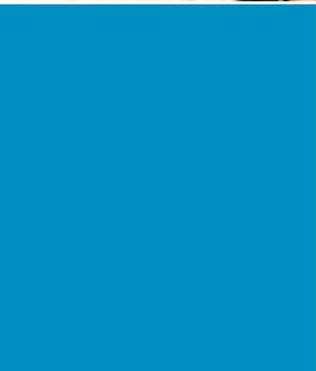


Des métiers pour l'informatique



Ouvrage réalisé par Sarah Gallez, chercheuse, Faculté d'Informatique - Université de Namur en collaboration avec Claire Lobet-Maris et Vincent Englebert, Professeurs, Faculté d'Informatique - Université de Namur



Des métiers pour l'informatique



Ouvrage réalisé par Sarah Gallez,
chercheuse, Faculté d'Informatique - Université de Namur
en collaboration avec Claire Lobet-Maris et Vincent Englebert,
Professeurs, Faculté d'Informatique - Université de Namur

Auteure :

Sarah Gallez, chercheuse, Faculté d'Informatique,
Université de Namur (Belgique)

Collaborateurs :

Claire Lobet-Maris et Vincent Englebert, Professeurs,
Faculté d'Informatique, Université de Namur (Belgique)

Photographie :

istockphoto.com

Mise en pages :

Un pas plus loin

Impression :

Print imprimerie

Dépôt légal : D/2010/11802/61

© Février 2011

Contenu

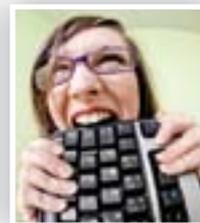
# 1. Travailler dans l'informatique ? Au-delà des idées reçues...	11
Travailler dans l'informatique, c'est faire toujours la même chose : taper du code sur un ordinateur	12
L'informatique, c'est pour les timides	14
L'informatique, c'est bouché	16
L'informatique, c'est du bricolage d'ordinateur ou des jeux vidéo	17
L'informatique, c'est pour les hommes	18

# 2. L'informatique : pourquoi, comment ? Des métiers à découvrir	21
L'informatique au service de la santé, pourquoi ?	22
Olivier, administrateur général de Polymédis	22
Une approche communautaire et orientée résultat	22
« Le développement, c'est un peu comme de la poésie »	24
Des métiers pleins d'avenir	25

# 3. Les fiches métiers	27
3-1. Les métiers de la conception de solutions informatiques	28
Vincent, Analyste chez Little Indian, Wavre	30
Le métier d'analyste en quelques mots - Les formations et compétences requises	
Fabian, Développeur chez Taktik, Bruxelles	32
Le métier de développeur(euse) en quelques mots - Les formations et compétences requises	
Isabelle, Data & Bi Branch Manager chez ICT7, Bruxelles	34
Le métier d'architecte en base de données en quelques mots - Les formations et compétences requises	

3-2. Les métiers de l'exploitation et de la maintenance	39
Thierry, Responsable informatique chez ANPI, Louvain-la-Neuve	40
Le métier de responsable informatique en quelques mots - Les formations et compétences requises	
Noël, Administrateur système chez C-blue, Namur	42
Le métier d'administrateur/trice système en quelques mots - Les formations et compétences requises	
Bérengère, Architecte réseau chez Quentris GDF Suez, Bruxelles	44
Le métier d'architecte réseau en quelques mots - Les formations et compétences requises	
Ludovic, Automaticien chez Caterpillar Belgium, Gosselies	46
Le métier d'automaticien(ne) en quelques mots - Les formations et compétences requises	
3-3. Les métiers de la gestion et de la consultance	49
Victoria, Commerciale chez AD S.A., Libramont	50
Le métier de commercial(e) en quelques mots - Les formations et compétences requises	
Anne, Consultante chez SAP Belgium, Bruxelles	52
Le métier de consultant(e) en quelques mots - Les formations et compétences requises	
Hélène, Training Manager au sein d'une société éditrice d'applications bancaires, Bruxelles	54
Le métier de formateur(trice) en quelques mots - Les formations et compétences requises	
Serge, Administrateur Général du Centre Linux & formateur certifié LPI, Liège	56
Le métier de manager en quelques mots - Les formations et compétences requises	

Des métiers pour l'informatique



Travailler dans l'informatique ? Au-delà des idées reçues...

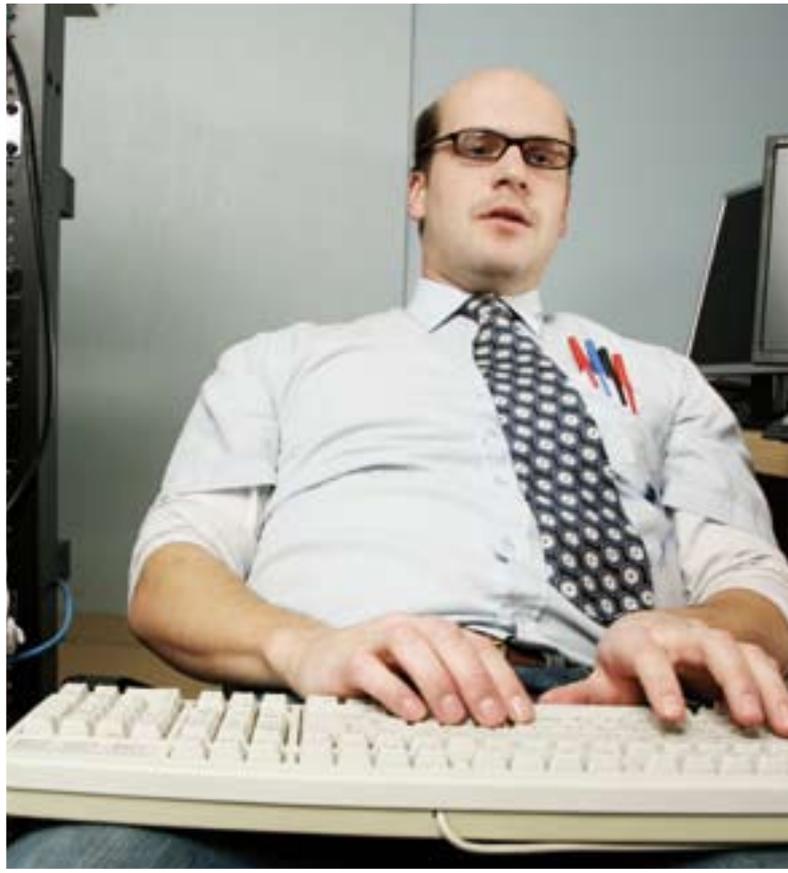


L'INFORMATIQUE ?

TU EN AS DÉJÀ ENTENDU PARLER, UN PEU, BEAUCOUP, PASSIONNÉMENT ?

Qu'il s'agisse d'envoyer du courrier, passer une commande, « chatter » avec des amis, traiter un dossier, vérifier un stock, surveiller les paramètres vitaux d'un patient, faire décoller ou atterrir des avions, régler les feux de circulation, boucler la rédaction d'un journal, jouer seul ou en réseau voire voter, tout passe aujourd'hui par l'informatique ! **L'informatique est au XXI^e siècle ce que l'électricité fut au XIX^e siècle, à savoir un élément essentiel et indispensable à notre vie en société.**

Par des témoignages d'informaticiennes et d'informaticiens, nous allons aborder dans ces pages les métiers de l'informatique. Ces métiers se révèlent incroyablement diversifiés et surtout loin des clichés qui circulent à leur sujet. Commençons cette plongée dans le secteur **en tor-dant le cou à quelques idées reçues.**

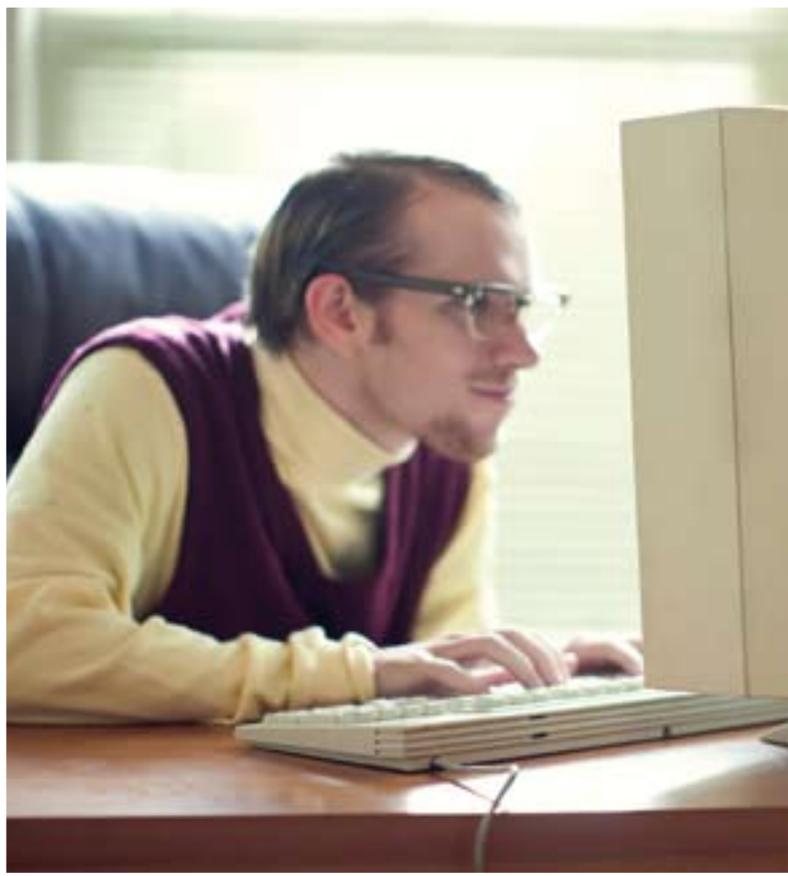


TRAVAILLER DANS L'INFORMATIQUE, C'EST FAIRE TOUJOURS LA MÊME CHOSE : TAPER DU CODE SUR UN ORDINATEUR

- Que du contraire ! Les deux caractéristiques les plus souvent citées par les informaticiens quand ils parlent de leur métier sont la **diversité** et la **créativité**. Leurs journées ? Compliqué pour eux de les décrire avec précision tant elles sont surprenantes et variées. Ces informaticiens se montrent tous enthousiastes et parlent de leur boulot avec passion. Des projets intéressants et utiles, des défis, des rencontres inédites et des énigmes à résoudre, l'informatique au quotidien, c'est un monde coloré et riche en découvertes.
- Même pour les développeurs, l'écriture de code informatique n'est qu'une partie du métier. Certains informaticiens sont rarement devant un ordinateur, nous le verrons dans les témoignages. **Travailler dans l'informatique, c'est gérer sa carrière comme on l'entend**, appartenir à une grande ou petite structure, voyager ou pas, être salarié ou free lance. Les sédentaires comme les plus nomades peuvent y trouver leur compte.

Je dirais à un jeune qui veut se lancer dans l'informatique : « Fais surtout ce qui te plaît. En fonction de ton parcours, tu pourras trouver ce que tu préfères ». Travailler dans l'informatique, ça veut dire avoir une carrière multiple. C'est une filière ouverte avec un potentiel incroyable. Chacun peut y trouver sa voie.

