

Fiche de poste

Ingénieur(e) de production IT – Spécialiste en pilotage d'infogérance

Direction des systèmes d'information

Date version : 19/01/2024

Responsabilités principales :

1. **Gestion de la performance et de la disponibilité des systèmes** : Utilisation des meilleures pratiques telles que ITIL pour la gestion des services IT et l'application de méthodes de gestion de la capacité et de la continuité des services.
2. **Pilotage des prestataires d'infogérance** : Gestion basée sur des indicateurs de performance clés (KPIs), des accords de niveau de service (SLAs) précis, et des revues de performance régulières.
3. **Intégration des nouvelles technologies** : Mise en œuvre de solutions Cloud, automatisation et orchestration en utilisant des outils tels que Ansible, Puppet, ou Kubernetes pour une meilleure efficacité opérationnelle.
4. **Collaboration interfonctionnelle** : Utilisation des méthodologies agiles pour une collaboration efficace avec les équipes de développement, en favorisant l'intégration continue et le déploiement continu (CI/CD).
5. **Gestion des incidents et des problèmes** : Adoption d'une approche proactive en matière de gestion des incidents, en utilisant des outils de surveillance et de diagnostic avancés.
6. **Plans de continuité d'activité (PCA) et de reprise après sinistre (PRA)** : Conception et test réguliers selon les standards actuels, en s'appuyant sur des scénarios de reprise diversifiés.
7. **Veille technologique et innovation** : Participation active à des conférences, webinaires, et formations pour rester à jour avec les dernières tendances et innovations technologiques.

Compétences requises :

1. **Expertise technique** : Connaissances approfondies en matière de systèmes d'exploitation, réseaux, bases de données, et technologies cloud.
2. **Gestion des prestataires** : Compétences en négociation et gestion de contrats, avec une expérience démontrée dans la gestion efficace des prestataires d'infogérance.
3. **Automatisation et orchestration** : Maîtrise des outils d'automatisation et d'orchestration pour améliorer l'efficacité opérationnelle.
4. **Communication et leadership** : Excellentes compétences en communication, leadership et gestion d'équipe.
5. **Sécurité informatique** : Connaissance des standards de sécurité tels que ISO 27001, GDPR, et des meilleures pratiques de cybersécurité.

Formation et expérience :

Niveau de Formation Requis :

- Diplôme Universitaire : Un diplôme de niveau Bac +5 (Master ou équivalent) dans un domaine pertinent tel que l'informatique, le génie informatique, les systèmes d'information ou une discipline connexe est requis.
- Formations Spécialisées : Des certifications supplémentaires seront valorisées, notamment dans des domaines tels que la gestion de projet (PMP, Prince2), ITIL pour la gestion des services IT, ou des certifications spécifiques aux technologies utilisées (Microsoft, Cisco, AWS, etc.).

Expérience Professionnelle :

- **Expérience dans la Production IT** : Une expérience professionnelle significative dans la production IT est essentielle. Cela inclut la gestion des systèmes informatiques, l'automatisation, le déploiement et la maintenance des environnements de production.
- **Expérience en Gestion de Projet** : Compétence avérée dans la gestion de projets informatiques, avec une familiarité avec les méthodologies Agile et/ou traditionnelles.
- **Pilotage de l'Infogérance** : Une expérience spécifique dans le pilotage de prestataires d'infogérance, incluant la gestion des contrats, la surveillance des SLA et la communication avec les fournisseurs externes.
- **Sécurité et Conformité** : Une compréhension des meilleures pratiques en matière de sécurité informatique et de gestion des risques est souvent requise.

Compétences Techniques et Soft Skills :

- **Compétences Techniques** : Solides connaissances en systèmes d'exploitation, réseaux, bases de données, et éventuellement en cloud computing.
- **Compétences en Communication et Leadership** : Capacité à communiquer efficacement avec les équipes techniques et non techniques, ainsi qu'à diriger des projets et des équipes.

Expérience Générale : 3 à 5 ans d'expérience minimum dans des fonctions d'ingénieur de production et 2 à 3 ans en pilotage d'infogérance.

