

Rapport Synthèse

2022-2023



**Professionnel
rencontré: M.Yanis
TARER**

**Responsable de
l'activité portail Web,
selfcare et identité
client**

Introduction

Dans le cadre de notre formation de Bachelor universitaire de technologie à l'Université Sorbonne Paris Nord ,en première année d'informatique sur la période scolaire 2022/2023, nous avons réalisé un entretien avec un professionnel des métiers de l'informatique . L'objectif de cet entretien était de présenter nos projets professionnels et de faire un focus spécifique sur un métier .

Ayant l'un et l'autre des dispositions particulières pour le développement Web , nous avons recherché un professionnel exerçant dans ce domaine et avec l'aide de monsieur Jean Claude Brier , délégué régional IDF pour Altice France , que nous avons contacté via les réseaux sociaux , nous avons été mis en contact avec Monsieur Yanis Tarer , Responsable d'activité Web chez SFR . Après un premier contact par messagerie instantanée, il nous a appelé le mercredi 9 novembre pour nous fixer un rendez vous le jeudi 10 novembre à 10h00 , au siège social du groupe ALTICE France 16 rue du Général Alain de Boissieu a Paris bâtiment sud. Le compte rendu ci-dessous recensera le déroulé de cette journée, de la visite des locaux et présentation de l'entreprise à l'entretien réalisé avec monsieur Tarer .

I Présentation de l'entreprise

1. Histoire de l'entreprise

Créée en 1937 puis rachetée en 2008 par Neuf Telecom et en 2011 par Vivendi , SFR est entre autres une entreprise phare du secteur des télécommunications en France . Littéralement la société française du radiotéléphone , l'entreprise aujourd'hui et depuis 2014 membre du groupe Altice dirigé par Patrick Drahi affiche un chiffre d'affaire de 8,874 milliards d'euros en 2020 .

2. Composition de l'entreprise

Le groupe Altice est divisée en filiales en fonction des activités exercées et des marchés concernés , par exemple SFR Telecom , SFR Media ou SFR Business , mais également les nombreuses entreprises sous le nom commun de RMC , l'entreprise XPFibre responsable du déploiement de la fibre optique en France ou des entreprises de Travaux publics . Ici nous concentrerons notre analyse sur les entreprises portant le nom de SFR puisque le métier étudié concerne celles-ci.



Ces différentes entreprises des filiales SFR Telecom et SFR Media, que nous regrouperons sous le nom de SFR puisqu'elles proviennent d'une déstructuration du groupe nommé originellement SFR, exercent dans le domaine de la téléphonie mobile , fixe mais aussi dans l'offre de lignes internet pour particuliers (B2C = Business to Customers) et professionnels (B2B = Business to Business) sur tout le territoire européen , et d'outre-mer . Deuxième opérateur sur le marché TELECOM en France derrière Orange , SFR compte 27,44% des parts de marchés en avance de 10% par rapport a ses autres concurrents .

3. Secteur d'activités

Afin de couvrir l'ensemble de leurs activités , les entreprises de SFR proposent plusieurs sites internet disponibles aux particuliers pour accéder à leurs différentes offres (abonnements télécommunications et Internet pour SFR Télécom et abonnements pour SFR Media , par exemple RMC sport). Ces différentes plateformes requièrent une part importante de développement, de mise à jour et de maintenance. C'est au sein de la division « activité Web » de l'entreprise que s'effectuent l'ensemble de ces tâches . Nous avons eu l'occasion de visiter celle-ci et de nous la voir présentée en détails , c'est ce que nous décrirons entre autres dans la présentation du métier .