David, responsable informatique chez Handicap International



- Enfin, et ce n'est pas nouveau, les cycles informatiques sont courts. Le monde des technologies est un monde où l'innovation et le changement sont quasi permanents. Dans ce contexte de travail, **un(e) informaticien(ne) évolue et accroît ses connaissances au fur et à mesure des années**. Travailler dans l'informatique, c'est apprendre chaque jour.

Ces informaticiens
se montrent tous enthousiastes
et parlent de leur boulot
avec passion.



L'INFORMATIQUE, C'EST POUR LES TIMIDES

Nous demandons des compétences techniques, maîtriser un langage par exemple, et à côté, des compétences relationnelles. Le travail se fait en équipe, un(e) informaticien(ne) doit toujours s'informer auprès de ses collègues, transmettre ce qu'il ou elle fait. Le secteur IT ? Oui OK, il y a du code et une application qui doit tourner, mais c'est le comment - comment coder, comment concevoir l'application - qui est primordial. Il ne faut donc pas être un champion de la souris pour y travailler, juste avoir un certain esprit analytique, synthétique et aimer résoudre des problèmes.

Lydia, responsable recrutement chez Smals

■ Mais que fait un informaticien s'il ne tape pas du code ? Il **discute, négocie, écoute ses partenaires** et ses **clients**, se renseigne, parle de ses produits. Un projet informatique, c'est **20 % de technologie** (programmer des spécifications, maintenir des machines...) et **80 % de relationnel** (analyse des besoins, organisation, réunions...) ! Les employeurs sont d'ailleurs attentifs aux « soft skills » de leurs postulants, des compétences plutôt comportementales.

Le temps où le programmeur travaillait enfermé des heures à essayer de trouver des nouvelles fonctionnalités devant son écran est révolu. D'ailleurs, il a aujourd'hui des outils à sa disposition dans cet aspect technique des choses. Il peut se concentrer sur la compréhension des besoins de son client et voir si ce qu'il fait pour lui est utile.

Benoît, Executive Director d'Océ-OSL



- Une chose est sûre : **un informaticien travaille en équipe**. Les projets sont parfois importants et complexes à gérer. En fonction de la maîtrise de l'un et l'autre, le travail se répartit et se fait au jour le jour, telle une création collective.

Je dis toujours à mes employés qu'à l'extrême, un très bon travail technique ne vaut rien sans un très bon travail de communication. Cette compétence est fondamentale dans notre métier. Il faut savoir expliquer les choses. La technique, ça peut toujours s'acquérir avec le temps.

Serge, Administrateur Général du Centre Linux et formateur certifié LPI

En fonction de la maîtrise de l'un et l'autre, le travail se répartit et se fait au jour le jour telle une création collective.



L'INFORMATIQUE, C'EST BOUCHÉ

- Depuis la crise, on peut avoir l'impression que le secteur informatique ne recrute plus beaucoup. Or, s'il y a bien un domaine qui traverse les hauts et les bas de l'économie et reste constant dans sa demande de main-d'œuvre, c'est l'informatique. Ce besoin d'informaticiens est parfois variable mais reste toujours positif. **L'informatique est présente dans tous les secteurs de la société : la santé, les loisirs, l'environnement, les administrations, les entreprises.** Les employeurs n'attendent que des jeunes professionnels motivés pour gérer leur informatique en place mais aussi et surtout, pour développer celle de demain.
- Une variante que tu peux entendre : toute l'informatique se fait en Inde, pas besoin d'informaticiens ici ! Eh bien, l'analyse du secteur prouve le contraire. Les informaticiens en Belgique gardent toute leur valeur ajoutée. Ils connaissent le contexte local et le business des clients, sont en première ligne pour les **écouter**, et ça, pour nombre d'employeurs, c'est précieux et ça ne peut se faire à distance.

La traduction d'une demande en solution informatique nécessite une interaction avec le client. C'est impossible à sous-traiter. L'analyse, l'architecture de la solution et les spécifications sont toujours réalisées ici.
Bertrand, Field Services Director chez SAP Belgium



L'INFORMATIQUE, C'EST DU BRICOLAGE D'ORDINATEUR OU DES JEUX VIDÉO

- Travailler dans l'informatique, c'est d'abord construire des solutions techniques pour répondre à des besoins humains. C'est un **travail de compréhension** puis de **modélisation de la réalité**, avec toujours une finalité sociale.
- Les jeux vidéo sont peut-être un domaine fort intéressant mais qui constitue une petite partie de l'informatique, offrant actuellement **en Belgique encore peu d'emplois**. Mais tout comme les jeux, les métiers de l'informatique sont passionnants !

Pour travailler dans l'informatique, il faut être capable d'imaginer les choses dans sa tête avant de les dérouler sur papier. Ce n'est pas possible de se dire : « je me lance et on voit après ». Il y a toute une première phase de réflexion et d'imagination.

Hélène, Training Manager dans une société éditrice d'applications bancaires

Travailler dans l'informatique,
c'est d'abord construire
des solutions techniques pour répondre
à des besoins humains.



L'INFORMATIQUE, C'EST POUR LES HOMMES

- Bien que peu nombreuses, les femmes sont présentes dans toutes les filières métiers. De la chef de projet à la technicienne PC Réseaux, elles se lancent dans l'informatique et ne le regrettent pas ! Une recherche - WWW ICT¹ - a montré qu'aussi bien en début de carrière qu'après quelques années dans le domaine, elles sont tout à fait satisfaites de leur boulot et trouvent que **travailler dans l'informatique est épanouissant et gratifiant**.
- Cette même recherche montre qu'**elles sont aussi à l'aise que les hommes avec la technique**, même si elles n'ont pas utilisé d'ordinateur étant plus jeunes. Celles qui se lancent dans ces études obtiennent de très bons résultats et n'hésitent pas à poursuivre leur formation tout au long de leur carrière.
- De plus, les métiers de **l'informatique ne nécessitent pas que des compétences techniques**. Certaines fonctions comme celles de chef de projet, de consultante, de commerciale, demandent des compétences transversales et variées en gestion, en communication et même des compétences artistiques !

Nous avons demandé à des jeunes femmes de dessiner un informaticien. Le résultat ? Assez stéréotypé ! L'image qu'elles ont de l'informatique est orientée code et pas du tout informatique appliquée. Les profils en réalité sont nombreux, variés et tellement éloignés du « geek » finalement assez cliché.

Aurélie, Chargée de la communication dans une société multinationale

¹ Widening Women's Work in Information and Communication Technology 2002-2004



Par exemple, je trouve que les femmes sont beaucoup plus pragmatiques que les hommes et, par rapport à notre volonté chez Easi-Wal d'ancrer nos projets technologiques dans le réel, j'adorerais en avoir dans l'équipe. Chez nous, être informaticien ce n'est pas du tout programmer seul derrière son ordinateur. C'est quelque chose qui est plus de l'ordre de l'organisationnel. Des capacités d'analyse, de synthèse, de communication, de pédagogie sont tout à fait centrales dans les missions. Et beaucoup de chefs d'entreprises autres que moi recherchent aussi ces compétences. Peut-être faudrait-il voir davantage d'informaticiennes dans les revues féminines et pas seulement dans les magazines spécialisés !

Béatrice, Commissaire d'Easi-Wal

■ Cela veut dire qu'il ne faut pas nécessairement avoir une formation poussée en informatique pour faire carrière dans le domaine. Certain(e)s, qui n'ont pas de qualification purement informatique, arrivent dans le secteur IT après une courte formation en complément de leur diplôme de base. D'autres le découvrent parfois par hasard au cours d'une carrière et y prennent vite goût... **Pas de chemin unique pour l'informatique !** Fille ou garçon, calé en mathématique ou plutôt moyen, hésitant ou carrément novice, chacun peut y trouver sa place !

Le milieu n'est pas du tout machiste. En tant que femme, on se fait chouchouter et, clairement, c'est que du bonheur. Les rares femmes médiatisées travaillant dans le secteur sont souvent des chefs de projets ou des commerciales mais nous sommes aussi d'excellentes techniciennes ! Mon boulot, par exemple, ce n'est que de la technique. Je ne vois qu'une seule différence : quand une femme résout un bug, elle n'en fait pas toute une épopée héroïque !

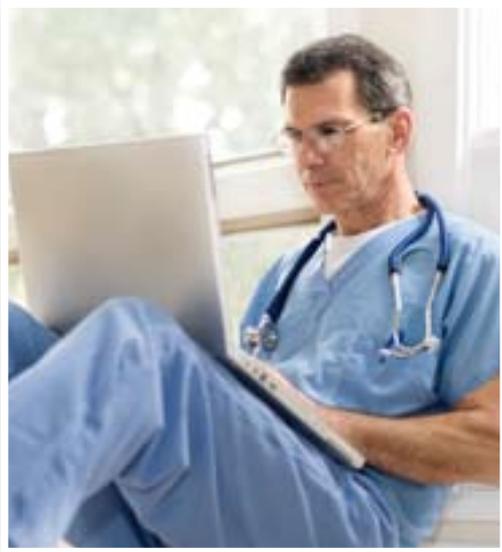
Isabelle, Data & Bi Branch Manager, chez ICT7

Des métiers pour l'informatique



L'informatique : pourquoi, comment ?

Des métiers à découvrir



L'INFORMATIQUE DEVIENT UN PEU PLUS CONCRÈTE ?

Partons maintenant à la découverte de ses métiers. En commençant par où ? Un hôpital ! C'est un de ses acteurs de première ligne qui nous en parle, Olivier. Il est urgentiste, informaticien et administrateur général de la société Polymédis. Il nous montre toute l'utilité sociale de l'informatique dans un domaine comme la santé et nous explique comment, dans son entreprise, les projets informatiques se gèrent et s'implantent dans un hôpital.

« L'informatique médicale est une spécialité à part entière, comme la cardiologie ou la chirurgie de la main, reconnue comme telle par les différentes autorités. C'est une informatique en pleine expansion. On sent bien chez nous qu'on est au début d'un parcours et qu'on en a pour des décennies de boulot ! »

La santé est en effet un des domaines d'application de l'informatique porteur pour l'avenir.



OLIVIER, Administrateur Général

L'INFORMATIQUE AU SERVICE DE LA SANTÉ, POURQUOI ?

- Pour trois raisons. D'abord, la mémoire du médecin n'est plus suffisante, tellement il y a d'informations autour d'un patient. L'informatique devient un moyen d'aide à la décision : elle présente, trie et contextualise ces données. De plus, la connaissance scientifique explose, seule l'informatique peut la gérer. Enfin, la santé n'a pas de prix mais elle a un coût. L'informatique permet un retour et un archivage d'informations. C'est précieux pour les instances qui rémunèrent le personnel soignant.
- Polymédix, ma société, est une équipe de 35 personnes. Nous développons et commercialisons des logiciels pour le dossier du patient hospitalier et pour les hôpitaux en général. Nous engageons le plus souvent des bacheliers en informatique.

UNE APPROCHE COMMUNAUTAIRE ET ORIENTÉE RÉSULTAT

- Nous avons une approche quasi communautaire du développement. Les équipes changent régulièrement et tout le monde fait de tout. Le travail est orienté résultat car nous partons du principe que le changement dans un projet informatique est permanent. Nous avons donc un cadre et, au sein de ce cadre, nos logiciels sont flexibles et évoluent de semaine en semaine en fonction des besoins du client. Cela nous permet d'être très réactifs et créatifs. C'est le principe des méthodologies agiles, des méthodologies de conception et de gestion de projets informatiques.



