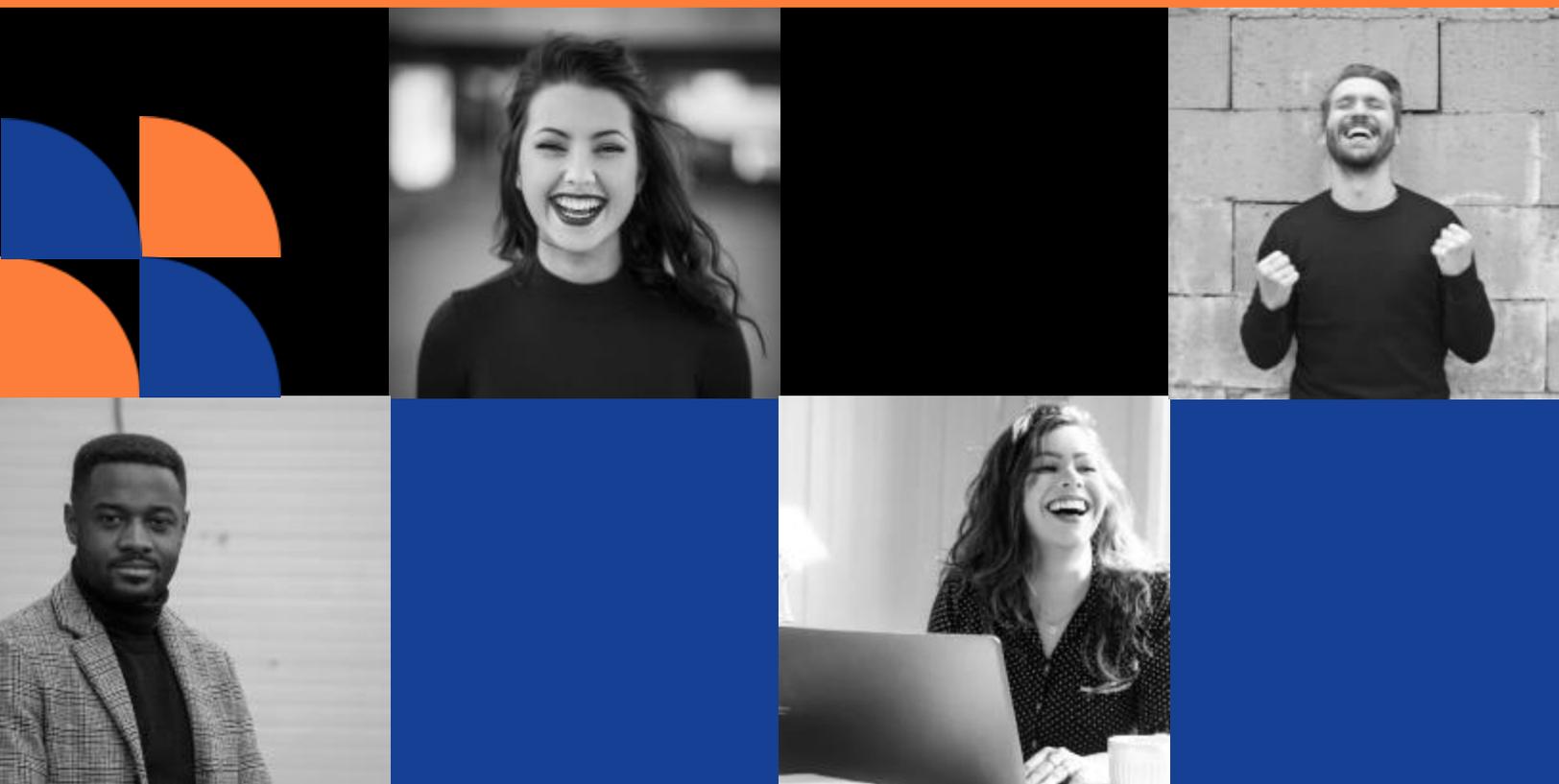
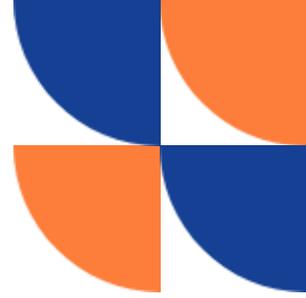


Mon Métier de

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
- Ecrire 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
- 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...