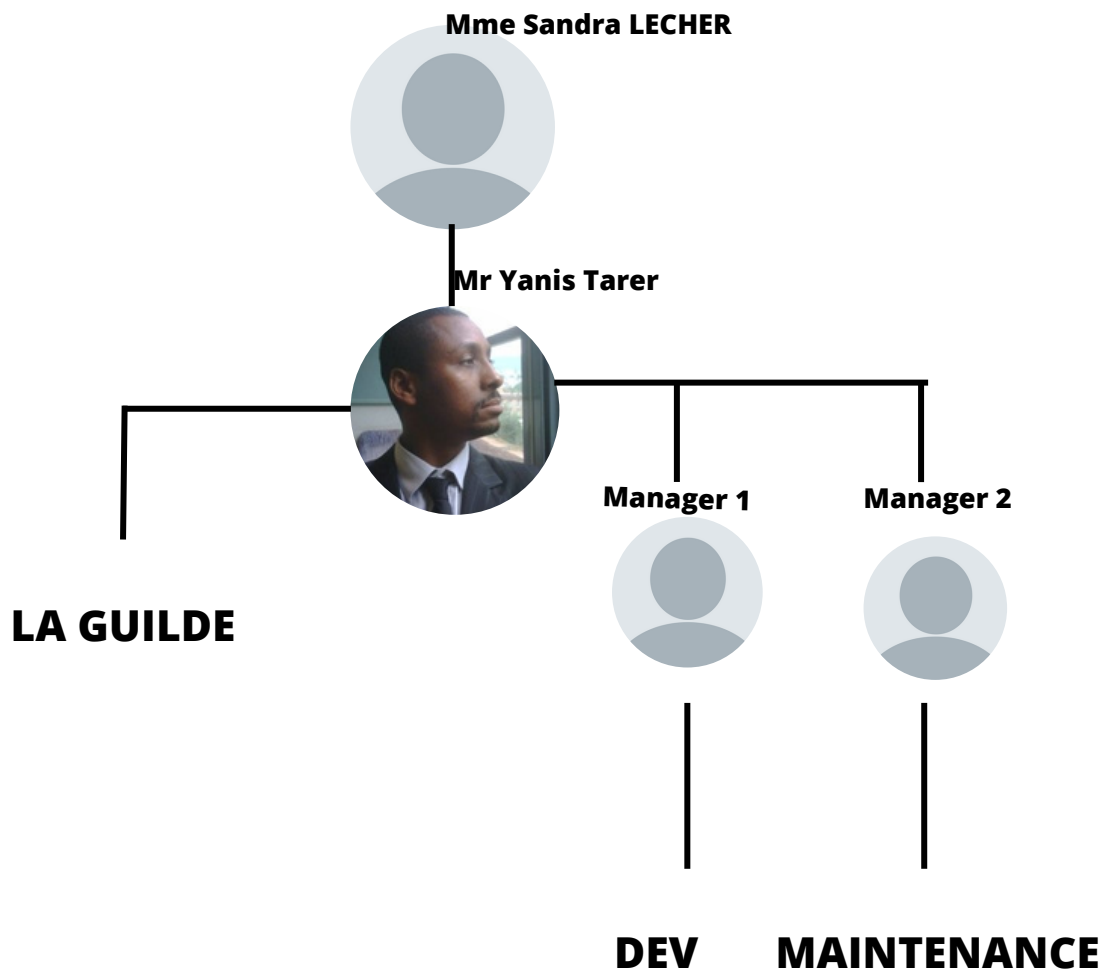
II Présentation du métier

1. Mise en contexte

Le Jeudi 10 novembre à 10h , nous avons été accueillis par Monsieur Tarer qui nous a présenté et fait visiter le service ACTIVITE WEB . Au sein de cette entité, les collaborateurs gèrent le développement et le maintien en service des sites internet du groupe , entre autres sfr.fr , rmc sport.tv ou redbysfr.fr . La branche gère également l'espace client des abonnés SFR et plus de 200 applications orientées B2B ou B2C .

2. Présentation du métier

Monsieur Tarer est Responsable Front Web & Selfcare, c'est à dire qu'il est en charge de gérer l'ensemble des équipes constituant ce service. Ces équipes sont au nombre de trois qu'il nous a défini comme le développement, la maintenance et celle qu'il nomme la «Guilde» , précisant que les collaborateurs de ce dernier service sont des experts, et que leur rôle est à la fois de travailler en brainstorming collaboratif afin de pouvoir assurer le plus efficacement possible le support aux collaborateurs des services DEV et MAINTENANCE.



