



# Observatoire

## des Métiers des Télécommunications

### **CARTOGRAPHIE DES METIERS / Fiches Métiers – V2**

(Mai 2016)

MAJ pour le site web – 30/07/2020

La cartographie des métiers des télécommunications a pour objectif de fournir à l'ensemble des acteurs de la branche (entreprises, salariés, organisations syndicales) ainsi qu'à l'ensemble des publics intéressés par les métiers des Télécommunications (salariés des autres branches, étudiants, demandeurs d'emploi) une représentation ordonnée des métiers de la branche. Les métiers y sont décrits par leurs missions principales ainsi que par les compétences associées.

# IN (Domaine DIGITAL / ex INTERNET)

---

## Métiers DEVELOPPEMENT WEB

### **Missions principales**

Les Métiers DEVELOPPEMENT WEB développent le produit, codent, préparent et réalisent les tests unitaires puis procèdent à la recette technique, procèdent aux actions nécessaires de correction des bugs et d'amélioration du code ; rédigent les spécifications fonctionnelles et techniques du produit ; dans le cadre de l'évolution et de la maintenance des solutions en exploitation procèdent aux actions nécessaires de correction des bugs et d'amélioration du code ; effectuent dans leurs domaines d'expertise une veille technologique et mettent en partage les informations recueillies.

### **Compétences associées**

- Coder
  - Coder rapidement et sans erreur.
  - Procéder aux tests techniques de validation nécessaires.
  - Vérifier la compatibilité des développements produits avec les spécifications.
  - Rédiger la documentation technique associée aux développements.
- Intégrer
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Se tenir à niveau des innovations et de l'état de l'art de son domaine de compétence, y compris en utilisant les outils du web social (interne ou externe à l'entreprise) tout en respectant les règles de confidentialité de l'entreprise.
- Faire preuve de créativité
  - Proposer des solutions innovantes à un problème ne pouvant être résolu dans le cadre existant.
- S'engager et agir en autonomie
  - Analyser, diagnostiquer et réagir rapidement face à un dysfonctionnement ou à des incidents.
  - Apprécier les risques et les impacts de ses actions.
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances
  - Partager son savoir au sein d'une communauté professionnelle.
  - Construire ensemble une solution.

### **Formations**

Ingénieur développeur ou 3ème cycle universitaire (avec expérience en développement logiciel). L'accès au métier de bac +2 est possible, sur la base de la connaissance de sujets techniques de pointe.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les métiers de PROJET WEB.

**Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)  
Développeur(se), INGENIEUR DEVELOPPEMENT (H/F).

## Métiers PROJET WEB

### **Missions principales**

Les Métiers PROJET WEB assurent le pilotage des projets (en termes de planning, ressources à mobiliser, distribution des tâches), assument le pilotage de la production logicielle (suivi) et

garantissent sa qualité et son adéquation aux besoins (y compris non encore identifiés) ; assurent une veille technologique et méthodologique dans leur domaine.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement Marketing et Digital (Comprendre les enjeux et la stratégie de l'entreprise).
- Gérer le contenu du projet
  - Savoir rédiger ou contrôler des spécifications fonctionnelles ou techniques.
  - Savoir organiser et contrôler la réception des livrables pour s'assurer de leur conformité.
  - Savoir arbitrer et gérer les modifications par rapport à la liste des exigences initiales.
- Coordonner un projet
  - Savoir élaborer le PMP (plan de management du projet).
  - Diriger et piloter l'exécution du projet pour satisfaire aux exigences du projet définies dans l'énoncé de son contenu et atteindre les objectifs de performance définis dans le plan.
- Animer les acteurs du projet
  - Identifier les acteurs compétents, les sélectionner (en fonction du niveau de délégation) pour les intégrer à l'équipe projet.
  - Donner du sens et motiver.
  - Gérer les conflits.
- Gérer les délais du projet
  - Identifier et séquencer les activités.
  - Élaborer un planning optimisé tenant compte du chemin critique.
  - Assurer le suivi.
- Gérer la qualité
  - Définir et mettre en œuvre les éléments relatifs à la qualité dans le Plan Assurance Qualité.
  - Mettre en œuvre le contrôle qualité (Revue de performances projet, audits...).
- Gérer les risques
  - Identifier et estimer les risques : description, probabilité, gravité.
  - Suivre et contrôler les risques.
  - Proposer et mener des actions préventives et correctives.
- Capitaliser
- Maîtriser le cadre juridique des projets (Prendre en compte les aspects juridiques dans la gestion du risque).
- Gérer un budget
  - Construire un budget.
  - Suivre la consommation du budget et l'actualiser.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Savoir vulgariser, communiquer sur la pertinence de ses choix.
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.

### **Formations**

Ingénieur développeur ou 3ème cycle universitaire (avec expérience en développement logiciel).

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers de MANAGEMENT.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Chef de projet multimédia, Manager de projets digitaux, CHEF DE PROJET (H/F).

## **Métiers CREATION WEB et GESTION des CONTENUS**

### **Missions principales**

Les Métiers CREATION WEB et GESTION des CONTENUS réalisent les interfaces (Web, TV et mobiles), livrent les écrans aux développeurs pour intégration, effectuent la recette, procèdent aux actions de réalisation et de création de visuels ; agissent dans le respect des contraintes de marque.

### **Compétences associées**

- Maîtriser la chaîne graphique
  - Maîtriser les outils de la chaîne graphique.
  - Savoir traduire un brief en réalité graphique
  - Appréhender la marque Opérateur (à partir d'une charte comprendre la marque, savoir la décliner).
- Faire preuve de créativité
  - Proposer des solutions innovantes à un problème ne pouvant être résolu dans le cadre existant.
- S'engager et agir en autonomie
  - Analyser, diagnostiquer et réagir rapidement face à un dysfonctionnement ou à des incidents.
  - Apprécier les risques et les impacts de ses actions.
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances
  - Partager son savoir au sein d'une communauté professionnelle.
  - Construire ensemble une solution.

### **Formations**

Ecole de graphisme ou d'art avec niveau de sortie à bac+5.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers MARKETING WEB.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Designer graphiste Multimédia, Animateur/Rédacteur(trice) multimédia, INFOGRAPHISTE (H/F).

## **Métiers MARKETING WEB**

### **Missions principales**

Les Métiers MARKETING WEB optimisent les composants des sites pour en assurer leur visibilité, analysent les résultats afin d'optimiser le référencement, gèrent les campagnes d'affiliation, de liens sponsorisés, de publicité sur les moteurs de recherche et proposent et mettent en place une stratégie de référencement payant ; procèdent à toute action de veille dans leur domaine et garantissent l'efficacité des campagnes de communication digitales pour l'Opérateur.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement Marketing et Digital
  - Comprendre l'environnement global (raisonner environnement global et marché, en intégrant les aspects réglementaires, sociologiques, concurrentiels...).
  - Comprendre les enjeux et de la stratégie de l'entreprise, savoir adapter sa « roadmap » produit en fonction.
  - Mettre en œuvre les méthodes d'analyse, de hiérarchisation (savoir évaluer la pertinence d'informations issues de la veille ou d'une requête d'information).
- Définir une stratégie marketing basée sur les différents canaux digitaux
  - Déployer une stratégie de référencement payant sur les principaux moteurs de recherche (et maîtriser les outils d'Analytics), en assurer le suivi et l'optimisation.

- Déployer une stratégie de référencement gratuite en optimisant les composants techniques d'un site web (dont les mots clés).
- Définir et déployer des campagnes de communication digitales
  - Maîtriser et exploiter les outils d'Ad Server en vigueur, savoir analyser, diagnostiquer et réagir rapidement face à un dysfonctionnement ou à des incidents.
  - Analyser les performances des actions entreprises (avec rigueur) (Savoir interpréter les résultats des outils de suivi (tableaux de bord) et évaluer leur conformité au contenu du contrat / Produire et consolider des statistiques et des résultats de campagnes de communication / Produire les tableaux de bord et bilans de campagne).
- Analyser des données client et des données d'entreprise
  - Comprendre les données, données structurées et numériques, données textuelles/web, données multimédia.
  - Analyser des données chiffrées et des variations d'indicateurs : Utiliser des outils d'analyse statistique et mathématiques / Ordonner et synthétiser des résultats d'analyse en une information claire et simple à appréhender.
  - Maîtriser les technologies d'analyse et de calcul distribués : Outils d'interrogation de bases de données / Environnements logiciels de statistique du marché et d'analyse prédictive.
- Evaluer la performance
  - Mettre en œuvre les indicateurs clefs de performance des plans marketing.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Savoir présenter des documents de manière lisible, compréhensible, argumentée, attrayante : Réalisation de schémas, maîtrise de la langue française écrite / Savoir vulgariser, savoir faire preuve de pédagogie.
- S'engager et agir en autonomie (Apprécier les risques et les impacts de ses actions).

### **Formations**

Formation école de commerce ou marketing (3ème cycle)

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers de MANAGEMENT.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Traffic Manager.

## **Métiers COMMUNICATION DIGITALE**

### **Missions principales**

Les Métiers COMMUNICATION DIGITALE fidélisent les utilisateurs des plateformes et services web de l'Opérateur en procédant à toutes les actions pertinentes d'interactivité et développent sa présence sur les principaux médias sociaux ; il procèdent aux actions de création de « buzz » et de visibilité sur le web, en particulier sur les réseaux sociaux ; assurent eux-mêmes la partie animation et communication rédactionnelle ; participent à la définition de la stratégie de communication de l'Opérateur sur les médias sociaux.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement Marketing et Digital
  - Comprendre les enjeux et de la stratégie de l'entreprise.
  - Savoir analyser les indicateurs pertinents (l'activité de son marché) et les usages (des clients).
- Animer une communauté en ligne

- Maîtriser les principaux réseaux sociaux (en termes de codes comportementaux et conversationnels liés et d'intelligence situationnelle spécifique).
- Être en capacité de gérer son influence et être un vecteur de communication pour l'entreprise.
- Représenter la marque sur le web.
- Maîtriser les principales techniques de création et d'édition de contenus digitaux.
- Interagir sur les médias sociaux
  - Savoir interagir avec les utilisateurs dans le respect des codes du web social, être actif sur les communautés et posséder une capacité d'influenceur (et maîtriser les codes des différents médias sociaux utilisés).
  - Maîtriser les fondamentaux de l'écriture multimédia (faire ou faire faire).
  - Être attentif, curieux (être à l'écoute des tendances du web).
- Evaluer la performance
  - Mettre en œuvre les indicateurs clefs de performance des plans de communication.
  - Synthétiser des résultats en une information claire.
  - Créer de nouveaux indicateurs pertinents.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Savoir présenter des documents de manière lisible, compréhensible, argumentée, attrayante : Réalisation de schémas, maîtrise de la langue française écrite / Savoir vulgariser, savoir faire preuve de pédagogie.
- S'engager et agir en autonomie (Apprécier les risques et les impacts de ses actions).

### **Formations**

Formation école de commerce ou marketing (3ème cycle)

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers MARKETING WEB.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Expert Communication Digitale, Animateur(trice) de Communauté.

# ITD (Domaine INNOVATION et TRAITEMENT de la DONNEE)

---

## Métiers INGENIERIE de RECHERCHE

### **Missions principales**

Les Métiers INGENIERIE de RECHERCHE réalisent des travaux de recherche dans leurs domaines d'expertise et contribuent à l'élaboration de la stratégie d'innovation de l'Opérateur, notamment en anticipant les ruptures technologiques susceptibles d'offrir un avantage concurrentiel ; réalisent des travaux de recherche (définition des axes de recherche, des protocoles d'expérimentation, réalisation des phases d'expérimentation et analyse des résultats) et développent des prototypes mettant en valeur les résultats obtenus ; protègent et valorisent les résultats de leurs travaux récents par les dépôts nécessaires de brevets et participent aux travaux de normalisation dans leurs domaines d'étude.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement Innovation
  - Comprendre et anticiper la stratégie technologique de l'Opérateur.
  - Comprendre les fondamentaux de l'économie numérique.
  - Être attentif, curieux (être à l'écoute des tendances et des besoins implicites d'usage).
  - Traiter, analyser et collecter une information complexe (aptitude au raisonnement analytique).
- Maîtriser les technologies et protocoles réseaux
  - Maîtriser les protocoles réseaux et IP.
  - Maîtriser les technologies réseaux et posséder une expertise dans au moins un champ d'application critique pour l'Opérateur (services de voix, DATA mobile et fixe, distribution de contenu, radio, transport, cœur de réseaux...)
  - Posséder une ou plusieurs expertises par constructeur.
  - Posséder une expertise de pointe sur une technologie pour participer à des instances de normalisation.
- Manager l'innovation conjointe
  - Partager à plusieurs des problématiques technologiques, savoir recourir à la mutualisation dans le cadre d'un projet de recherche.
  - Elaborer un plan de recherche.
  - Associer des juristes, des marketeurs, des chercheurs en science sociale aux processus de recherche.
  - Stimuler le dialogue entre les experts techniques et les experts des cas d'usage.
- Analyser des données chiffrées et des variations d'indicateurs
  - Utiliser des outils d'analyse statistique et mathématiques.
  - Ordonner et synthétiser des résultats d'analyse en une information claire et simple à appréhender.
  - Modéliser.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.
  - Présenter une stratégie (Présenter et comparer des scénarios / Formuler des recommandations stratégiques).
- Faire preuve de créativité
  - Raisonner en rupture dans un monde de contraintes techniques, financières, réglementaires...

- Faire preuve de leadership
  - Savoir mettre en œuvre les méthodes de management et d'animation d'équipe.
  - Être capable de fédérer une équipe autour d'orientations ou de décisions, faire preuve de force de décision, de mobilisation, d'entraînement et d'orientation d'équipe, gérer les conflits.
  - Faire preuve de ténacité, d'adaptation et de réactivité (être capable de se remettre en cause, de s'adapter à un environnement très évolutif, être orienté résultats).
  - Évaluer et provoquer des analyses de la part de contributeurs différents (savoir créer les conditions propices à la production d'idées et mobiliser les ressources...management de la créativité).
- Interagir en anglais
  - Maîtriser l'anglais technique (pour les besoins des relations fournisseurs et équipementiers, des projets internationaux, et de la compréhension de la documentation technique).
- S'engager et agir en autonomie
  - Apprécier les risques et les impacts de ses actions.

### **Formations**

Doctorat scientifique, école d'ingénieur spécialisée.

### **Parcours professionnels**

Evolutions vers les Métiers de PROSPECTIVE et STRATEGIE TECHNIQUE.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Ingénieur de recherche.

## **Métiers PROSPECTIVE et STRATEGIE TECHNIQUE**

### **Missions principales**

Les Métiers PROSPECTIVE et STRATEGIE TECHNIQUE identifient les opportunités de développement de nouveaux business pour l'Opérateur dans des domaines émergents (comme la santé, le paiement, l'éducation...); analysent les données du marché et de l'environnement et mettent au point des recommandations sur la stratégie à mettre en place pour le développement de nouvelles activités (mise en place d'une prospective, élaboration de recommandations sur le développement de services et de partenariats industriels...); proposent et pilotent le développement de nouveaux prototypes de services (définition d'une roadmap stratégique, d'un positionnement produit / service en phase avec les enjeux technologiques et économiques identifiés); challengent les architectures et ingénieries sur la faisabilité technique des concepts proposés; suivent le plan de développement du prototype de service avec les équipes de développement et de R&D.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement Innovation
  - Comprendre et anticiper la stratégie technologique de l'Opérateur.
  - Comprendre les fondamentaux de l'économie numérique.
  - Être attentif, curieux (être à l'écoute des tendances et des besoins implicites d'usage).
  - Savoir analyser les indicateurs pertinents (l'activité de son marché) et les usages (des clients).
  - Traiter, analyser et collecter une information complexe (aptitude au raisonnement analytique).
- Contribuer à l'élaboration de la stratégie d'innovation de l'Opérateur
  - Analyser l'état de l'art des technologies et anticiper les ruptures technologiques susceptibles d'offrir un avantage concurrentiel à l'Opérateur.
  - Proposer de nouveaux concepts de produits et services.

- Posséder un véritable sens stratégique (Comprendre l'environnement du client (interne ou externe), ses enjeux et ses priorités / Prendre du recul et posséder une vision globale (raisonner solution))
  - Piloter le développement de nouveaux prototypes de services.
- Élaborer un Business Plan
  - Maitriser les éléments du Business Plan et de l'analyse de la valeur.
  - Tenir compte des coûts et bénéfices des solutions dans le cadre de décisions à prendre.
  - Créer de nouveaux modèles d'affaire (modèles de reversement, structure de l'offre).
- Faire preuve de créativité
  - Raisonner en rupture dans un monde de contraintes techniques, financières, réglementaires...
- Faire preuve de leadership
  - Savoir mettre en œuvre les méthodes de management et d'animation d'équipe.
  - Être capable de fédérer une équipe autour d'orientations ou de décisions, faire preuve de force de décision, de mobilisation, d'entraînement et d'orientation d'équipe, gérer les conflits.
  - Faire preuve de ténacité, d'adaptation et de réactivité (être capable de se remettre en cause, de s'adapter à un environnement très évolutif, être orienté résultats).
  - Évaluer et provoquer des analyses de la part de contributeurs différents (savoir créer les conditions propices à la production d'idées et mobiliser les ressources...management de la créativité).
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.
  - Présenter une stratégie (Présenter et comparer des scénarios / Formuler des recommandations stratégiques).
- Interagir en anglais
  - Maitriser l'anglais technique (pour les besoins des relations fournisseurs et équipementiers, des projets internationaux, et de la compréhension de la documentation technique).

