à jour les référentiels liés aux solutions déployées
- Contrôler, suivre et gérer la tarification

- Traiter les anomalies, assurer le suivi des stocks et la mise à jour des catalogues
- Participer à l'évolution des dispositifs opérationnels et des processus
- Piloter et mettre en œuvre les projets logistiques avec les différents acteurs concernés
- Participer à des projets d'amélioration en lien avec l'organisation et l'efficacité opérationnelle de l'entité
- Suivre les indicateurs, rendre compte et communiquer en veillant à la fiabilité des données transmises
- Entretenir un réseau de qualité au service des projets, de l'activité et de leur développement
- Se former et développer ses compétences pour consolider sa légitimité et son rôle au profit des activités logistiques

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience dans les métiers de la logistique et de la gestion de projets

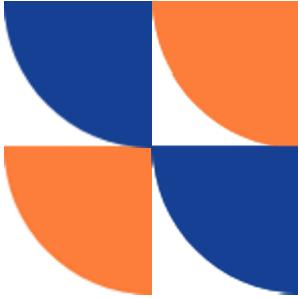
Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).



# Logisticienne/Logisticien informatique

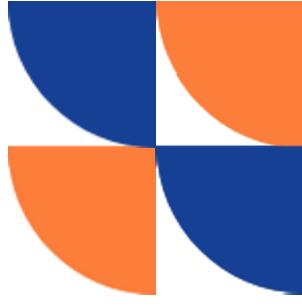
LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Achats et logistique	Achats logistiques	Apprendre à apprendre
Conduite de projet	Durabilité	Être acteur du collectif
Maîtrise de risque	Langues	Être centré client
Orientation client interne	Middle & back office	Être proactif
Planification	Qualité	Être responsable
Qualité	Sécurité	Faire preuve de flexibilité
Relations fournisseurs	SI & DATA	Faire preuve d'esprit critique
Reporting		Porter nos valeurs
Travail en équipe		Savoir communiquer

# Logisticienne/Logisticien informatique



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Achats et logistique</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gérer le cycle de vie des produits en fonction des enjeux en s'assurant de leur conformité avec les procédures et normes internes</li><li>• Anticiper le renouvellement de matériel, chiffrer le besoin sur son périmètre et gérer les commandes avec un double objectif de qualité de service et d'efficacité</li><li>• Organiser les plannings d'intervention dans une démarche de mutualisation, de respect des délais et des contraintes des utilisateurs</li><li>• Optimiser le réapprovisionnement des stocks en intégrant les changements de tarification et les risques de ruptures de stock</li></ul>
<b>Conduite de projet</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Définir le périmètre, les moyens et le calendrier du projet dans un objectif d'efficacité et de qualité</li><li>• Poser les jalons, identifier la méthodologie et coordonner les missions avec une gestion raisonnée des ressources et des moyens</li><li>• Mettre en œuvre les étapes du projet, assurer leur bon déroulement et garantir la qualité des livrables jusqu'au déploiement</li><li>• Assurer l'interface avec les différents acteurs du projet, communiquer son avancement et partager les risques potentiels dans une dynamique de performance</li></ul>
<b>Maîtrise de risque</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prendre en charge des missions de contrôle et de conformité des activités de l'entité et veiller au respect de la réglementation</li><li>• Garantir l'intimité numérique et la sécurité des données, intégrer les exigences de sécurité informatique et signaler et prendre les mesures de prévention le cas échéant</li><li>• Renseigner les outils de suivi des risques, participer à la mise à jour des dispositifs réglementaires et veiller à leur bonne intégration dans les procédures en vigueur</li><li>• Accompagner l'équipe et le Management dans une gestion optimisée du risque à l'échelle de l'entité pour sécuriser l'activité</li></ul>
<b>Orientation client interne</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'intéresser à son client et ses parties prenantes, comprendre leurs objectifs et leurs enjeux et intégrer la complexité du besoin</li><li>• Se positionner au service du besoin, être proactif et apporter son soutien dans une logique de co-construction et de performance collective</li><li>• Mobiliser les moyens et ressources appropriés, mettre à disposition son expertise et animer une relation de proximité</li><li>• Se placer au niveau de l'interlocuteur et de ses parties prenantes, garantir la qualité du service proposé et veiller à la satisfaction client</li></ul>
<b>Planification</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organiser et gérer les différentes étapes du projet en lien avec les besoins et contraintes</li><li>• Planifier et coordonner les interventions, veiller au respect de la conformité et des délais</li><li>• Mettre en œuvre et suivre le bon déroulement de chaque étape dans un objectif d'efficacité</li></ul>