Les méthodologies agiles, KESAKO ?

Ces méthodes associent les utilisateurs tout au long du processus de conception du logiciel. Au final, le logiciel est conforme aux souhaits des utilisateurs ; et le fait de partager les responsabilités avec les utilisateurs diminue grandement le stress du métier. Les anciennes pratiques délivraient souvent des produits inadéquats.

- Il y a chez nous essentiellement deux profils : des chefs de projet et des développeurs. Le rôle des chefs de projet est d'installer les applications de Polymédis dans les hôpitaux, les paramétrer, assurer leur intégration avec l'existant - logiciels et machines - et la formation du personnel. Ce sont des informaticiens, des ingénieurs et des profils mixtes (infirmiers et bacheliers en informatique) comme moi. Arriver avec un projet informatique dans un hôpital est un challenge, pas toujours simple car les utilisateurs doivent changer leurs habitudes. **Il faut donc que ces chefs de projet soient à l'aise avec les autres, structurés, et surtout, qu'ils anticipent les problèmes. Une compétence essentielle : résister au stress.** Car, quand ça ne va pas, c'est toujours la faute des informaticiens ! Ils doivent pouvoir prendre de la distance par rapport à un problème et ce, même en cas d'urgence, et redevenir analytiques et être très rigoureux dans la démarche de résolution.



« LE DÉVELOPPEMENT, C'EST UN PEU COMME DE LA POÉSIE »

■ Chez les développeurs, les profils sont plus variés. Certains sont « nés pour développer » et réfléchissent comme un programme informatique. Ils savent écrire un code efficace en trois lignes alors que d'autres le font en trois pages, pour un résultat moyen. **Le développement, c'est un peu comme de la poésie. Il y a une partie qui s'apprend, les alexandrins, les rimes. Mais la partie essentielle, l'art de développer, ne s'apprend pas. Dans une équipe, il faut ces puristes, qui sont rares, et des développeurs qui savent se mettre à la place de l'utilisateur.** Ces développeurs comprennent les besoins des clients, savent produire une bonne ergonomie d'écran par exemple, et échangent facilement avec les chefs de projets. Enfin, certaines compétences sont communes aux deux profils comme la rigueur, la capacité de travailler en équipe, l'organisation.

Etre une femme dans le secteur informatique ? Les tensions ne s'expriment pas de la même manière devant un chef de projet féminin. Les relations, qui parfois sont conflictuelles, vont être plus rapidement apaisées. De plus, c'est essentiel pour nous d'avoir des femmes dans l'équipe car, sur un projet, elles vont s'intéresser à certains aspects, les hommes à d'autres. Or, nos produits sont destinés pour moitié aux femmes !



DES MÉTIERS PLEINS D'AVENIR

- Du côté de l'hôpital comme dans le secteur informatique, il y aura de plus en plus de besoins : au niveau des développements de logiciels, du réseau, du hardware. Les informaticiens n'ont pas de soucis à se faire. **Pour moi, nous rentrons dans un nouveau paradigme qui n'est plus celui de la création de matière mais celui des logiciels et de l'innovation.**

L'informatique, c'est donc créer,
innover, dessiner le futur.
C'est fascinant et plein de métiers
qui sont autant de promesses
d'une vie haute en couleurs !

Des métiers pour l'informatique



Des fiches métiers



QUI D'AUTRE QU'UN(E) INFORMATICIEN(NE) POUR DÉCRIRE AU MIEUX SON MÉTIER AU JOUR LE JOUR ?

A travers différents secteurs, partons à la rencontre de ces femmes et de ces hommes qui font vivre l'informatique. Qu'ils travaillent dans le monde bancaire, celui de la justice, dans l'univers des lignes à haute tension, ou dans celui des formulaires administratifs, qu'ils s'engagent dans une très petite entreprise ou une beaucoup plus grande, ces informaticien(ne)s racontent avec passion leurs missions. Ils décrivent leurs grands et petits défis quotidiens ; des challenges qu'ils disent excitants et créatifs, où la virgule manquante dans une ligne de code est repérée comme on trouve un trésor, où la panne d'un serveur est réparée avec bienveillance comme sa mobylette préférée.

Nous avons choisi de répartir ces métiers selon trois catégories fonctionnelles de l'informatique :

- les métiers de la **conception de solutions informatiques**
- les métiers de l'**exploitation et de la maintenance de ces solutions**
- les métiers de la **gestion et de la consultance**.

Ces métiers sont interdépendants. Articulés comme des pièces de puzzle, ils ont besoin les uns des autres pour qu'un projet soit mené à bien.

1. LES MÉTIERS DE LA CONCEPTION DE SOLUTIONS INFORMATIQUES

QU'EST-CE QU'UNE SOLUTION INFORMATIQUE ?

■ Solution ou encore software, application, système, tous ces termes expliquent la même chose : une solution qui mobilise des ressources matérielles et des programmes développés avec des langages informatiques pour répondre aux besoins des utilisateurs. Ces premiers métiers sont donc ceux des informaticien(ne)s qui conçoivent et programment ces solutions logicielles. Ils peuvent se classer en deux catégories : les métiers de conception de logiciels « sur mesure » et les métiers d'édition de logiciels standardisés. En effet, une société de services peut fournir une solution spécifique et unique pour un client. Une deuxième possibilité est de développer pour satisfaire le plus de clients possible. Ici, il ne s'agit plus alors d'intégrer et de cadrer les besoins d'un utilisateur précis dans une application adaptée mais d'anticiper des besoins potentiels d'un grand nombre de clients.

Il y a beaucoup de similitudes entre l'informatique et les LEGO, ces petites briques qui s'emboîtent les unes dans les autres pour construire et arriver à un objet complexe. L'informaticien part d'une problématique à résoudre et, de manière logique, assemble des mots en quantité limitée et de manière progressive. Comme pour les LEGO, il se représente ce vers quoi il tend et décompose cet objet en éléments ou problèmes plus simples. Chaque problème doit être résolu avec ce qu'il a à sa disposition. Pour ma part, j'ai arrêté les LEGO quand j'ai commencé à programmer.

Arnaud, Administrateur Général de Taktik

SES ÉTAPES DE CONCEPTION

■ Ces étapes sont un peu celles que parcourt un architecte quand il construit une maison. Tout part du besoin d'un utilisateur, qu'il soit un citoyen, un employé, une société, une banque, une commune. Prenons par exemple une entreprise de châssis. Elle doit gérer au quotidien toute une série de paramètres : sa commande de matériaux, ses données clients, les rendez-vous des vendeurs, les métresseurs qui passent vérifier les dimensions des châssis commandés, la livraison des produits finis. Comment s'y retrouver ? Grâce à l'informatique ! Un logiciel peut très facilement intégrer ces données, les traiter et les gérer pour restituer à l'entreprise rapidement et simplement une information précise. Quel gain de temps et d'efficacité ! C'est ce qu'on appelle l'informatique de gestion. C'est une de ses nombreuses applications car l'informatique est désormais partout, des horaires de cinéma stockés et organisés dans une base de données sur le Web aux terminaux bancaires.

1- Lors de la première étape, un chef de projet ou un business analyst ou encore un gestionnaire client se rend chez le client. Il identifie ses problèmes et ses besoins. Il dresse ensuite un cahier des charges qui définit le périmètre du projet, le planifie et le budgétise.

2- Sur base de celui-ci, l'analyste va dessiner l'architecture du projet. Il s'agit d'en faire une maquette et d'identifier les risques techniques, de sélectionner les composants et de respecter les contraintes qualité comme le dit Jean-François, gestionnaire client chez Smals. Il regarde aussi l'intégration de cette application dans le système informatique déjà présent dans l'entreprise.

3- La solution est ensuite développée dans un langage de programmation informatique. Pour ce faire, les programmeurs s'aident d'environnements de développement². Ils sont au programmeur ce que l'établi est au menuisier : ils regroupent tous les outils nécessaires au développement. Des éditeurs, interpréteurs, compilateurs, débogueurs, outils d'analyse. C'est également une plateforme coopérative afin de partager du code, des commentaires, des avis avec d'autres informaticiens ou de chatter.

² Des environnements courants sont Eclipse et Netbeans. Ils sont disponibles gratuitement sur le Web !

4- Vient alors la première version de la solution dans l'entreprise. Elle sera inexorablement appelée à évoluer afin d'intégrer de nouveaux besoins, ou des demandes apparues en cours de route. La maintenance d'une solution informatique est paradoxalement une grande partie du travail. Un projet informatique est d'ailleurs très souvent développé pas à pas ou morceau par morceau, le client étant amené à tester chaque étape réalisée, afin de vérifier en continu si le projet va dans la bonne direction (voir les méthodologies agiles, p. 23).

Les trois fiches métiers ci-après suivent cet enchaînement. **Vincent** est analyste. **Fabian** développe une application de gestion et **Isabelle** conçoit des architectures de bases de données.



VINCENT, Analyste

- Vincent
- Analyste chez Little Indian, Wavre
- 47 ans, 3 enfants
- Master en informatique

{ Le programme de comptabilité de mon père ne marchait pas bien, alors je l'ai réécrit. Je devais être en début de mes secondaires. }

L'important dans un projet informatique, c'est de bien modéliser les choses puis d'avancer morceau par morceau, ne pas aller dans tous les sens ou foncer tête baissée. Une bonne méthodologie est essentielle.

MON PARCOURS

- J'ai d'abord travaillé dans une entreprise d'édition de logiciels comme développeur pendant quatre ans. J'ai ensuite été engagé comme project manager. Un jour, je me suis dit que j'avais envie de travailler pour moi. La situation de salarié, même si elle est confortable, ne me plaisait plus. Après un an de formation d'aide à la création d'entreprise, j'ai fondé Little Indian. Nous avons évidemment commencé petit. Notre premier projet ? Automatiser un système de commandes papier chez un vendeur de tapis grâce à un logiciel de Nouvelle-Zélande.

MON MÉTIER AU QUOTIDIEN

- Je peux me qualifier d'analyste même si, étant donné que je dirige une petite structure, je fais un peu de tout. Un client vient nous trouver et nous expose un problème.

Un exemple ? L'entreprise Thalys, qui gère les TGV entre la France, la Belgique, l'Allemagne et les Pays-Bas, voulait changer son application de gestion des plaintes.

■ **La première chose est d'arriver à cadrer et à simplifier les besoins car un client demande beaucoup au départ. Je pose énormément de questions, en m'intéressant au pourquoi des choses, en utilisant des mots simples et les plus précis possible. Ensuite, je rédige un plan - une analyse fonctionnelle - de l'application informatique envisagée.**

■ Cette analyse passe chez les développeurs avec qui je garde contact pendant le coding ou la programmation. Je rassure beaucoup les utilisateurs lors de l'implémentation et, quand ça coince, je reste honnête : « Je n'ai pas de solution mais je vais chercher, je vais en parler ; ça va peut-être prendre du temps mais je m'occupe de vous ».

DES INCONVÉNIENTS ?

■ Ils sont tous liés à l'impatience des clients - ils veulent parfois tout, tout de suite - ou au stress car les sociétés dépendent de plus en plus de l'informatique.