Organigramme du fonctionnement de l'entreprise concentré sur Mr Tarer

3. Présentation de l'organigramme

Monsieur Tarer s'appuie sur deux managers chacun responsable d'une équipe d'une dizaine de personnes pour les activités DEV et MAINTENANCE ,et garde la «Guilde» en direct , il manage en boucle courte et ses collaborateurs réfèrent directement a lui sans intermédiaire . Son argument est que la proximité avec les experts est indispensable afin de rester au plus près de la réalité terrain.

4. Présentation d'une journée type

La gestion de ces équipes occupe la majeure partie de son temps. Sa journée s'organise selon le plan suivant:

La toute première étape de sa journée est l'étude de l'actualité et spécialement l'actualité dans le monde de l'informatique durant son trajet en transports.

Une fois arrivé sur son lieu de travail , il passe saluer chaque collaborateur un et échange quelques mots . Cela lui permet de garder le contact humain et de pouvoir gérer ses demandes en fonction des gens qui sont sous ses ordres .

Ensuite il prend un moment pour gérer ses mails , se tenir au courant des demandes importantes de ses clients (essentiellement le service marketing).

Suite à cela il organise son emploi du temps en fonction des réunions auxquelles il a été convié (en distanciel comme en présentiel).

Puis il monte a l'étage supérieur pour traiter des demandes de ses clients directement avec eux , il as précisé préférer de loin le contact humain aux messages qu'il trouve impersonnels .

-Il enchaîne des réunions tout le reste de la journée avant de débaucher à 18h.

-Il consacre sa pause déjeuner de 12h à 14h à des projets personnels.

M. TARER nous a expliqué le principe des astreintes auxquelles son service est soumis. En dehors des heures ouvrés, il doit rester joignable et parfois participer a des réunions, pour prendre en compte les problèmes de joignabilité et de bon fonctionnement des différentes plateformes web du groupe SFR, et piloter les interventions urgentes parfois nécessaires. A titre d'exemple, M. TARER nous a relaté l'incident du du 18 septembre 2018 sur le site de RMCsport.tv , date de la première diffusion d'un match de la ligue des champions par la chaîne du groupe .

Cet incident aurait pu s'avérer catastrophique pour le groupe SFR, en termes financier comme en image de marque . Un problème de synchronisation entre deux serveurs déconnectait les utilisateurs quelques secondes après leurs connexion , ce qui entraînait un trop important nombre de requêtes de connexion au serveur. Semblable a une cyber-attaque , ces requêtes entraînèrent une surchauffe importantes des serveurs qui pouvait conduire à leur destruction physique. L'intervention de Mr Tarer et de ses experts de la «
Guilde » a permis de solutionner le problème de synchronisation, rétablir la parité des serveurs, leur efficience et rétablir le service aux abonnés. En outre, Ils ont ainsi permis de sauver plusieurs centaine de milliers d'euros de matériel.

5.Parcours scolaire

Monsieur Tarer nous a relaté son parcours scolaire qui as commencé par un Baccalauréat C (Scientifique) , puis une licence liant les mathématiques et la physique . Le cursus suivi était constitué d'une licence , une maîtrise puis un diplôme d'études approfondies .

Après la maîtrise et avant le début de la thèse , il a été appelé a réaliser son service militaire durant 10 mois , suite auquel il abandonna sa thèse sur La gestion de la connaissance et la transmission du savoir .

Durant cette année de DEA, il s'est initié au développement Java , un langage de programmation novateur à cette époque , mais il s'est également intéressé au C et C++ , deux langages plus anciens .

6. Parcours professionnel

A son retour de l'armée il est rentré dans une société de services, son premier pas dans le monde professionnel. Son rôle à l'époque était formateur Java, il avait pour mission de délivrer sa connaissance dans ce domaine aux autres employés de l'entreprise . Dans le même temps il a eu la chance de pouvoir publier des articles dans plusieurs magazines . La multitude de cordes a son arc est selon lui la principale origine de ses capacités d'architecte . Il explique que la rédaction d'articles l'a forcé à comparer les langages qu'il maîtrisait avec ceux qu'il découvrait, lui inculquant par conséquent de nouvelles connaissances . Pour lui la qualité d'un architecte est autant liée au contenu qu'a la forme que celui-ci prend .

