

Diriger et piloter l'entreprise

Finalité

- Piloter les activités des équipes afin d'être en adéquation avec la stratégie visant à garantir la pérennité, la rentabilité, l'adéquation de l'offre, la croissance définie, la satisfaction des clients, des collaborateurs, et de l'actionnaire

Indicateurs

- Objectif de revenus récurrents défini au BP
- Résultat (EBITDAC) défini au BP
- Note de satisfaction générale des clients (enquête de satisfaction client)

Pilote

Direction générale

Données d'entrée

- Stratégie du Groupe (Groupe)
- Données de l'écosystème (veille)
- Plan de production (réaliser des logiciels)
- Plan de production et avancement des objectifs (traiter les besoins de prestations)
- Plan d'actions commerciales, perspectives de vente (commercialiser l'offre)
- Tableaux de bord et statistiques des tickets (gérer le support des produits)
- Produits achetés (gérer les achats)
- Plan de communication et événementiel (marketer l'offre et communiquer)
- Besoins en recrutement et en formation (gérer les Ressources Humaines)
- Réclamations clients, FAQs (améliorer en continu)

Activités principales

- Définir la stratégie et les objectifs annuels de l'entreprise et en rendre compte au niveau groupe.
- Elaborer, exécuter et suivre le budget, sa réalisation et produire les mises à jour des budgets (1 budget glissant sur 4 an, 1 forecast (revision) intermédiaire annuel, des estimations de fin de trimestre.
- Valider le plan d'embauche et de sous-traitance
- Valider les objectifs collectifs et individuels des collaborateurs
- Décider, suivre l'activité, réaliser des arbitrages (plan de production), communiquer régulièrement, animer les comités et instance de pilotage de l'entreprise.

Données de sortie

- Stratégie de l'entreprise, politique qualité, objectifs annuels (tous les processus)
- Prévisions budgétaires (Groupe)
- Stratégie Marketing (commercialiser l'offre / réaliser les logiciels)
- Attentes marchés et prospects / évolutions technologiques et réglementaires / plan de production (réaliser les logiciels)
- Plan de communication annuel (marketer l'offre et communiquer)
- Besoins en matériels et délégation de signature (gérer les achats)
- Plan d'embauche et stratégie de formation (gérer les Ressources Humaines)
- Traitement des insatisfactions clients (améliorer en continu)

Améliorer en continu



Réaliser des logiciels

Finalité

- Produire des solutions logicielles en adéquation avec les besoins des bailleurs sociaux dans le respect des délais et des coûts

Indicateurs

- Ecart entre le prévisionnel et réalisation pour les projets de type redevance compris dans une marge de + ou - 15%
- Taux d'activité R&D consacré au développement de nouveaux produits
- Ecart entre prévisionnel et réalisation pour les projets de type spécifique inférieur ou égal à 0

Pilote

Directrice du développement et des technologies

Données d'entrée

- Evolution de la réglementation, évolution technologique, plan de production, stratégie marketing, stratégie d'entreprise et politique qualité, objectifs annuels, budget (diriger et piloter l'entreprise)
- Demande d'intervention interne ou client (gérer le support des produits / traiter les commandes de prestations)
- Besoins non couverts d'un client / engagements de vente (commercialiser l'offre)
- Besoins marché / prospects (diriger et piloter l'entreprise / commercialiser l'offre)
- Besoins spécifiques client (clients / commercialiser l'offre / gérer le support des produits)
- Analyse marché / fiches produits, communication tout support (marketer l'offre et communiquer)
- Projets clients, contenu, charges, plannings, spécifications générales (traiter les commandes de prestations)
- Programmes débuggés (gérer le support des produits)
- Courriers de réclamations clients (améliorer en continu)

Activités principales

- Collecter et recenser les exigences
- Analyser les besoins et valider la mise en conception
- Inscrire le projet au prévisionnel de développement
- Rédiger un dossier de spécifications / Use cases
- Prioriser, évaluer, planifier la charge de développement en détail et le coût correspondant
- Concevoir, analyser/ développer/
- Effectuer la recette des solutions et rédiger la documentation
- Effectuer les transferts de compétences technique et fonctionnel
- Assurer la réception par le client
- Archiver et référencer
- Mettre à jour les normes et des process de développement et de sécurité