« CONCEVOIR UN PROJET INFORMATIQUE, C'EST COMME RANGER DU BOIS »

■ Comparaison hors du commun mais je m'explique. Je reçois une remorque de bois. J'ai deux manières de faire : soit mettre le bois dans ma brouette jusqu'au tas et le ranger directement, soit le mettre dans ma brouette, le renverser au pied du tas puis repartir en chercher, le renverser puis repartir, et ainsi de suite. Dans la seconde manière de faire, il y a deux endroits différents de stockage et des dépenses d'énergie inutiles. Imaginez avoir

50.000 trajets de brouettes... ça vaut le coup de réfléchir ! Conceptualiser une solution informatique, c'est la même chose. Si vous la modélisez avec des boucles malvenues, ça peut prendre des heures sur un serveur. Un projet doit toujours être écrit de manière efficace et la plus simple possible. J'ai débuté ma carrière avec des machines beaucoup moins puissantes qu'aujourd'hui, j'ai donc été formé à cette économie des ressources.

LE MÉTIER D'ANALYSTE EN QUELQUES MOTS

■ L'analyste traduit les besoins d'un client en solution informatique. Il ou elle modélise ces besoins en une maquette de l'application à développer : ses composants logiciels, sa base de données, ses interfaces. Il ou elle reste en contact direct avec le client tout au long de l'implémentation et assure le suivi vers l'équipe de développement s'il y a (ré)intégration de nouveaux paramètres.

LES FORMATIONS ET COMPÉTENCES REQUISES

- Le parcours classique : master ou ingénieur en informatique avec l'option informatique de gestion, baccalauréat en informatique avec quelques années d'expérience
- Compétences clés : facultés de communication et d'écoute, capacité à travailler en équipe, organisation, ouverture d'esprit vers d'autres disciplines : médical, finance, énergie, industrie...
- Savoir-faire indispensables : connaissances en modélisation et en architecture d'applications, bonne compréhension des enjeux liés aux technologies, gestion de projets, très bonne culture générale en informatique, bonne maîtrise des langues (dont l'anglais)



FABIAN, Développeur

- Fabian
- Développeur chez Taktik, Bruxelles
- 33 ans, 1 enfant
- Master en informatique

J'avais écrit sur un forum que je travaillais sur un projet Open Source sur Macintosh. C'est comme ça que j'ai eu ce boulot. Développer sur Mac est rare car ce n'est pas enseigné dans les écoles.

Programmer en partant de spécifications très claires, c'est important. Si un client indique 'quand je fais ça, je voudrais toujours obtenir ceci', il ne s'agit pas de revenir sur le 'toujours' par la suite... Les exceptions, ça change tout en programmation ! Pour un programmeur, 'toujours' veut dire 'toujours'.

MA MISSION : DÉVELOPPER UN LOGICIEL DE GESTION POUR DES ENTREPRISES CLIENTES

- Ma tâche principale est d'implémenter Open ERP chez des clients, un logiciel qui assure la gestion d'une entreprise dans toutes ses composantes. On appelle ça un progiciel. Ce programme est Open Source, il est donc susceptible d'être modifié tous les jours par des centaines de personnes. Par facilité, notre société s'est en quelque sorte approprié une des branches d'Open ERP pour pouvoir travailler sur un programme relativement stable.

- Je commence par traduire les premières spécifications de l'analyste en un langage informatique plus ou moins cadenassé, puis à les implémenter dans le progiciel. Une première configuration prend une année avec de nombreux allers-retours client/analyste/développeur.

PROGRAMMER ? DES ESSAIS-ERREURS PERMANENTS

- Les corrections de code dans un programme sont très fréquentes. Dans l'équipe, nous nous posons d'ailleurs souvent cette question : doit-on fournir le programme super testé où on a tout vérifié ou un programme qu'on corrige au fur et à mesure ? Au quotidien, je dois souvent réajuster le programme quand il ne fonctionne pas bien chez un client. Je duplique alors son environnement sur mon ordinateur et je regarde si l'erreur est reproductible. C'est la première chose à faire. Si oui, je rentre dans le programme pour chercher l'erreur. Quand je la trouve, 40 % du boulot est fait. Je corrige et reprogramme. Je peux m'appuyer sur mes collègues. Un regard neuf sur des lignes de codes débloque souvent les situations. Avec le temps, la connaissance du logiciel fait qu'on peut prendre de l'avance, c'est-à-dire programmer de manière générique en prévoyant d'autres cas de figure. Par exemple, nous développons aussi un logiciel de gestion d'images. Même si le client ne veut qu'archiver ses photos, on programme un système qui archive les photos et les vidéos. Il pourrait changer d'avis par la suite.
- **Au quotidien, un développeur doit être prêt à passer durant la journée par des phases tout à fait euphoriques quand une solution est trouvée ou assez stressantes, quand tout est bloqué. C'est un métier parfois éprouvant pour les nerfs mais très gratifiant quand on sent que le code écrit est quasi parfait. C'est presque beau !**

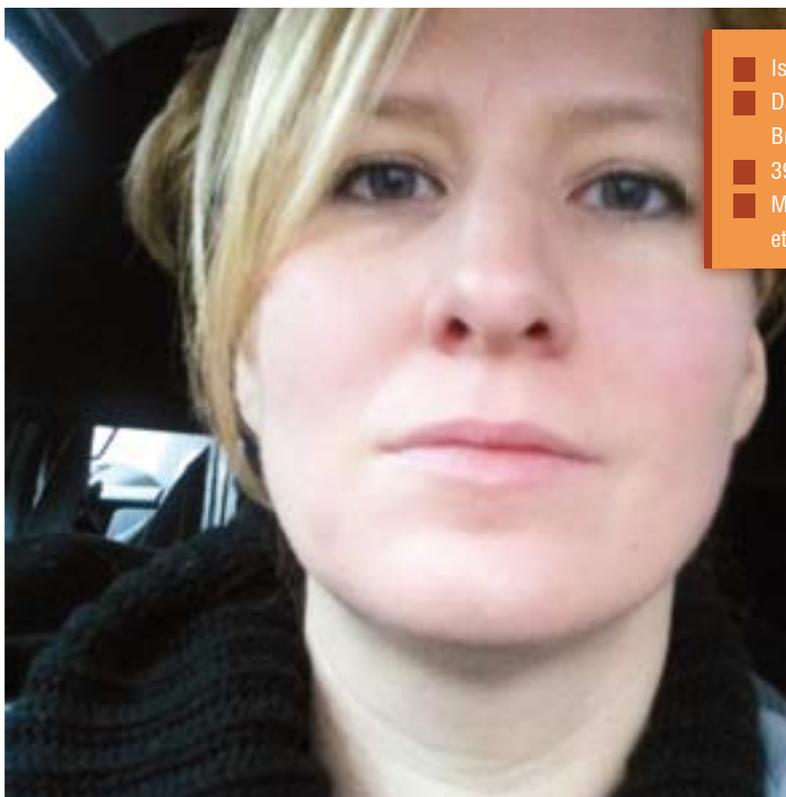
Enfin, je me tiens au courant des évolutions d'Open ERP et j'essaie de participer à son développement en partageant mes trouvailles. C'est tout l'objectif de l'Open Source : mutualiser les connaissances.

LE MÉTIER DE DÉVELOPPEUR(EUSE) EN QUELQUES MOTS

- Le ou la développeur est chargé(e) de la création et/ou de l'adaptation technique d'une solution logicielle. Il ou elle code les spécifications écrites de l'analyste grâce à un langage de programmation. Au cours de l'implémentation, il ou elle peut être amené(e) à corriger certains paramètres de la solution en fonction des retours clients et à détecter et/ou supprimer les bugs éventuels.

LES FORMATIONS ET COMPÉTENCES REQUISES

- Parcours classique : master ou baccalauréat en informatique de gestion qui comprend de nombreuses heures en programmation. Des formations plus courtes pour l'apprentissage d'un langage spécifique sont organisées par les centres de compétences.
- Compétences clés : esprit analytique, logique, rigueur, créativité
- Savoir-faire indispensables : maîtriser un ou deux langages de programmation (Java, C++, PHP...), les technologies de bases de données (SQL), les technologies du Web (HTML, HTTP...), un environnement de développement de logiciels, un langage de modélisation (UML...)



- Isabelle
- Data & Bi Branch Manager chez ICT7, Bruxelles
- 39 ans, 2 enfants
- Master en Sciences politiques et formation en hardware

ISABELLE, Architecte en base de données

Cela va faire quinze ans que je travaille dans l'informatique et dix ans en tant que consultante spécialisée en architecture de bases de données. Je n'avais a priori pas du tout le profil pour le devenir. Mes parents ne sont pas bricoleurs et je me considère comme quelqu'un de très littéraire.

Ce qui est passionnant dans les bases de données, c'est leur portée prédictive. Des données ont une vie opérationnelle : elles sont collectées, stockées. Par exemple, une liste de réservations de nuits d'hôtel. Elles peuvent ensuite avoir une vie analytique : pourquoi et quand réserve-t-on ? L'informatique permet de comprendre leurs agencements et montre qu'une décision de réservation est liée à tel ou tel facteur.

- Après mes études de sciences politiques, je voulais entreprendre une formation supplémentaire en bureautique. Je me suis adressée à une association qui proposait des formations en informatique, spécifiquement pour les femmes, Interface3. J'ai passé des tests de logique et, au vu des résultats, on m'a conseillé d'entreprendre une formation en télématique. J'ai dit « pourquoi pas, mais qu'est-ce que c'est la télématique ? ». Par curiosité, je me suis lancée et le troisième jour, je plantais et réparais déjà tout le réseau du centre ! Après cette formation d'un an, je suis restée dans l'association en tant que formatrice et administratrice réseau. J'ai donc fait du hardware, du câblage, vécu de l'intérieur et de près l'arrivée d'Internet. Tout ceci a

formé mon « background réseau et infrastructure » qui m'aide beaucoup aujourd'hui pour, notamment, penser le stockage physique des données.

« J'ai toujours eu un penchant pour l'architecture des bases de données »

- Après 5 ans, je m'ennuyais un peu. J'ai été recrutée par une boîte de consultance où j'ai intégré l'équipe serveur, avec comme spécialité les produits de Microsoft. C'est comme ça que j'ai développé cette expertise en bases de données. Depuis 2003, je ne fais presque plus que ça : modéliser des bases de données. Et ce, dans deux domaines : l'opérationnel (les bases de données classiques des entreprises) et le BI Business Intelligence (l'aide à la décision). Comme consultante, je suis amenée à travailler dans diverses sociétés, jamais pour des utilisateurs de bases de données mais pour des informaticiens. Je réalise des audits ou je viens en support à l'équipe.

« C'est technique, précis, pointu et innovant, tout ce que j'aime »

- Concrètement pour l'instant, je travaille chez Elia, le gestionnaire du réseau à haute tension belge. Il faut savoir que derrière une application, il y a très souvent une

Une base de données, KESAKO ?

C'est un système qui permet de stocker des données, de les gérer et de les retrouver facilement et rapidement par différents points d'entrée. L'exemple le plus typique est un catalogue de livres dans une bibliothèque. S'il est informatisé, l'utilisateur peut aller chercher le livre qu'il lui faut rapidement, grâce à un ou deux mots du titre ou à un nom d'éditeur.