### **Formations**

Niveau bac + 5, école de commerce et de management ou école d'ingénieur (réseaux et IT) ou doubles compétences (ingénierie / marketing).

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers de MANAGEMENT.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Responsable d'études stratégiques, Responsable de programme d'innovation.

## **Métiers INTELLIGENCE de la DONNEE**

### **Missions principales**

Les Métiers INTELLIGENCE de la DONNEE étudient les données pour faire émerger les informations de valeur intéressantes pour l'entreprise ; procèdent à des analyses complexes de données quantitatives et qualitatives, notamment dans une approche prédictive ; traduisent un problème métier général en un problème informatique et statistique ; publient leurs résultats et formalisent des recommandations.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement Innovation
  - Comprendre les fondamentaux de l'économie numérique.

- Traiter, analyser et collecter une information complexe (aptitude au raisonnement analytique).
- Analyser des données client et des données d'entreprise
  - Comprendre les données, données structurées et numériques, données textuelles/web, données multimédia.
  - Analyser des données chiffrées et des variations d'indicateurs (Utiliser des outils d'analyse statistique et mathématiques / Ordonner et synthétiser des résultats d'analyse en une information claire et simple à appréhender).
  - Maîtriser les technologies d'analyse et de calcul distribués (Outils d'interrogation de bases de données / Environnements logiciels de statistique du marché et d'analyse prédictive).
  - Maîtriser un domaine d'application « métier » de l'entreprise et avoir une expertise des données de son domaine d'application.
- Analyser des données complexes et en grande masse
  - Maîtriser les méthodes statistiques (Modèles graphiques, réseaux bayesiens et markoviens / Statistique en grande dimension et apprentissage).
  - Maîtriser les principes et algorithmes du machine-learning.
- Maîtriser les outils du Big DATA
  - Maîtriser les outils du Big Data, aux niveaux bases de données et systèmes de traitement des données.
  - Concevoir l'architecture technique d'un système orienté Big Data en termes de mise à disposition de ressources matérielles (serveurs), logicielles (plates-formes de calculs parallélisés et distribués) et réseaux, tout en garantissant la faisabilité et la qualité des traitements.
  - Répartir les données et traitements à effectuer sur les différentes plates-formes, en garantir la sécurité et la performance.
  - Définir les normes techniques adaptées à ces nouveaux traitements.
  - Agir en support des équipes d'exploitation chargées de la production des traitements de données.
- Faire preuve de créativité
  - Raisonner en rupture dans un monde de contraintes techniques, financières, réglementaires...
- Faire preuve de leadership
  - Être capable de fédérer une équipe autour d'orientations ou de décisions, faire preuve de force de décision, de mobilisation, d'entraînement et d'orientation d'équipe, gérer les conflits.
  - Faire preuve de ténacité, d'adaptation et de réactivité (être capable de se remettre en cause, de s'adapter à un environnement très évolutif, être orienté résultats).
  - Évaluer et provoquer des analyses de la part de contributeurs différents (savoir créer les conditions propices à la production d'idées et mobiliser les ressources...management de la créativité).
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.
  - Présenter une stratégie (Présenter et comparer des scénarios / Formuler des recommandations stratégiques).
- S'engager et agir en autonomie
  - Apprécier les risques et les impacts de ses actions.
- Interagir en anglais
  - Maîtriser l'anglais technique (pour les besoins des relations fournisseurs et équipementiers, des projets internationaux, et de la compréhension de la documentation technique).

### **Formations**

Niveau bac + 5, cursus ou mastère spécialisé en DATA Science, cursus marketing école de commerce complété d'une maîtrise des nouveaux outils d'analyse statistique.

### **Parcours professionnels**

Evolution possible vers les métiers de PROSPECTIVE et STRATEGIE TECHNIQUE ou de MANAGEMENT.

**Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)  
Chargé(e) d'analyse de données, Data Analyst, Data Scientist.

# MKT (Domaine MARKETING et CONCEPTION de SERVICES)

---

## Métiers ANALYSE et STRATEGIE MARCHÉ

### **Missions principales**

Les Métiers ANALYSE et STRATEGIE MARCHÉ conduisent l'analyse stratégique qui a pour finalité de définir les plans marketing pour chaque pays, chaque territoire, chaque marché de référence ; dégagent sur un marché une réelle vision (typologie et segmentation) des utilisateurs ; analysent la position de l'opérateur (forces et faiblesses) sur le territoire et le marché considérés ; définissent les besoins systèmes et budgets.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement Marketing et Digital
  - Comprendre les enjeux et de la stratégie de l'entreprise, savoir adapter sa « roadmap » produit en fonction.
- Elaborer une stratégie marketing
  - Analyser des données pour créer des segments / profils d'audience.
  - Formuler des recommandations et élaborer une stratégie (formaliser une ambition sur un marché/un segment, élaborer des cas d'usage).
- Evaluer la performance
  - Mettre en œuvre les indicateurs clefs de performance des plans marketing.
  - Créer de nouveaux indicateurs pertinents.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.
  - Présenter une stratégie (Présenter et comparer des scénarios/ Formuler des recommandations stratégiques).
- Faire preuve de créativité
  - Raisonner en rupture dans un monde de contraintes techniques, financières, réglementaires...
- Faire preuve de leadership
  - Être capable de fédérer une équipe autour d'orientations ou de décisions, faire preuve de force de décision, de mobilisation, d'entraînement et d'orientation d'équipe, gérer les conflits.
  - Évaluer et provoquer des analyses de la part de contributeurs différents (savoir créer les conditions propices à la production d'idées et mobiliser les ressources...management de la créativité).
- Travailler en réseau et coopérer avec des profils métiers diversifiés
  - Contribuer à créer un partage autour de la même vision du projet, comprendre et faire travailler ensemble des acteurs aux métiers et aux pratiques professionnelles différentes.
  - Savoir décoder les jeux d'acteurs (développer la connaissance du contexte, des acteurs et savoir analyser leur dynamique d'interaction).
- Interagir en anglais = maîtrise de l'anglais technique

### **Formations**

Niveau BAC+5 école de commerce et de management de type ESC.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers de MANAGEMENT.

## **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Marketing Stratégique, Market Research, Marketing Intelligence, RESPONSABLE MARKETING DES VENTES (H/F).

## **Métiers MARKETING de l'OFFRE et des SERVICES**

### **Missions principales**

Les Métiers MARKETING de l'OFFRE et des SERVICES conduisent la phase amont de définition du produit et de créativité marketing (identification des projets), rédigent l'expression de besoin marketing et définissent le mix marketing produit et service adapté au marché considéré, effectuent le bilan de lancement et définissent des actions correctives ; contribuent à la définition de plans d'actions par segments.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement Marketing et Digital
  - Comprendre les enjeux et de la stratégie de l'entreprise, savoir adapter sa « roadmap » produit en fonction.
  - Savoir analyser les indicateurs pertinents (l'activité de son marché) et les usages (des clients).
  - Mettre en œuvre les méthodes d'analyse, de hiérarchisation (savoir évaluer la pertinence d'informations issues de la veille ou d'une requête d'information).
- Elaborer un plan marketing
  - Maîtriser les éléments du mix marketing et savoir rédiger les spécifications marketing de la solution (produit ou service) envisagée dans un cahier des charges marketing (Description détaillée du besoin, éléments de contexte, d'environnement marché, de description de l'offre, de mise sur le marché, de cible, de planning, de spécificités techniques de l'offre...)
  - Savoir élaborer les éléments financiers à transmettre aux directions financières et au contrôle de gestion pour finalisation du BP (business plan), maîtriser les coûts d'un projet.
- Evaluer la performance
  - Mettre en œuvre les indicateurs clefs de performance des plans marketing.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Se tenir à niveau des innovations et de l'état de l'art de son domaine de compétence, y compris en utilisant les outils du web social (interne ou externe à l'entreprise) tout en respectant les règles de confidentialité de l'entreprise.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.
  - Présenter une stratégie (Présenter et comparer des scénarios/ Formuler des recommandations stratégiques).
- Faire preuve de créativité
  - Raisonner en rupture dans un monde de contraintes techniques, financières, règlementaires...
- Travailler en réseau et coopérer avec des profils métiers diversifiés
  - Identifier les partenaires et les talents à mobiliser, savoir chercher la bonne information et les bonnes compétences au bon endroit (à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise).
  - Savoir utiliser les outils de travail collaboratif.
  - Coordonner l'activité de plusieurs interlocuteurs différents.
- Interagir en anglais (anglais technique)

### **Formations**

Niveau BAC+5 école de commerce et de management de type ESC. Du fait des composantes technologiques des offres et des produits une formation d'ingénieur et / ou une double formation est possible.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers d'ANALYSE et STRATEGIE MARCHÉ.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Marketing Produit P et S, CHEF DE PRODUIT (H/F).

## **Métiers PROJETS MARKETING**

### **Missions principales**

Les Métiers PROJET MARKETING pilotent toutes les actions nécessaires à la mise sur le marché d'un produit et d'un service, en liaison avec l'ensemble des directions métiers concernées et dans le respect des spécifications marketing établies par les Métiers Marketing de l'Offre et des Services ; coordonnent le développement du produit aux niveaux règlementaire, SI et process, distribution ; mettent en œuvre le lancement du produit dans le cadre du plan d'action et garantissent le respect du cahier des charges et des différents livrables produits au niveau des conditions de lancement et des différents acteurs.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement Marketing et Digital
  - Comprendre les enjeux et de la stratégie de l'entreprise, savoir adapter sa « roadmap » produit en fonction.
- Gérer le contenu du projet
  - Savoir rédiger ou contrôler des spécifications fonctionnelles ou techniques.
  - Savoir organiser et contrôler la réception des livrables pour s'assurer de leur conformité.
  - Savoir arbitrer et gérer les modifications par rapport à la liste des exigences initiales.
- Coordonner un projet
  - Savoir élaborer le PMP (plan de management du projet).
  - Diriger et piloter l'exécution du projet pour satisfaire aux exigences du projet définies dans l'énoncé de son contenu et atteindre les objectifs de performance définis dans le plan.
- Animer les acteurs du projet
  - Identifier les acteurs compétents, les sélectionner (en fonction du niveau de délégation) pour les intégrer à l'équipe projet.
  - Donner du sens et motiver.
  - Gérer les conflits.
- Gérer les délais du projet
  - Identifier et séquencer les activités.
  - Élaborer un planning optimisé tenant compte du chemin critique.
  - Assurer le suivi.
- Gérer la qualité
  - Définir et mettre en œuvre les éléments relatifs à la qualité dans le Plan Assurance Qualité.
  - Mettre en œuvre le contrôle qualité (Revue de performances projet, audits...).
- Gérer les risques
  - Identifier et estimer les risques : description, probabilité, gravité.
  - Suivre et contrôler les risques.
  - Proposer et mener des actions préventives et correctives.
- Capitaliser
- Maîtriser le cadre juridique des projets (Prendre en compte les aspects juridiques dans la gestion du risque).

- Gérer un budget
  - Construire un budget.
  - Suivre la consommation du budget et l'actualiser.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Savoir vulgariser, communiquer sur la pertinence de ses choix.
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.

### **Formations**

Niveau BAC+5 école de commerce et de management de type ESC.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les métiers de MANAGEMENT ou de MARKETING de l'OFFRE et des SERVICES.

**Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)  
CHEF DE PROJET (H/F), Chef de projet marketing.

# RC (Domaine RELATION CLIENT)

---

## Métiers ASSISTANCE CLIENT

### **Missions principales**

Les Métiers ASSISTANCE CLIENT assurent le traitement des demandes clients Grand Public et Entreprises de l'Opérateur (procèdent à l'accueil et à l'authentification du client ; procèdent à l'écoute et à l'analyse de la demande du client et y répondent) ; le cas échéant promeuvent la vente de services et produits commerciaux complémentaires ; assurent la mise à jour des données clients ; respectent les engagements de l'opérateur en termes de qualité d'accueil.

### **Compétences associées**

- Gérer les appels
  - Ecouter activement, diriger et encadrer l'entretien avec toute la prise de recul nécessaire (Savoir gérer des situations conflictuelles et les objections / Questionner le client et reformuler, procéder à la synthèse des éléments communiqués par le client et identifier ses besoins, sa demande).
  - Faire preuve d'adaptabilité et de réactivité en cours d'appel (Savoir naviguer entre des applications et dispositifs différents, interroger des bases de connaissance de manière simultanée à la conversation).
  - Collecter de l'information et en garantir la fiabilité (Décrire et noter dans le SI ad hoc le cas client afin de garantir la bonne information des autres services concernés).
  - Développer les usages et garantir le respect des objectifs de l'opérateur.
- Gérer une communication écrite en temps réel
  - Posséder une bonne maîtrise de l'orthographe et du ton à employer dans le cadre d'une relation commerciale qui engage l'Opérateur.
  - Être capable d'avoir plusieurs conversations écrites simultanées et en direct.
- Accompagner les usages
  - Résoudre des problèmes d'usages en effectuant les manipulations nécessaires et en faisant monter en compétence le client dans la maîtrise des services et terminaux vendus par l'Opérateur.
  - Faire preuve de pédagogie.
- S'engager et agir en autonomie
  - Analyser, diagnostiquer et réagir rapidement face à un dysfonctionnement ou à des incidents.
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances
  - Partager ses connaissances et agir en support et assistance de ses collègues.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir rechercher des informations et savoir évaluer la pertinence d'une information issue de la veille ou d'une requête d'information.

### **Formations**

BAC+2 vente : soit BTS NRC, soit BTS MUC, soit DUT Tech de Co, CQP de branche « Conseiller clientèle à distance ».

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les métiers de Commercial Entreprise ou de Support à la relation client.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

CONSEILLER(ERE) SERVICE CLIENT, CONSEILLER(ERE) CLIENTS

ENTREPRISES / DISTRIBUTEURS, Conseiller(e) Clientèle, Conseiller(e) Client multicanal, Conseiller relation client entreprise.

## **Métiers ASSISTANCE TECHNIQUE**

### **Missions principales**

Les Métiers ASSISTANCE TECHNIQUE traitent (en qualité de soutien et en relation directe avec le client) des défauts et problèmes de paramétrage qui sont transmis et qui ne peuvent pas être résolus par les équipes de support téléphonique chargées du traitement des réclamations client ; résolvent à distance le problème du client en s'appuyant sur des outils mis à sa disposition par les équipes de Support Réseaux ; procèdent aux actions de télémaintenance nécessaires dans le cadre de la gestion individuelle d'incident ; transfèrent aux services compétents les cas qui excèdent ses capacités d'action.

### **Compétences associées**

- Gérer les appels
  - Ecouter activement, diriger et encadrer l'entretien avec toute la prise de recul nécessaire (Savoir gérer des situations conflictuelles et les objections / Questionner le client et reformuler, procéder à la synthèse des éléments communiqués par le client et identifier ses besoins, sa demande / Mettre en œuvre les techniques d'analyse de l'usage et du niveau de compréhension technique du client).
  - Posséder un bon niveau d'expression orale, savoir transmettre un message et adapter son niveau de vocabulaire selon la typologie du distributeur/client.
  - Faire preuve d'adaptabilité et de réactivité en cours d'appel (Savoir naviguer entre des applications et dispositifs différents, interroger des bases de connaissance de manière simultanée à la conversation).
  - Collecter de l'information et en garantir la fiabilité (Décrire et noter dans le SI ad hoc le cas client afin de garantir la bonne information des autres services concernés / Faire remonter l'information sur les sujets pertinents (process, outils informatiques, verbatims clients...) selon le process de l'Opérateur).
  - Développer les usages et garantir le respect des objectifs de l'opérateur
- Résoudre à distance le problème du client
  - Etablir un diagnostic dans le respect du process (de gestion d'incident).
  - Procéder à distance aux actions de support technique (Procéder à distance à la configuration, au paramétrage et à la remise en service des équipements).
  - Faire des recherches techniques (bases de données, Internet, etc...) et procéder à des tests en situation réelle (savoir mettre en œuvre les méthodes de recherche et/ou de synthèse d'information).
- S'engager et agir en autonomie
  - Analyser, diagnostiquer et réagir rapidement face à un dysfonctionnement ou à des incidents.
  - Apprécier les risques et les impacts de ses actions.
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances
  - Participer au fonctionnement collectif du groupe.
  - Partager ses connaissances et agir en support et assistance de ses collègues.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.

