

# Mon Métier de Gestionnaire d'applications



# Gestionnaire d'applications



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous assurez le développement, la maintenance, le suivi des incidents et les évolutions des enchainements de traitements applicatifs ou techniques dans les domaines dont vous avez la responsabilité.

Vous vous assurez du bon ordonnancement de la partie du plan de production gérée par votre équipe et veillez à garantir un niveau optimal de performances techniques dans un objectif de qualité du service rendu.

Vous êtes en relation constante avec les équipes de développement pour les aspects fonctionnels, avec les équipes production et systèmes et réseaux, pour les aspects techniques.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Répondre aux demandes fonctionnelles exprimées par les équipes demandeuses tout en portant les standards de la production
- Écrire des programmes de contrôle dans le langage approprié à la plate-forme technique
- Ordonner les différents traitements au sein du plan de production de son périmètre
- Intégrer le plan de production pris en charge dans le plan de production global
- Assurer la sécurité du système d'information, la pérennité des données et la disponibilité 24/7 du système d'information
- Assurer l'optimisation de la consommation de ressources
- Assurer une mission de support aux équipes en charge du suivi d'exploitation
- Respecter les normes et règles en vigueur, comprendre leur nécessité et assurer leur promotion
- Participer à des projets transverses au sein de la production
- Soutenir le bon fonctionnement de l'activité et s'investir dans une dynamique de cohésion d'équipe

### Exemples de parcours pour y parvenir :

Informaticien/Informaticienne d'exploitation avec expérience, connaissance de la production informatique et des techniques...

### Exemples d'opportunités à partir de ce métier :

Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).



# Gestionnaire d'applications



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Durabilité	Apprendre à apprendre
Maintenance	Langues	Assertivité
Ordonnancement informatique	Qualité	Être acteur du collectif
Orientation client interne	SI & DATA	Être centré client
Planification		Être proactif
Qualité		Être responsable
Support		Faire preuve de courage
Travail en équipe		Faire preuve de flexibilité
		Faire preuve d'esprit critique
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<p><b>Analyse</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier, récolter et synthétiser les informations nécessaires, veiller à la qualité des données exploitées</li> <li>• Comprendre le contexte, l'étudier, prendre le recul nécessaire, et poser les scénaris possibles et leurs enjeux</li> <li>• Formaliser la réponse adaptée au besoin, la transmettre aux interlocuteurs concernés et s'assurer de sa bonne compréhension</li> </ul>
<p><b>Maintenance</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduire les plans de maintenance et de contrôles optimum sur le périmètre dans un triple objectif de qualité, de performance et de pérennité</li> <li>• Identifier toutes les implications et incidences techniques, organisationnelles et économiques d'un choix d'architecture ou d'infrastructure</li> <li>• Garantir de façon permanente la sécurité du socle technique</li> <li>• Anticiper, connaître et traiter efficacement et de façon pérenne les dysfonctionnements possibles</li> </ul>
<p><b>Ordonnancement informatique</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place le bon niveau de traçabilité dans la mep, les consignes adaptées</li> <li>• Valider l'architecture finale, veiller à l'adéquation au besoin et constituer la documentation technique dans une objectif de traçabilité, d'auditabilité et de respect des normes de production</li> </ul>
<p><b>Orientation client interne</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretenir une relation de proximité, mettre à disposition son expertise au service de son périmètre et développer son réseau professionnel</li> <li>• S'intéresser au client et à son environnement, comprendre ses spécificités et ses enjeux, l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs</li> <li>• Mobiliser les moyens et compétences adaptées au contexte et apporter le soutien approprié dans un objectif de qualité de service personnalisée</li> <li>• Se positionner au niveau de l'interlocuteur, entretenir et faire vivre une relation d'équité centrée sur la satisfaction</li> </ul>
<p><b>Planification</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Structurer et cadencer les différentes étapes du projet en lien avec les différentes parties prenantes</li> <li>• Planifier, coordonner la répartition et la mise à disposition des moyens dans une démarche d'optimisation et de respect de la conformité</li> <li>• Mettre en œuvre, s'assurer du bon déroulement, adapter les ressources en fonction des besoins et des priorités</li> </ul>
<p><b>Qualité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer les opérations confiées dans un objectif de qualité et d'efficacité et dans le respect des règles et procédures en vigueur</li> <li>• Documenter son travail, rendre compte et utiliser les outils adaptés au bon déroulement des activités sur son périmètre</li> <li>• Porter et suivre les demandes nécessitant une expertise et un traitement appropriés avec réactivité</li> </ul>



