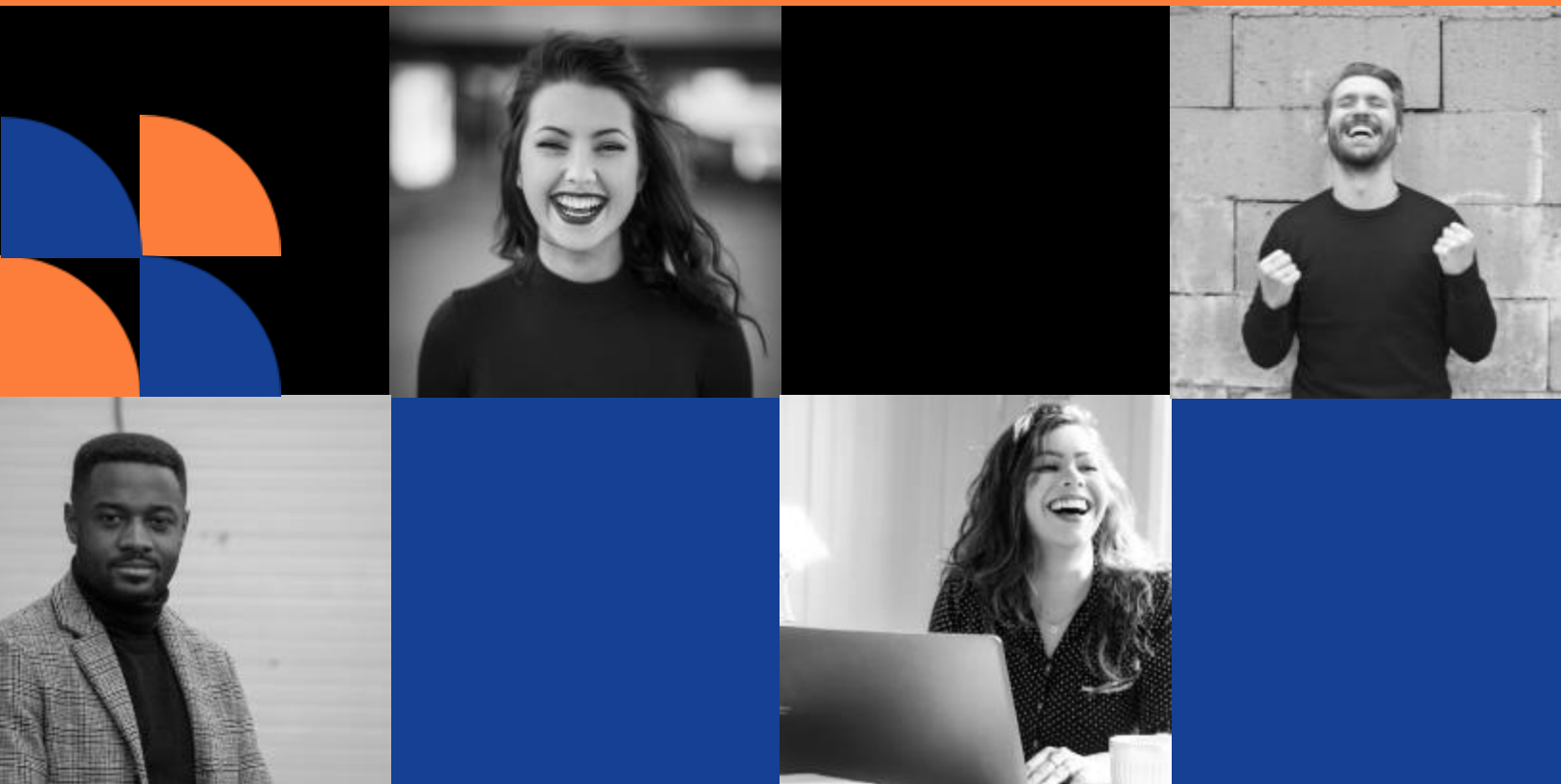


Mon Métier

Informaticien/Informaticienne
support assistance



Informaticien/Informaticienne 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 : Sécurité informatique, exploitation informatique des systèmes et réseaux, organisation

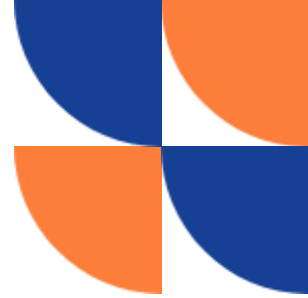




LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Contrôle	Durabilité	Apprendre à apprendre
Gestion	Langues	Être acteur du collectif
Gestion de risque	Middle & Back Office	Être centré client
Maintenance	Modélisation	Être proactif
Orientation client interne	Projet & Innovation	Être responsable
Qualité	Qualité	Faire preuve de courage
Support	SI & DATA	Faire preuve de flexibilité
Traitement des incidents	Stratégie	Faire preuve d'esprit critique
Travail en équipe	Sécurité	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
Gestion de risque	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte la notion de risques dans son approche et dans le traitement des situations et opérations confiées • Suivre les indicateurs de risques, et appliquer les démarches de traitement des risques dans le cadre des délégations imparties • Assister le client et les interlocuteurs internes dans la prévention et la sensibilisation aux risques
Maintenance	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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



SAVOIR-FAIRE	Définitions
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
Support	<ul style="list-style-type: none">• 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	<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 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

Informaticien/Informaticienne 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	<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 Egalité 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
Projet & Innovation	<ul style="list-style-type: none"> • Innovation 	Techniques d'idéation
	<ul style="list-style-type: none"> • Intelligence collective 	Facilitation Outils d'animation Techniques d'animation d'ateliers d'IC
Qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Pilotage Qualité 	Gestion de la qualité Normes & Systèmes Qualité Reporting Qualité

Informaticien/Informaticienne 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	<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 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
Stratégie	• Stratégie des systèmes d'information	Stratégie Data Stratégie Digitale Stratégie IT
	• Règlementation HSE	Normes HSE
Sécurité	• Secours à la personne	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation
	• 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
	• Sécurité Incendie	Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs

Informaticien/Informaticienne support assistance



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"> • Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions • J'adapte ma posture en fonction de la personne en face
<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"> • 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
<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"> • J'analyse les situations et fais des choix en conséquence • Je suis autonome • Je prends de la hauteur sur les situations
<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 support assistance



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">• 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
<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 événements</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 faire preuve d'empathie• Je m'adapte à mon interlocuteur• Je choisis le canal de communication pertinent