

# 1 DPU : Description des profils utilisateurs

## 1.1 Membres du service bagages

**Responsable du service (U10)** De formation Bac+5 (école d'ingénieur généraliste), il est expérimenté et possède donc une excellente connaissance du métier et maîtrise tout le processus de gestion des bagages. Son expérience avec l'outil informatique est variable. Il est amené à prendre rapidement des décisions et donner des directives aux autres membres du service. Petit groupe homogène : les responsables sont complémentaires.

**Responsable technique (U9)** Ingénieur (en informatique), il maîtrise le domaine métier (formé par l'entreprise) et l'informatique. Il sait contrôler et anticiper les problèmes de l'infrastructure logicielle du service. Il doit également pouvoir prendre des décisions d'urgence et communiquer avec les autres membres du service. Le groupe est restreint et homogène.

**Superviseur (U7)** De formation Bac+2 à Bac+3 ayant une bonne connaissance du domaine métier. Il maîtrise les outils informatiques classiques : il se concentre plus sur les aspects fonctionnels du système que les outils à mettre en place. Il doit réagir rapidement aux imprévus. Les superviseurs sont nombreux et peuvent avoir des profils variés.

**Conducteur (U2)** Titulaire d'un diplôme de technicien, le conducteur maîtrise son outil, a une connaissance du domaine limitée à son secteur d'activité. Son expertise en informatique est variable, mais doit être considérée comme faible. Le groupe des conducteurs est nombreux et hétérogène.

## 1.2 Membres des services transverses

**Responsable informatique (U12)** Diplômé d'un Bac+5 en informatique, son profil est semblable à celui du responsable technique du service des bagages. Cependant, il a une vision plus globale (et moins précise) du système d'information de l'entreprise.

**Responsable de maintenance (U6)** Diplômé d'un Bac+5 en mécanique, le responsable technique possède une vision globale de l'infrastructure de l'entreprise. Il sait diriger une équipe, superviser ses opérations et réagir rapidement face aux imprévus. Il maîtrise l'outil informatique.

**Technicien du système d'informations (U11)** Titulaire d'un diplôme de technicien en informatique (DUT, BTS, Licence, ...) il maîtrise l'informatique et connaît l'infrastructure mise en place dans l'aéroport. Sa connaissance du domaine est variable et dépend généralement de son expérience dans l'entreprise. Les techniciens du SI sont nombreux et de profils variés. Ils ne sont pas tous capables d'intervenir sur les mêmes secteurs du SI de l'aéroport. Groupe nombreux.

**Technicien de maintenance (U1)** Titulaire d'un diplôme de technicien orienté mécanique (DUT GMP, BTS, ...), il a un niveau moyen en informatique (par sa formation) et connaît l'infrastructure et la machinerie de

l'aéroport, mais sa connaissance du domaine (contraintes fonctionnelles, etc) varie selon son expérience dans l'entreprise. Groupe nombreux.

**Contrôleur (U3)** Le contrôleur est formé aux contraintes du domaine mais n'a pas de profil clairement identifiable (niveau de qualification variable). Les contrôleurs sont nombreux et le groupe est très hétérogène.

### 1.3 Personnel d'Accueil

**Opérateur de guichet (U4)** Titulaire d'une formation Bac+2 à Bac+3, l'opérateur de guichet maîtrise généralement peu le domaine métier et l'informatique. Il est formé aux outils mis en place par l'entreprise.

**Préposé aux réclamations (U8)** Titulaire d'une formation Bac+2 à Bac+3, sa maîtrise du domaine est variable mais souvent peu pointue. Il n'est pas initié à l'informatique, mais est formé aux outils de l'entreprise.

### 1.4 Public

**Voyageur (lésé) (U5)** Le voyageur lésé est un voyageur ayant perdu un ou plusieurs bagages. Son profil ne peut être clairement établi.