Données de sortie

- Plans de charges et coûts de développement (diriger et piloter l'entreprise/ marketer l'offre et communiquer)
- Versions de qualification avant validation (clients /traiter les besoins de prestation)
- Versions livrables documentées (traiter les besoins de prestations/ commercialiser l'offre/ marketer l'offre et communiquer/ gérer le support des produits)
- Documentation de production, de paramétrages et d'usage, formations et transferts de compétences (traiter les besoins de prestations/ commercialiser l'offre/ gérer le support des produits)
- Validation des engagements de vente / propositions financières (commercialiser l'offre)
- Coordination des plannings projets (Clients / traiter les besoins de prestations)
- Dates de lancement fournies par les Responsables de gamme (solutions managers) et chefs de projets techniques (technical product owner) (marketer l'offre et communiquer / traiter les besoins de prestations)
- Mises à jour des process de développement et de sécurité (traiter les données à caractère personnel / SSI, Groupe)
- Eléments de réponse (améliorer en continu)

Tester et valider les logiciels

Finalité

- Assurer la mise à disposition de solutions logicielles conformes aux spécifications approuvées par le demandeur

Indicateurs

- Nombre de Commissions Règlementaires organisés sur PIH et PRH
- Taux de ticket de recette «indispensable» et «nécessaire» validés avant la mise à disposition d'une nouvelle version logiciel (ERP, application mobile, solution digitale) aux clients
- Pourcentage de livraisons de programme contenant de nouvelles fonctionnalités testés par T&V
- Taux de couverture des cas de tests automatisés d'ouverture et fermeture des transactions sur les nouvelles versions ERP et les Solutions Digitales
- Délai de traitement des tickets de documentation utilisateur de l'équipe

Pilote

Responsable des tests et validation de logiciels

Données d'entrée

- Demandes de la R&D, équipe support, solutions managers
- Evolutions légales et réglementaires / Demandes de rédaction d'un DSF (commission réglementaire)
- Tickets (demandes documentation, demandes d'évolution, demandes de correction) (clients)
- Tickets internes (Recettes versions majeures/mineures) (R&D)
- Demandes de gestion utilisateurs, gestion des campagnes dans l'outil de test (Consulting / R&D)
- Demande de formations utilisateurs pour outils de test (Consulting)
- Recueil des exigences (Consulting, Clients, Solution managers)

Activités principales

- Participer à la production des spécifications
- Planifier et estimer l'effort des tests
- Elaborer la stratégie et les scénarios de tests
- Tester et contrôler la conformité de l'application avec ses spécifications fonctionnelles et le cahier des tests
- Coordonner le suivi des correctifs des régressions constatées avec les équipes de productions en identifiant, qualifiant et priorisant les anomalies
- Produire la documentation utilisateurs de nos solutions
- Evaluer les critères de sortie
- Réaliser des procès-verbaux de chaque fin de phase de tests
- Mettre en place des tests automatisés
- Former les utilisateurs pour les outils de tests
- Gérer les campagnes de tests et le comptes utilisateurs
- Coordonner la mise à disposition des environnements entre R&D, SI et TVL
- Mettre à jour les données de tests en fonction des évolutions

Données de sortie

- Documentation utilisateurs (Consulting, Clients, Support, Solution managers)
- Documentation synthèses patches ou versions (Consulting, Clients Support)
- DSF mis à jour (R&D)
- Plan de tests (Clients, R&D, Consulting, Support, Solution managers)
- Métriques, PV de recette et comptes rendus d'exécution (Clients, R&D, Consulting, Support)
- Campagnes de tests (TVL, Clients, Consulting)
- Comptes utilisateurs créés (Clients, Consulting)
- Tests automatisés (TVL)

Commercialiser l'offre

Finalité

- Réaliser l'ensemble des actions nécessaires pour initier et conclure une affaire
- Vendre les solutions logiciels selon le plan d'objectifs annuels des commandes

Indicateurs

- Taux d'appels d'offres gagnés
- Nombre de lots gérés
- Nouvelles commandes sur les revenus récurrents
- Taux de litiges liés aux appels d'offres