Anne-France, chercheuse et enseignante en base de données,
Faculté d'Informatique, Université de Namur

base de données. Or, les développeurs ont tendance à considérer les bases de données comme un sac où on va chercher les données sans méthode. Je

suis là pour veiller à ce que les choses soient correctement établies et modélisées. J'amène mon expertise à l'équipe de développement, propose des alternatives si une application ne fonctionne pas bien. J'édite aussi des best practices, j'explore les nouveautés. C'est très chouette. Je suis aussi sur un projet de 'datawarehouse' ou entrepôt de données. En deux mots, Elia veut un réseau électrique équilibré, c'est-à-dire que la consommation soit égale à la production. Autour de ce réseau interviennent de nombreux facteurs : les consommations d'électricité bien sûr, et des facteurs extérieurs comme la météo ou les cours de la bourse. Nous récoltons toutes ces données pour pouvoir les présenter aux analystes de la façon la plus claire et la plus efficace possible. Et puis eux prennent les décisions qui s'imposent, dans le sens de leur business. Je ne m'occupe encore une fois que du côté technique du procédé : à partir des demandes, je mets en place des outils techniques de 'datamining' - littéralement, d'extraction de données - afin d'y répondre.



- Dans l'informatique, tout évolue tout le temps. C'est tout à fait normal pour un informaticien d'avoir des zones où il sent qu'il maîtrise la matière et d'autres zones où il doit apprendre. Une fois qu'on a intégré ça, on peut évoluer dans le secteur. A nous évidemment de nous former et d'apprendre par nous-mêmes. C'est d'ailleurs ce que j'adore dans mon métier. C'est un défi intellectuel permanent. Enfin, comme consultante, donc en tant qu'externe qui arrive dans une boîte, je dois savoir un peu me vendre et prouver ma valeur ajoutée. Le stress, les horaires, ça se gère avec le temps et ça dépend de la culture des sociétés où vous travaillez. Le monde de l'informatique est tellement diversifié qu'il y a de la place pour tous les caractères, les introvertis comme les extravertis, et de la place dans des environnements nombreux compatibles avec ses propres attentes. Nous avons le choix, c'est un privilège !

Le monde de l'informatique est tellement diversifié qu'il y a de la place pour tous les caractères, les introvertis comme les extravertis et de la place dans des environnements nombreux compatibles avec ses propres attentes.

LE MÉTIER D'ARCHITECTE EN BASE DE DONNÉES EN QUELQUES MOTS

- L'architecte en base de données conçoit la partie du logiciel responsable de la gestion des données persistantes, que l'on devra stocker sur de longues périodes. Cette partie devra être extrêmement performante tout en manipulant d'énormes volumes de données, garantir l'intégrité des données, et exposer les données à des centaines d'utilisateurs simultanés. L'architecte modélisera les données manipulées par le logiciel afin de les représenter efficacement dans le système de gestion de bases de données. Il spécifie également d'autres aspects, comme les règles de sécurité d'accès aux données, les stratégies d'intégration et d'évolution, les besoins fonctionnels, etc.

LES FORMATIONS ET COMPÉTENCES REQUISES

- Parcours classique : master ou baccalauréat en informatique de gestion avec des cours en ingénierie des bases de données (technologies et modélisation)
- Compétences clés : esprit analytique, logique, rigueur
- Savoir-faire indispensables : les technologies des bases de données (SQL, EJB, JPA...), théorie relationnelle, utilisation d'outils d'aide à la modélisation, langages de modélisation (Entité/Relation, UML, ORM...), techniques de gestion des connaissances et d'aide à la décision

L'architecte modélisera les données manipulées par le logiciel afin de les représenter efficacement dans le système de gestion de bases de données.

2. LES MÉTIERS DE L'EXPLOITATION ET DE LA MAINTENANCE

- Passons à présent dans le monde des machines, réseaux et serveurs, l'opérationnel et le « solide » de l'informatique. Ces métiers de l'exploitation et de la maintenance sont évidemment liés à ceux que nous venons de voir puisqu'ils offrent le socle technique sur lequel tournent les applications (logiciels et bases de données) développées par les métiers de la conception et de l'analyse.
- En effet, une application a besoin de toute une infrastructure pour fonctionner : un ordinateur évidemment, qui peut être relié à d'autres par un réseau ou connecté à Internet, un serveur qui stocke les données, des techniques de sécurité pour éviter les belles catastrophes... Toute cette infrastructure s'organise, se gère et se surveille. Par qui ? Les administrateurs ou gestionnaires réseaux et systèmes, les responsables sécurité, les techniciens, les opérateurs de maintenance. Tous ces informaticiens participent à la mise en place et à la gestion d'infrastructures informatiques souvent très complexes comprenant du matériel et des systèmes d'exploitation hétérogènes, différents types de réseaux et de multiples exigences de sécurité et d'accès, exigences essentielles à l'heure d'Internet et des infrastructures décentralisées. Ils peuvent être aussi responsables des logiciels qui gèrent toute une ligne de montage.
- Relevons nos manches et plongeons dans les fils, les architectures et les machines, là où les gestes et les câbles règnent en maîtres... Nous aurons d'abord le témoignage de Thierry, responsable d'une infrastructure de plus ou moins 50 machines d'une PME wallonne, ensuite Noël qui nous parlera de son métier d'administrateur système. Bérengère s'occupe de modéliser des infrastructures réseau et, enfin, Ludovic nous parlera de son métier d'opérateur de maintenance.

LE HARDWARE DE L'INFORMATIQUE

« POUR LES NULS »

Un serveur, KESAKO ?

C'est un ordinateur destiné à fournir des services à des utilisateurs en réseau. Ces utilisateurs peuvent être des ordinateurs ou un ensemble de logiciels. Les utilisations courantes des serveurs sont l'impression, le stockage de données, l'hébergement de sites web, le courrier électronique. Ces serveurs fonctionnent grâce à un système d'exploitation, comme Linux par exemple.

Un réseau, KESAKO ?

Un réseau est un ensemble d'équipements reliés entre eux par des moyens de communication (câble, satellite, émetteur...) pour échanger des informations.

Un système d'exploitation, KESAKO ?

Encore appelé Operating System, un système d'exploitation est un logiciel central qui permet et contrôle le fonctionnement d'un serveur ou d'un ordinateur personnel. Il est composé de programmes assurant l'interface entre le matériel et les applications. Des exemples : Windows, Unix ou encore MacOS.



THIERRY, Responsable informatique

- Thierry
- Responsable informatique chez ANPI, Louvain-la-Neuve
- 46 ans, 2 enfants
- Baccalauréat en informatique

En cinquième secondaire, j'avais pris une option informatique. L'aspect technique m'intéressait déjà même si nous n'avions pas d'ordinateurs à la maison. J'allais à l'école les week-ends pour en trouver !

Après mon baccalauréat et une année aux Etats-Unis, j'ai travaillé neuf ans dans une société de services. Je conseille à tous les jeunes informaticiens de faire de même. J'ai pu rencontrer un panel assez conséquent d'infrastructures et de produits, donc acquérir une bonne vue d'ensemble. Ces connaissances généralistes sont essentielles pour ce métier de responsable informatique.

MA MISSION : ASSURER UNE INFRASTRUCTURE FIABLE ET PERFORMANTE

- Je gère tout le parc informatique d'une société de 50 personnes basée à Louvain-la-Neuve. Ma mission est de faire que notre infrastructure - serveurs, réseau, ordinateurs, applications et téléphonie - soit fiable et performante. D'abord, je dois garantir la sécurité et la pérennité de toutes les informations qui gravitent sur le système. Pour ce faire, je surveille quotidiennement nos serveurs grâce à des outils (gestion des attaques,

problèmes de connexion, backup, etc.) et je suis en train de mettre en place pour la fin de l'année des doublons, pour qu'en cas de panne, tous nos serveurs soient dupliqués sur des serveurs relais. Ensuite, je gère l'infrastructure réseau que j'ai installée dès mon arrivée il y a une petite quinzaine d'années. J'assure aussi le bon fonctionnement des applications standard sur les ordinateurs des employés, comme la suite Office et mets en place des applications plus spécifiques à la société, comme un ERP. Je m'occupe de la connexion sécurisée qui permet à nos employés de travailler lorsqu'ils sont à l'étranger, notamment en Chine. Enfin, je réponds aux questions des collègues et suis disponible pour n'importe quel problème informatique. Cela fait un ensemble de petites choses que je suis le seul à gérer, sauf pour des projets plus conséquents comme l'ERP ou le dédoublement des serveurs. Là, je m'entoure de sociétés spécialisées.

UNE CHARGE DE TRAVAIL CYCLIQUE ET EN PARTIE RÉCURRENTÉ

- Ce métier comporte une certaine solitude intellectuelle. C'est ce qui me manque le plus au quotidien : tout simplement un collègue informaticien pour parler boulot. Par contre, j'ai énormément de liberté. À part les contraintes budgétaires, j'ai carrément carte blanche. La direction me fait confiance et je peux choisir les produits ou les installations. Dans l'ensemble, ma fonction comporte du travail récurrent comme la maintenance des serveurs et, au niveau de la charge de travail, c'est assez cyclique. Nous remplaçons les PC tous les 4-5 ans, même chose pour les serveurs. J'ai donc énormément de travail au début de cette période. Puis vient le temps des formations aux collègues et, ensuite, un creux. Les petits problèmes techniques dus au vieillissement du matériel vont alors apparaître et la boucle recommence.

- **Pour faire ce métier, je crois qu'il ne faut pas être un théoricien et qu'il faut aimer le travail généraliste. Je ne peux pas me permettre de prendre du temps pour me spécialiser dans un domaine. De plus, certaines de mes missions, les mises à jour des serveurs par exemple, se font le soir ou le week-end, quand les employés ne sont pas là. C'est rare mais ça arrive. Enfin, je crois qu'il faut aimer la résolution de problèmes et être persévérant. Je passe parfois des journées entières à essayer de régler un problème de connexion par exemple. Mais, quand j'y arrive, quelle satisfaction !**

LE MÉTIER DE RESPONSABLE INFORMATIQUE EN QUELQUES MOTS

- Le ou la responsable informatique est à la fois un gestionnaire et un technicien. Il ou elle coordonne toute l'informatique de son entreprise, définit sa stratégie (budget, achat de matériel) et gère au quotidien tous les problèmes de maintenance de cette informatique (hardware et software).

LES FORMATIONS ET COMPÉTENCES REQUISES

- Parcours classique : baccalauréat en informatique. Un master ou un diplôme d'ingénieur en informatique peut être demandé pour des infrastructures plus conséquentes.
- Compétences clés : communication, capacité de vulgarisation, autonomie, gestion du stress
- Savoir-faire indispensables : connaissances de base en réseau, serveur, bases de données et applications standard, comme la suite Office, notions des normes et procédures de sécurité



NOËL, Administrateur système

- Noël
- Administrateur système chez C-blue, Namur
- 29 ans
- Master en informatique

Un ami a créé en 2007 cette petite SPRL et j'ai été le premier engagé. Aujourd'hui, nous sommes quatre et la moyenne d'âge est de 28 ans.

Faire de belles interfaces d'applications ne m'intéresse pas et je ne suis pas doué pour le faire. Par contre, gérer le cœur d'un serveur, imaginer des solutions pour sa sécurité, combler les failles de son système d'exploitation, j'adore ça. Comme si je plongeais mes mains dans le moteur d'une voiture...