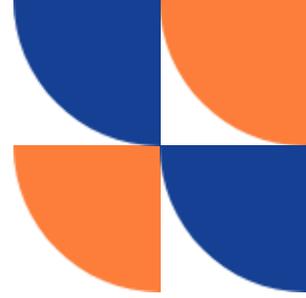
Exemples d'opportunités à partir de ce métier :

Développement informatique, Management, Conduite de projet informatique au BTPI





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



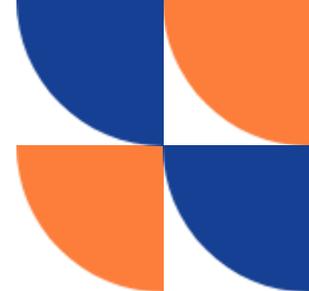
SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	<ul style="list-style-type: none">• Identifier, recueillir et synthétiser les informations nécessaires, veiller à la qualité des données exploitées• Comprendre le contexte, l'étudier, prendre le recul nécessaire, et poser les scénarios possibles et leurs enjeux• Formaliser la réponse adaptée au besoin, la transmettre aux interlocuteurs concernés et s'assurer de sa bonne compréhension
Conception	<ul style="list-style-type: none">• Rester en veille des évolutions technologiques, tenir compte du besoin utilisateur, définir les étapes de programmation et estimer la charge dans un objectif de sécurité et de performance• Spécifier le besoin et les outils de suivi, rédiger les spécifications adéquates et valider qu'elles répondent au besoin• Coder, concevoir et faire évoluer les modèles de données de façon optimale dans le respect des spécifications• Valider l'architecture finale, veiller à l'adéquation au besoin et constituer la documentation technique dans un objectif de traçabilité et d'auditabilité
Maintenance	<ul style="list-style-type: none">• Conduire les plans de maintenance et de contrôles optimum sur le périmètre dans un triple objectif de qualité, de performance et de pérennité• Identifier toutes les implications et incidences techniques, organisationnelles et économiques d'un choix d'architecture ou d'infrastructure• Garantir de façon permanente la sécurité du socle technique• Anticiper, connaître et traiter efficacement et de façon pérenne les dysfonctionnements possibles
Orientation client interne	<ul style="list-style-type: none">• Entretenir une relation de proximité, mettre à disposition son expertise au service de son périmètre et développer son réseau professionnel• 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• Mobiliser les moyens et compétences adaptées au contexte et apporter le soutien approprié dans un objectif de qualité de service personnalisée• Se positionner au niveau de l'interlocuteur, entretenir et faire vivre une relation d'équité centrée sur la satisfaction



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Planification	<ul style="list-style-type: none">• Structurer et cadencer les différentes étapes du projet en lien avec les différentes parties prenantes• Planifier, coordonner la répartition et la mise à disposition des moyens dans une démarche d'optimisation et de respect de la conformité• Mettre en œuvre, s'assurer du bon déroulement, adapter les ressources en fonction des besoins et des priorités
Qualité	<ul style="list-style-type: none">• Traiter les opérations dans un objectif d'efficacité et de confidentialité et suivre la qualité des livrables mis en place dans les délais impartis• Mettre en pratique les normes et règles de sécurité liées à l'activité et veiller à leur bonne application• Contribuer activement à la qualité des prestations proposées, participer à l'amélioration des processus et définir les indicateurs de suivi pertinents• Suivre les évolutions réglementaires dans son activité et les mettre en application en quotidien
Support	<ul style="list-style-type: none">• Apporter un support efficace à l'équipe et aux clients utilisateurs en fonction des besoins• Initier la gestion des dossiers et accompagner les différents interlocuteurs dans une approche de service rendu• Introduire les évolutions des processus et outils en fonction des besoins identifiés• Mettre à jour la documentation de son domaine, la diffuser et veiller à sa bonne compréhension
Travail en équipe	<ul style="list-style-type: none">• Interagir au quotidien avec les services appropriés et entretenir une relation de qualité• Partager son expérience, participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de l'équipe• Transmettre les informations et participer à la bonne communication au sein de l'équipe• Participer au bon fonctionnement de l'équipe au quotidien, être force de proposition dans un objectif d'efficacité collective

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
Durabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Critères ESG 	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
	<ul style="list-style-type: none"> • Enjeux sociaux et sociétaux 	Culture Diversité Egalité Handicap Inclusion Précarité Vivre ensemble
	<ul style="list-style-type: none"> • Environnement 	Climat Ecologie
	<ul style="list-style-type: none"> • Mutualisme 	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	<ul style="list-style-type: none"> • Politique & Ambitions Groupe 	Agora et vie mutualiste
Langues	<ul style="list-style-type: none"> • Anglais 	
Modélisation	<ul style="list-style-type: none"> • Modélisation informatique 	Développement de modèles informatiques Modèles de modélisation informatique
Projet & Innovation	<ul style="list-style-type: none"> • Innovation 	Techniques d'idéation
	<ul style="list-style-type: none"> • Intelligence collective 	Facilitation Outils d'animation Techniques d'animation d'ateliers d'IC
Qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Pilotage Qualité 	Gestion de la qualité Normes & Systèmes Qualité Reporting Qualité