### **Formations**

Formation de type technicien réseau, licence professionnelle réseaux.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers EXPLOITATION, SUPERVISION et SUPPORT des RESEAUX ou Métiers SERVICE CLIENT.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

TECHNICIEN(NE) SUIVI CLIENT, CHARGE(E) DU SUPPORT TECHNIQUE.

## **Métiers SERVICE CLIENT**

### **Missions principales**

Les Métiers SERVICE CLIENT prennent en charge la réclamation du client (analyse, qualification de la demande) et recherchent en interne les interlocuteurs et/ou informations permettant d'apporter des éléments de réponse ; contactent le client pour lui apporter une solution personnalisée qui tienne compte de ses usages et de ses besoins, incorporant éventuellement un geste commercial ; garantissent la mise en œuvre de la solution choisie ; saisissent les informations dans le SI.

### **Compétences associées**

- Gérer les appels
  - Ecouter activement, diriger et encadrer l'entretien avec toute la prise de recul nécessaire (Savoir gérer des situations conflictuelles et les objections / Questionner le client et reformuler, procéder à la synthèse des éléments communiqués par le client et identifier ses besoins, sa demande (mettre en œuvre les techniques d'analyse de l'enjeu ou du potentiel commercial de l'appel)).
  - Posséder un bon niveau d'expression orale, savoir transmettre un message et adapter son niveau de vocabulaire selon la typologie du distributeur/client.
  - Faire preuve d'adaptabilité et de réactivité en cours d'appel (Savoir naviguer entre des applications et dispositifs différents, interroger des bases de connaissance de manière simultanée à la conversation).
  - Collecter de l'information et en garantir la fiabilité (Décrire et noter dans le SI ad hoc le cas client afin de garantir la bonne information des autres services concernés / Faire remonter l'information sur les sujets pertinents (process, outils informatiques, verbatims clients...) selon le process de l'Opérateur).
  - Conclure soit par du traitement supplémentaire, soit par de la vente additionnelle.
  - Développer les usages et garantir le respect des objectifs de l'opérateur.
- Résoudre à distance le problème du client
  - Etablir un diagnostic dans le respect du process (de gestion d'incident).
  - Faire remonter des informations sur les clients et leurs usages.
- S'engager et agir en autonomie
  - Analyser, diagnostiquer et réagir rapidement face à un dysfonctionnement ou à des incidents.
  - Apprécier les risques et les impacts de ses actions.
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances
  - Participer au fonctionnement collectif du groupe.
  - Partager ses connaissances et agir en support et assistance de ses collègues.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.

### **Formations**

BAC+2 vente : soit BTS NRC, soit BTS MUC, soit DUT Tech de Co, CQP de branche « Conseiller clientèle à distance ».

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers de SUPPORT à la RELATION CLIENT et ANALYSE de la PERFORMANCE.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

TECHNICIEN(NE) SERVICE CLIENT, CHARGE(E) DE GESTION CLIENTS, Conseiller(e) client service.

## **Métiers SUPPORT à la RELATION CLIENT et ANALYSE de la PERFORMANCE**

### **Missions principales**

Les Métiers SUPPORT à la RELATION CLIENT et ANALYSE de la PERFORMANCE mènent toutes les actions nécessaires de soutien et de montée en compétence des Métiers Assistance et Service Client ; déploient les actions de formation décidées par le niveau national (sur les offres, outils et applications informatiques) ; mènent des actions d'écoute, de suivi et de montée en compétences des personnels ; conçoivent et déploient les processus métier de la relation client ; assurent le suivi des indicateurs quantitatifs et qualitatifs.

### **Compétences associées**

- Analyser des données chiffrées et des variations d'indicateurs
  - Utiliser des outils d'analyse statistique et mathématiques.
  - Ordonner et synthétiser des résultats d'analyse en une information claire et simple à appréhender.
  - Modéliser.
- Audit et process
  - Auditer les pratiques
  - Analyser des résultats (chiffrer et mesurer les impacts, proposer des actions correctives...).
  - Rédiger et synthétiser des recommandations
  - Effectuer des comptes rendus d'activités.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Savoir présenter des documents de manière lisible, compréhensible, argumentée, attrayante.
  - Savoir vulgariser, communiquer sur la pertinence de ses choix.
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.
- Transférer des connaissances
  - Maîtriser les techniques d'écoute individuelle, de questionnement, de reformulation, de perception des besoins.
  - Animer des sessions de formation (Mettre en œuvre les méthodes de training et de transmission de compétences / Maîtriser les techniques d'animation de groupe / Faire adhérer (au message, au changement) / Mener des jeux de rôle).
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances.
  - Participer au fonctionnement collectif du groupe.
  - Partager son savoir au sein d'une communauté professionnelle.
  - Construire ensemble une solution.

### **Formations**

BAC+2 vente : soit BTS NRC, soit BTS MUC, soit DUT Tech de Co, CQP de branche « Conseiller clientèle à distance » et expérience des Métiers ASSISTANCE ou SERVICE CLIENT.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers de MANAGEMENT.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

ASSISTANT(E) METHODES ET FORMATION, Soutien métier, RESPONSABLE SUPPORT ET METHODES (H/F).

# RES (Domaine RESEAUX)

---

## Métiers ARCHITECTURE et CONCEPTION de RESEAUX

### **Missions principales**

Les Métiers ARCHITECTURE et CONCEPTION de RESEAUX définissent l'architecture d'un réseau (ou d'un sous-ensemble) en réponse aux besoins de l'opérateur ; garantissent les performances du réseau et traduisent l'expression du besoin d'évolution réseau en termes d'architecture fonctionnelle et de spécifications ; agrègent l'apport de différents spécialistes et travaillent en cohérence avec les ingénieries responsables des politiques d'équipement ; définissent les scénarii d'évolution de réseaux (aux niveaux Qos, sécurité, résilience, risques réglementaires et projection de croissance) et les évaluent sur le plan technico-économique ; agissent avec la notion de bout en bout et d'assemblage efficient ; assurent une veille technologique sur leur cœur d'expertise.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement Réseaux
  - Appréhender et agréger l'ensemble des informations et facteurs susceptibles d'influencer l'évolution du réseau (au niveau technologies, réglementation télécoms, capacité, offres opérateurs, comportement des utilisateurs, etc.).
  - Savoir analyser les indicateurs pertinents (l'activité de son marché) et les usages (des clients).
  - Analyser l'expression de besoin marketing.
  - Traiter, analyser et collecter une information complexe (aptitude au raisonnement analytique).
- Maîtriser les technologies et protocoles réseaux
  - Maîtriser les technologies réseaux et posséder une expertise dans au moins un champ d'application critique pour l'Opérateur (services de voix, DATA mobile et fixe, distribution de contenu, radio, transport, cœur de réseaux...)
  - Maîtriser les protocoles réseaux et IP.
  - Posséder une expertise par constructeur.
- Modéliser et anticiper les usages réseaux
  - Analyser les données d'utilisation des ressources réseaux et PFS.
  - Définir et utiliser ses propres outils de modélisation (d'usage).
  - Etablir un diagnostic afin d'anticiper les effets de seuil et de rupture.
  - Garantir l'adaptation optimale des ressources réseaux et PFS en phase avec l'évolution des besoins clients et dans le respect des règles de l'Opérateur.
- Elaborer un plan d'évolution du réseau
  - Rédiger des dossiers d'architecture réseau.
  - Rédiger les dossiers technico-économiques de déploiement et de réaménagement des équipements de réseau et PFS, formaliser les besoins de réaménagements.
  - Prendre en compte de manière systématique les aspects qualité, performance, coût, opérabilité.
  - Procéder à une évaluation économique des solutions proposées.
- Proposer des scénarii et des analyses économiques
  - Maîtriser les éléments du Business Plan et de l'analyse de la valeur.
  - Tenir compte des coûts et bénéfices des solutions dans le cadre de décisions à prendre en intégrant la notion de TCO « Total Cost of Ownership » en lien direct avec les achats.
  - Challenger ses interlocuteurs sur la meilleure solution technique et économique.
  - Analyser et argumenter différents scénarii en s'appuyant sur des analyses technico-économiques.
- Coder
- Travailler en réseau et coopérer avec des profils métiers diversifiés

- Identifier les partenaires et les talents à mobiliser, savoir chercher la bonne information et les bonnes compétences au bon endroit (à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise).
- Savoir utiliser les outils de travail collaboratif.
- Coordonner l'activité de plusieurs interlocuteurs différents.
- Contribuer à créer un partage autour de la même vision du projet, comprendre et faire travailler ensemble des acteurs aux métiers et aux pratiques professionnelles différentes.
- Savoir décoder les jeux d'acteurs (développer la connaissance du contexte, des acteurs et savoir analyser leur dynamique d'interaction).
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
  - Se tenir à niveau des innovations et de l'état de l'art de son domaine de compétence, y compris en utilisant les outils du web social (interne ou externe à l'entreprise) tout en respectant les règles de confidentialité de l'entreprise.
- Faire preuve de leadership
  - Être capable de fédérer une équipe autour d'orientations ou de décisions, faire preuve de force de décision, de mobilisation, d'entraînement et d'orientation d'équipe, gérer les conflits.
  - Faire preuve de ténacité, d'adaptation et de réactivité (être capable de se remettre en cause, de s'adapter à un environnement très évolutif, être orienté résultats).
  - Évaluer et provoquer des analyses de la part de contributeurs différents (savoir créer les conditions propices à la production d'idées et mobiliser les ressources...management de la créativité).
- Faire preuve de créativité
  - Raisonner en rupture dans un monde de contraintes techniques, financières, réglementaires...
- Interagir en anglais
  - Maîtriser l'anglais technique (pour les besoins des relations fournisseurs et équipementiers, des projets internationaux, et de la compréhension de la documentation technique).

### **Formations**

Niveau bac + 5, écoles d'ingénieur (réseaux) ou master 2 réseaux / télécom. L'expérience des métiers d'ingénierie dans un environnement Opérateur est clé.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers de MANAGEMENT.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Architecte Réseaux.

## **Métiers INGENIERIE et QUALIFICATION de RESEAUX**

### **Missions principales**

Les Métiers INGENIERIE et QUALIFICATION de RESEAUX traduisent une architecture en vue de sa mise en œuvre opérationnelle et conçoivent l'ingénierie des éléments de réseaux (aux niveaux matériels et logiciels) ; ils rédigent les dossiers de spécifications globale et détaillé ; ils établissent ou contrôlent l'application des règles d'ingénierie des éléments de réseaux ; procèdent à la phase de qualification ; mettent en œuvre les essais ; suivent l'implémentation des éléments de réseau et l'intégration technique des équipements de réseaux par les équipes opérationnelles ; agissent dans un souci de qualité, de performance opérationnelle, de maîtrise des coûts.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement Réseaux

- Appréhender et agréger l'ensemble des informations et facteurs susceptibles d'influencer l'évolution du réseau (au niveau technologies, réglementation télécoms, capacité, offres opérateurs, comportement des utilisateurs, etc.).
  - Traiter, analyser et collecter une information complexe (aptitude au raisonnement analytique).
- Maîtriser les technologies et protocoles réseaux
  - Maîtriser les technologies réseaux et posséder une expertise dans au moins un champ d'application critique pour l'Opérateur (services de voix, DATA mobile et fixe, distribution de contenu, radio, transport, cœur de réseaux...)
  - Maîtriser les protocoles réseaux et IP.
  - Posséder une expertise par constructeur.
- Rédiger des documents d'ingénierie
  - Rédiger le document d'ingénierie générale pour chaque élément de réseau à implémenter (fonctionnalités, protocoles utilisés, règles de dimensionnement et de mise en œuvre).
  - Rédiger le dossier d'ingénierie détaillée (règles d'installation et de paramétrage, définition des configurations techniques de référence des équipements).
  - Rédiger des cahiers des charges constructeurs en termes de spécifications matériels et le cas échéant participer aux appels d'offre.
- Comparer des solutions, produits ou matériels
  - Analyser les performances et effectuer des choix d'équipement en prenant en compte les dimensions techniques et financières ainsi que la stratégie de l'opérateur
  - Proposer des pistes d'amélioration des matériels.
- Rédiger des spécifications techniques des terminaux
  - Rédiger des spécifications techniques des terminaux en prenant en compte les dimensions techniques et financières ainsi que la stratégie industrielle de l'opérateur.
- Tester
  - Analyser, diagnostiquer, rechercher et identifier les risques et dysfonctionnements possibles liés à l'intégration des éléments de réseaux ou des éléments logiciels.
  - S'assurer du respect des méthodes.
  - Procéder aux tests avec rigueur (avoir de la rigueur dans la conduite et l'organisation des phases de qualification)
  - Garantir le bon fonctionnement, la disponibilité et la performance des éléments de réseaux ou logiciels placés sous sa responsabilité.
- Etablir le plan d'implémentation
- Configurer et paramétrer des équipements
  - Configurer et paramétrer des équipements réseaux et SI à distance, via le système d'information ad hoc.
  - Accéder directement en écriture sur des machines et serveurs pour configurer.
  - Renseigner des bases de données de l'opérateur (saisie manuelle d'informations) / Garantir la qualité des informations contenues dans les bases.
- Coder
  - Coder rapidement et sans erreur.
- S'engager et agir en autonomie
  - Savoir prioriser ses tâches durant la journée, faire preuve de polyvalence.
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances
  - Partager son savoir au sein d'une communauté professionnelle.
  - Construire ensemble une solution.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
  - Se tenir à niveau des innovations et de l'état de l'art de son domaine de compétence, y compris en utilisant les outils du web social (interne ou externe à l'entreprise) tout en respectant les règles de confidentialité de l'entreprise.
- Faire preuve de créativité
  - Proposer des solutions innovantes à un problème ne pouvant être résolu dans le cadre existant.
- Interagir en anglais

- Maîtriser l'anglais technique (pour les besoins des relations fournisseurs et équipementiers, des projets internationaux, et de la compréhension de la documentation technique).

### **Formations**

Licence réseaux et / ou diplôme d'ingénieur réseaux ou master 2 réseaux / télécom.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers d'ARCHITECTURE et CONCEPTION de RESEAUX ou de PROJETS RESEAUX.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

INGENIEUR TELECOM (H/F), CONCEPTEUR-CONCEPTRICE RESEAUX, Ingénieur fonctionnel réseaux et services, Intégrateur-Valideur(se) réseaux, INGENIEUR CONCEPTION RESEAU, INGENIEUR/TECH VALIDATION, INGENIEUR D'ETUDES (H/F).

## **Métiers PROJETS RESEAUX**

### **Missions principales**

Les Métiers PROJETS RESEAUX pilotent les projets en organisant et animant les équipes d'Architectes, d'Ingénieur(es) et de Technicien(ne)s sur la base des spécifications et des demandes établies par les donneurs d'ordre ; livrent le projet et garantissent le respect des engagements en termes de coûts, d'objectifs et de délais ; contrôlent l'atteinte des objectifs et rendent compte de leur activité.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement Réseaux
  - Appréhender et agréger l'ensemble des informations et facteurs susceptibles d'influencer l'évolution du réseau (au niveau technologies, réglementation télécoms, capacité, offres opérateurs, comportement des utilisateurs, etc.).
  - Traiter, analyser et collecter une information complexe (aptitude au raisonnement analytique).
- Maîtriser les technologies et protocoles réseaux
  - Maîtriser les technologies réseaux (services de voix, DATA mobile et fixe, distribution de contenu, radio, transport, cœur de réseaux...)
  - Maîtriser les protocoles réseaux et IP.
- Gérer le contenu du projet
  - Savoir rédiger ou contrôler des spécifications fonctionnelles ou techniques.
  - Être capable de lotir le contenu en sous-ensembles cohérents.
  - Savoir organiser et contrôler la réception des livrables pour s'assurer de leur conformité.
  - Savoir arbitrer et gérer les modifications par rapport à la liste des exigences initiales.
- Coordonner un projet
  - Savoir définir la charte du projet.
  - Savoir élaborer le PMP (plan de management du projet).
  - Diriger et piloter l'exécution du projet pour satisfaire aux exigences du projet définies dans l'énoncé de son contenu et atteindre les objectifs de performance définis dans le plan.
  - Savoir clore le projet : finaliser toutes les activités du projet pour le clore formellement.
- Gérer les délais du projet
  - Identifier les activités qui doivent être réalisées pour produire les divers livrables du projet.
  - Séquencer les activités : identification des durées et des dépendances entre activités.
  - Élaborer un planning optimisé tenant compte du chemin critique.
  - Assurer le suivi.
- Gérer la qualité

- Définir et mettre en œuvre les éléments relatifs à la qualité dans le Plan Assurance Qualité.
  - Mettre en œuvre le contrôle qualité (Revue de performances projet, audits...).
- Gérer les risques
  - Identifier et estimer les risques : description, probabilité, gravité.
  - Suivre et contrôler les risques.
  - Proposer et mener des actions préventives et correctives.
- Capitaliser
  - Documenter, ou s'assurer de la documentation du produit ou service livré.
  - Mener des revues de projets et des retours d'expérience auprès de la communauté des chefs de projet.
  - Faire un bilan de fin de projet.
- Maîtriser le cadre juridique des projets (Prendre en compte les aspects juridiques dans la gestion du risque)
- Gérer un budget
  - Construire un budget.
  - Suivre la consommation du budget et l'actualiser.
  - Calculer un ROI simple.
- Animer les acteurs du projet
  - Identifier les acteurs compétents, les sélectionner (en fonction du niveau de délégation) pour les intégrer à l'équipe projet.
  - Donner du sens et motiver.
  - Gérer les conflits.
  - Élaborer et piloter un plan de mobilisation des acteurs en fonction des cibles : formation, communication, développement et évaluation des compétences.
  - Mesurer l'appropriation des résultats du projet.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
  - Se tenir à niveau des innovations et de l'état de l'art de son domaine de compétence, y compris en utilisant les outils du web social (interne ou externe à l'entreprise) tout en respectant les règles de confidentialité de l'entreprise.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.