Finalités du Poste

Au sein de la Direction des Systèmes d'Information, l'Ingénieur de Production IT - Spécialiste en pilotage d'infogérance joue un rôle crucial dans l'alignement des systèmes d'information avec les stratégies métier de l'entreprise. Ce poste implique une expertise technique étendue et une capacité à gérer efficacement les prestataires d'infogérance.

Responsabilités Clés :

1. **Mise en œuvre des processus de fabrication IT** : Conduire des processus de production IT qui se traduisent par la livraison de services et produits informatiques de haute qualité, en s'appuyant sur les meilleures pratiques de l'industrie.
2. **Conception et intégration des systèmes** : Intervenir activement dans la conception et l'intégration des applications, ainsi que dans le choix et la mise en place des matériels et logiciels, en privilégiant les solutions innovantes et performantes.
3. **Surveillance et gestion opérationnelle** : Assurer une surveillance continue et une gestion proactive de l'ensemble des ressources informatiques, en utilisant des outils de monitoring avancés pour garantir leur performance et fiabilité.

4. **Assurance qualité et sécurité** : Veiller à la conformité des services et produits IT avec les standards de qualité et de sécurité établis, en mettant en œuvre des plans d'assurance qualité rigoureux.
5. **Innovation et adaptation technologique** : Être le moteur de l'innovation au sein de l'entreprise, en recommandant et en intégrant des technologies avancées en adéquation avec l'architecture existante des SI.
6. **Pilotage des prestataires d'infogérance** : Gérer de manière stratégique les relations avec les prestataires d'infogérance, en s'assurant que leur gestion quotidienne des infrastructures IT soutient efficacement les objectifs et les besoins de l'entreprise.

Ce rôle exige une approche holistique qui combine compétences techniques, capacité de gestion et vision stratégique pour assurer que les systèmes d'information soient en parfaite adéquation avec les besoins métier et les orientations stratégiques de l'entreprise.

Activités principales

Contribution à la stratégie et à l'amélioration continue des SI :

- Contribuer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre du Schéma Directeur des Systèmes d'Information (SDSI), en s'assurant de son alignement avec les objectifs stratégiques de l'entreprise.
- Participer à l'amélioration continue des processus de création, d'intégration, et de déploiement des solutions applicatives, en utilisant des méthodologies agiles pour favoriser la flexibilité et l'efficacité.
- Mener une veille technologique dynamique pour identifier et promouvoir des solutions innovantes, en accord avec les besoins et la vision de l'entreprise.
- Faciliter le transfert de connaissances et de compétences au sein des équipes SI, en mettant l'accent sur la formation et le mentorat.
- Conseiller les parties prenantes sur les meilleures pratiques et le respect des méthodologies (comme ITIL, Agile, DevOps) pour une gestion optimale des SI.

Définition et optimisation des procédures d'exploitation :

- Analyser les besoins opérationnels et techniques pour définir des procédures d'exploitation efficaces, en tenant compte des meilleures pratiques du secteur.
- Évaluer et optimiser les méthodes de production actuelles en intégrant l'automatisation et la standardisation pour accroître l'efficacité et réduire les coûts.
- Mettre en place des procédures de mise en production claires, en s'appuyant sur des outils d'automatisation et de sécurisation avancés.
- Développer et maintenir des indicateurs de performance, coût et délai, tout en adhérant aux normes établies (comme ITIL).
- Contribuer à la définition et au test régulier du Plan de Reprise d'Activité (PRA), pour garantir la continuité des services en cas de sinistre.

Intégration technique et Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO) :

- Élaborer des Plans de Mise en Production (PMEP) détaillés, assurant une transition fluide et sécurisée des applications en production.
- Planifier et exécuter les tâches de servitude (alarmes, ordonnancement, sauvegardes) pour garantir l'efficacité des opérations.
- Superviser le déploiement, la migration des serveurs, et l'intégration des nouvelles applications, en veillant à une compatibilité parfaite avec les systèmes existants.