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
SI & DATA	<ul style="list-style-type: none"> Automatisation des développements 	Mise en production de requêtes FOCUS via l'outil ATLAS Veille/contrôle de la bonne exécution des dispositifs commerciaux (DAC, ACEM)
	<ul style="list-style-type: none"> Business Analyse 	Connaissance des différentes offres (banque et filiales) Connaissance des données flux C/C et contrats Connaissance du SIO Statistiques descriptives, analyses bivariées Stratégie Marketing et Commerciale
	<ul style="list-style-type: none"> Data Science 	Analyses/Reporting dynamiques Connaissance des données flux C/C et contrats Connaissance du SIO Data Management/Pré-processing (préparation bases de données) Deep Learning Développement de modèles prédictifs Méthode d'échantillonnage Sélection de variables (prédicteurs à intégrer dans un modèle) Statistiques descriptives, analyses bivariées, arbres de décision Suivi des modèles prédictifs/ciblages Data science Suivi des performances des ciblage Data science Text Mining Veille technologique
	<ul style="list-style-type: none"> Expertise BI 	Connaissance du SIDU Connaissance du SIO Expertise Data (données contrats, flux, bilancielle, etc.) Optimisation des requêtes en langage FOCUS WebFOCUS/InfoAssist
	<ul style="list-style-type: none"> MOA informatique 	
	<ul style="list-style-type: none"> Suivi de performance 	Analyses/Reporting dynamiques Suivi des performances des ciblage
	<ul style="list-style-type: none"> Web Analyse 	Analyses/Reporting dynamiques Dashboarding Tracking

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
Stratégie	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie d'entreprise 	Stratégie de croissance Stratégie de gouvernance Stratégie d'innovation
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie des systèmes d'information 	Stratégie Data Stratégie Digitale Stratégie IT
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Règlementation HSE 	Normes HSE
	<ul style="list-style-type: none"> Secours à la personne 	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation
	<ul style="list-style-type: none"> Sécurité des biens et des personnes 	Conditions d'accès dans les locaux Discrétion Dispositif d'urgence Dispositifs de protection Environnement de travail N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité Vigilance VIGIPIRATE
	<ul style="list-style-type: none"> Sécurité Incendie 	Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs

Gestionnaire d'applications



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Apprendre à apprendre</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none">• 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• Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage
<p>Assertivité</p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations• Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité• Je formule une critique constructive
<p>Être acteur du collectif</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je sais identifier les problématiques de chacun• Je sollicite le bon interlocuteur (interne ou externe) en cas de besoin
<p>Être centré client</p> <p>Capacité à mettre le client 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</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions• J'adapte ma posture en fonction de la personne en face
<p>Être proactif</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none">• J'anticipe les besoins et les attentes des clients et des collègues"• J'identifie les risques potentiels et prends des mesures préventives• J'anticipe les différentes solutions envisageables et j'adapte mes préconisations en fonction des évènements
<p>Être responsable</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none">• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence• Je suis autonome• Je prends de la hauteur sur les situations

Gestionnaire d'applications



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Faire preuve de courage</p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je fais face aux objections et accepte les défis• En cas de désaccord, je canalise la situation et répond de manière appropriée
<p>Faire preuve de flexibilité</p> <p>Capacité de 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">• J'adapte mon approche en fonction des besoins des clients et des collègues• Je m'adapte aux nouveaux processus de travail ou aux nouvelles technologies• J'accepte les commentaires constructifs et en tire des leçons pour améliorer mes performances
<p>Faire preuve d'esprit critique</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. Etre poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les évènements</p>	<ul style="list-style-type: none">• "J'adopte une démarche rigoureuse pour collecter l'ensemble des informations nécessaires à une compréhension approfondie du sujet• Je distingue les interprétations, les hypothèses, les opinions et les évalue afin de poser une analyse objective du sujet
<p>Porter nos valeurs</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">• Je connais les lignes de conduites prônées par le groupe• Je comprends les implications de cet engagement dans mon quotidien• J'applique les valeurs du groupe au quotidien
<p>Savoir communiquer</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">• Je sais faire preuve d'empathie• Je m'adapte à mon interlocuteur• Je choisis le canal de communication pertinent