### **Formations**

Niveau bac + 5, écoles d'ingénieur (réseaux), master 2 réseaux ou licence professionnelle réseaux. L'expérience des métiers d'ingénierie et / ou de qualification dans un environnement Opérateur est clé.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers de MANAGEMENT ou d'INGENIERIE et QUALIFICATION de RESEAUX.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Chef de projet déploiement de sites, CHEF DE PROJET DEPLOIEMENT.

## **Métiers DEPLOIEMENT de RESEAUX**

### **Missions principales**

Les Métiers DEPLOIEMENT de RESEAUX procèdent aux études d'ingénierie détaillée afin de faire correspondre les déploiements locaux aux exigences de capacité, de couverture et de qualité de service définies dans les dossiers d'architecture ; pilotent les opérations de construction ou d'évolution de sites (réalisées par les prestataires sélectionnés) et sont en charge de leur bonne exécution ;

vérifient le respect par ces équipes des règles d'ingénierie de l'entreprise ; contrôlent l'atteinte des objectifs et rendent compte de leur activité.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement Réseaux
  - Appréhender et agréger l'ensemble des informations et facteurs susceptibles d'influencer l'évolution du réseau (au niveau technologies, réglementation télécoms, capacité, offres opérateurs, comportement des utilisateurs, etc.).
  - Traiter, analyser et collecter une information complexe (aptitude au raisonnement analytique).
- Maîtriser les technologies et protocoles réseaux
  - Maîtriser les technologies réseaux (services de voix, DATA mobile et fixe, distribution de contenu, radio, transport, cœur de réseaux...)
  - Maîtriser les protocoles réseaux et IP.
- Rédiger des documents d'ingénierie
  - Rédiger le dossier d'ingénierie détaillée (règles d'installation et de paramétrage, définition des configurations techniques de référence des équipements).
- Piloter l'activité
  - Elaborer un plan de charge de charge et établir un planning d'activité fiable.
  - Ajuster en fonction des aléas.
  - Contrôler les opérations effectuées.
  - Communiquer et relayer toute information affectant l'organisation et l'activité auprès des membres de l'équipe.
  - Analyser et anticiper les risques, capitaliser l'expérience du passé.
  - Rédiger des comptes rendus d'activités (reportings) et synthèses.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.

### **Formations**

Bac + 5, écoles d'ingénieur (réseaux), master 2 réseaux ou licence professionnelle réseaux.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers INGENIERIE et QUALIFICATION de RESEAUX et EXPLOITATION, SUPERVISION et SUPPORT des RESEAUX.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Chargé(e) d'affaires aménagements du réseau, Pilote de production réseaux, Ingénieuriste opérationnel réseaux, CHARGE(E) D'INGENIERIE, Chargé(e) de planification réseaux.

## **Métiers EXPLOITATION, SUPERVISION et SUPPORT des RESEAUX**

### **Missions principales**

Les Métiers EXPLOITATION, SUPERVISION et SUPPORT des RESEAUX réalisent les interventions de mise en service, supervision et maintenance des éléments de réseaux placés sous leurs charge ; ils réceptionnent, installent, mettent en service et maintiennent les équipements (raccordements, brassage, câblage, gestion des supports magnétiques, mise hors/en tension des équipements, installation des logiciels) ; ils suivent l'état des équipements et services du réseau en temps réel ; qualifient et analysent les causes des dysfonctionnements et mettent en œuvre les opérations nécessaires au rétablissement et à la réparation des éléments impactés (matériels et logiciels) ; informent les entités client concernées de l'entreprise des actions menées ; produisent et analysent les données statistiques qui rendent compte du fonctionnement des infrastructures et services réseaux.

## Compétences associées

- Comprendre son environnement Réseaux
  - Traiter, analyser et collecter une information complexe (aptitude au raisonnement analytique).
- Maîtriser les technologies et protocoles réseaux
  - Maîtriser les protocoles réseaux et IP.
  - Posséder une expertise de pointe sur une technologie
- Analyser des données chiffrées et des variations d'indicateurs
  - Utiliser des outils d'analyse statistique et mathématiques.
  - Ordonner et synthétiser des résultats d'analyse en une information claire et simple à appréhender.
- Analyser la performance des services
  - Agréger des données de performance et d'exploitabilité des équipements issues de domaines différents (données directes d'équipements, volumétrie d'alarmes, données d'incidents, données de flux de pièces de rechange, etc.). Agréger des données de flux de services, identifier les indicateurs pertinents de la performance des services.
  - Garantir la fiabilité des indicateurs employés à rendre compte de la performance des équipements réseaux et PFS / Garantir la fiabilité des indicateurs employés à rendre compte de la performance des services et de la réalité des flux de services.
  - Hiérarchiser et interpréter les problèmes rencontrés.
  - Interpréter et reformuler les constats terrains.
  - Etablir un diagnostic dans le respect du process de gestion d'incident.
  - Rédiger des rapports et décrire des incidents.
  - Piloter et guider l'action des intervenants terrains.
  - Coordonner les différents types d'intervenants de façon parallèle.
- Configurer et paramétrer des équipements
  - Configurer et paramétrer des équipements réseaux à distance, via le système d'information ad hoc.
  - Accéder directement en écriture sur des machines et serveurs pour configurer.
  - Renseigner des bases de données de l'opérateur (saisie manuelle d'informations) / Garantir la qualité des informations contenues dans les bases.
- Procéder à la mise en place et à l'installation des équipements
  - Procéder à la mise en place et à l'installation des équipements, configurations ou solutions demandées (dans le respect des engagements contractuels de l'opérateur, des procédures en vigueur et en intégrant les règles de sécurité).
- Rechercher et identifier les incidents et événements récurrents
  - Identifier et proposer des améliorations dans les modes opératoires sur des aspects préventifs.
  - Elaborer des procédures techniques et consignes techniques en prenant en compte l'impact client et le facteur coût.
- Analyser le risque
  - Appliquer avec rigueur les méthodes d'analyse du risque en vigueur.
- S'engager et agir en autonomie
  - Savoir prioriser ses tâches durant la journée, faire preuve de polyvalence.
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances
  - Partager son savoir au sein d'une communauté professionnelle.
  - Construire ensemble une solution.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
  - Se tenir à niveau des innovations et de l'état de l'art de son domaine de compétence, y compris en utilisant les outils du web social (interne ou externe à l'entreprise) tout en respectant les règles de confidentialité de l'entreprise.

## Formations

Formation de type technicien réseau, licence professionnelle réseaux.

## Parcours professionnels

Evolutions possibles vers les Métiers INGENIERIE et QUALIFICATION de RESEAUX et DEPLOIEMENT de RESEAUX.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

TECHNICIEN(NE) TELECOM, ADMINISTRATEUR(TRICE) DES SYSTEMES D'EXPLOITATION, SUPERVISEUR(EUSE) RESEAU, INGENIEUR SYSTEME (H/F), INGENIEUR SUPPORT (H/F), Tech d'exploitation Réseaux, PFS, Services, SI - Ingénieur soutien Réseaux, PFS, Services, SI - Superviseur Réseaux, PFS, Service ou SI - Chargé(e) d'analyse qualité fonctionnement service - Technicien(ne) intervention supports

## **Métiers INTERVENTION CLIENTS**

### **Missions principales**

Les Métiers INTERVENTION CLIENTS assurent l'installation des équipements, configurations ou solutions sur le ou les sites client ; réalisent les offres de services d'accompagnement, de formation et de sensibilisation aux nouvelles solutions ; en cas de dysfonctionnements rétablissent sur site le service au client conformément aux dispositions du contrat.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement Réseaux
  - Traiter, analyser et collecter une information complexe (aptitude au raisonnement analytique).
  - Mettre en œuvre les méthodes d'analyse, de hiérarchisation (savoir évaluer la pertinence d'informations issues de la veille ou d'une requête d'information).
- Configurer et paramétrer des équipements
  - Configurer et paramétrer des équipements réseaux et SI à distance, via le système d'information ad hoc.
  - Accéder directement en écriture sur des machines et serveurs pour configurer.
  - Renseigner des bases de données de l'opérateur (saisie manuelle d'informations).
  - Garantir la qualité des informations contenues dans les bases.
- Procéder à la mise en place et à l'installation des équipements
  - Procéder à la mise en place et à l'installation des équipements, configurations ou solutions demandées (dans le respect des engagements contractuels de l'opérateur, des procédures en vigueur et en intégrant les règles de sécurité).
  - Ecouter et accompagner le client dans sa découverte des fonctionnalités des équipements et solutions livrées, faire preuve de pédagogie dans les actions d'accompagnement des usages numériques du client.
- S'engager et agir en autonomie
  - Savoir prioriser ses tâches durant la journée, faire preuve de polyvalence.
  - Analyser, diagnostiquer et réagir rapidement face à un dysfonctionnement ou à des incidents.
  - Apprécier les risques et les impacts de ses actions.
- Transférer des connaissances
  - Maîtriser les techniques de communication écrite et orale : Savoir s'exprimer à l'orale de façon claire et fluide, en faisant attention à son auditoire (être à l'écoute de ses interlocuteurs).
  - Maîtriser les techniques d'écoute individuelle, de questionnement, de reformulation, de perception des besoins (être curieux des métiers des autres)
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances
  - Participer au fonctionnement collectif du groupe.
  - Partager ses connaissances et agir en support et assistance de ses collègues.

### **Formations**

Formation de type technicien réseau, licence professionnelle réseaux.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers EXPLOITATION, SUPERVISION et SUPPORT des RESEAUX.

**Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Technicien(ne) Intervention client Grand Public, Technicien(ne) Intervention Client Entreprise, Conducteur(trice) d'activité, CHARGE(E) D'ORDONNANCEMENT.

# SIS (Domaine SI et SERVICES)

---

## Métiers ARCHITECTURE et CONCEPTION de SI et Services

### Missions principales

Les Métiers ARCHITECTURE et CONCEPTION de SI et SERVICES procèdent à la conception de nouvelles solutions de service en réponse à l'expression de besoin établie par le marketing et la stratégie ; définissent les spécifications et les éléments de type cahier des charges des solutions de service envisagées (traduction des expressions de besoins marketing et spécifications) ; vérifient que ce qu'ils proposent s'inscrit bien dans les architectures et référentiels définis aux niveaux réseaux, SI et PFS, interviennent en qualité d'expert technique sur les questions de faisabilité de projets (en termes d'ajustement de la demande et de valorisation des solutions proposées) ; proposent des nouveaux éléments de service et peuvent être amené à assurer une mission de «business development».

### Compétences associées

- Comprendre son environnement SI
  - Appréhender et agréger l'ensemble des informations et facteurs susceptibles d'influencer l'évolution des SI (état de l'art des technologies, benchmark des solutions disponibles sur le marché, analyse des flux de services et des comportements des utilisateurs, etc.)
  - Savoir analyser les indicateurs pertinents (l'activité de son marché) et les usages (des clients).
  - Traiter, analyser et collecter une information complexe (aptitude au raisonnement analytique).
  - Analyser l'expression de besoin marketing.
- Maîtriser les filières technologiques du SI
  - Maîtriser les applicatifs et leurs modalités d'intégration dans l'écosystème technique de l'Opérateur.
  - Maîtrise des principales filières technologiques, aux niveaux développement et infrastructure (OS, outils de sauvegarde, base de données...).
  - Maîtriser les outils du Big DATA, au niveaux bases de données et systèmes de traitement des données.
- Concevoir un service
  - Elaborer les spécifications des dossiers d'architecture (fonctionnelle et technique) du projet de service considéré (macro design).
  - Prendre en compte de manière systématique les aspects qualité, performance, coût, opérabilité (performance intégrée à l'écosystème technique de l'opérateur).
- Effectuer des choix de solution
  - Analyser les performances et effectuer des choix de solutions en prenant en compte les dimensions techniques et financières ainsi que la stratégie industrielle de l'opérateur.
  - Vérifier et garantir la cohérence des règles d'ingénierie et leur bonne application.
- Proposer des scénarii et des analyses économiques
  - Maîtriser les éléments du Business Plan et de l'analyse de la valeur.
  - Tenir compte des coûts et bénéfices des solutions dans le cadre de décisions à prendre en intégrant la notion de TCO « Total Cost of Ownership » en lien direct avec les achats.
  - Challenger ses interlocuteurs sur la meilleure solution technique et économique.
  - Analyser et argumenter différents scénarii en s'appuyant sur des analyses technico-économiques.
- Analyser des données chiffrées et des variations d'indicateurs
  - Utiliser des outils d'analyse statistique et mathématiques.
  - Ordonner et synthétiser des résultats d'analyse en une information claire et simple à appréhender.
  - Modéliser.
- Coder

- Travailler en réseau et coopérer avec des profils métiers diversifiés
  - Identifier les partenaires et les talents à mobiliser, savoir chercher la bonne information et les bonnes compétences au bon endroit (à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise).
  - Savoir utiliser les outils de travail collaboratif.
  - Coordonner l'activité de plusieurs interlocuteurs différents.
  - Contribuer à créer un partage autour de la même vision du projet, comprendre et faire travailler ensemble des acteurs aux métiers et aux pratiques professionnelles différentes.
  - Savoir décoder les jeux d'acteurs (développer la connaissance du contexte, des acteurs et savoir analyser leur dynamique d'interaction).
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
  - Se tenir à niveau des innovations et de l'état de l'art de son domaine de compétence, y compris en utilisant les outils du web social (interne ou externe à l'entreprise) tout en respectant les règles de confidentialité de l'entreprise.
- Faire preuve de leadership
  - Être capable de fédérer une équipe autour d'orientations ou de décisions, faire preuve de force de décision, de mobilisation, d'entraînement et d'orientation d'équipe, gérer les conflits.
  - Faire preuve de ténacité, d'adaptation et de réactivité (être capable de se remettre en cause, de s'adapter à un environnement très évolutif, être orienté résultats).
  - Évaluer et provoquer des analyses de la part de contributeurs différents (savoir créer les conditions propices à la production d'idées et mobiliser les ressources...management de la créativité).
- Faire preuve de créativité
  - Raisonner en rupture dans un monde de contraintes techniques, financières, réglementaires...
- Interagir en anglais
  - Maitriser l'anglais technique (pour les besoins des relations fournisseurs et équipementiers, des projets internationaux, et de la compréhension de la documentation technique).

### **Formations**

Niveau bac + 5, écoles d'ingénieur (réseaux et IT). L'expérience des métiers conception / architecture dans un environnement Opérateur est clé.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers de PROJETS SI et SERVICES ou de MANAGEMENT des SI.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

ARCHITECTE SI (H/F), Concepteur(trice) de services, Architecte Services, Architecte fonctionnel du SI, ARCHITECTE LOGICIEL (H/F), Architecte technique du SI et des PFS.