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Support</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apporter un support efficace à l'équipe et aux clients utilisateurs en fonction des besoins</li><li>• Initier la gestion des dossiers et accompagner les différents interlocuteurs dans une approche de service rendu</li><li>• Introduire les évolutions des processus et outils en fonction des besoins identifiés</li><li>• Mettre à jour la documentation de son domaine, la diffuser et veiller à sa bonne compréhension</li></ul>
<b>Travail en équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir au quotidien avec les services appropriés et entretenir une relation de qualité</li><li>• Partager son expérience, participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de l'équipe</li><li>• Transmettre les informations et participer à la bonne communication au sein de l'équipe</li><li>• Participer au bon fonctionnement de l'équipe au quotidien, être force de proposition dans un objectif d'efficacité collective</li></ul>

# Gestionnaire d'applications



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
<b>Durabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères de gouvernance</li> <li>• Critères environnementaux</li> <li>• Critères sociaux</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux sociaux et sociétaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture</li> <li>• Diversité</li> <li>• Égalité</li> <li>• Handicap</li> <li>• Inclusion</li> <li>• Précarité</li> <li>• Vivre ensemble</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Climat</li> <li>• Décarbonation</li> <li>• Écologie</li> <li>• Pollution</li> <li>• Ressources naturelles</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutualisme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raison d'être et valeurs</li> <li>• Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions</li> <li>• Structure organisationnelle</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et ambitions Groupe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agora et vie mutualiste</li> </ul>
<b>Langues</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anglais</li> </ul>	
<b>Qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de la qualité</li> <li>• Normes &amp; Systèmes Qualité</li> <li>• Reporting qualité</li> </ul>

# Gestionnaire d'applications



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
<b>SI &amp; DATA</b>	• Production informatique	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistance N3 pupitre et équipes de développement</li><li>• ATLAS</li><li>• CFT</li><li>• CPU</li><li>• DB2</li><li>• IMS</li><li>• IO</li><li>• Langages de scripting</li><li>• Langages de scripting nécessaires à l'activité (JCL, shells windows ou linux, ... )</li><li>• MVS</li><li>• Ordonnancement</li><li>• Outil TWS</li><li>• Outils métiers</li><li>• Performances</li><li>• Plan batch de son domaine</li><li>• SIDU</li><li>• Sous systèmes</li></ul>
	• Sécurité du SI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cybersécurité</li><li>• Politiques de sécurité et les organes de gouvernance de l'entreprise</li><li>• Procédures liées aux incidents de sécurité suspectés ou avérés</li><li>• RGPD</li><li>• Standards en vigueur dans l'entreprise (ISO27001, PCI, Swift, ...)</li><li>• Système d'exploitation, réseau et cryptologie</li></ul>



SAVOIR ETRE	Définitions
<b>Apprendre à apprendre</b> Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'associe les feedbacks et mes analyses personnelles afin de disposer d'une vision objective de mes forces et faiblesses et définir les méthodes les plus adaptées à mon apprentissage</li><li>• Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage</li></ul>
<b>Assertivité</b> Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations</li><li>• Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité</li><li>• Je formule une critique constructive</li></ul>
<b>Être acteur du collectif</b> Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je sais identifier les problématiques de chacun</li><li>• Je sollicite le bon interlocuteur (interne ou externe) en cas de besoin</li></ul>
<b>Être centré client</b> Capacité à mettre le client externe comme interne au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions</li><li>• J'adapte ma posture en fonction de la personne en face</li></ul>
<b>Être proactif</b> Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème - Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'anticipe les besoins et les attentes des clients et des collègues</li><li>• J'identifie les risques potentiels et prends des mesures préventives</li><li>• J'anticipe les différentes solutions envisageables et j'adapte mes préconisations en fonction des événements</li></ul>
<b>Être responsable</b> Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence</li><li>• Je suis autonome</li><li>• Je prends de la hauteur sur les situations</li></ul>
<b>Faire preuve de courage</b> Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je fais face aux objections et accepte les défis</li><li>• En cas de désaccord, je canalise la situation et répond de manière appropriée</li></ul>



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Faire preuve de flexibilité</b></p> <p>Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'adapte mon approche en fonction des besoins des clients et des collègues</li><li>• Je m'adapte aux nouveaux processus de travail ou aux nouvelles technologies</li><li>• J'accepte les commentaires constructifs et en tire des leçons pour améliorer mes performances</li></ul>
<p><b>Faire preuve d'esprit critique</b></p> <p>Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte stable</li><li>• Capacité à analyser et transmettre à un niveau supérieur</li></ul>
<p><b>Porter nos valeurs</b></p> <p>Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur – et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je connais les lignes de conduites prônées par le groupe</li><li>• Je comprends les implications de cet engagement dans mon quotidien</li><li>• J'applique les valeurs du groupe au quotidien</li></ul>
<p><b>Savoir communiquer</b></p> <p>Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je sais faire preuve d'empathie</li><li>• Je m'adapte à mon interlocuteur</li><li>• Je choisis le canal de communication pertinent</li></ul>