Suite à une année de travail intense, il change d'entreprise dans une perpétuelle quête de perfectionner son savoir , ce changement d'entreprise est accompagné d'un changement d'occupation puisqu'il prend la place de chef de projet dans sa nouvelle entreprise. C'est ce changement qui l'a introduit au monde des télécoms , il nous a d'ailleurs précisé qu'il avait créé le premier site permettant d'activer un numéro de téléphone .

Il quitta cette entreprise pour rejoindre une start-up en tant que CTO (Responsable de développement). Cette start-up a fait faillite à cause d'un marché trop concurrentiel , ce qui l'a ramené vers les télécoms , dans un premier temps de manière indépendante puis il fut embauché par Neuf Télécom comme chef de projet pour le web entreprise (moins satisfaisant que le web Opérateur selon lui puisqu'il ne développait pas la fierté de pouvoir parler de son travail a ses proches , confidentialité oblige) .

Au rachat de Neuf télécom par SFR il a été promu manager . La taille des équipes qu'il gérait ne faisant que croître , le nom donné a son poste changea également pour passer de Manager a Responsable de pole , puis Responsable de projet pour aboutir début des années 2010 au rôle de Responsable d'activité , initialement Selfcare fixe (activité client sur la téléphonie fixe) puis Selfcare mobile en 2014 et finalement en 2017 l'ensemble des plateformes Web du groupe.

Dans le même temps il a créé la communauté AGILE dont il sera le référent au sein de l'entreprise SFR en accord avec la direction. La communauté AGILE se base sur la méthode du même nom promouvant la collaboration entre équipes autoorganisées pour accroître la productivité des groupes de développement.

7. Perspectives professionnelles

Monsieur Tarer estime son salaire a environ 80 000 euros annuels et précise que par rapport a ses activités et compétences , ce salaire est largement en dessous de ce qu'il devrait vraiment être . En effet il estime ses compétences et son travail a un minimum de 120 000 euros annuels . Il siège au ComEx de l'entreprise et explique qu'il ne peut plus envisager de grandes évolutions professionnelles . C'est pourquoi il envisage d'ouvrir sa propre entreprise dans un avenir proche . Il s'est fixé un délai de 5 ans au bout duquel il souhaite avoir créé son entreprise de formation management et initiation a la méthode AGILE.

8. Compétences techniques

Lors de l'entretien Mr Tarer nous a cité les trois qualités nécessaires a exercer son métier dans les meilleures conditions , dans un premier temps il a cité une importante part de relationnel dans la gestion des équipes et a appuyé sur le point d'honneur qu'il s'efforce de mettre a envisager en permanence qu'il gère des humains et non des machines et que pour augmenter la qualité du service , prendre en compte la qualité de leurs état psychologique au quotidien est primordial .

Dans un second temps il a avancé l'importance de l'autonomie dans son travail, en effet la gestion des équipes requiert beaucoup d'initiative personnelle puisque ses supérieurs ne peuvent pas lui donner des directives a suivre en permanence . Il a précisé que selon lui , une initiative même mauvaise (dans une certaine mesure) était meilleure a prendre qu'une passivité au travail .

Enfin il a souligné l'importance dans tout métiers de l'informatique de la curiosité par rapport a ce domaine. La soif d'apprendre en permanence permet de se maintenir a jour sur les dernières nouveautés de ce monde en plein expansion et en perpétuel renouvellement qu'est l'informatique .

A contrario il a marqué l'ironie du défaut le plus rédhibitoire à la gestion d'équipe , c'est selon lui de vouloir tout contrôler . Il précise que pour lui son rôle est celui de conseiller , pour simplifier il préfère poser des questions et laisser ses collègues exposer leurs vision de la situation et leurs moyens envisagés pour gérer celle-ci plutôt que de prendre un rôle dictatorial , contraire à son éthique de travail et à sa vision du management .