- Mettre en place des programmes de tests rigoureux pour les nouvelles installations, garantissant leur fiabilité et performance.
- Assurer une surveillance continue des systèmes et applications, en gérant efficacement les incidents d'exploitation, et en mettant en œuvre des opérations de maintenance préventive et corrective.
- Piloter les relations avec les prestataires d'infogérance, en s'assurant de la conformité des services aux attentes et normes de l'entreprise.
- Gérer le cycle de vie des systèmes pour maîtriser l'obsolescence et maintenir une performance optimale.
- Collaborer à la définition et à l'amélioration des procédures de sécurité, en s'assurant du respect des réglementations de sécurité et environnementales.
- Établir et maintenir une documentation technique complète et à jour.

Pilotage Stratégique et Opérationnel de l'Infogérance :

- Établir et maintenir des relations stratégiques avec les prestataires d'infogérance, en s'assurant de la compréhension claire des besoins de l'entreprise et de l'alignement des services fournis avec ces derniers.
- Mettre en œuvre une gouvernance d'infogérance efficace, comprenant la définition des SLA (Service Level Agreements), le suivi rigoureux des KPI (Key Performance Indicators), et l'organisation de revues de performance régulières.
- Gérer les contrats d'infogérance, en veillant à la conformité, à l'efficacité coût/bénéfice, et à l'adaptabilité des services en fonction de l'évolution des besoins de l'entreprise.
- Identifier les opportunités d'amélioration continue des services infogérés, en collaborant étroitement avec les fournisseurs pour introduire des innovations et optimisations qui renforcent la valeur ajoutée.
- Assurer une communication fluide et efficace entre les équipes internes et les prestataires d'infogérance, en résolvant les problématiques opérationnelles et en facilitant un partenariat constructif et durable.

Connaissances et compétences nécessaires

Connaissances métier :

- Maîtrise des matériels, logiciels, formats de fichiers, systèmes d'exploitation (Windows, Linux) et des échanges inter-applications.
- Connaissance approfondie des procédures de transmission de données.
- Expertise dans les bases de données courantes (MySQL, MariaDB, PostgreSQL, SQL Lite, MongoDB).
- Compréhension approfondie de l'architecture technique et fonctionnelle des systèmes d'information.
- Maîtrise avancée de la sécurité informatique et de la gestion des risques, incluant la connaissance des normes de sécurité (ISO, NIST) et la mise en œuvre des politiques et pratiques de sécurité.
- Maîtrise de l'anglais technique pour une communication efficace.

Connaissances techniques et aptitudes professionnelles :

- **Gestion de projet :**
 - o Expertise dans la gestion de projets, y compris la planification, le pilotage des ressources, et l'atteinte des objectifs en respectant les méthodologies appropriées.
 - o Maîtrise des méthodologies de gestion de projet Agile, favorisant la flexibilité, la coopération, et la livraison rapide.
 - o Capacité à gérer plusieurs projets en parallèle, en maintenant une vue d'ensemble et une coordination efficace.
- **Compétences analytiques et de synthèse :**
 - o Aptitude à évaluer des situations complexes, à en extraire les éléments clés, et à fournir des analyses qui éclairent la prise de décision.
 - o Compétence en reporting : Capacité à présenter des informations de manière claire, précise, et synthétique, en utilisant des indicateurs pertinents.

- **Précision et rigueur :**
 - o Maîtrise de l'exactitude des données et de la précision des informations fournies, essentielle pour garantir la fiabilité et la transparence.
- **Conseil et assistance :**
 - o Capacité à offrir des conseils éclairés et à assister les collègues ou clients dans la résolution de problèmes ou le choix de solutions, en s'appuyant sur une expertise technique et métier solide.
- **Curiosité et ouverture :**
 - o Intérêt actif pour les évolutions du secteur, les innovations technologiques, et la capacité à intégrer ces connaissances dans la pratique quotidienne.
- **Prise de décision et arbitrage :**
 - o Aptitude à prendre des décisions informées et bien argumentées, particulièrement dans des situations exigeant un jugement rapide et précis.

Compétences spécifiques en pilotage d'infogérance :

- Capacité à établir, gérer et évaluer des partenariats avec des prestataires d'infogérance, en s'assurant de l'alignement avec les objectifs stratégiques de l'entreprise.
- Expertise dans la négociation et la gestion des contrats d'infogérance, avec un accent sur les SLA, la gestion des risques, et la qualité de service.
- Compétence dans l'identification et la mise en œuvre d'améliorations continues dans les services infogérés, en collaboration étroite avec les prestataires.