Pilote

Directeur Commercial

Données d'entrée

- Stratégie d'entreprise, politique qualité, objectifs annuels, budget, stratégie commerciale marketing, stratégie produits, tarifs (diriger et piloter l'entreprise)
- Veille concurrentielle et technologique, actions événementielles, enquêtes, fiches produits, création de la valeur, webinars, fonctionnalités produits (marketer l'offre et communiquer)
- Exigences réglementaires (veille réglementaire)
- Opportunités identifiées, besoins de solutions (traiter les commandes de prestations)
- Appels d'offres, opportunités partenaires, demandes directes des clients, prospections (plateforme de veille, partenaires et réseau, clients, prospects)
- Versions livrables documentées (prévisionnel de développement, validation des engagements de vente (réaliser des logiciels))
- Synthèse des patchs (gérer le support des produits)
- Sollicitations clients / clubs utilisateurs (améliorer en continu)

Activités principales

- Etablir le plan commercial/ établir la prévision du CA à réaliser et commandes à signer
- Prospecter, promouvoir, détecter les besoins par une veille client
- Surveiller et répondre aux appels d'offres
- Suivre le compte commercial, e-thématique, réunion client par thème
- Prendre en compte les demandes clients
- Rédiger et valider la proposition commerciale ou le dossier de réponse
- Préparer l'offre, négocier si besoin, rédiger un contrat
- Réaliser le suivi de l'activité et des indicateurs

Données de sortie

- Plan d'actions commerciales, perspectives de ventes, réalisation de ventes (diriger et piloter l'entreprise)
- Signatures des projets clients, informations contextes clients (marketer l'offre et communiquer)
- Besoins clients non couverts, besoins du marché et des prospects, besoins clients spécifiques, évolutions technologiques (réaliser des logiciels)
- Engagements de vente (réaliser des logiciels / traiter les besoins de prestations)
- Propositions commerciales, informations produits, présentations commerciales (client / prospects)
- Commandes/ contrats, notifications / synthèses contextes clients, engagements et documents contractuels (traiter les besoins de prestations)
- Prix négoce (licences et matériels) (gérer les achats)
- Informations produits (partenaires)
- Eléments de réponse (améliorer en continu)

Marketer l'offre et communiquer

Finalité

Mettre en place toutes les actions marketing et de communication nécessaires :

- à la promotion des produits et services d'Aareon
- au développement de la notoriété et de l'image de marque d'Aareon France
- à la génération de leads (MQL et SQL)

Indicateurs

- Nombre de MQL générés par année et par produit
- Taux de conversion entre MQL et SQL
- Pourcentage de satisfaction vis-à-vis des sources de communication
- Pourcentage de satisfaction vis-à-vis de l'image et de la réputation

Pilote

Responsable Marketing

Données d'entrée

- Stratégie d'entreprise, politique qualité, stratégie commerciale marketing, stratégie produits, objectifs annuels, budget (diriger et piloter l'entreprise)
- Charte graphique et branding (Groupe)
- Supports de marketing/ communication pour les produits communs au niveau du groupe (Groupe)
- Guides utilisateurs et concepteurs, plan de production, roadmap produits, liste des réunions de travail à organiser (réaliser des logiciels)
- Produits et services commandés par le marketing (gérer les achats)
- Informations liées à la signature d'un projet (commercialiser l'offre, traiter les besoins de prestations)
- Fins de projets, bilans, clients à interviewer (traiter les besoins de prestation)
- Liste des événements à organiser (commercialiser l'offre, traiter les besoins de prestations)

Activités principales

- Etablir le plan marketing
- Piloter les campagnes marketing de génération de leads et la production de contenus associés
- Gérer le marketing produit / service pour les produits existants ou pour les lancements de nouveaux produits (plaquettes produits, fiches produits, témoignages clients, vidéos...)
- Gérer le marketing digital (web, email, réseaux sociaux)
- Piloter la communication Corporate et les actions de marque employeur (plaquette d'entreprise, communication presse et réseaux sociaux, charte graphique)
- Gérer l'activité événementielle (salons, réunion de travail, Digital Academy, convention, webinars,...)
- Piloter la communication interne et l'organisation des séminaires internes

Données de sortie

- Résultats des campagnes LeadGen (commercialiser l'offre)
- Plan d'actions promotion produits / supports de vente et de communication produits (commercialiser l'offre)
- Résultats de l'enquête de satisfaction clients (diriger et piloter l'entreprise)
- Communications Web, emailings, réseaux sociaux (clients)
- Communications Yammer, Runways, intranet, emails internes (tous les processus)
- Événements clients (clients / commercialiser l'offre)
- Événements collaborateurs (tous les processus)
- Liste des prestataires (achats)
- Reportings / KPI marketing (diriger et piloter l'entreprise)