## **Métiers INGENIERIE et QUALIFICATION de SI et Services**

### **Missions principales**

Les Métiers INGENIERIE de SI et Services conçoivent l'ingénierie des éléments de services ; ils traduisent, en association avec les architectes SI et Services, une expression de besoin marketing en conception d'un système technique (éléments matériels et logiciels de la solution) répondant à une exigence de service ; il rédigent la documentation fonctionnelle du service, des éléments de services ou plateformes conçus ; il définissent ou contrôlent l'application des règles d'ingénierie et leur cohérence ; procèdent à la phase de qualification ; mettent en œuvre les tests ; ils sont responsables

jusqu'à la mise en exploitation en s'appuyant sur les équipes opérationnelles ; ils agissent dans un souci de qualité, de performance opérationnelle, de maîtrise des coûts.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement SI
  - Appréhender et agréger l'ensemble des informations et facteurs susceptibles d'influencer l'évolution des SI (état de l'art des technologies, benchmark des solutions disponibles sur le marché, analyse des flux de services et des comportements des utilisateurs, etc.)
  - Savoir analyser les indicateurs pertinents (l'activité de son marché) et les usages (des clients).
  - Traiter, analyser et collecter une information complexe (aptitude au raisonnement analytique).
- Maîtriser les filières technologiques du SI
  - Maîtriser les applicatifs et leurs modalités d'intégration dans l'écosystème technique de l'Opérateur.
  - Maîtrise des principales filières technologiques, aux niveaux développement et infrastructure (OS, outils de sauvegarde, base de données...).
  - Maîtriser les outils du Big DATA, au niveaux bases de données et systèmes de traitement des données.
- Comparer des solutions, produits ou matériels
  - Comparer des solutions, produits ou matériels basé sur des technologies différentes.
  - Analyser les performances et effectuer des choix d'équipement en prenant en compte les dimensions techniques et financières ainsi que la stratégie de l'opérateur.
  - Echanger et dialoguer avec différents fournisseurs et éditeurs.
  - Proposer des pistes d'amélioration des solutions.
- Rédiger des documents d'ingénierie (rédaction des spécifications fonctionnelles et livrables techniques des solutions).
- Coder
  - Coder rapidement et sans erreur.
  - Vérifier la compatibilité des développements produits avec les spécifications.
  - Rédiger la documentation technique associée aux développements.
- Tester
  - Analyser, diagnostiquer, rechercher et identifier les risques et dysfonctionnements possibles liés à l'intégration des éléments logiciels.
  - Procéder aux tests avec rigueur.
  - Garantir le bon fonctionnement, la disponibilité et la performance des éléments logiciels placés sous sa responsabilité.
- Intégrer
  - Assembler des composants logiciels.
  - Piloter des évolutions ou des paramétrages à apporter aux composants.
- S'engager et agir en autonomie
  - Analyser, diagnostiquer et réagir rapidement face à un dysfonctionnement ou à des incidents.
  - Apprécier les risques et les impacts de ses actions.
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances
  - Participer au fonctionnement collectif du groupe.
  - Partager son savoir au sein d'une communauté professionnelle.
  - Construire ensemble une solution.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
  - Se tenir à niveau des innovations et de l'état de l'art de son domaine de compétence, y compris en utilisant les outils du web social (interne ou externe à l'entreprise) tout en respectant les règles de confidentialité de l'entreprise.
- Faire preuve de créativité
  - Reasonner en rupture dans un monde de contraintes techniques, financières, réglementaires...
- Interagir en anglais

- Maîtriser l'anglais technique (pour les besoins des relations fournisseurs et équipementiers, des projets internationaux, et de la compréhension de la documentation technique).

### **Formations**

Licence informatique et / ou diplôme d'ingénieur en informatique.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers PROJETS SI et SERVICES ou ARCHITECTURE et CONCEPTION de SI et Services.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

INGENIEUR SI (H/F), Qualifieur(se), Concepteur, Analyste/Concepteur Plates-Formes de Services.

## **Métiers PROJETS SI et SERVICES**

### **Missions principales**

Les Métiers PROJETS SI et SERVICES pilotent les projets en organisant et animant les équipes d'Architectes, d'Ingénieurs et de Développeurs sur la base des spécifications et des demandes établies par les donneurs d'ordre ; livrent le projet en fonction des spécifications et garantissent le respect des engagements en termes de coûts, d'objectifs et de délais ; contrôle l'atteinte des objectifs et rendent compte de leur activité.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement SI
  - Appréhender et agréger l'ensemble des informations et facteurs susceptibles d'influencer l'évolution des SI (état de l'art des technologies, benchmark des solutions disponibles sur le marché, analyse des flux de services et des comportements des utilisateurs, etc.)
  - Traiter, analyser et collecter une information complexe (aptitude au raisonnement analytique).
- Maîtriser les filières technologiques du SI
  - Maîtrise des principales filières technologiques, aux niveaux développement et infrastructure (OS, outils de sauvegarde, base de données...).
- Gérer le contenu du projet
  - Savoir rédiger ou contrôler des spécifications fonctionnelles ou techniques.
  - Être capable de lotir le contenu en sous-ensembles cohérents.
  - Savoir organiser et contrôler la réception des livrables pour s'assurer de leur conformité.
  - Savoir arbitrer et gérer les modifications par rapport à la liste des exigences initiales.
- Coordonner un projet
  - Savoir définir la charte du projet.
  - Savoir élaborer le PMP (plan de management du projet).
  - Diriger et piloter l'exécution du projet pour satisfaire aux exigences du projet définies dans l'énoncé de son contenu et atteindre les objectifs de performance définis dans le plan.
  - Savoir clore le projet : finaliser toutes les activités du projet pour le clore formellement.
- Gérer les délais du projet
  - Identifier les activités qui doivent être réalisées pour produire les divers livrables du projet.
  - Séquencer les activités : identification des durées et des dépendances entre activités.
  - Élaborer un planning optimisé tenant compte du chemin critique.
  - Assurer le suivi.
- Gérer la qualité

- Définir et mettre en œuvre les éléments relatifs à la qualité dans le Plan Assurance Qualité.
  - Mettre en œuvre le contrôle qualité (Revue de performances projet, audits...).
- Gérer les risques
  - Identifier et estimer les risques : description, probabilité, gravité.
  - Suivre et contrôler les risques.
  - Proposer et mener des actions préventives et correctives.
- Capitaliser
  - Documenter, ou s'assurer de la documentation du produit ou service livré.
  - Mener des revues de projets et des retours d'expérience auprès de la communauté des chefs de projet.
  - Faire un bilan de fin de projet.
- Maîtriser le cadre juridique des projets (Prendre en compte les aspects juridiques dans la gestion du risque)
- Gérer un budget
  - Construire un budget.
  - Suivre la consommation du budget et l'actualiser.
  - Calculer un ROI simple.
- Animer les acteurs du projet
  - Identifier les acteurs compétents, les sélectionner (en fonction du niveau de délégation) pour les intégrer à l'équipe projet.
  - Donner du sens et motiver.
  - Gérer les conflits.
  - Élaborer et piloter un plan de mobilisation des acteurs en fonction des cibles : formation, communication, développement et évaluation des compétences.
  - Mesurer l'appropriation des résultats du projet.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
  - Se tenir à niveau des innovations et de l'état de l'art de son domaine de compétence, y compris en utilisant les outils du web social (interne ou externe à l'entreprise) tout en respectant les règles de confidentialité de l'entreprise.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.

### **Formations**

Niveau bac + 5, écoles d'ingénieur (IT), master 2 IT ou licence professionnelle IT. L'expérience des métiers d'ingénierie et / ou de qualification dans un environnement Opérateur est clé.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers de MANAGEMENT ou d'INGENIERIE de SI et SERVICES.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Chef de projet SI – Service, CHEF DE PROJET (H/F).

## **Métiers DEVELOPPEMENT et INTEGRATION de SI et SERVICES**

### **Missions principales**

Les Métiers DEVELOPPEMENT et INTEGRATION de SI et SERVICES développent et livrent à l'équipe projet dont il dépendent les applications ou les composants logiciels dont il ont la charge ; agissent dans le respect des spécifications et des exigences de conception (qualité, délais) définies par les Architectures et Ingénieries ; assurent l'assemblage et l'implémentation des différents composants logiciels nécessaires au fonctionnement des solutions de services à déployer, procèdent

à la recette et à l'intégration des composants logiciels dans leur environnement d'exploitation, s'assurent de leur exploitabilité.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement SI
  - Être attentif, curieux (être à l'écoute des tendances et des besoins implicites d'usage).
  - Traiter, analyser et collecter une information complexe (aptitude au raisonnement analytique).
- Maîtriser les filières technologiques du SI
  - Maîtriser les applicatifs et leurs modalités d'intégration dans l'écosystème technique de l'Opérateur.
  - Maîtrise des principales filières technologiques, aux niveaux développement et infrastructure (OS, outils de sauvegarde, base de données...).
- Coder
  - Coder rapidement et sans erreur.
  - Vérifier la compatibilité des développements produits avec les spécifications.
  - Rédiger la documentation technique associée aux développements.
- Tester
  - S'assurer du respect des méthodes.
  - Procéder aux tests avec rigueur (avoir de la rigueur dans la conduite et l'organisation des phases de qualification)
  - Garantir le bon fonctionnement, la disponibilité et la performance des éléments logiciels placés sous sa responsabilité.
  - Garantir la conformité aux normes internes, externes, nationales et internationales.
- Intégrer
  - Assembler des composants logiciels.
  - Piloter des évolutions ou des paramétrages à apporter aux composants.
  - Conduire et garantir l'intégration des composants dans le réseau.
- S'engager et agir en autonomie
  - Analyser, diagnostiquer et réagir rapidement face à un dysfonctionnement ou à des incidents.
  - Apprécier les risques et les impacts de ses actions.
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances
  - Participer au fonctionnement collectif du groupe.
  - Partager son savoir au sein d'une communauté professionnelle.
  - Construire ensemble une solution.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
  - Se tenir à niveau des innovations et de l'état de l'art de son domaine de compétence, y compris en utilisant les outils du web social (interne ou externe à l'entreprise) tout en respectant les règles de confidentialité de l'entreprise.
- Faire preuve de créativité
  - Reasonner en rupture dans un monde de contraintes techniques, financières, réglementaires...
- Interagir en anglais
  - Maîtriser l'anglais technique (pour les besoins des relations fournisseurs et équipementiers, des projets internationaux, et de la compréhension de la documentation technique).

### **Formations**

Formation de type Concepteur Développeur, licence professionnelle IT.

### **Parcours professionnels**

Évolutions possibles vers les Métiers d'INGÉNIEURIE et QUALIFICATION de SI et SERVICES ou PROJETS SI et SERVICES.

**Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Développeur(se), INGENIEUR DEVELOPPEMENT (H/F), Ingénieur de Développement, Intégrateur(trice) d'Applications.

## **Métiers EXPLOITATION, SUPERVISION et SUPPORT des SI et SERVICES**

### **Missions principales**

Les Métiers EXPLOITATION, SUPERVISION et SUPPORT des SI et SERVICES installent, configurent, administrent et maintiennent à niveau les infrastructures informatiques (serveurs, système d'exploitation, sauvegardes, stockage...) dans le respect des objectifs de qualité, de productivité et de sécurité définis par l'Opérateur ; ils suivent l'état des équipements et services en temps réel ; qualifient et analysent les causes des dysfonctionnements et mettent en œuvre les opérations nécessaires au rétablissement et à la réparation des éléments impactés (matériels et logiciels) ; informent les entités client concernées de l'entreprise des actions menées ; produisent et analysent les données statistiques qui rendent compte du fonctionnement des infrastructures et services.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement SI
  - Être attentif, curieux (être à l'écoute des tendances et des besoins implicites d'usage).
  - Traiter, analyser et collecter une information complexe (aptitude au raisonnement analytique).
- Maîtriser les filières technologiques du SI
  - Maîtriser les applicatifs et leurs modalités d'intégration dans l'écosystème technique de l'Opérateur.
  - Maîtrise des principales filières technologiques, aux niveaux développement et infrastructure (OS, outils de sauvegarde, base de données...).
- Analyser des données chiffrées et des variations d'indicateurs
  - Utiliser des outils d'analyse statistique et mathématiques.
  - Ordonner et synthétiser des résultats d'analyse en une information claire et simple à appréhender.
- Analyser la performance des services
  - Agréger des données de flux de services, identifier les indicateurs pertinents de la performance des services.
  - Garantir la fiabilité des indicateurs employés à rendre compte de la performance des services et de la réalité des flux de services.
  - Hiérarchiser et interpréter les problèmes rencontrés.
  - Interpréter et reformuler les constats terrains.
  - Etablir un diagnostic dans le respect du process de gestion d'incident.
  - Rédiger des rapports et décrire des incidents.
  - Piloter et guider l'action des intervenants terrains.
  - Coordonner les différents types d'intervenants de façon parallèle.
- Procéder à la mise en place et à l'installation des équipements
  - Procéder à la mise en place et à l'installation des équipements, configurations ou solutions demandées (dans le respect des engagements contractuels de l'opérateur, des procédures en vigueur et en intégrant les règles de sécurité).
- Configurer et paramétrer des équipements
  - Configurer et paramétrer des équipements SI à distance, via le système d'information ad hoc.
  - Accéder directement en écriture sur des machines et serveurs pour configurer.
  - Renseigner des bases de données de l'opérateur (saisie manuelle d'informations) / Garantir la qualité des informations contenues dans les bases.
- Rechercher et identifier les incidents et évènements récurrents
  - Identifier et proposer des améliorations dans les modes opératoires sur des aspects préventifs.
  - Elaborer des procédures techniques et consignes techniques en prenant en compte l'impact client et le facteur coût.
- Analyser le risque
  - Appliquer avec rigueur les méthodes d'analyse du risque en vigueur.

- S'engager et agir en autonomie
  - Savoir prioriser ses tâches durant la journée, faire preuve de polyvalence.
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances
  - Partager son savoir au sein d'une communauté professionnelle.
  - Construire ensemble une solution.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
  - Se tenir à niveau des innovations et de l'état de l'art de son domaine de compétence, y compris en utilisant les outils du web social (interne ou externe à l'entreprise) tout en respectant les règles de confidentialité de l'entreprise.

### **Formations**

Formation de type technicien informatique, Administrateur Systèmes, licence professionnelle IT.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers d'INGENIERIE et QUALIFICATION de SI et SERVICES, PROJETS SI et SERVICES.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Technicien(ne) d'exploitation - Administrateur(trice) Système, Outils, Réseaux - Administrateur(trice) de bases de données - Analyste d'Exploitation - ADMINISTRATEUR(TRICE) BASE DE DONNEES - ADMINISTRATEUR(TRICE) SYSTEME - EXPERT(E) TECHNIQUE.

# VGP (Domaine VENTE GRAND PUBLIC)

---

## Métiers VENTE en BOUTIQUE

### **Missions principales**

Les Métiers VENTE en BOUTIQUE commercialisent sur le point de vente l'ensemble des offres de produits et services de l'Opérateur ; ils accueillent, conseillent et vendent tous les produits et services du catalogue de l'opérateur ; ils participent au fonctionnement de la boutique (déploiement de PLV, achalandage, réception et mise en magasin des livraisons, ouverture et fermeture de la boutique) ; gèrent le SAV.

### **Compétences associées**

- Vendre
  - Argumenter.
  - Répondre et traiter les objections.
  - Conclure.
  - Gérer la relation clientèle en face à face sur le point de vente (Faire preuve de pro-activité et élargir à d'autres univers d'usages (ne pas s'arrêter à la demande initiale du client / Garantir le respect de la charte client).
- Accompagner les usages
  - Savoir procéder à une démonstration produit.
  - Résoudre des problèmes d'usages en effectuant les manipulations nécessaires et en faisant monter en compétence le client dans la maîtrise des services et terminaux vendus par l'Opérateur.
  - Faire preuve de pédagogie.
- S'engager et agir en autonomie
  - Savoir prioriser ses tâches durant la journée, faire preuve de polyvalence.
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances
  - Participer au fonctionnement collectif du groupe.
  - Partager ses connaissances et agir en support et assistance de ses collègues.

### **Formations**

BAC+2 vente : soit BTS NRC, soit BTS MUC, soit DUT Tech de Co, CQP de branche « Conseiller clientèle en point de distribution ».

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers d'INGENIERIE COMMERCIALE GRAND PUBLIC ou de SUPPORT à la VENTE et PILOTAGE de la PERFORMANCE.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Conseiller(ère) commercial, Conseiller(ère) clientèle en point de vente, Conseiller(ère) commercial en boutique, VENDEUR(EUSE), RESPONSABLE POINTS DE VENTE (H/F).

## Métiers INGENIERIE COMMERCIALE GRAND PUBLIC

### **Missions principales**

Les Métiers INGENIERIE COMMERCIALE GRAND PUBLIC vendent à un réseau de distribution, sur un secteur géographique défini (tout type de produits et services de l'Opérateur) ; construisent des opérations locales en partenariat avec et à destination des points de vente ; développent le réseau commercial de l'Opérateur (création de nouveaux points de vente ou déploiement de magasins) ; assurent une veille concurrentielle sur le secteur considéré.

### **Compétences associées**

- Etablir et exécuter un plan d'action commerciale
  - Organiser l'activité (plan de tournée, planning de travail, mise à disposition des outils de « Trade Marketing » et de supports d'aide à la vente...).
  - Adapter ses préconisations aux objectifs prioritaires définis par l'opérateur au canal ou à l'enseigne.
  - Tenir son budget (au niveau des plans d'actions commerciales, montage de challenges, etc...).
  - Garantir la tenue des objectifs commerciaux de l'Opérateur.
- Construire des plans d'action à destination des enseignes
  - Analyser les documents (parcours clients et outils, ventes, prévisions, relation commerciale et budget).
  - Synthétiser des plans d'action commerciale à destination de l'enseigne.
  - Organiser la relation commerciale.
- Négocier
  - Argumenter, détecter et répondre aux objections.
  - Mener les discussions (ne pas subir la négociation).
  - Savoir conclure.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Savoir présenter des documents de manière lisible, compréhensible, argumentée, attrayante.
  - Savoir vulgariser, savoir faire preuve de pédagogie.
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.
- S'engager et agir en autonomie
  - Savoir prioriser ses tâches durant la journée, faire preuve de polyvalence.
  - Apprécier les risques et les impacts de ses actions.
- Transférer des connaissances
  - Maîtriser les techniques d'écoute individuelle, de questionnement, de reformulation, de perception des besoins (être curieux des métiers des autres).
  - Mettre en œuvre les méthodes de training et de transmission de compétences.
  - Maîtriser les techniques d'animation de groupe.
  - Faire adhérer.
- Travailler en réseau et coopérer avec des profils métiers diversifiés
  - Identifier les partenaires et les talents à mobiliser, savoir chercher la bonne information et les bonnes compétences au bon endroit (à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise).
  - Contribuer à créer un partage autour de la même vision du projet, comprendre et faire travailler ensemble des acteurs aux métiers et aux pratiques professionnelles différentes.

