MÉTIER : Chargé des applications informatiques

SPÉCIFICITÉ : : Gestionnaire d'applications, Secteur Applications, DSI CHU de Montpellier

DÉFINITION : Maintenir en condition opérationnelle un portefeuille d'applications du SIH.

LIEU D'EXERCICE :

Libellé Pole ou Direction : Direction du Système d'Information

Libellé UIC : Secteur Applications n°UIC : 2222

ACTIVITÉS PRINCIPALES :

Le gestionnaire d'applications assure le maintien en condition opérationnelle d'un portefeuille d'applications du système d'information hospitalier, ainsi que la conduite de projets ou d'évolutions au sein de ce périmètre. Il assure un support de niveaux 2 ou 3 dans son domaine d'activité, ainsi que la relation opérationnelle et technique avec les fournisseurs. Il assure l'assistance et organise la formation des utilisateurs.

Dans le détail, le gestionnaire d'applications :

- Effectue les actions et processus de gestion courante du système d'information en place dans toutes ses dimensions (assistance, gestion des incidents, mise à jour de versions, qualité de service, contrats, satisfaction, formation...);
- Participe activement au développement de l'usage du système d'information;
- Veille au respect de la cohérence et de la qualité des réponses apportées aux utilisateurs;
- Elabore et exécute des procédures de tests (fonctionnels ou techniques) et veille à la conformité aux normes internes ou nationales;
- Exécute les procédures de tests principalement techniques sur la base du cahier de recette réalisé en partenariat avec les expert métiers, participe au GO/NO GO pour les passages de versions / releases / patchs toujours en partenariat avec les référents métiers;
- Prend en charge jusqu'à résolution des incidents de niveau 2, si besoin ouvre un incident niveau 3 vers l'éditeur concerné;
- Gère les actions de maintenance, d'exploitation et mise à jour concernant les logiciels dont il a charge;
- Peut être amené à documenter (ou à se procurer une documentation sur) une fonction ou un logiciel dans le but de faciliter l'appropriation initiale par les utilisateurs;
- Aide à la mise au point de séquences de formation;
- Est force de proposition de solutions amélioratives de l'existant;
- Contribue à la conception et rédaction des spécifications techniques (cahier des charges);
- Recherche de solutions et proposition de choix sur les évolutions;
- Assure une veille technologique et un suivi de l'évolution du marché;
- Est l'interlocuteur des utilisateurs aussi bien pour la formation, le conseil ou l'assistance;
- Contribue à des retours d'expériences (valorisation / capitalisation des expériences passées);
- Contribue au suivi des actions de mise à jour de la cartographie applicative;
- Documente ses interventions;
- Assure le suivi des interventions d'un prestataire (externe ou interne au CHU).

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES LIÉES AU POSTE :

Interlocuteur des utilisateurs aussi bien pour la formation, le conseil ou l'assistance. Il propose des solutions adaptées aux problèmes rencontrés par les utilisateurs d'une solution logicielle. Il se rend régulièrement sur site, auprès des utilisateurs des applications dont il a la charge, pour évaluer l'usage et les problèmes rencontrés en présentiel.

Lorsqu'il prend en charge des projets de déploiement ou d'évolution, le Gestionnaire d'Applications intervient sur des projets de périmètre plus réduit (fonctionnels, nombre d'utilisateurs, nombre d'intervenants, complexité du projet,...) que le Responsable d'Applications.

SAVOIR FAIRE REQUIS:

<i>Compétences techniques</i>	1	2	3	4
Diagnostiquer les dysfonctionnements, les pannes, les incidents réseaux, le défaut des matériaux, des équipements et des applications			X	
Elaborer et exécuter les procédures de tests techniques lors de patchs ou nouvelle versions			X	
Gérer les actions de maintenance et d'exploitation d'applications			X	
Contribuer à la conception et rédaction des spécifications techniques		X		
Evaluer et documenter les résultats obtenus par rapport aux spécifications		X		
Mettre en œuvre la charte d'utilisation du SI et la charte d'identitovigilance ainsi que les règles de protection des données.		X		

<i>Compétences relationnelles</i>	1	2	3	4
Conduire et animer des réunions		X		
Former et conseiller les formateurs relais dans son domaine de compétences		X		

<i>Compétences organisationnelles</i>	1	2	3	4
Recueillir, analyser, formaliser les besoins fonctionnels et non fonctionnels utilisateurs, valider leur cohérence urbanistique		X		

<i>Compétences spécifiques liées au poste</i>	1	2	3	4
Organisation du travail			X	
Compréhension de l'environnement et du fonctionnement du CHU		X		
Capacité à gérer les imprévus, à réorganiser les priorités et à s'organiser dans son travail		X		

SAVOIR ETRE REQUIS :

Organisation, méthode, rigueur, capacité d'écoute et de travail en équipe, de reformulation, de rédaction et de synthèse. Force de proposition.

CONNAISSANCES ASSOCIÉES :

NIVEAUX	1	2	3
Processus ITIL : gestion des problèmes (++), connaissances (++), incidents (+), changements (+), configurations (+)		X	
Technique de rédaction de documentations utilisateurs et d'exploitation technique		X	
Serveurs AIX / Serveurs LINUX / Serveurs Windows / SQL		X	
Sécurité informatique, sécurité SI	X		

1. Connaissances opérationnelles 2. Connaissances approfondies 3. Connaissances d'expert

PRÉREQUIS SOUHAITES :

Bac + 2 dans le domaine informatique

RELATIONS PROFESSIONNELLES LES PLUS FRÉQUENTES

Référénts utilisateurs et utilisateurs pour la définition des besoins, la préparation des cahiers des charges et la consultation des éditeurs, le choix d'une solution et sa mise en œuvre, ainsi que pour les demandes de maintenance corrective ou évolutive.

Utilisateurs, centre d'appels ou secteur Technique pour les échanges d'informations sur l'application et les interventions de deuxième ou troisième niveau en vue de la remise en condition opérationnelle de l'application informatique.

Éditeurs, diffuseurs et mainteneurs des applicatifs informatiques pour les informations sur les produits, les réponses aux consultations, la maintenance évolutive et corrective.

LIAISON HIÉRARCHIQUE :

Responsable Hiérarchique direct : Le Responsable du Domaine

CORRESPONDANCE STATUTAIRE (grade) : TSH