Gérer le support des produits

Finalité

- Assurer la Prise en charge (PEC) de demandes d'intervention formalisées par des tickets : requalification, vérification de l'exhaustivité de la demande, affectation à un collaborateur
- Apporter une réponse/solution pérenne à un ticket dans un délai conforme aux contrats de maintenance et Helpline

Indicateurs

- Nombre de tickets GTR 2022 présentant un dépassement > 30j en cours au 31/12/2023
- Nombre de tickets GTR 2023 en cours au 31/12/2023 < nombre de ticket GTR 2022 en cours au 31/12/2022
- «Nombre de transferts de compétences par rapport au nombre d'évolutions»
- Nombre de corrections de programmes réalisées par rapport aux nombre de dysfonctionnements / tickets

Pilote

Responsable support

Données d'entrée

- Demandes d'intervention clients/internes (clients/traiter les besoins de prestations/ gérer le support des produits/ réaliser des logiciels)
- Contrats de maintenance et Helpline (commercialiser l'offre)
- Dates de débuts de maintenance (Commercialiser l'offre)
- Stratégie d'entreprise, politique qualité, objectifs annuels, budget (diriger et piloter l'entreprise)
- Nouveaux collaborateurs, transferts de compétences, formations (gérer les Ressources Humaines)
- Documentation de production (réaliser des logiciels)
- Réclamations clients liées à un ticket (améliorer en continu)
- Eléments de communication et de marketing (marketer l'offre et communiquer)
- La mise en place des comptes utilisateurs spécifiques Aareon, des outils de connexion et des environnements dédiés (clients)

Activités principales

- Prendre en charge, analyser, traiter, et clôturer les demandes d'intervention (PHL1)
- Gérer la base de connaissances et les patches correctifs
- Réaliser des points clients (clients en cours de migration ou avec un contexte particulier, à la demande des clients)
- Réaliser le suivi de l'activité et des indicateurs
- Analyser l'activité pour déterminer les actions à mener (formations, évolutions...)
- Ajuster et / ou former les ressources en fonction des nouvelles applications lancées et des signatures (prospects et clients)
- Surveiller les demandes non clôturées afin qu'elles soient toutes traitées dans les délais contractuels. Alerter en cas de dépassement pour éviter les pénalités

Données de sortie

- Programmes débuggés, retours d'analyses, scripts, modes opératoires (réaliser un logiciel, gérer le support des produits)
- Notes ou patches correctifs, réponses ou notes fonctionnelles, réponses techniques, programmes corrigés, scripts, statistiques clients (clients)
- Besoins de prestations, interventions sur site (traiter les commandes de prestations)
- Evolutions clients ou internes / Besoins spécifiques clients (réaliser des logiciels)
- Statistiques de délais de traitement (clients)
- Interventions facturées hors contrats de maintenance (clients)
- Tableaux de bord et statistiques / bilans d'activités (diriger et piloter l'entreprise)
- Eléments de réponse FAQs clients (améliorer en continu)
- Provisions des pénalités de retard (diriger et piloter l'entreprise)
- Analyses ressources et compétences (gérer les Ressources Humaines)

Traiter les besoins de prestation

Finalité

- Prioriser et traiter dans les meilleurs délais les commandes clients génératrices de revenus récurrents
- Anticiper, formaliser et prioriser les projets clients en combinant la feuille de route clients et la feuille de route Aareon
- Orienter si nécessaire la feuille de route clients pour accélérer le déploiement de la stratégie Aareon
- Maintenir et améliorer la satisfaction des clients génératrices de collaboration, de rétention, et d'attractivité
- Gérer la transition vers le SAAS pour l'activité consulting

Indicateurs

- Taux de prestation (URVE) : ratio entre le nombre de jours facturables et le nombre de jours travaillés : 70% en 2021 +1 point par an tous les ans jusque 2024
- Marge contributive (CM) : les revenus moins les coûts affectés à l'activité