UN MÉTIER DE SUPPORT ET DE MAINTENANCE

- Nous faisons de l'hébergement personnalisé de sites Internet. Nos clients, en majorité des agences web, nous fournissent du contenu et, nous, on leur déploie une infrastructure surveillée 24h sur 24. Cet hébergement se fait sur des machines en Data Center. C-blue en a une cinquantaine. Concrètement, nous gérons tout ce qui est mises à jour, attaques et pannes de serveurs. Pendant la journée et à tour de rôle avec l'équipe le week-end, je dois répondre à n'importe quelle demande. Par exemple, un de nos clients nous appelle pour nous dire que son site est très lent. Je duplique le système d'exploitation du serveur et je regarde ce qui se passe. Je me rends compte qu'un intrus s'y est introduit et utilise toute la bande passante du réseau pour faire du téléchargement, ce qui explique que le site est ralenti. Je rentre alors à mon tour dans

le système et je désactive l'application de téléchargement. Je peux aussi bloquer une adresse IP d'un robot quelconque qui, en lançant des requêtes automatiques, sature le réseau. Ces attaques sont assez communes et peuvent se régler à distance, je ne dois pas nécessairement aller au Data Center.

DES CONNAISSANCES TOUT À FAIT UTILES POUR DU DÉVELOPPEMENT

- Un administrateur système doit avoir des connaissances en systèmes d'exploitation et en administration de serveurs, surtout au niveau de la sécurité. Dans mon cas, je dois connaître le système d'exploitation Linux car nos serveurs sont sous Linux, ce qui m'arrange car l'Open Source m'a toujours passionné. Ces connaissances peuvent être tout à fait utiles pour du développement. Nous commençons en effet à avoir des projets de programmation pour une boîte française qui fait des serious games. Eh bien, je sais pour l'avoir déjà géré sur des sites que nous hébergeons que le langage PHP a une faille bien précise où un intrus peut s'introduire. Si je code en PHP, j'y fais attention.
- **C'est un boulot assez statique mais, moi, ça ne me dérange pas. Il y a un aspect client plutôt minime, même si c'est le plus gros inconvénient : gérer leurs questions et leurs petites paniques. Je trouve qu'il faut un bon esprit critique et analyser en profondeur les choses, savoir prendre du recul sur une panne paraissant évidente mais qui parfois a des implications imprévues. Un dernier avantage est que, comme dans toutes les très petites entreprises, c'est un apprentissage continu. Je me dois d'être polyvalent donc je me plonge régulièrement dans de nouvelles choses, je fais de la veille, j'analyse ce qui sort comme produits de sécurité. En deux ans, j'ai fait des progrès incroyables !**

LE MÉTIER D'ADMINISTRATEUR/TRICE SYSTÈME

- L'administrateur/trice système garantit la disponibilité et la sécurité d'un serveur et d'un système d'exploitation afin d'assurer à des utilisateurs un service permanent, optimal et fiable. Pour ce faire, il ou elle implémente des procédures et outils de protection du serveur, assure sa maintenance au quotidien (mise à jour, redémarrage), réalise des contrôles, des tests de performance et de fiabilité sur le réseau. Il ou elle fait du support aux utilisateurs. Il ou elle sera le premier appelé en cas d'alerte et devra réparer les effets d'une éventuelle intrusion ou d'une panne. Il est également responsable du renouvellement et de la maintenance du parc informatique.

LES FORMATIONS ET COMPÉTENCES REQUISES

- Parcours classique : ingénieur ou master en informatique avec une option en systèmes et réseaux. Il existe un baccalauréat en haute école spécialisé en « réseaux et télécommunications ». Un certificat interuniversitaire INFOSAFE et les centres de compétences du Forem proposent des formations de mise à niveau dans le domaine.
- Compétences clés : pragmatisme, vigilance, résistance au stress, capacité d'anticipation
- Savoir-faire indispensables : maîtrise des outils (firewalls, antivirus...), normes et procédures relatives à la sécurité des systèmes, bonnes connaissances en réseaux (protocoles de communication, câblage, routeurs...)



- Bérengère
- Architecte réseau chez Quentris GDF Suez, Bruxelles
- 38 ans
- Ingénieur civil, orientation mécanique

BÉRENGÈRE, Architecte réseau

A priori, l'informatique ne m'attirait pas spécialement. Je n'y connaissais pas grand-chose. Mais je suis logique, curieuse et j'aime les mécanismes. Finalement, mon boulot, c'est ça notamment : modéliser des mécanismes virtuels.

Nous sommes appelés dans ce métier à comprendre le fonctionnement d'un réseau, le 'carburant' de l'informatique. Comment une page Internet arrive jusqu'à nous ? Comment les informations sont transportées à travers le monde ? Nous nous focalisons sur ce qui se passe derrière l'apparent et, ça, c'est passionnant.

- J'ai fait des études d'ingénieur civil à Mons avec une orientation en mécanique, le choix d'option le plus polyvalent. A l'époque, il y avait peu de boulot pour nous, j'ai alors pensé, un peu par curiosité et par hasard, à l'informatique. J'ai commencé dans cette société d'ingénierie pour faire un an de programmation puis j'ai intégré sa cellule « réseau » qui se créait. J'y suis finalement depuis 14 ans.

CRÉER UNE INFRASTRUCTURE QUI INTERCONNECTE DES UTILISATEURS

- Je m'occupe de conceptualiser les structures qui interconnectent des utilisateurs dans des entreprises d'un minimum de 50 machines à plusieurs milliers d'utilisateurs. Concrètement, comment ça se passe ? Il y a d'abord une phase préliminaire. J'établis un document design qui reprend les besoins en matériel du client (X serveurs redondants

ou pas, X ordinateurs, X téléphones), les flux d'informations et les modes d'accès qu'il souhaite. Je ne pars presque jamais de rien car le client a une infrastructure en place ; il s'agit plutôt d'intégrer de nouveaux éléments à l'existant et faire que tout fonctionne. Ce design établit essentiellement la logique d'assemblage entre éléments. Quels sont les échanges ? Comment interconnecter les PC, la téléphonie ? Faut-il séparer certains éléments ? Le but est d'avoir un réseau optimal, rapide et qui permet de pallier tout type de problème. Ensuite, je peux mettre en place un réseau pilote, donc faire une mini simulation d'infrastructure et des tests. Je participe moins à l'aspect sécurité pris en charge par des collègues, aspect pourtant essentiel. Puis vient la mise en place du réseau. Si ce sont des infrastructures conséquentes, des équipes prennent le relais, sinon j'y vais. Je prends mes outils, mon PC et je câble, je configure les ports des switchs (des commutateurs réseaux derrière les serveurs permettant l'interconnexion), les adresses IP des équipements... Bref, j'installe.

UN TRAVAIL DE MODÉLISATION

- Ce boulot comporte peu d'aspects de communication car l'essentiel de mon travail, c'est de la modélisation. Heureusement, je suis dans une petite société, donc je peux faire un peu de tout, du design mais aussi des formations pour nos clients, de la démonstration de nos produits. **Je n'ai pas un caractère particulièrement imposant ou extraverti. En tant que femme, je me sens tout à fait bien dans ce secteur. Il faut juste savoir qu'on va se retrouver dans des milieux industriels ou des chaînes de production, donc de temps en temps dans des locaux froids et assez bruyants. C'est un métier très vivant, qui évolue constamment. Cet aspect est d'ailleurs parfois pesant. Les équipements et les systèmes de certification des infrastructures changent tellement vite que ça nous oblige à réactualiser sans cesse nos connaissances.**

Après une petite quinzaine d'années d'expérience, je pense être sur le chemin de l'expertise. Je ne me vois pas changer de secteur mais plutôt poursuivre ma spécialité : le routing/switching et les réseaux sans fil.

LE MÉTIER D'ARCHITECTE RÉSEAU EN QUELQUES MOTS

- L'architecte réseau est responsable de la conceptualisation d'une infrastructure réseau. Il ou elle part des besoins d'échange d'un client, de son infrastructure existante et de la hiérarchie qu'il doit établir dans les accès. Il ou elle prend en compte les évolutions technologiques potentielles, susceptibles d'influencer le réseau. Au fur et à mesure des années, il ou elle peut se spécialiser dans un ou plusieurs domaines spécifiques comme les réseaux sans fil par exemple.

LES FORMATIONS ET COMPÉTENCES REQUISES

- Parcours classique : ingénieur ou master en informatique avec une option en systèmes et réseaux. Il existe un baccalauréat en « réseaux et télécommunications » en haute école.
- Compétences clés : capacité d'analyse, anticipation des évolutions technologiques, goût pour la formation continue, autonomie, méthode
- Savoir-faire indispensables : connaissance des technologies associées aux équipements réseaux et de leur administration et sécurité, connaissance électronique au niveau de la transmission d'information, du câblage, des protocoles



LUDOVIC, Automaticien

- Ludovic
- Automaticien chez Caterpillar Belgium, Gosselies
- 32 ans, 1 enfant
- Secondaire en mécanique & formation en automatique

Je ne suis pas informaticien de formation mais électromécanicien avec une spécialisation en automation. J'ai toujours voulu travailler dans l'électricité. Quand j'étais petit, je rêvais d'être dans le panier en train de réparer les lignes électriques. Aujourd'hui, l'automatisation des chaînes de montage ne fonctionne pas sans l'informatique. J'ai dû passer aux écrans !

Il m'a fallu presque un an pour comprendre le programme et ses modules annexes. Il est vraiment bien structuré et, finalement, il reproduit exactement les chaînes de montage. A la longue, je le connais par cœur.

- Je travaille dans le secteur de Caterpillar qui gère les stocks de pièces pour assembler les machines. Dans l'équipe de maintenance, je suis le spécialiste du programme qui commande toute la chaîne d'acheminement des pièces. Je me suis représenté sa structure comme un losange : un ordre est lancé d'un point et est distribué sur l'installation dans deux directions. Il y a prélèvement de pièces puis ces pièces repartent pour arriver à un dernier point unique, l'assemblage des machines.

MON TRAVAIL : FAIRE EN SORTE QUE TOUTES LES PIÈCES ARRIVENT À BON PORT

- Mon travail au quotidien est de gérer les petits bugs pour faire en sorte que toutes les pièces qui sortent des stocks arrivent à bon port. J'ai à ma disposition ce logiciel qui gère et reproduit visuellement la chaîne d'acheminement des pièces. Quand ces bugs surviennent, je regarde ce qui se passe à l'écran. Le programme m'indique où les charges en transit sont bloquées. La source du bug peut être une pièce tournée ou qui ne passe pas devant les cellules. Je me rends sur place dans les allées de la chaîne, je débloque la pièce puis fais de petites manipulations dans le programme et tout est relancé. Ça arrive une dizaine de fois par jour. Les pannes plus importantes où je dois aller carrément dans le programme, « le forcer » comme on dit ici, surviennent plus rarement. Quelquefois, nous sommes obligés de faire un « clearing » des installations qui sont mises à zéro et vidées de leurs pièces. Il suffit d'une micro-coupure d'électricité, en cas d'orage par exemple, pour que les ordinateurs boquent ; ils ne sont pas assez rapides pour redémarrer, contrairement aux chaînes.

