

## Fonction

### GESTIONNAIRE D'APPLICATIONS III.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [ADMINISTRATEUR INFORMATIQUE IV.A \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE D'APPLICATIONS IV.A \(H/F\)](#)
- [ADMINISTRATEUR INFORMATIQUE III.3 \(H/F\)](#)
- [INTEGRATEUR SUR PLATES FORMES III.2 \(H/F\)](#)
- [INTEGRATEUR SUR PLATES FORMES III.3 \(H/F\)](#)
- [PILOTE D EXPLOITATION III.2 \(H/F\)](#)
- [PILOTE D EXPLOITATION III.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE D'APPLICATIONS III.3 \(H/F\)](#)
- [ADMINISTRATEUR EXPLOITATION III.3 \(H/F\)](#)
- [ADMINISTRATEUR INFRASTRUCTURE IT III.3 \(H/F\)](#)
- [ADMINISTRATEUR DEVOPS IV.A \(H/F\)](#)
- [ADMINISTRATEUR INFRASTRUCTURE IT IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Met en oeuvre les conditions d'utilisation d'une application informatique : veille au respect des règles d'utilisation et des normes en vigueur sur l'application ou le SI dont il est responsable, administre les données de référence inhérentes à l'application dont il est responsable. Participe à la gestion et à l'évolution du système d'information du métier auquel il est rattaché en accord avec les orientations, les modes de fonctionnement et les processus définis au niveau du métier

## Missions

### 1. SUIV LA QUALITE DU SI (OU DES APPLICATIONS DONT IL A LA CHARGE)

- Met en place et assure un reporting et une analyse des indicateurs de suivi de la qualité de service et de la satisfaction des utilisateurs du SI
- Contribue, programme et réalise des audits utilisateurs afin d'évaluer leur satisfaction
- Fait le suivi de la qualité de fonctionnement d'ensemble et de la performance du SI du métier
- Fait le suivi des problèmes
- Propose puis met en place des actions correctrices appropriées en cas de baisse de la qualité
- Identifie des risques d'anomalie
- Suit des contrats de service
- Se tient informé de l'évolution des coûts d'exploitation du SI

### 2. PARTICIPE A L'ELABORATION, MET A JOUR ET VEILLE AU RESPECT DES REGLES SUR SON SI

- Participe à l'élaboration des règles de fonctionnement et d'utilisation du SI en conformité avec les normes et standards du métier et de l'entreprise et en accord avec les contrats de service
- Réalise les supports associés (guides de procédures, manuels d'utilisation...)
- Veille à l'information des utilisateurs quant à la vie courante du SI et aux évolutions à prendre en compte
- Veille au respect des règles de fonctionnement et d'utilisation du SI
- Demande des mises à jour ou des évolutions des différents référentiels (normes, règles, procédures, cartographie....)

### 3. PARTICIPE AUX PROJETS D'EVOLUTION ET DE MAINTENANCE DE SON SI

- Fait des propositions d'améliorations fonctionnelles du SI dont il a la charge
- Propose des travaux de maintenance évolutive à réaliser
- Assiste le Responsable de domaine SI dans la gestion de son SI
- Assiste le Chef de projet SI dans la description et l'analyse de l'existant
- Assiste le Chef de projet SI dans la gestion de ses projets
- Participe à la réalisation de la DFB
- Réalise ou participe à la livraison des livrables nécessaires aux travaux
- Est capable de conseiller le Chef de projet SI sur des choix techniques spécifiques
- Est consulté pour valider l'exploitabilité du futur SI à diverses étapes du projet : cahier de recette,

évaluation des coûts, ergonomie, cohérence fonctionnelle...