Pilote

Directeur Consulting

Données d'entrée

- Stratégie d'entreprise, politique qualité, Business plan dont objectifs annuels (diriger et piloter l'entreprise)
- Notifications ou validations de commandes/ensemble des documents contractuels (commercialiser l'offre)
- Planning de production des logiciels validé (réaliser des logiciels)
- Spécifications fonctionnelles détaillées (réaliser des logiciels / clients)
- Livrables documentés des logiciels développés (réaliser des logiciels)
- Documentation de production, de paramétrages et d'usages, formations et transferts de compétences (réaliser des logiciels)
- Bons de livraison et PV de réception signés (clients)
- Retours d'enquêtes satisfaction, réclamations clients, FAQs (clients / améliorer en continu)
- Besoins de prestations/ interventions sur site (clients / gérer le support des produits)
- Fiches produits, communication, témoignages (marketer l'offre et communiquer)
- Collaborateurs, plan de formation (gérer les Ressources Humaines)
- Produits achetés (Gérer les achats)

Activités principales

- Vérifier les commandes non soldées (ventilation des commandes non soldées. Rep/BO)
- Réaliser et tenir à jour le plan de charges (saisonnalité BP/ forecast.xls)
- Vérifier l'éligibilité des logiciels développés auxancements de projets en clientèle
- S'assurer des compétences nécessaires pour réaliser les commandes (grille de compétences.xls)
- Ecouter les besoins, les attentes clients et en être le relai au sein de l'entreprise
- Concevoir et formaliser des offres de prestations pour répondre à l'évolution des besoins des clients / marché
- Préparer et mettre en œuvre les projets conformément aux procédures PSC1 et PSC2 (consulting fonctionnel)
- Gérer les environnements et la plateforme technique (production et recette) pour la gamme Flexiciel et pour les gammes PIH et PRH
- Créer et maintenir les environnements clients au titre de la Techline
- Clôturer les projets et transmettre les éléments pour facturation. En faire la promotion auprès du service marketing et commercial

Données de sortie

- Plan de charges et suivi des objectifs (diriger et piloter l'entreprise)
- Planning projet intégrant contenu, charges de prestations et échéances de développement/ spécifications générales (réaliser des logiciels)
- Spécifications fonctionnelles et techniques détaillées (clients)
- Installations et activations des modules/ rapport d'audit Techline (clients)
- Demandes d'évolution interne et clients (réaliser des logiciels)
- Bons de livraison du produit ou de la documentation/ PV de réception/ livrables projets ou prestation/ factures/ modes opératoires (clients)
- Eléments de réponse aux FAQs clients et internes, avancement des indicateurs (améliorer en continu)
- Tickets internes/ dates de début des maintenances (gérer le support des produits)
- Fins de projets, bilans, témoignages clients (marketer l'offre et communiquer)
- Enquêtes de satisfaction clients (diriger et piloter l'entreprise)
- Evolutions de l'offre de prestations (diriger et piloter l'entreprise)
- Besoins de recrutement/ besoins de formation (diriger et piloter l'entreprise)
- Fiches produits, communications, témoignages (marketer l'offre et communiquer)
- Besoins des collaborateurs, plan de formations (gérer les Ressources Humaines)
- Besoins d'achat en équipements, matériels et licences (gérer les achats)

Gérer les Ressources Humaines

Finalité

- Formaliser les pratiques en matière de recrutement, gestion du personnel, formation et gestion des compétences afin d'adapter en permanence les ressources humaines aux besoins de la société,
- Suivre la politique de rémunération mise en œuvre pour impliquer les collaborateurs dans l'atteinte des objectifs de l'entreprise,
- Accompagner les collaborateurs dans leur évolution professionnelle et les fidéliser

Tout en respectant la législation en vigueur et en maintenant le dialogue social

Indicateurs

- Nombre de recrutements effectués par rapport au forecast
- Taux de turn over annuel
- Nombre de collaborateurs partis dans l'année suivant leur recrutement

Pilote

Responsable Ressources Humaines

Données d'entrée

- Evolution de la législation, des accords de branche et d'entreprise (veille réglementaire)
- Stratégie d'entreprise, politique qualité, objectifs, budget et forecasts de l'entreprise dans le domaine RH (diriger et piloter l'entreprise)
- Plan de recrutement: recrutement, adaptation des ressources (diriger et piloter l'entreprise)
- Validation du board requirements (Groupe)
- Besoins de formation / souhaits de rémunération (tous les processus)
- Plan de développement des compétences / révisions salariales (diriger et piloter l'entreprise)
- Définition et évaluation des objectifs (diriger et piloter l'entreprise)
- Données personnelles nécessaires à la gestion administrative du personnel (collaborateurs et administrations publiques)
- Arrivées et départs collaborateurs / prestataires (diriger et piloter l'entreprise / Gérer les SI / Tous les processus)