ECOUTER LES ANCIENS

- Je travaille en pauses, du début de l'après-midi jusqu'à +/- 22h et je m'y suis habitué. **L'inconvénient le plus lourd à porter au quotidien, c'est la pression. Mon secteur est le point de départ de l'assemblage des pièces qui composent les machines. Si je ne résous pas les blocages, toute la chaîne s'arrête. Il faut absolument que ça tourne. D'ailleurs, savoir gérer cette pression est une compétence essentielle pour faire notre métier. Il ne faut jamais perdre son calme. C'est aussi un enseignement**

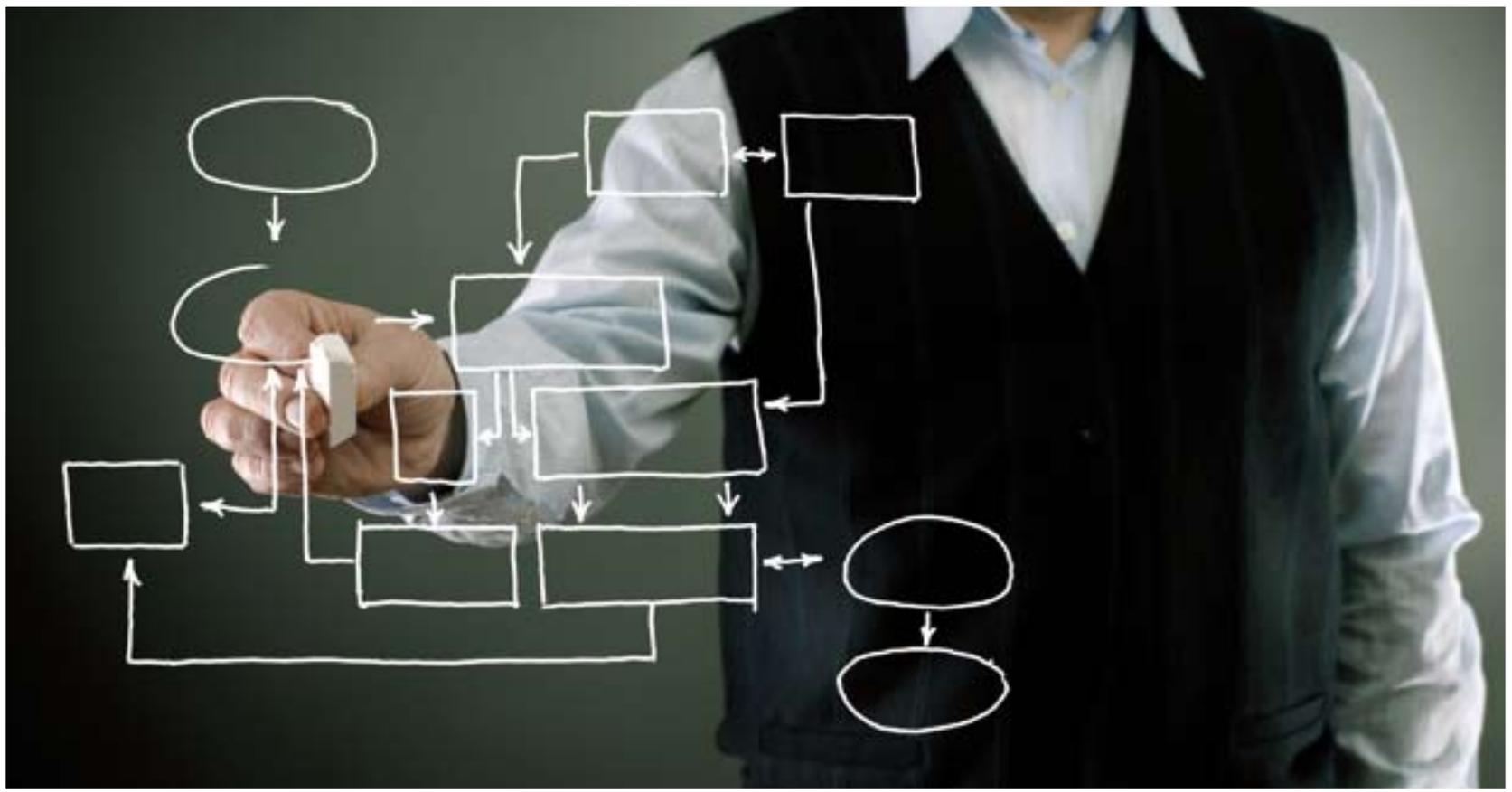
que j'ai tiré de mes collègues plus âgés : bien réfléchir, analyser et ne pas foncer. Ce que j'ai fait quelques fois avec le résultat de mettre toute l'installation à l'arrêt ! Les anciens ont l'expérience, ils ont déjà vécu des centaines de pannes. Enfin, un esprit logique est essentiel. L'apprentissage à l'école ne suffit vraiment pas. C'est à force de manipulations que l'expérience s'accroît.

LE MÉTIER D'AUTOMATICIEN EN QUELQUES MOTS

- L'automatisation est un domaine dans lequel l'informatique prend de plus en plus de place. L'automaticien(ne) intervient sur des lignes de production et de stockage ou sur des machines automatisées. Il ou elle peut être amené(e) à conceptualiser le système informatique d'un automate ou, le plus souvent, assurer sa maintenance (interventions par des réglages, des relances ou de la reprogrammation du système).

LES FORMATIONS ET COMPÉTENCES REQUISES

- Parcours classique : baccalauréat en automatique, ingénieur civil mécanicien avec une finalité en automatique et en robotique. Des humanités en électromécanique peuvent être suffisantes.
- Compétences clés : faculté d'observation, logique, esprit synthétique et d'analyse, maîtrise de soi
- Savoir-faire indispensables : connaissances en automatisation, en mécanique et en électricité



3. LES MÉTIERS DE LA GESTION ET DE LA CONSULTANCE

■ Quittons à présent le cœur de l'informatique pour découvrir des métiers plus 'softs' où l'informatique passe plutôt par des mots que des algorithmes. Ils aiment l'informatique et en parlent merveilleusement ! Ils sont là pour la promouvoir auprès des clients, l'expliquer et la vendre. Victoria nous parlera de son métier de commerciale et Anne de ses missions de consultante en progiciel (logiciels de gestion). Se former est un

credo chez les informaticiens car tout évolue très vite. Les métiers de la formation ne sont donc pas du luxe dans ce secteur ! Hélène, formatrice dans une société éditrice d'applications bancaires, nous fera découvrir l'autre côté du tableau. Enfin, il faut aussi des métiers qui dirigent... les autres métiers ! C'est ce que fait Serge, manager d'une société de services informatiques.



- Victoria
- Commerciale chez AD S.A., Libramont 20 ans
- Secondaire en secrétariat & formation technicien PC-réseaux

VICTORIA, Commerciale

Je voulais continuer à me former après ma réto, tout en pouvant assurer mon indépendance financière. En feuilletant des dépliants, je suis tombée sur un programme d'un centre de promotion sociale qui disait : « L'informatique, pourquoi pas vous ? ». Ils proposaient une formation en technicien PC réseaux de deux ans, avec possibilité d'être en stage rémunéré quatre jours par semaine. C'était exactement ce que je voulais !

Je fais de mon mieux pour expliquer aux clients ce qu'ils achètent. J'ai de la patience et je crois que je sais mettre des mots sur des gestes que les informaticiens font intuitivement. En général, j'aime beaucoup aider les gens.

- Je travaille donc 4 jours par semaine comme commerciale dans un magasin de matériel informatique. Comme je suis en deuxième année de formation technicien PC réseaux, j'ai des notions en software, en réseaux et en systèmes d'exploitation qui me sont très utiles pour ce boulot. Le service après-vente est une part conséquente de mes journées. Nos clients, surtout des seniors, ont souvent de petites pannes après un achat. Ils ont par exemple désactivé le wifi ou se retrouvent avec deux antivirus qui s'annulent l'un l'autre. J'en profite pour leur donner des indications sur la suite Office, que je connais bien, ou sur la recherche Internet. J'aime beaucoup cet aspect-là de

mon métier. Mon père était réparateur d'appareils électriques et ses clients étaient au final toujours contents. Très vite, je me suis dit que c'était ça que j'avais envie de faire dans mon métier.

Certains clients me demandent si je m'y connais en ordinateurs. Je leur réponds : « Si je suis ici, c'est que je ne vends pas du pain ! »

- Le fait qu'il y ait une jeune femme au comptoir dans un magasin d'informatique est plutôt inhabituel. Parfois ça calme des clients énervés, parfois c'est le contraire. Il faut savoir que 90 % des clients sont des hommes et, au début, c'était la méfiance. Certains voulaient directement parler avec mes collègues masculins ou attendaient une confirmation de leur part. Après une petite année, j'ai pris de l'assurance et aujourd'hui, je sais m'imposer. J'arrive à leur dire « non je ne vais pas appeler un collègue et le déranger car sa réponse sera la même que la mienne ». Je suis sûre aussi de mes connaissances.

- **Nous nous entendons très bien dans l'équipe et j'apprends autant avec mes collègues qu'avec mes cours. Et j'évolue tous les jours ! Rien ne reste jamais figé dans l'informatique, ce sont des métiers qui avancent. Une seule chose m'a freinée avant la formation : l'anglais. Je ne suis pas très forte en langues. Mais j'ai beaucoup étudié et voilà, c'est passé. L'anglais est indispensable. Par exemple, les notices des équipements sont toujours en anglais mais il peut rester basique : quelques verbes, les temps de base et le vocabulaire essentiel.**

- A l'avenir, comme j'aime beaucoup le contact avec la clientèle et que j'aurai trois années de formation, j'aimerais ouvrir mon propre magasin. Enfin, je veux aussi avoir une vie de famille et le statut d'indépendant me fait un peu peur. On verra !

LE MÉTIER DE COMMERCIAL(E) EN QUELQUES MOTS

- Le ou la commercial(e) occupe une fonction classique de vendeur (analyse des besoins du client, conseils selon le budget) avec, en plus, une certaine transmission de connaissances généralistes en système et en composants d'ordinateur. Un(e) commercial(e) aujourd'hui doit, en effet, non seulement bien connaître ses produits et savoir les expliquer, mais aussi assurer un certain service après-vente, une fois que le client a manipulé son achat.

LES FORMATIONS ET COMPÉTENCES REQUISES

- Parcours classique : il n'y en a pas vraiment. Pour des produits informatiques plutôt complexes, un baccalauréat peut être demandé par les employeurs. Des formations en marketing et une expérience peuvent suffire.
- Compétences clés : compétences commerciales essentielles comme le sens du contact, de l'écoute et de la vente, dynamisme, patience, diplomatie
- Savoir-faire indispensables : connaissances de base de l'architecture des ordinateurs et des systèmes d'exploitation, mise à jour permanente de ses informations sur les produits



ANNE, Consultante

- Anne
- Consultante chez SAP Belgium, Bruxelles
- 28 ans, 2 enfants
- Ingénieur industriel et logistique

Tous mes choix d'études ont été faits pour m'éloigner de la technologie. Je n'aurais jamais pensé y travailler un jour. Maintenant, je n'imagine pas ma carrière en dehors de l'informatique.

Je peux avoir fait une super solution informatique bien implémentée et bien testée. Si au final le client ne la comprend pas et ne sait pas s'en servir, tout mon travail n'aura servi à rien. La réussite d'une mission de consultance passe par les explications.