### **Formations**

Niveau bac + 5, école de commerce et de management + universités.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers de MANAGEMENT ou de MARKETING OPERATIONNEL.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

INGENIEUR COMMERCIAL (H/F), Ingénieur affaire trade market, Promoteur merchandiseur, PROMOTEUR(TRICE) DES VENTES, RESPONSABLE MARKETING DES VENTES (H/F).

## **Métiers MARKETING OPERATIONNEL**

### **Missions principales**

Les Métiers MARKETING OPERATIONNEL fournissent et délivrent les outils de vente qui permettent aux réseaux de distribution de s'approprier l'offre et de comprendre ses caractéristiques ; s'assurent de la visibilité / lisibilité des différents supports développés en points de vente ; participent aux actions

de visibilité et de développement des ventes par la mise en place d'un plan de communication spécifique (événements clients, présence salon...) ou d'actions spécifiques (développement de partenariats...).

### **Compétences associées**

- Etablir et exécuter un plan d'action commerciale
  - Rédiger et quantifier les objectifs, établir une construction chiffrée).
  - Adapter ses préconisations aux objectifs prioritaires définis par l'opérateur au canal ou à l'enseigne.
  - Tenir son budget (au niveau des plans d'actions commerciales, montage de challenges, etc...).
  - Garantir la tenue des objectifs commerciaux de l'Opérateur.
- Elaborer un plan marketing
  - Formaliser le besoin client.
  - Description détaillée du besoin, éléments de contexte, d'environnement marché, de description de l'offre, de mise sur le marché, de cible, de planning, de spécificités techniques de l'offre...
  - Savoir être force de proposition/être créatif, savoir concevoir des solutions en rupture.
- Evaluer la performance
  - Mettre en œuvre les indicateurs clefs de performance des plans marketing.
  - Synthétiser des résultats en une information claire.
  - Créer de nouveaux indicateurs pertinents.
- Piloter l'activité
  - Elaborer un plan de charge de charge et établir un planning d'activité fiable.
  - Ajuster en fonction des aléas.
  - Contrôler les opérations effectuées.
  - Communiquer et relayer toute information affectant l'organisation et l'activité auprès des membres de l'équipe.
  - Analyser et anticiper les risques, capitaliser l'expérience du passé.
  - Rédiger des comptes rendus d'activités (reportings) et synthèses.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Savoir présenter des documents de manière lisible, compréhensible, argumentée, attrayante.
  - Savoir vulgariser, savoir faire preuve de pédagogie.
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.
- S'engager et agir en autonomie
  - Savoir prioriser ses tâches durant la journée, faire preuve de polyvalence.
  - Apprécier les risques et les impacts de ses actions.
- Transférer des connaissances
  - Maîtriser les techniques d'écoute individuelle, de questionnement, de reformulation, de perception des besoins (être curieux des métiers des autres).
  - Mettre en œuvre les méthodes de training et de transmission de compétences.
  - Maîtriser les techniques d'animation de groupe.
  - Faire adhérer.
- Travailler en réseau et coopérer avec des profils métiers diversifiés
  - Identifier les partenaires et les talents à mobiliser, savoir chercher la bonne information et les bonnes compétences au bon endroit (à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise).
  - Contribuer à créer un partage autour de la même vision du projet, comprendre et faire travailler ensemble des acteurs aux métiers et aux pratiques professionnelles différentes.

### **Formations**

Niveau bac + 5, école de commerce et de management + universités.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers de MANAGEMENT ou SUPPORT à la VENTE et PILOTAGE de la PERFORMANCE.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Chargé(e) marketing opérati./opérations commerc., CHEF DE PRODUIT MARKETING OPERATIONNEL (H/F), RESPONSABLE TRADE MARKETING (H/F).

## **Métiers SUPPORT à la VENTE et PILOTAGE de la PERFORMANCE**

### **Missions principales**

Les Métiers SUPPORT à la VENTE et PILOTAGE de la PERFORMANCE mènent toutes les actions nécessaires de soutien et de montée en compétence des Métiers Vente en Boutique ; déploient les actions de formation décidées par le niveau national (sur les offres, outils et applications informatiques) ; mènent des actions d'écoute, de suivi et de montée en compétences des personnels ; conçoivent, adaptent et déploient les processus de vente ; analysent les résultats de l'activité vente et définissent et proposent les bonnes démarches afin de développer le chiffre d'affaire des points de vente.

### **Compétences associées**

- Analyser des données chiffrées et des variations d'indicateurs
  - Utiliser des outils d'analyse statistique et mathématiques.
  - Ordonner et synthétiser des résultats d'analyse en une information claire et simple à appréhender.
  - Modéliser.
- Audit et process
  - Auditer les pratiques
  - Analyser des résultats (chiffrer et mesurer les impacts, proposer des actions correctives...).
  - Rédiger et synthétiser des recommandations
  - Effectuer des comptes rendus d'activités.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Savoir présenter des documents de manière lisible, compréhensible, argumentée, attrayante.
  - Savoir vulgariser, communiquer sur la pertinence de ses choix.
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.
- Transférer des connaissances
  - Maîtriser les techniques d'écoute individuelle, de questionnement, de reformulation, de perception des besoins.
  - Animer des sessions de formation (Mettre en œuvre les méthodes de training et de transmission de compétences / Maîtriser les techniques d'animation de groupe / Faire adhérer (au message, au changement) /Mener des jeux de rôle).
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances.
  - Participer au fonctionnement collectif du groupe.
  - Partager son savoir au sein d'une communauté professionnelle.
  - Construire ensemble une solution.

### **Formations**

BAC+2 vente : soit BTS NRC, soit BTS MUC, soit DUT Tech de Co, CQP de branche « Conseiller clientèle en point de distribution » et expérience des Métiers VENTE en BOUTIQUE.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers de MARKETING OPERATIONNEL.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

CHARGE(E) DE FORMATION, Responsable de développement de marché/performance, Soutien métier, Chargé(e) process métiers & parcours clients, RESPONSABLE SUPPORT ET METHODES (H/F).

## **Métiers ADMINISTRATION des VENTES et LOGISTIQUE**

### **Missions principales**

Les Métiers ADMINISTRATION des VENTES et LOGISTIQUE s'assurent de la bonne exécution de la vente auprès du client GP ou Entreprise (saisie des données du dossier client pour la mise en place des services et déclenchement du process livraison, suivi des commandes et prise en charge des demandes clients) ; traduisent les demandes et bon de commande client dans le SI Opérateur, vérifient les contrats et s'assurent de la cohérence des données saisies ; établissent les plans d'approvisionnement de l'Opérateur dans un objectif de zéro rupture ; gèrent les prises de commande (organisent la livraison aux distributeurs et coordonnent les opérations logistiques).

### **Compétences associées**

- Gérer les appels
  - Questionner le client et reformuler, procéder à la synthèse des éléments communiqués par le client et identifier ses besoins, sa demande (mettre en œuvre les techniques d'analyse de l'enjeu ou du potentiel commercial de l'appel).
  - Posséder un bon niveau d'expression orale, savoir transmettre un message et adapter son niveau de vocabulaire selon la typologie du distributeur/client.
  - Savoir gérer des situations conflictuelles et les objections (mettre en œuvre les techniques de conduites d'entretien).
  - Faire remonter l'information sur les sujets pertinents (process, outils informatiques, verbatims clients...) selon le process de l'Opérateur.
- Résoudre à distance le problème du client
  - Savoir naviguer entre des applications et dispositifs différents, interroger des bases de connaissance de manière simultanée à la conversation (mettre en œuvre les méthodes de recherche et/ou de synthèse d'information).
  - Exploiter, renseigner et enrichir les bases de données techniques de l'opérateur.
- S'engager et agir en autonomie
  - Savoir prioriser ses tâches durant la journée, faire preuve de polyvalence.
  - Analyser, diagnostiquer et réagir rapidement face à un dysfonctionnement ou à des incidents.
  - Apprécier les risques et les impacts de ses actions.
- Piloter l'activité
  - Elaborer un plan de charge de charge et établir un planning d'activité fiable.
  - Ajuster en fonction des aléas.
  - Contrôler les opérations effectuées.
  - Communiquer et relayer toute information affectant l'organisation et l'activité auprès des membres de l'équipe.
  - Analyser et anticiper les risques, capitaliser l'expérience du passé.
  - Rédiger des comptes rendus d'activités (reportings) et synthèses.
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances
  - Participer au fonctionnement collectif du groupe.
  - Partager ses connaissances et agir en support et assistance de ses collègues.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.

### **Formations**

BAC+2 vente : soit BTS NRC, soit BTS MUC, soit DUT Tech de Co.

**Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers de SUPPORT à la VENTE et PILOTAGE de la PERFORMANCE.

**Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

CHARGE(E) D'ORGANISATION LOGISTIQUE, TECHNICIEN(NE) LOGISTIQUE, Gestionnaire ventes - Back office, Chargé(e) de Distribution, Chargé(e) d'approvisionnement, Opérateur(trice) Logistique.

# VSE (Domaine VENTE et SERVICES aux ENTREPRISES)

---

## Métiers COMMERCIAL ENTREPRISE

### **Missions principales**

Les Métiers COMMERCIAL ENTREPRISE conçoivent et promeuvent les offres de services de l'Opérateur auprès d'une cible entreprises ; ils procèdent à la détection de projet ; analysent le projet chez le client ; élaborent la réponse commerciale de l'Opérateur ; procèdent à la présentation de la solution au client ; procèdent à la négociation commerciale avec le client et effectuent la prise de commande.

### **Compétences associées**

- Collecter l'information client
  - Maîtriser les éléments de contrainte liés au client (contraintes techniques : éligibilité, capacité demandée, équipements de l'utilisateur final... ou commerciales : engagement chez un opérateur concurrent...).
  - Analyser les besoins technologiques ou fonctionnels sous-jacents à la demande du client à long terme ou selon les caractéristiques de sa clientèle (fournir des réponses adaptées).
  - Procéder à l'analyse financière des coûts télécoms du client.
- Prendre RV et investiguer par téléphone
  - Savoir communiquer et investiguer par téléphone.
  - Convaincre de la pertinence d'un RV.
- Adopter une posture de service/conseil
  - Être à l'écoute du client : Exprimer les besoins client (formuler l'analyse du besoin).
  - Elaborer une solution (dans le cadre d'une approche solution, rédiger une proposition commerciale en faisant ressortir les points essentiels au regard des besoins exprimés par le client).
  - Être force de proposition : Être capable d'orienter, de mettre en perspective, être capable d'expliquer les tenants et les aboutissants d'un choix de solution / Être capable de suggérer des besoins nouveaux / Etablir un montage économique (OPEX, CAPEX) selon les attentes du client et les exigences de rentabilité de l'entreprise.
- Savoir interpréter le contenu d'un contrat de services
  - Mettre en œuvre les méthodes d'analyse de la consommation d'un contrat du point de vue financier et de l'usage (étude de factures, de données d'utilisation réelles des services vendus, analyse de tableaux de bord...).
  - Garantir le respect des dispositions du contrat (et du P&L du contrat).
- Vendre
  - Argumenter : Argumenter (dans l'objectif d'une vente en bénéfice et dans le respect d'un discours clair et des techniques de théâtralisation et d'événementialisation) / Identifier les fondamentaux de la personne sur le rationnel et l'affect / Répondre et traiter les objections.
  - Conclure (dans le respect et la mise en œuvre des fondamentaux des techniques de vente).
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir rechercher des informations et savoir évaluer la pertinence d'une information issue de la veille ou d'une requête d'information.
- Communiquer / présenter avec conviction

- Savoir présenter des documents de manière lisible, compréhensible, argumentée, attrayante : Réalisation de schémas, maîtrise de la langue française écrite / Savoir vulgariser, savoir faire preuve de pédagogie.
- Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances
  - Participer au fonctionnement collectif du groupe.
  - Construire ensemble une solution.

### **Formations**

Niveau bac + 5, école de commerce et de management ou école d'ingénieur (réseaux et IT). Sur des profils ayant à intervenir sur des domaines technologiques complexes tels que les services hébergés, prédominance des profils écoles d'ingénieurs ou doubles compétences (ingénierie / marketing). L'anglais est apprécié.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers d'INGENIERIE COMMERCIALE ENTREPRISE ou ANIMATION de RESEAUX VENTE INDIRECTE.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

ATTACHE(E) COMMERCIAL(E) ENTREPRISE, Ingénieur(e) Commercial(e), Account Manager.

## **Métiers INGENIERIE COMMERCIALE ENTREPRISE**

### **Missions principales**

Les Métiers INGENIERIE COMMERCIALE ENTREPRISE détectent des projets et développent le portefeuille client ; Identifient les spécificités du ou des métier(s) du client, ses besoins et ses contraintes (techniques, réglementaires, événementielles...) ; analysent le secteur concurrentiel du client et ses enjeux ; établissent la valeur ajoutée des solutions télécoms à proposer en rapport direct avec le métier du client ; procèdent à la qualification détaillée du besoin et animent la réponse commerciale de l'Opérateur ; établissent les ressources nécessaires pour la production de l'offre ; procèdent à la présentation de la proposition commerciale au client ; transfèrent le projet aux équipes opérationnelles et assure le suivi commercial des projets de déploiement : pilotent la stratégie de compte.

### **Compétences associées**

- Collecter l'information client
  - Analyser les besoins technologiques ou fonctionnels sous-jacents à la demande du client à long terme ou selon les caractéristiques de sa clientèle (fournir des réponses adaptées).
  - Posséder un véritable sens stratégique : Comprendre l'environnement du client, ses enjeux et ses priorités) / Prendre du recul et posséder une vision globale (raisonner solution).
- Adopter une posture de service/conseil
  - Savoir interpréter les éléments constitutifs d'un compte d'exploitation/ de résultat (P&L).
  - Innover et anticiper (par rapport aux orientations d'un secteur de marché, anticiper les attentes du client – analyser les évolutions du secteur et les grandes orientations de l'entreprise, et les croiser avec les objectifs de l'Opérateur).
  - Accompagner son client lors de la phase de déploiement et jusqu'à la fin (être l'interlocuteur référent pour le client).
- Savoir interpréter le contenu d'un contrat de services
  - Savoir interpréter les résultats des outils de suivi (tableaux de bord) et évaluer leur conformité au contenu du contrat.
  - Garantir le respect des dispositions du contrat (et du P&L du contrat).

- Négocier
  - Mener les discussions (ne pas subir la négociation) / Savoir conclure.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
  - Se tenir à niveau des innovations et de l'état de l'art de son domaine de compétence, y compris en utilisant les outils du web social (interne ou externe à l'entreprise) tout en respectant les règles de confidentialité de l'entreprise.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.
  - Présenter une stratégie : Présenter et comparer des scénarios / Formuler des recommandations stratégiques.
- Élaborer un Business Plan
  - Maîtriser les éléments du Business Plan et de l'analyse de la valeur.
  - Créer de nouveaux modèles d'affaire
- Faire preuve de leadership
  - Faire preuve de ténacité, d'adaptation et de réactivité (être capable de se remettre en cause, de s'adapter à un environnement très évolutif, être orienté résultats).
  - Être capable de fédérer une équipe autour d'orientations ou de décisions, faire preuve de force de décision, de mobilisation, d'entraînement et d'orientation d'équipe, gérer les conflits.
- Travailler en réseau et coopérer avec des profils métiers diversifiés
  - Contribuer à créer un partage autour de la même vision du projet, comprendre et faire travailler ensemble des acteurs aux métiers et aux pratiques professionnelles différentes.
  - Savoir décoder les jeux d'acteurs (développer la connaissance du contexte, des acteurs et savoir analyser leur dynamique d'interaction).
- Interagir en anglais

### **Formations**

Niveau bac + 5, école de commerce et de management ou école d'ingénieur (réseaux et IT). Sur des profils ayant à intervenir sur des domaines technologiques complexes tels que les services hébergés, prédominance des profils écoles d'ingénieurs ou doubles compétences (ingénierie / marketing). L'anglais est apprécié. Une expérience de vente de service et de solutions dans un environnement Opérateur est l'élément clé.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers de MANAGEMENT ou ANIMATION de RESEAUX VENTE INDIRECTE.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

INGENIEUR D'AFFAIRES (H/F), Business Developer, Business Manager

## **Métiers CONSEIL et AVANT VENTE**

### **Missions principales**

Les Métiers CONSEIL et AVANT VENTE garantissent la pertinence et la cohérence de la réponse technique de l'Opérateur aux besoins de ses clients entreprises et grands comptes ; ils accompagnent le commercial dans la découverte et la qualification des besoins du client ; sur sollicitation du commercial ils conçoivent des solutions techniques cohérentes, l'architecture cible de la solution ; ils accompagnent le commercial lors de la soutenance en qualité d'interlocuteur technique du client ; assurent le passage de relais technique au chef de projet au moment du démarrage de l'implémentation.