Activités principales

- Connaître et appliquer les évolutions de la législation
- Connaître et appliquer les évolutions d'organisation de l'entreprise
- Mettre en œuvre le plan de recrutement et réaliser les recrutements (P.RH.1)
- Gérer les compétences (Fiches emploi.doc)
- Organiser et réaliser les entretiens annuels d'évaluation et les entretiens professionnels tous les deux ans
- Garantir une politique salariale cohérente
- Gérer mensuellement la paie et les rémunérations variables
- Mettre en œuvre le plan de développement des compétences
- Etablir les tableaux de bord pour les reportings
- Assurer le dialogue social

Données de sortie

- Tableaux de bords et statistiques (diriger et piloter l'entreprise/ Groupe)
- Arrivées et départs collaborateurs/ prestataires (diriger et piloter l'entreprise/ Gérer les SI/ Tous les processus)
- Nouveaux collaborateurs / nouveaux prestataires (diriger et piloter l'entreprise / Gérer les SI / Tous les processus)
- Eléments de paie, éléments administratifs : bulletins de paie, avenants, attestations, etc. (collaborateurs / services financiers)
- Obligations et déclarations administrations publiques)
- Plan de développement des compétences (diriger et piloter l'entreprise)
- Alertes et informations en droit social (diriger et piloter l'entreprise/ collaborateurs)
- Documents sociaux/ Base de Données Economiques et Sociales (BDES) / statistiques gouvernementales (instances représentatives du personnel / administrations publiques)

Gérer les achats

Finalité

- Garantir des achats de qualité en cohérence avec les besoins, au coût optimum
- Fournir au personnel du matériel fiable et des équipements performants et adaptés
- Gérer les achats et évaluer les fournisseurs

Indicateurs

- Taux de factures sans bon de commande

Pilote

Directrice Administratif et Financier

Données d'entrée

- Besoins d'achat en équipements, matériels et licences validés (Diriger et piloter l'entreprise)
- Délégation de signature (Diriger et piloter l'entreprise)
- Stratégie de l'entreprise, politique qualité, Budgets annuels (Diriger et Piloter l'entreprise)
- Coûts des Licences et de la maintenance (commercialiser l'offre)
- Besoins d'achats courants (tous les processus)

Activités principales

- Anticiper et réaliser les commandes liées à l'organisation de la société
- Valider les besoins d'achat (P. ET. 3)
- Valider les bons de commandes ou le devis du fournisseur
- Réaliser les achats
- Réceptionner la facture et effectuer le contrôle
- Effectuer l'évaluation des fournisseurs (PQUA 5)

Données de sortie

- Produits achetés (tous les processus)
- Evaluation des fournisseurs (tous les processus)

Gérer le système d'information

Finalité

- Gérer le parc informatique
- Suivre les sauvegardes
- Gérer les Demandes d'intervention Informatique
- Gérer les outils internes (PVCS, Wiki, ZABBIX, FOREMAN, etc..)

Indicateurs

- Taux de renouvellement annuel du parc informatique (> ou = à 1/3)
- Taux de disponibilité des ressources internes (intranet, réseaux, Hagilité, messagerie, etc.)

Pilote

Responsable des Systèmes d'Information

Données d'entrée

- Stratégie d'entreprise, politique qualité, objectifs annuels, budget (diriger et piloter l'entreprise)
- Evolution de la réglementation, normes du Groupe (Groupe)
- Demandes d'intervention : Nouveaux collaborateurs / problèmes informatiques / nouvelles ressources (tous les processus)
- Produits achetés (gérer les achats)
- FAQs (améliorer en continu)
- La gestion des actifs (groupe / diriger et piloter l'entreprise)

Activités principales

- Effectuer la veille technologique
- Définir et mettre en œuvre la politique d'évolution et de renouvellement du parc informatique
- Mettre en œuvre la politique de sauvegarde des SI
- Traiter les demandes d'intervention internes
- Définir et mettre en œuvre la politique de gestion des ressources internes
- Mise à disposition de ressources : installations de logiciels, déploiement de postes utilisateurs, suivi du déploiement des serveurs