- Je suis spécialisée dans les logiciels qui gèrent les aspects économiques d'un produit – commande, production, traitement, livraison, mise à jour des stocks, après-vente, etc. C'est ce qu'on appelle des ERP. La mission type d'un consultant, c'est un projet avec un début, une fin et un contenu à fournir. Sa taille dépend de ce qu'achète le client - tout le logiciel ou une partie - et de ce qu'il veut - un produit standard ou sur mesure. Cela va de trois semaines à plusieurs années.
- **« Un ERP, c'est un peu comme une chemise standard. Si le client la veut avec une couleur ou un col particulier, il faut l'adapter. »**
- Après une analyse qui constitue l'essentiel de ma mission, je configure le logiciel avec les paramètres demandés par le client. Dans l'ensemble, mon métier n'est pas trop

technique. Mais il y a un moment où il faut rentrer dans l'interface et se mettre à taper ces spécifications. Viennent alors les phases de tests et ensuite seulement, le package est disponible et opérationnel.

Bien connaître les processus métiers

- **Le métier de consultant est un métier très ouvert, très flexible. J'ai appris à m'adapter à beaucoup de personnalités différentes et j'aime ça. C'est très enrichissant, j'apprends de chacun. Un consultant peut travailler de manière tout à fait indépendante ou en équipe ; comme moi, je ne reste jamais dans mon coin. Mes horaires sont tout à fait corrects et notre travail est organisé en mission, donc je pourrai un jour décider de réduire ma charge de travail. Il se pourrait même que je migre un jour avec ma famille pour travailler à l'étranger. Je peux être consultante n'importe où dans le monde !**

LE MÉTIER DE CONSULTANT(E) EN QUELQUES MOTS

- Il existe de nombreux profils de consultant(e)s : consultant en progiciel, le plus classique, mais aussi consultant IT (pour le milieu hospitalier par exemple), consultant E-Business, consultant E-gov (pour les administrations) ou encore info-conseiller (pour les PME). Toutes ces appellations recouvrent un métier très prometteur pour l'avenir. Le consultant « homme ou femme orchestre » fait la liaison entre les besoins des entreprises et/ou des administrations - sur le plan de l'organisation, des flux d'informations et des simplifications administratives - et les possibilités qu'offrent les technologies. Il ou elle propose et implante de nouveaux processus en matière de

gestion. C'est donc l'interface entre les managers et les informaticiens, un véritable agent de changement et d'évolution pour les organisations.

LES FORMATIONS ET COMPÉTENCES REQUISES

- Parcours classiques : master en informatique de gestion, ingénieur de gestion, ingénieur civil et industriel avec une formation à la gestion et au management des entreprises (MBA), baccalauréat en informatique avec complément en gestion. Des cadres d'entreprises expérimentés avec des connaissances complémentaires en informatique peuvent aussi occuper cette fonction. De nombreuses formations sont également organisées par les sociétés qui commercialisent des logiciels de gestion.
- Compétences clés : bonne expression et communication, empathie, rigueur, sens pédagogique, diplomatie, pragmatisme, créativité et imagination, proximité avec les utilisateurs
- Savoir-faire indispensables : connaissance du fonctionnement et de la gestion des entreprises et des administrations, connaissances des solutions informatiques, connaissances en management, maîtrise des techniques de changement



HÉLÈNE, Training Manager

- Hélène
- Training Manager dans une société éditrice d'applications bancaires, Bruxelles
- 32 ans, 2 enfants
- Master en informatique

J'avais commencé l'Ecole Royale Militaire. On a eu quelques petits cours en programmation et c'est mon professeur avec qui je m'entendais très bien qui m'a dit un jour « mais pourquoi tu ne ferais pas l'informatique, tu as l'air taillée pour ça ». Alors je me suis lancée et redirigée vers un master en informatique.

J'appartiens au département formation de l'entreprise. Je crois que j'ai été repérée dans cette fonction grâce à mes qualités d'explication et de clarté. Ça me convient aussi car je reste dans la technique.

■ Mes premiers contacts avec les ordinateurs se sont faits par mon cousin. J'ai toujours été un peu garçon manqué et travailler dans un milieu plutôt masculin ne m'a jamais ralenti, au contraire. Je trouve que les relations de travail sont plus simples, plus carrées. Ça me convient. Je suis dans cette société éditrice de logiciels bancaires et financiers depuis 7 ans. D'abord comme développeuse et consultante pendant 4 ans puis au département formation depuis 3 ans. Je dois former les nouveaux employés au développement de nos produits, former ceux qui changent de poste ou encore former des clients.

« Face à un problème, je leur apprend à investiguer, analyser, décortiquer couche par couche et chercher pas à pas, un peu comme un horloger ou un pisteur. »

■ **Ce métier me permet d'apprendre tous les jours. Je dois constamment mettre mes connaissances à niveau, m'intéresser aux nouveaux produits, aux missions de mes collègues pour pouvoir les enseigner. Parfois je passe un mois dans un département pour comprendre ce qu'ils font. J'adore ça. J'adore aussi réfléchir et je conçois mes exercices comme des casse-tête, c'est ce qui se passe dans notre quotidien d'informaticien. Je dis à mes « élèves » : « Voilà, il faut que le logiciel soit capable de faire ça, trouvons la meilleure méthode, la plus performante, la plus efficace pour y arriver. » Ou encore « Le programme affiche cette erreur, à ce moment-là, pourquoi ? » Ce sont des petits challenges.** C'est vraiment ça qui me plaît. Surtout, grâce à ce poste, je reste dans la technique. Nous avons chez nous deux possibilités d'évolution de carrière, d'abord le management et la gestion de projets qui ne sont pas faits pour moi, ou bien l'expertise. C'est ce que j'ai choisi. Je préfère continuer à rester dans ce département formation et approfondir ma spécialité, notre logiciel qui gère les crédits.

■ Pour travailler dans l'informatique, il faut un bon esprit de déduction. On cite souvent la rigueur mais, entre nous, les informaticiens ne sont pas toujours rigoureux. Combien de fois nous nous disons : « Allez, je compile puis je verrai ce que ça donne... ». Et c'est tant mieux ! Notre côté fantaisiste paie parfois. Tout en restant cadré et efficace bien sûr. Je donne mes cours en anglais car nous sommes une boîte internationale. Ça m'a permis de voyager, un mois à Kuala Lumpur par exemple. Je suis aussi bien payée et valorisée dans ce que je fais. C'est quand même pas mal tout ça !

LE MÉTIER DE FORMATEUR(TRICE) EN QUELQUES MOTS

■ Le ou la formateur(trice) s'occupe de la transmission et de l'actualisation des connaissances informatiques, deux processus centraux dans le domaine. Il ou elle exerce son activité au sein d'une entreprise ou en tant qu'intervenant extérieur pour le compte d'une entreprise cliente. Le contenu de ses cours peut porter sur un nouveau produit ou une nouvelle méthodologie, des critères de qualité et de certification d'un produit, etc. Ce métier peut s'exercer en free-lance. Enfin, il rejoint la fonction plus classique d'enseignant en informatique dans les universités, hautes écoles ou écoles secondaires, une fonction qui sera de plus en plus demandée dans les prochaines années.

LES FORMATIONS ET COMPÉTENCES REQUISES

- Parcours classique : le diplôme requis dépend de la complexité des formations données. Un master en informatique ou équivalent (tout autre master suivi d'une expérience et/ou d'une formation en informatique) est souvent demandé.
- Compétences clés : bonne communication orale, capacité à animer un groupe, aptitude à transmettre des savoir-faire et des connaissances, goût pour l'évolution et la polyvalence
- Savoir-faire indispensables : connaissances pointues d'un ou deux produits logiciels et d'un ou deux processus métier de son entreprise, connaissances techniques généralistes



SERGE, Administrateur Général

- Serge
- Administrateur Général du Centre Linux & formateur certifié LPI
- 45 ans, 3 enfants
- Master en sciences économiques et sociales

J'avais un voisin qui passait sa vie à jouer en ligne. J'admirais la manière dont il installait rapidement un réseau d'ordinateurs, ses mouvements et sa perspicacité. J'ai commencé à me renseigner, à lire beaucoup sur le sujet, même énormément ! C'était une époque de découverte très intense... où je dormais très peu !

Mon quotidien : de la gestion d'équipe et de projets. L'informatique, c'est donc pour moi surtout des contacts humains, parfois plus compliqués à résoudre qu'un problème technique. (...) Je dis toujours à mes employés qu'à l'extrême, un très bon travail technique ne vaut rien sans un très bon travail de communication.

- J'ai travaillé quelques années dans un magasin informatique et puis je me suis lancé comme indépendant, en commençant très petit au départ. Aujourd'hui, je dirige une petite équipe d'informaticiens qui offre des services informatiques, toujours dans le monde Linux, et un magasin de matériel informatique. C'est une entreprise familiale, à taille humaine. Je suis aussi formateur LPI (Linux Professional Institute) entre autres pour Technifutur, un centre de compétences et de formation à Liège. Cette certification LPI s'étale sur 6 mois et est d'un très bon niveau. A partir du moment où il y a une passion et une envie de travailler, tout arrive, surtout dans l'informatique, et puis je n'ai jamais su me limiter, je suis un peu boulimique.

« Je me rends compte qu'en réalité, les relations humaines, c'est 80 % du travail. »

- Au début de ma carrière, je croyais que l'aspect purement technique dans l'informatique primait. Aujourd'hui, je me rends compte qu'en réalité, les relations humaines, c'est 80 % du travail. Cet aspect est fondamental et je le sonde chez mes employés. Les connaissances techniques peuvent toujours s'acquérir avec le temps.
- **L'informatique est un secteur où on manque de personnes compétentes. Les jeunes motivés, qui veulent apprendre, trouvent d'office du travail. C'est un de ses intérêts fondamentaux : il y a de l'espace. Un informaticien ou une informaticienne, grâce à son intelligence et à sa créativité, peut explorer des pistes inconnues, apporter de la nouveauté, générer de la richesse et même révolutionner les choses. Je ne vois pas d'autre métier qui donne autant de possibilités.**

LE MÉTIER DE MANAGER EN QUELQUES MOTS

- Le (la) manager assure la gestion de son équipe - aspects relationnels, financiers, d'organisation et administratifs inhérents à tout poste à responsabilités - et le bon déroulement des projets informatiques de celle-ci. Il ou elle guide son personnel dans le choix d'une solution technique, veille au respect des budgets et des délais de livraison, conseille, peut prendre le relais pour certains projets plus techniques, etc.

LES FORMATIONS ET COMPÉTENCES REQUISES

- Parcours classique : un diplôme spécifique en informatique n'est pas obligatoire. Par contre, ce poste nécessite une expérience conséquente dans le domaine et des capacités en management. Un master avec une orientation en gestion constitue un atout de qualité pour évoluer dans ces fonctions.
- Compétences clés : compétences managériales, d'organisation et de leadership
- Savoir-faire indispensables : très bonne culture générale en informatique, maîtrise des techniques de gestion de projet, connaissances architecturale et fonctionnelle des systèmes



Creative Wallonia

Placer la créativité et l'innovation au cœur de l'économie et de la société

Pour en savoir plus sur les filières de formation à l'informatique :

awt.be/metiers



e-skills.agoria.be | www.ictjob.tv