- Participe à la mise en oeuvre de la recette fonctionnelle
- Participe aux différentes étapes du déploiement ou assure par délégation certaines phases du déploiement (site pilote, généralisation)
- Réalise ou met à jour la documentation pour la formation des utilisateurs et l'accompagnement du changement (guide de formation, d'utilisation, de procédures, ...)
- Participe à la définition de services de support fonctionnel aux utilisateurs

#### 4. SE TIENT INFORME ET ASSURE LA CAPITALISATION SUR LES EVOLUTIONS ET LES NOUVELLES PRATIQUES SUR SON PERIMETRE

- Se tient informé des évolutions sur son SI
- Suit l'évolution des techniques particulières
- Réalise la capitalisation suite aux différents projets (essentiellement projet de maintenance)

#### 5. ADMINISTRE LES DONNEES REFERENTIELLES

- Veille à la cohérence, la fiabilité et l'exhaustivité des données mises à jour
- En collaboration avec les filières métiers terrain, il a en charge de faire remonter aux différents interlocuteurs SI les dysfonctionnements ou les améliorations à apporter aux données référentielles
- Réalise la mise à jour et la diffusion des procédures d'administration vers les correspondants extérieurs (SI territoriaux, correspondants Métier,...)
- Participe aux études fonctionnelles transverses du SI impactées par les référentiels
- Anime des groupes utilisateurs visant à améliorer le contenu fonctionnel ou l'exploitation des référentiels
- Participe au support fonctionnel de 2eme niveau sur les applications dont il a la charge
- Gère le système d'habilitation (profil des utilisateurs...)

## Compétences

### Comportementales Socles

#### Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

#### Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

#### Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

#### Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

## Cyber Sécurité

#### Politiques de cybersécurité

Créer, intégrer et appliquer des politiques qui répondent aux objectifs de sécurité de l'organisation. Maîtriser le corpus documentaire cybersécurité existant.

#### Sécurité applicative

Maîtriser les techniques de sécurisation des applications : gestion des identités et des habilitations, sécurité dans les développements, chiffrement des données pendant l'échange et au stockage, gestion des certificats

## Efficacité professionnelle

### Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

### Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

### Transfert de compétences

Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

## Projet

### Conduite du changement

Accompagner les transformations induites par la mise en oeuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

## Techniques SI

### Gestion des incidents et des problèmes

Identifier et qualifier les incidents et les problèmes. Maîtriser la méthode ITIL / GDI. Gérer la résolution des incidents (Priorisation/arbitrage, mobilisation des moyens et compétences nécessaires, escalade, activation mode dégradé. . .). Réaliser un rapport sur les incidents et les problèmes dans le cadre des processus et contrats définis.

### Technologies et solutions de l'architecture fonctionnelle et applicative

Connaître les principes de construction et de fonctionnement du SI et de ses composants (Progiciels, N-tiers, ERP, système décisionnel, architecture multi canal...) et les solutions CRM, éditique, archivage, front de vente. . .

### Cartographie, principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative

Maîtriser la cartographie, les principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative : - Cartographies : fonctionnelles, applicatives, de flux, de référentiel et d'utilisateurs - Couverture fonctionnelle d'un domaine Métier et des éléments communs aux autres domaines - Référentiels de données et applications partagées par plusieurs domaines

### Technologies et solutions de l'architecture technique et de production

Connaître les technologies et solutions suivantes : - Solutions de développement logiciel (plateforme IDE Eclipse, intégration continue. . .) - Solutions du Décisionnel (Powercenter, BOXI, BI,...) et du domaine digital (Big Data) - Interfaces (ETL, API, Exposition de Services, temps réel. . .) - Réseaux, impression, services de messagerie, bus applicatif. . . - Solutions d'infrastructures (socles scalables et performants, cloud management) - Solutions réseaux (DSL, ATM, RNIS, 3G, offres opérateurs télécom. . .) - Solutions de bases de données et d'échange de données (structurées et non structurées) Concevoir, créer et déployer les infrastructures Big Data - Solutions d'archivage et de stockage (SAN, NAS, Baie et Interco. . .) - Solutions de déploiement, d'ordonnancement et de supervision - Solutions de virtualisation et d'automatisation (Cloud computing, SaaS, PaaS, IaaS. . .)

### Méthodes et principes de mise en production

Connaître les Normes et Standards Informatiques Internes (SNI), les méthodes, principes, contraintes de mise en production et d'exploitation ainsi que les méthodes suivant un processus itératif (méthode agile, devops) ou cycle en V. . .

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Groupe - siege

- □

Services-Courrier-Colis

## **Effectif de la fonction**

De 10 à 49