Autonomie et responsabilité

- **Autonomie dans l'exécution des missions :** L'Ingénieur de Production IT - Spécialiste en pilotage d'infogérance doit faire preuve d'une grande autonomie dans la gestion de ses missions. Ceci implique une capacité à planifier, exécuter, et suivre les projets et les opérations quotidiennes de manière indépendante, tout en respectant les objectifs stratégiques et opérationnels établis.
- **Gestion proactive du temps et des priorités :** Il/Elle doit être capable de gérer efficacement son temps, en priorisant les tâches et les projets en fonction de leur importance et de leur urgence, et en adaptant sa charge de travail en fonction des besoins évolutifs de l'entreprise.
- **Collaboration et supervision :** Bien que l'ingénieur opère avec une large autonomie, il/elle reste sous la supervision directe du Directeur des Systèmes d'Information (DSI). Cette relation hiérarchique implique une communication régulière sur l'avancement des projets, les défis rencontrés, et les opportunités d'amélioration. Il/Elle peut se référer au DSI pour obtenir des conseils, un soutien, ou un arbitrage dans des situations complexes ou pour des décisions stratégiques.
- **Responsabilité dans le pilotage de l'infogérance :** L'ingénieur est spécifiquement responsable du pilotage des prestataires d'infogérance, ce qui inclut la gestion des relations, la surveillance des performances, et l'assurance que les services infogérés répondent aux attentes et aux besoins de l'entreprise. Cette responsabilité exige une capacité à prendre des décisions éclairées et à agir de manière proactive pour résoudre les problèmes et optimiser les services.
- **Engagement pour les sujets sensibles et stratégiques :** Dans les domaines critiques tels que la sécurité des systèmes, la continuité des opérations, et la gestion des changements majeurs, l'ingénieur doit être particulièrement vigilant et prêt à collaborer étroitement avec le DSI et d'autres parties prenantes clés.

Principaux liens fonctionnels

En Interne :

- **Échanges étroits avec les Directions Opérationnelles** : Collaboration régulière avec les différentes directions opérationnelles pour comprendre leurs besoins, fournir un support technique et garantir l'alignement des services SI avec les objectifs de l'entreprise.
- **Collaboration avec les Directions Fonctionnelles** : Interaction constante avec les directions fonctionnelles, telles que les Ressources Humaines, Finance, et Marketing, pour assurer une intégration harmonieuse des systèmes d'information dans l'ensemble des processus d'affaires.
- **Support et coordination avec les équipes IT** : Travailler en synergie avec les équipes de support IT et les développeurs pour garantir l'efficacité des opérations, le suivi des projets, et la résolution des problématiques techniques.
- **Participation aux comités de pilotage et réunions stratégiques** : Participation active aux réunions de stratégie IT, en apportant une expertise technique et en contribuant à la prise de décisions stratégiques.

À l'Externe :

- **Gestion et pilotage des Prestataires d'Infogérance** : Interaction et supervision continues des prestataires d'infogérance, y compris la négociation des contrats, le suivi des performances, et la gestion des relations.
- **Collaboration avec les Fournisseurs SI** : Gestion des relations avec les fournisseurs de solutions et services informatiques, en s'assurant de la qualité, de la pertinence et de l'efficacité des produits et services acquis.
- **Interface avec les partenaires technologiques** : Établir et maintenir des relations avec les partenaires technologiques stratégiques, en vue d'explorer et de mettre en œuvre des solutions innovantes.
- **Participation à des événements et conférences du secteur** : Représentation de l'entreprise dans des événements externes liés aux systèmes d'information pour rester à jour sur les tendances du marché et élargir le réseau professionnel.

Positionnement dans la grille de classification :

Hors grille (en attente de classification)

Statut :

Cadre au forfait-jours annuel

Type de contrat :

CDI

Avantages :

- 2 jours de télétravail par semaine
- RTT
- Prime de vacances

Lieu de la mission :

Courbevoie

Rémunération :

45-60 K€