Enfin Mr Tarer a terminé l'entretien par nous conseiller de poursuivre nos efforts dans une voie qui nous plaît car selon lui le plus important est d'apprécier le domaine dans lequel on travaille , il nous a également suggéré de se garder au fait des moindres nouveautés quant au monde de l'informatique , aussi infimes soit elles .

D'après ses dires le meilleur moyen de rester attractif dans le monde du travail et de rester intéressant pour votre entreprise est de s'améliorer et de se former en permanence , via la mise à jour quotidienne de notre savoir par exemple. Il a d'ailleurs ajouté que nous pouvions le contacter en fin d'année si nous cherchions une alternance ou un stage .

Conclusion

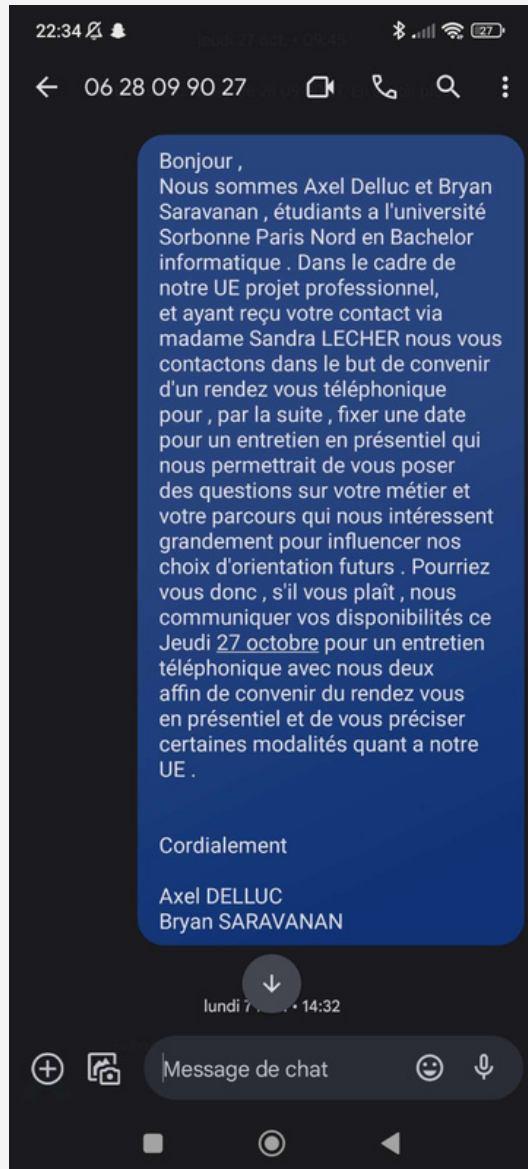
Pour conclure cette activité nous a été prolifique dans plusieurs domaines , en effet l'entraînement pour contacter une entreprise en vue de la recherche de stage ou d'alternance pour l'année prochaine nous sera bénéfique . De surcroît l'expérience de l'entretien en présentiel avec un professionnel nous profitera ne serait ce que par la vision réelle que nous avons pu avoir du monde du travail tel qu'il est réellement . Enfin l'expérience liée à la rédaction d'un compte rendu d'entretien avec un professionnel nous forme à la rédaction longue , une compétence sine qua non à notre formation et le travail en entreprise en général .

D'un point de vue personnel , ce projet nous a permis de passer outre certains problèmes d'éloquence liés au stress , en particulier le jour de l'entretien . Le respect du délai fut une contrainte majeure à ce projet puisque le fait de contacter un professionnel nous étant inconnu nous a obligé à passer par une tierce personne , Mr Jean Claude Brier qui nous a mis ensuite en contact avec Mr Tarer via l'intermédiaire de Sandra Lecher , directrice du SI B2C , elle est responsable de toute l'activité liée aux clients particuliers du groupe. Enfin nous pouvons conclure que cet entretien confirme notre souhait de diriger notre parcours professionnel vers le développement Web .

Annexes

Email du professionnel : *yannis.tarer@sfr.com*

Annexe 1



Annexe 2



Captures d'écrans des échanges avec le professionnel