## Compétences associées

- Collecter l'information client
  - Maîtriser les éléments de contrainte liés au client (contraintes techniques : éligibilité, capacité demandée, équipements de l'utilisateur final... ou commerciales : engagement chez un opérateur concurrent...).
  - Analyser les besoins technologiques ou fonctionnels sous-jacents à la demande du client à long terme ou selon les caractéristiques de sa clientèle (fournir des réponses adaptées).
- Adopter une posture de service/conseil
  - Être à l'écoute du client : Exprimer les besoins client (formuler l'analyse du besoin).
  - Être force de proposition : Être capable d'orienter, de mettre en perspective, être capable d'expliquer les tenants et les aboutissants d'un choix de solution / Être capable de suggérer des besoins nouveaux / Etablir un montage économique (OPEX, CAPEX) selon les attentes du client et les exigences de rentabilité de l'entreprise.
- Elaborer une solution technique pour le client
  - Identifier et évaluer les risques (techniques des solutions proposées par rapport aux spécificités de l'environnement technologique du client), savoir analyser la portée et l'impact de ses choix sur l'architecture d'une solution.
  - Elaborer un design (Mettre en œuvre les techniques de description fonctionnelle (éventuellement détaillée) de l'architecture cible d'une solution / Faire preuve de créativité ; combiner des briques existantes de solution afin de proposer des solutions nouvelles, spécifiques, tout en respectant les contraintes et les objectifs stratégiques et commerciaux de l'Opérateur).
  - Garantir l'opérationnalité de la solution fournie au client.
  - Être pragmatique et capable de s'adapter à des contraintes de faisabilité.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Savoir présenter des documents de manière lisible, compréhensible, argumentée, attrayante.
  - Savoir vulgariser, communiquer sur la pertinence de ses choix.
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.
  - Présenter et comparer des scénarios.
- Travailler en réseau et coopérer avec des profils métiers diversifiés
  - Identifier les partenaires et les talents à mobiliser, savoir chercher la bonne information et les bonnes compétences au bon endroit (à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise).
  - Savoir utiliser les outils de travail collaboratif.
  - Coordonner l'activité de plusieurs interlocuteurs différents.
  - Contribuer à créer un partage autour de la même vision du projet, comprendre et faire travailler ensemble des acteurs aux métiers et aux pratiques professionnelles différentes.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
  - Se tenir à niveau des innovations et de l'état de l'art de son domaine de compétence, y compris en utilisant les outils du web social (interne ou externe à l'entreprise) tout en respectant les règles de confidentialité de l'entreprise.
- Faire preuve de créativité
  - Raisonner en rupture dans un monde de contraintes techniques, financières, réglementaires...
- Interagir en anglais
  - Maîtriser l'anglais technique (pour les besoins des relations fournisseurs et équipementiers, des projets internationaux, et de la compréhension de la documentation technique).

## Formations

Niveau bac + 5, écoles d'ingénieur (réseaux et IT) ou master 2 réseaux / télécom et IT ou diplôme d'écoles offrant un cursus de type double compétence (management et ingénierie). L'expérience des métiers d'ingénierie dans un environnement Opérateur est clé.

## **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers PRODUCTION des SOLUTIONS CLIENT ou ARCHITECTURE SOLUTIONS CLIENT.

## **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

CONSULTANT(E) AVANT VENTE, Consultant(e), Ingénieur Avant-Vente, Concepteur Développeur Solutions.

## **Métiers ANIMATION de RESEAUX VENTE INDIRECTE**

### **Missions principales**

Les Métiers ANIMATION de RESEAUX VENTE INDIRECTE animent et pilotent le développement de leur réseau, prospectent, identifient des sociétés susceptibles de distribuer les offres de l'Opérateur ; répondent, en qualité de support aux distributeurs, aux sollicitations business de leurs interlocuteurs concernant la faisabilité des offres (techniques, financières...) ; agissent en qualité de conseil et support aux distributeurs sur les questions de ciblage (offres / marché) ; garantissent les résultats commerciaux sur leur zone, mettent en place toute action susceptible de permettre une croissance de leur réseau.

### **Compétences associées**

- Construire une stratégie commerciale à destination des entreprises du réseau de distribution
  - Analyser les documents des entreprises du réseau (ventes, prévisions, relation commerciale, budget...).
  - Analyser les informations (du réseau et du marché) et synthétiser (dans la rédaction des plans) à destination des entreprises.
  - Prioriser les offres par entreprises (en adaptant aux spécificités de chacune).
  - Organiser la relation commerciale (coordonner l'activité de différents acteurs).
- Négocier
  - Argumenter, détecter et répondre aux objections.
  - Mener les discussions (ne pas subir la négociation).
  - Savoir conclure.
- Evaluer la performance
  - Mettre en œuvre les indicateurs clefs de performance des plans marketing.
  - Synthétiser des résultats en une information claire.
  - Créer de nouveaux indicateurs pertinents.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Savoir présenter des documents de manière lisible, compréhensible, argumentée, attrayante.
  - Savoir vulgariser, savoir faire preuve de pédagogie.
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.
- S'engager et agir en autonomie
  - Savoir prioriser ses tâches durant la journée, faire preuve de polyvalence.
  - Apprécier les risques et les impacts de ses actions.
- Transférer des connaissances
  - Maîtriser les techniques d'écoute individuelle, de questionnement, de reformulation, de perception des besoins (être curieux des métiers des autres).
  - Mettre en œuvre les méthodes de training et de transmission de compétences.
  - Maîtriser les techniques d'animation de groupe.
  - Faire adhérer.
- Travailler en réseau et coopérer avec des profils métiers diversifiés
  - Identifier les partenaires et les talents à mobiliser, savoir chercher la bonne information et les bonnes compétences au bon endroit (à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise).

- Contribuer à créer un partage autour de la même vision du projet, comprendre et faire travailler ensemble des acteurs aux métiers et aux pratiques professionnelles différentes.
- Faire preuve de leadership
  - Être capable de fédérer une équipe autour d'orientations ou de décisions, faire preuve de force de décision, de mobilisation, d'entraînement et d'orientation d'équipe, gérer les conflits.

### **Formations**

Niveau bac + 5, école de commerce et de management + universités. La connaissance des offres et des services proposés par l'Opérateur pour les entreprises est clé.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les métiers de MANAGEMENT.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

INGENIEUR COMMERCIAL (H/F), Ingénieur(e) Commercial(e) ventes indirectes.

## **Métiers ARCHITECTURE SOLUTIONS CLIENT**

### **Missions principales**

Les Métiers ARCHITECTURE SOLUTION CLIENT interviennent sur les solutions complexes et les offres sur mesure ; assurent les missions de «Low Level Design» ; conçoivent le contenu détaillé de la solution technique prête au déploiement ; interviennent dans tous les domaines techniques nécessaires au déploiement et à l'exploitation des solutions vendues au client ; conçoivent les modalités d'exploitation de la solution fournie ; préparent le passage en exploitation ; assurent une veille technologique sur leur domaine d'activité.

### **Compétences associées**

- Elaborer une solution technique pour le client
  - Mettre en œuvre les techniques de description fonctionnelle détaillée de l'architecture cible d'une solution.
  - Faire preuve de créativité (combiner des briques existantes de solution afin de proposer des solutions nouvelles, spécifiques, tout en respectant les contraintes et les objectifs stratégiques et commerciaux de l'Opérateur).
  - Mettre en œuvre et garantir la fiabilité des solutions déployées chez le client (connaître de manière opérationnelle l'interfonctionnement des briques de la solution).
  - Être pragmatique et capable de s'adapter à des contraintes de faisabilité.
- Faire preuve de créativité
  - Proposer des solutions innovantes à un problème ne pouvant être résolu dans le cadre existant.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Savoir présenter des documents de manière lisible, compréhensible, argumentée, attrayante.
  - Savoir vulgariser, communiquer sur la pertinence de ses choix.
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.
  - Présenter et comparer des scénarios.
- Travailler en réseau et coopérer avec des profils métiers diversifiés
  - Identifier les partenaires et les talents à mobiliser, savoir chercher la bonne information et les bonnes compétences au bon endroit (à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise).
  - Savoir utiliser les outils de travail collaboratif.
  - Coordonner l'activité de plusieurs interlocuteurs différents.

- Contribuer à créer un partage autour de la même vision du projet, comprendre et faire travailler ensemble des acteurs aux métiers et aux pratiques professionnelles différentes.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
  - Se tenir à niveau des innovations et de l'état de l'art de son domaine de compétence, y compris en utilisant les outils du web social (interne ou externe à l'entreprise) tout en respectant les règles de confidentialité de l'entreprise.
- Faire preuve de créativité
  - Raisonner en rupture dans un monde de contraintes techniques, financières, réglementaires...
- Interagir en anglais
  - Maîtriser l'anglais technique (pour les besoins des relations fournisseurs et équipementiers, des projets internationaux, et de la compréhension de la documentation technique).

### **Formations**

Niveau bac + 5, écoles d'ingénieur (réseaux et IT) ou master 2 réseaux / télécom et IT. L'expérience des métiers d'architecture dans un environnement Opérateur est clé.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers d'INGENIERIE COMMERCIALE ENTREPRISE ou MANAGEMENT.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Architecte Solutions, Expert Solutions, EXPERT(E) TECHNIQUE.

## **Métiers PRODUCTION des SOLUTIONS CLIENT**

### **Missions principales**

Les Métiers PRODUCTION des SOLUTIONS CLIENT coordonnent le déploiement du projet en termes de pilotage opérationnel ; établissent le planning et les ressources associées ; pilotent la résiliation des anciens services ; coordonnent l'activité d'intervenants techniques internes et externes ; procèdent à la recette des parties du projet qui passent en exploitation (et coordonnent les activités des experts et architectes qui y participent) ; s'assurent du maintien de la rentabilité pour l'opérateur et garantissent la facturabilité du projet.

### **Compétences associées**

- Adopter une posture de service/conseil
  - Accompagner son client lors de la phase de déploiement et jusqu'à la fin (être l'interlocuteur référent pour le client).
- Gérer le contenu du projet
  - Être capable de lotir le contenu en sous-ensembles cohérents.
  - Savoir organiser et contrôler la réception des livrables pour s'assurer de leur conformité.
  - Savoir arbitrer et gérer les modifications par rapport à la liste des exigences initiales.
- Coordonner un projet
  - Savoir définir la charte du projet.
  - Savoir élaborer le PMP (plan de management du projet).
  - Diriger et piloter l'exécution du projet pour satisfaire aux exigences du projet définies dans l'énoncé de son contenu et atteindre les objectifs de performance définis dans le plan.
  - Savoir clore le projet : finaliser toutes les activités du projet pour le clore formellement.

- Gérer les délais du projet
  - Identifier les activités qui doivent être réalisées pour produire les divers livrables du projet.
  - Séquencer les activités : identification des durées et des dépendances entre activités.
  - Élaborer un planning optimisé tenant compte du chemin critique.
  - Assurer le suivi.
- Gérer la qualité
  - Définir et mettre en œuvre les éléments relatifs à la qualité dans le Plan Assurance Qualité.
  - Mettre en œuvre le contrôle qualité (Revue de performances projet, audits...).
- Gérer les risques
  - Identifier et estimer les risques : description, probabilité, gravité.
  - Suivre et contrôler les risques.
  - Proposer et mener des actions préventives et correctives.
- Capitaliser
  - Documenter, ou s'assurer de la documentation du produit ou service livré.
  - Mener des revues de projets et des retours d'expérience auprès de la communauté des chefs de projet.
  - Faire un bilan de fin de projet.
- Maîtriser le cadre juridique des projets (Prendre en compte les aspects juridiques dans la gestion du risque)
- Gérer un budget
  - Construire un budget.
  - Suivre la consommation du budget et l'actualiser.
  - Calculer un ROI simple.
- Animer les acteurs du projet
  - Identifier les acteurs compétents, les sélectionner (en fonction du niveau de délégation) pour les intégrer à l'équipe projet.
  - Donner du sens et motiver.
  - Gérer les conflits.
  - Élaborer et piloter un plan de mobilisation des acteurs en fonction des cibles : formation, communication, développement et évaluation des compétences.
  - Mesurer l'appropriation des résultats du projet.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
  - Se tenir à niveau des innovations et de l'état de l'art de son domaine de compétence, y compris en utilisant les outils du web social (interne ou externe à l'entreprise) tout en respectant les règles de confidentialité de l'entreprise.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.

### **Formations**

Niveau bac + 5, écoles d'ingénieur (réseaux et IT) ou écoles de commerce et de management. L'expérience des métiers projet dans un environnement Opérateur est clé.

### **Parcours professionnels**

Evolutions possibles vers les Métiers d'INGENIERIE COMMERCIALE ENTREPRISE ou MANAGEMENT.

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Chef de Projet Client, CHEF DE PROJET (H/F).

# SU (Domaine SUPPORT)

---

## Métiers ACHAT

### **Missions principales**

Les Métiers ACHAT réalisent les achats et garantissent la fourniture de solutions répondant aux besoins des clients internes ; proposent les orientations de la stratégie achats de l'entreprise ; sélectionnent les fournisseurs en accord avec la stratégie définie ; négocient avec les fournisseurs et assurent le suivi de l'exécution des contrats ; assurent le suivi des dossiers fournisseurs ; analysent la performance des fournisseurs.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement Fournisseurs
- Négociateur
  - Argumenter, détecter et répondre aux objections.
  - Mener les discussions (ne pas subir la négociation).
  - Savoir conclure.
- Piloter la Relation Fournisseur
  - Traiter une demande d'achat dans le respect des procédures (inscrire une demande dans un référentiel - constituer un dossier fournisseur et un référentiel contractuel - sélectionner un fournisseur).
  - Structurer et mettre à jour un référentiel de fournisseurs et maîtriser les processus achats (élaboration des contrats, méthodes et outils de pilotage de la performance).
  - Animer un réseau de partenaires ou fournisseurs actuels et potentiels.
- Analyser des données chiffrées et des variations d'indicateurs
  - Utiliser des outils d'analyse statistique et mathématiques.
  - Ordonner et synthétiser des résultats d'analyse en une information claire et simple à appréhender.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir rechercher des informations et savoir évaluer la pertinence d'une information issue de la veille ou d'une requête d'information.
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Savoir présenter des documents de manière lisible, compréhensible, argumentée, attrayante : Réalisation de schémas, maîtrise de la langue française écrite / Savoir vulgariser, savoir faire preuve de pédagogie.
  - Savoir vulgariser, communiquer sur la pertinence de ses choix. Savoir rédiger une expression de besoin à destination de prestataires internes et externes (cabinets d'études...)

### **Formations**

*A compléter*

### **Parcours professionnels**

*A compléter*

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Acheteur(euse), Assistant(e) achats, Responsable catégorie d'achat, Directeur de projets achats.

## **Métiers ASSISTANAT**

### **Missions principales**

Les Métiers ASSISTANAT réalisent le planning des entités ou personnes dont ils ont la charge et ajustent en fonction des contraintes, des interlocuteurs et du degré d'urgence ou d'importance des dossiers ; optimisent les déplacements ; assurent la circulation de l'information ou coordonnent la réalisation ou le suivi administratif de dossiers ; éventuellement assurent la réception, l'envoi, le tri et la distribution du courrier.

### **Compétences associées**

- Assister
  - Répartir le courrier entre les membres d'une équipe.
  - Accueillir au téléphone ou en présentiel. Effectuer tout travaux de bureautique, classement et archivage, achat de fournitures, ... nécessaire à l'équipe ou à son responsable.
  - Organiser l'activité d'une équipe ou d'un responsable en termes de tenu d'agenda, d'organisation de réunions ou de déplacements.
  - Traiter une demande simple en apportant conseil et appui. Rédiger des compte rendus de réunions, procéder aux actions de suivi des actions lancées.
- S'engager et agir en autonomie
  - Savoir prioriser ses tâches durant la journée, faire preuve de polyvalence.
  - Apprécier les risques et les impacts de ses actions.
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances
  - Participer au fonctionnement collectif du groupe.
  - Partager ses connaissances et agir en support et assistance de ses collègues.

### **Formations**

*A compléter*

### **Parcours professionnels**

*A compléter*

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Assistant(e) d'équipe, Assistant(e) de direction, Secrétaire (h/f), Hôte, hôtesse / Assistant(e) courrier.