# Logisticienne/Logisticien informatique



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Qualité	<ul style="list-style-type: none"><li>Structurer des propositions adaptées et performantes, garantir la qualité des livrables dans le respect de la conformité et des normes en vigueur</li><li>S'appuyer sur des indicateurs fiables, veiller au respect de la méthodologie et des procédures de contrôle pour garantir la pertinence des contrôles</li><li>Respecter et mettre en pratique la démarche qualité tout au long des étapes du projet ou de l'action menée</li><li>Intégrer les évolutions réglementaires des activités de son périmètre et les mettre en application en quotidien</li></ul>
Relations fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"><li>Réaliser le sourcing, lancer les appels d'offres et contractualiser la relation fournisseur dans un objectif de qualité et d'efficience</li><li>Partager le besoin et les objectifs, mobiliser les parties prenantes et veiller à la bonne compréhension et à la qualité de la prestation dans le respect des délais</li><li>Évaluer les fournisseurs, mener des actions d'amélioration continue du portefeuille et piloter les relations dégradées et mesures correctrices</li><li>Entretenir une relation de confiance avec les fournisseurs et clients internes, favoriser la fidélisation dans une démarche de proximité, de performance et de co-construction</li></ul>
Reporting	<ul style="list-style-type: none"><li>Identifier les indicateurs pertinents et construire des tableaux de bord permettant un reporting éclairant</li><li>Produire des reportings réguliers en veillant à la fiabilité des informations transmises</li><li>Assurer la remontée d'informations, sensibiliser, alerter et aiguiller en fonction des besoins</li></ul>
Travail en équipe	<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>

# Logisticienne/Logisticien informatique

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>Achats logistiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Approvisionnements</li><li>• Pilotage logistique</li><li>• Critères ESG</li><li>• Enjeux sociaux et sociétaux</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion des stocks</li><li>• Gestion des approvisionnements</li><li>• Systèmes de pilotage de la chaîne logistique</li><li>• Critères de gouvernance</li><li>• Critères environnementaux</li><li>• Critères sociaux</li><li>• Culture</li><li>• Diversité</li><li>• Égalité</li><li>• Handicap</li><li>• Inclusion</li><li>• Précarité</li><li>• Vivre ensemble</li></ul>
<b>Durabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Environnement</li><li>• Mutualisme</li><li>• Politique et ambitions Groupe</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Climat</li><li>• Décarbonation</li><li>• Écologie</li><li>• Pollution</li><li>• Ressources naturelles</li><li>• Raison d'être et valeurs</li><li>• Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions</li><li>• Structure organisationnelle</li><li>• Agora et vie mutualiste</li></ul>
<b>Langues</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anglais</li></ul>	
<b>Middle &amp; back office</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bureautique hors Pack Office</li><li>• Bureautique Pack Office</li><li>• Outils et procédures de gestion</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion de données - ACCES</li><li>• Messagerie - OUTLOOK</li><li>• Publication - POWERPOINT</li><li>• Tableur - EXCEL</li><li>• Traitement de texte - WORD</li><li>• Outils de gestion</li><li>• Procédures de gestion</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>Sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• PSH</li></ul>	

# Logisticienne/Logisticien informatique

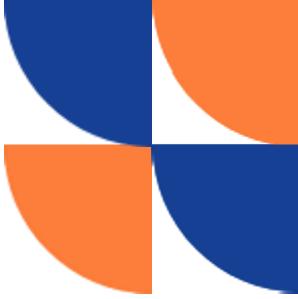
Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réglementation HSE</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normes HSE</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Secours à la personne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consignes de sécurité</li><li>• N° d'urgence</li><li>• SST</li><li>• Techniques et procédures d'évacuation</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sécurité des biens et des personnes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conditions d'accès dans les locaux</li><li>• Discréption</li><li>• Dispositif d'urgence</li><li>• Dispositifs de protection</li><li>• Environnement de travail</li><li>• N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité</li><li>• Vigilance</li><li>• VIGIPIRATE</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sécurité incendie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alerte incendie</li><li>• Cheminement d'évacuation</li><li>• Manipulation extincteurs</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Service sécurité site</li></ul>	
SI & DATA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistance utilisateurs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistance à l'utilisation de InfoAssist (outil d'extraction drag &amp; drop) et à la production de fichiers FIP</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• MOA informatique</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suivi de performance</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyses/Reporting dynamiques</li><li>• Suivi des performances des ciblages</li><li>• Utilisation outil de datavisualisation</li></ul>

# Logisticienne/Logisticien informatique

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 travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs</li><li>• J'adhère à un projet de groupe</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>• Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant</li><li>• Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices</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>• Je tiens compte des conséquences de mes choix et les assume</li><li>• Je sais me remettre en cause et accepter la critique</li></ul>
<b>Faire preuve de flexibilité</b>  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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes</li><li>• Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail</li><li>• Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents</li><li>• J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain</li></ul>

# Logisticienne/Logisticien informatique



SAVOIR ETRE	Définitions
<b>Faire preuve d'esprit critique</b>  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 évènements	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte stable</li><li>• Capacité à analyser et transmettre à un niveau supérieur</li></ul>
<b>Porter nos valeurs</b>  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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs</li><li>• Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques</li></ul>
<b>Savoir communiquer</b>  Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je sais faire preuve d'empathie</li><li>• Je m'adapte à mon interlocuteur</li><li>• Je choisis le canal de communication pertinent</li></ul>