Données de sortie

- Tableaux de bord et statistiques sur le suivi des demandes d'intervention internes, la gestion du parc informatique (diriger et piloter l'entreprise)
- Outils et scripts fonctionnels (tous les processus)
- Demandes d'achats / devis (gérer les achats)
- Éléments de réponse (améliorer en continu)

Assurer la sécurité du système d'information

Finalité

- Garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données et la sécurité des informations
- Gérer les modalités d'authentification et d'accès au réseau, serveurs et locaux

Indicateurs

- Taux de réussite aux tests de phishing
- Niveau d'efficacité du PRA / PCA
- Taux de disponibilités des ressources gérées par Aareon France
- Taux de conformité des mises à jour logiciel

Pilote

Officier de sécurité

Données d'entrée

- Politique SSI du groupe
- Evolutions des exigences normatives et réglementaires (veille sécurité)
- Rapports d'incidents (tous les processus Groupe)
- Signalements de mails frauduleux (tous les processus)
- Rapports d'audits sécurité (Groupe / clients)
- Historique des accès sur le réseau et les données des serveurs (gérer le système d'information)
- Liste des personnes avec accès autorisés à la gestion de l'infrastructure (gérer le système d'information / Administrateurs du groupe)

Activités principales

- Effectuer la veille sécurité
- Définir et mettre en œuvre la politique de gestion et de surveillance de la sécurité de l'information et des données
- Définir et mettre en œuvre la politique d'attribution et de contrôle des accès au réseau, aux serveurs et aux locaux
- Définir et mettre en œuvre la politique de traçabilité et de sauvegarde des données et informations
- Evaluer les niveaux de maitrises des collaborateurs par rapports aux bonnes pratiques pour garantir la sécurité de l'information
- Evaluer les vulnérabilités des autres processus dans le traitement des informations
- Organiser des sessions de formations et de sensibilisations sur les risques liés à la sécurité des données (planning et programme de formations)
- Réaliser et tester le PRA / PCA

Données de sortie

- Politique SSI France (clients / tous les processus)
- Perspectives d'évolution du SSI (Piloter et diriger l'entreprise)
- Réponses aux engagements et aux objectifs (Groupe / Piloter et diriger l'entreprise)
- Suivi et mise à jour du registre des incidents (Piloter et diriger l'entreprise)
- Rapports annuels comprenant analyses de phishing, les analyses des processus affectés par les failles à la sécurité de l'information (Groupe / Piloter et diriger l'entreprise)
- Plans de formations et de sensibilisations réalisés sur la sécurité des données et de l'information (gérer les ressources humaines / Piloter et diriger l'entreprise)
- Niveau d'efficacité du PRA / PCA (grille d'analyse de la gestion des risques et de l'analyse des impacts sur les activités) (Piloter et diriger l'entreprise)

Traiter les données à caractère personnel conformément au RGPD

Finalité

- Traiter les données à caractère personnel informatisées et non informatisées en tant que Responsable de traitement ou sous-traitant conformément au Règlement sur la Protection des Données (RGPD)

Indicateurs

- Nombre d'écarts relevés lors des audits
- Nombre de failles de sécurité relatives aux données personnelles

Pilote

Délégué à la protection des données

Données d'entrée

- Stratégie d'entreprise, (diriger et piloter l'entreprise)
- RGPD et évolutions de la réglementation (CNIL)
- Evolution des solutions (réaliser des logiciels)
- Evolution de l'offre (marketer l'offre et communiquer)
- Signalement d'une faille (tous les processus)
- FAQs (améliorer en continu)

Activités principales

- Assurer la licéité des traitements
- Informer, recueillir les consentements, répondre à l'exercice des droits des personnes concernées
- Former et sensibiliser les collaborateurs
- Effectuer le suivi contractuel des activités avec les responsables de traitement et les sous-traitants
- Evaluer les risques, traiter, sécuriser et archiver les données
- Cartographier les traitements, réaliser des audits, documenter la conformité, notifier les violations

Données de sortie

- Finalités définies (tous les processus)
- Notes d'information, consentements, réponses (personnes concernées)
- Supports de formation et de communication, procédures (collaborateurs)
- Contrats et avenants conformes au RGPD (clients et fournisseurs)
- Etudes d'impacts, analyses des risques, protection dès la conception et par défaut, archivage, anonymisation (tous les processus)
- Registre des traitements, accountability, revue de direction, audits, plan d'actions (améliorer en continu)