## **Métiers COMMUNICATION et REGIE**

### **Missions principales**

Les Métiers COMMUNICATION et REGIE définissent la stratégie de communication ; assurent le rayonnement de la marque dans les médias (web, médias sociaux, média classiques, médias internes) ; pilotent les plans de communication interne et externe (budgets, ressources, délais et process).en veillant à la cohérence des messages ; créent ou pilotent la création des messages sur tous supports ; coordonnent et pilotent les investissements publicitaires ; valorisent les espaces publicitaires et thématiques dont ils ont la charge.

### **Compétences associées**

- Comprendre son environnement Communication et Digital
  - Comprendre les enjeux et de la stratégie digitale et communication de l'entreprise.
- Concevoir des campagnes de communication
  - Concevoir et la mettre en œuvre des campagnes publicitaires (coordonner et encadrer des prestataires externes et/ou internes, rédiger des appels d'offres et/ou des briefs, suivre la réalisation).
  - Contribuer à la politique de marque en termes de valeurs, de positionnement, d'attributs et de la promesse de la marque envers ses cibles.

- Créer ou piloter la création de messages sur tout support de communication (image, son, vidéos) en tenant compte des contraintes de production : budget, charte graphique, délais. Maîtriser les canaux de diffusion internes/externes et activer les bons leviers de communication en fonction des cibles.
- Concevoir des opérations de communication événementielle et en coordonner les aspects techniques, logistiques, administratifs.
- Evaluer la performance
  - Mettre en œuvre les indicateurs clefs de performance des plans communication.
  - Synthétiser des résultats en une information claire.
  - Créer de nouveaux indicateurs pertinents.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir rechercher des informations et savoir évaluer la pertinence d'une information issue de la veille ou d'une requête d'information.
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Savoir présenter des documents de manière lisible, compréhensible, argumentée, attrayante : Réalisation de schémas, maîtrise de la langue française écrite / Savoir vulgariser, savoir faire preuve de pédagogie.
  - Savoir vulgariser, communiquer sur la pertinence de ses choix. Savoir rédiger une expression de besoin à destination de prestataires internes et externes (cabinets d'études...).
- Faire preuve de créativité
  - Proposer des solutions innovantes à un problème ne pouvant être résolu dans le cadre existant.
- Travailler en réseau et coopérer avec des profils métiers diversifiés
  - Savoir utiliser les outils de travail collaboratif.
  - Coordonner l'activité de plusieurs interlocuteurs différents.
  - Contribuer à créer un partage autour de la même vision du projet, comprendre et faire travailler ensemble des acteurs aux métiers et aux pratiques professionnelles différentes.

## **Formations**

*A compléter*

## **Parcours professionnels**

*A compléter*

## **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Assistant(e) de communication, Chargé(e) de communication, Expert publicité média et hors média, Expert marque création - Expert événementiel, relations publiques, sponsoring - Chef de Publicité, Account Manager Régie.

## **Métiers FINANCE et COMPTABILITE**

### **Missions principales**

Les Métiers FINANCE et COMPTABILITE assurent l'enregistrement des opérations comptables ; assurent l'analyse des comptes et le contrôle détaillé des opérations ; aident les opérationnels à construire leurs budgets et prévisions ; garantissent la fiabilité et la pertinence des chiffres et informations dont ils ont la charge ; assurent le montage des financements sur le capital et la dette, gèrent la trésorerie d'exploitation et les liquidités; assurent la communication périodique à destination du marché.

### **Compétences associées**

- Comptabilité
  - Contribuer à la production des comptes de l'entreprise dans le respect des délais et des règles comptables nationales et internationales.
  - Traiter les transactions complexes, contrôler et garantir l'exactitude des comptes de son domaine
  - Maîtriser les techniques et les normes de consolidation et leurs incidences liées au domaine d'activité.
- Contrôle de gestion
  - Produire les indicateurs, les analyses et les informations de gestion en garantissant ses résultats.
  - Modéliser un système de gestion et de contrôle (Comprendre les besoins opérationnels et organiser un système de référence, en assurer l'évolution).
  - Contribuer à la définition et à l'évolution des normes financières et de gestion de l'entreprise.
- S'engager et agir en autonomie
  - Savoir prioriser ses tâches durant la journée, faire preuve de polyvalence.
  - Apprécier les risques et les impacts de ses actions.
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances
  - Partager son savoir au sein d'une communauté professionnelle.
  - Construire ensemble une solution.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Savoir présenter des documents de manière lisible, compréhensible, argumentée, attrayante : Réalisation de schémas, maîtrise de la langue française écrite / Savoir vulgariser, savoir faire preuve de pédagogie.
  - Savoir vulgariser, communiquer sur la pertinence de ses choix. Savoir rédiger une expression de besoin à destination de prestataires internes et externes (cabinets d'études...)

## **Formations**

*A compléter*

## **Parcours professionnels**

*A compléter*

## **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Aide comptable, Comptable, Expert(e) en Comptabilité, Contrôleur(euse) de gestion, Contrôleur(euse) financier, Expert(e) solutions finance, Consolideur(euse), Trésorier(e), Financement corporate.

## **Métiers JURIDIQUE et REGLEMENTAIRE**

### **Missions principales**

Les Métiers JURIDIQUE et REGLEMENTAIRE assistent les responsables internes sur la sécurisation juridique des décisions et actions entreprises et veillent au respect des règles juridiques ; garantissent l'efficacité de la politique de l'entreprise en matière de pré contentieux et contentieux ; veillent à la conformité juridique des pratiques des entités et au respect des règles ; garantissent à l'entreprise un positionnement réglementaire pérenne ; apportent leur expertise aux entités sur les questions d'ordre réglementaire ; assurent les relations avec les organisations professionnelles réglementaires.

### **Compétences associées**

- Assurer un conseil et soutien juridique
  - Sécuriser des décisions en s'assurant du respect des règles juridiques et plus généralement de tout document ayant des implications sur la vie juridique de l'entreprise.
  - Instruire les dossiers contentieux portés devant les tribunaux, en liaison avec les avocats désignés.

- Garantir la performance de la politique de l'entreprise en matière de pré contentieux et contentieux, veiller à la conformité juridique des pratiques et au respect des règles de gouvernance.
- Animer la relation avec les autorités de régulation et représenter l'Opérateur auprès des autorités de tutelle, défendre ses intérêts. Définir la stratégie réglementaire de l'entreprise.
- Piloter l'activité
  - Elaborer un plan de charge de charge et établir un planning d'activité fiable.
  - Ajuster en fonction des aléas.
  - Contrôler les opérations effectuées.
  - Analyser et anticiper les risques, capitaliser l'expérience du passé.
  - Rédiger des comptes rendus d'activités (reportings) et synthèses.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Savoir présenter des documents de manière lisible, compréhensible, argumentée, attrayante : Réalisation de schémas, maîtrise de la langue française écrite / Savoir vulgariser, savoir faire preuve de pédagogie.
  - Savoir vulgariser, communiquer sur la pertinence de ses choix. Savoir rédiger une expression de besoin à destination de prestataires internes et externes (cabinets d'études...)
- Faire preuve de créativité
  - Proposer des solutions innovantes à un problème ne pouvant être résolu dans le cadre existant.
- Travailler en réseau et coopérer avec des profils métiers diversifiés
  - Identifier les partenaires et les talents à mobiliser, savoir chercher la bonne information et les bonnes compétences au bon endroit (à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise).
  - Savoir utiliser les outils de travail collaboratif.
  - Coordonner l'activité de plusieurs interlocuteurs différents.
  - Contribuer à créer un partage autour de la même vision du projet, comprendre et faire travailler ensemble des acteurs aux métiers et aux pratiques professionnelles différentes.
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir rechercher des informations et savoir évaluer la pertinence d'une information issue de la veille ou d'une requête d'information.
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
  - Se tenir à niveau des innovations et de l'état de l'art de son domaine de compétence, y compris en utilisant les outils du web social (interne ou externe à l'entreprise) tout en respectant les règles de confidentialité de l'entreprise.

## **Formations**

*A compléter*

## **Parcours professionnels**

*A compléter*

## **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Juriste, Directeur(trice) Juridique, Responsable Réglementation, Juriste Conseil (h/f), Responsable de comptes opérateurs (h/f).

## **Métiers QUALITE, AUDIT et RISQUE**

### **Missions principales**

Les Métiers QUALITE, AUDIT et RISQUE conçoivent et mettent en œuvre la politique / stratégie qualité / environnement / RSE de l'entreprise ; identifient et évaluent les risques des entités dont ils ont la charge ; coordonnent ou participent au déploiement des dispositifs et plans d'actions permettant

la prévention et la maîtrise des risques ; sont responsable de la politique et du dispositif de contrôle interne ; évaluent la maturité des processus ; propose les solutions, outils et process.

### **Compétences associées**

- **Audit et process**
  - Auditer les pratiques (interviewer des personnes, préparer des cas client, se mettre en écoute sur des situations réelles, procéder à des simulations...).
  - Analyser des résultats (chiffrer et mesurer les impacts, proposer des actions correctives...).
  - Rédiger et synthétiser des recommandations (présentation).
  - Effectuer des comptes rendus d'activités.
- **Manager la qualité**
  - Définir, suivre et présenter des indicateurs de performance.
  - Concevoir les démarches Qualité et Normes.
  - Participer à la définition, conception et mise en œuvre de la politique / stratégie qualité / environnement / RSE en conformité avec la stratégie de l'entreprise.
- **Manager le risque**
  - Identifier & évaluer le risque.
  - Déployer des dispositifs et plans d'actions permettant la prévention et la maîtrise des risques, avec les opérationnels concernés.
  - Définir et évaluer les processus de contrôle interne, s'assurer de l'exécution d'un plan d'action couvrant les risques.
- **Piloter l'activité**
  - Elaborer un plan de charge de charge et établir un planning d'activité fiable.
  - Ajuster en fonction des aléas.
  - Contrôler les opérations effectuées.
  - Analyser et anticiper les risques, capitaliser l'expérience du passé.
  - Rédiger des comptes rendus d'activités (reportings) et synthèses.
- **Communiquer / présenter avec conviction**
  - Savoir présenter des documents de manière lisible, compréhensible, argumentée, attrayante : Réalisation de schémas, maîtrise de la langue française écrite / Savoir vulgariser, savoir faire preuve de pédagogie.
  - Savoir vulgariser, communiquer sur la pertinence de ses choix. Savoir rédiger une expression de besoin à destination de prestataires internes et externes (cabinets d'études...)
- **Faire preuve de créativité**
  - Proposer des solutions innovantes à un problème ne pouvant être résolu dans le cadre existant.
- **Travailler en réseau et coopérer avec des profils métiers diversifiés**
  - Identifier les partenaires et les talents à mobiliser, savoir chercher la bonne information et les bonnes compétences au bon endroit (à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise).
  - Savoir utiliser les outils de travail collaboratif.
  - Coordonner l'activité de plusieurs interlocuteurs différents.
  - Contribuer à créer un partage autour de la même vision du projet, comprendre et faire travailler ensemble des acteurs aux métiers et aux pratiques professionnelles différentes.
- **Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances**
  - Savoir rechercher des informations et savoir évaluer la pertinence d'une information issue de la veille ou d'une requête d'information.
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
  - Se tenir à niveau des innovations et de l'état de l'art de son domaine de compétence, y compris en utilisant les outils du web social (interne ou externe à l'entreprise) tout en respectant les règles de confidentialité de l'entreprise.

### **Formations**

*A compléter*

## **Parcours professionnels**

*A compléter*

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Responsable qualité/Environnement/RSE, Ingénieur Qualité, Auditeur(trice), Auditeur(trice) Interne, Analyste risques (h/f), Manager/Expert(e) Contrôle Interne, Risk Manager, Manager/Expert(e) Fraude & Revenu Assurance.

## **Métiers MOYENS GENERAUX et GESTION des SITES**

### **Missions principales**

Les Métiers MOYENS GENERAUX et GESTION des SITES assurent une mission de service dans les domaines de l'accueil, de l'environnement, du nettoyage, de l'entretien des véhicules, de la maintenance des équipements ; assurent la gestion et le bon fonctionnement des contrôles d'accès ; assurent la gestion des commandes et garantissent l'approvisionnement en matériel ; assurent la gestion des moyens bureautiques et téléphoniques, le pilotage de la sous-traitance ; veillent à l'organisation et à la mise en œuvre des travaux de maintenance ou de réfection des installations.

### **Compétences associées**

- Gérer les sites
  - Effectuer des réparations et des interventions d'entretien ou de maintenance en contrôle d'accès, plomberie, électricité, serrurerie.
  - Assurer des activités de déménagement, de manutention, de gardiennage, de ménage ou de petit entretien.
  - Assurer la gestion des commandes et le traitement des factures.
  - Assurer la gestion des cartes professionnelles - Assurer la gestion d'un parc de véhicules - Assurer la gestion des moyens et des parcs bureautiques et téléphoniques, ainsi que la gestion des droits d'accès au SI.
  - Assurer le pilotage des prestataires ou intervenants internes ou externes, garantir la qualité des prestations pour un ou plusieurs sites.
- S'engager et agir en autonomie
  - Savoir prioriser ses tâches durant la journée, faire preuve de polyvalence.
  - Analyser, diagnostiquer et réagir rapidement face à un dysfonctionnement ou à des incidents.
  - Apprécier les risques et les impacts de ses actions.
- Piloter l'activité
  - Elaborer un plan de charge de charge et établir un planning d'activité fiable.
  - Ajuster en fonction des aléas.
  - Contrôler les opérations effectuées.
  - Analyser et anticiper les risques, capitaliser l'expérience du passé.
  - Rédiger des comptes rendus d'activités (reportings) et synthèses.
- Travailler en équipe et faire partager ses connaissances
  - Partager son savoir au sein d'une communauté professionnelle.
  - Construire ensemble une solution.

## **Formations**

*A compléter*

## **Parcours professionnels**

*A compléter*

### **Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Agent Services de Proximité Accueil Gardiennage, Gestionnaire - Soutien Point d'Entrée GSO, Gestionnaire - Soutien Contrôle d'accès Sûreté, Responsable de site, Assistant(e) des moyens généraux, Assistant(e) des services généraux.

## **Métiers RESSOURCES HUMAINES**

### **Missions principales**

Les Métiers RESSOURCES HUMAINES accompagnent et mettent en œuvre le déploiement de la politique RH de l'entreprise ; conseillent et accompagnent les managers pour répondre aux besoins de l'activité ; contribuent à l'adaptation et /ou au développement des compétences des collaborateurs ; contribuent au fonctionnement des instances représentatives de leur périmètre.

### **Compétences associées**

- Manager les ressources humaines
  - Maîtriser le fonctionnement de chaque instance représentative du personnel, contribuer aux négociations avec les instances.
  - Accompagner et développer les collaborateurs dans leur vie professionnelle.
  - Accompagner le changement induit par la stratégie en étant force de proposition sur la montée en compétences des équipes / le recrutement.
  - Animer la relation avec les organisations syndicales représentatives de salariés
  - Mener à bien les négociations collectives.
- Communiquer / présenter avec conviction
  - Savoir présenter des documents de manière lisible, compréhensible, argumentée, attrayante : Réalisation de schémas, maîtrise de la langue française écrite / Savoir vulgariser, savoir faire preuve de pédagogie.
  - Adapter son discours au profil de ses différents interlocuteurs, posséder une forte capacité à convaincre et être en empathie avec les partenaires.
  - Présenter une stratégie : Présenter et comparer des scénarios / Formuler des recommandations stratégiques.
- Travailler en réseau et coopérer avec des profils métiers diversifiés
  - Savoir utiliser les outils de travail collaboratif / Coordonner l'activité de plusieurs interlocuteurs différents.
  - Contribuer à créer un partage autour de la même vision du projet, comprendre et faire travailler ensemble des acteurs aux métiers et aux pratiques professionnelles différentes.
  - Savoir décoder les jeux d'acteurs (développer la connaissance du contexte, des acteurs et savoir analyser leur dynamique d'interaction)
- Acquérir rapidement et de manière autonome des connaissances
  - Savoir rechercher des informations et savoir évaluer la pertinence d'une information issue de la veille ou d'une requête d'information.
  - Savoir identifier les éléments essentiels d'une masse critique d'informations pour en saisir le sens rapidement.
- Faire preuve de leadership
  - Etre capable de fédérer une équipe autour d'orientations ou de décisions, faire preuve de force de décision, de mobilisation, d'entraînement et d'orientation d'équipe, gérer les conflits.
  - Faire preuve de ténacité, d'adaptation et de réactivité (être capable de se remettre en cause, de s'adapter à un environnement très évolutif, être orienté résultats).

### **Formations**

*A compléter*

### **Parcours professionnels**

*A compléter*

**Exemples de métiers** (tirés des répertoires Opérateurs)

Chargé(e) des Ressources Humaines, Responsable Ressources Humaines, Assistant(e) méthodes et formation, Chargé(e) de formation, Spécialiste Administration & Paie, Spécialiste recrutement, Spécialiste développement des compétences, Spécialiste relations sociales, Ingénieur(e) Formation.