


# Fiche de poste « Chargé(e) d'application »

 Centre Hospitalier Albertville - Moûtiers	Sites : Albertville-Moutiers et St Pierre D'Albigny	Version n° 1.0	<b>MODE OPERATOIRE</b>
		Diffusé en : Juillet 2022	<b>CODE</b>
			Page 1 sur 5

## 1° Objet et Mots-clés

Ce document présente la fiche de poste de « Chargé(e) d'application » du CHAM.

Mots-clés : fiche de poste, chargé d'applications

## 2° Domaine d'application

Personnels de la DSIO

## 3° Définitions ou abréviations

DSIO : Direction des Systèmes d'Information et de l'Organisation

SI : Système d'Information

## 4° Documents associés / Annexes

Aucun

## 5° Références bibliographiques

Documents externes :

- Nomenclature CIGREF des métiers du Système d'Information (mise à jour juillet 2018)
- Référentiel européen des compétences numériques (version 3)

## 6° Historique des mises à jour et tableau des visas

N° version	Date	Historique des mises à jour (indications des modifications)	N° des pages modifiées
Travail	08/06/2021	Création	Toutes
1.0	21/06/2021	Validation de la version	Toutes
2.0	07/07/2022	Reprise du document	Toutes

<b>Rédaction</b>	RSIO : JM. Rasle (Responsable des Systèmes d'Information et de l'Organisation)	08/06/2021
<b>Relecture</b>	Référent applicatif : Laurent Guitton / S. Rasle : DSIO GHT	21/06/2021
<b>Validation</b>	RSIO : JM. RASLE (Responsable des Systèmes d'Information et de l'Organisation)	21/06/2021

## 7° Description de l'activité

### 1- LIEU D'AFFECTATION AGENT

Service informatique du CHAM

### 2- RESPONSABLE(S) HIERARCHIQUE(S) / FONCTIONNEL(S)

Rattachement hiérarchique : travaille sous l'autorité du Responsable des Systèmes d'Information et de l'Organisation du CHAM

### 3- MISSIONS

Il a pour objectif d'améliorer la performance, de contribuer au fonctionnement et de participer à la gestion et à l'évolution du système d'information métier dans le domaine applicatif qui lui est confié.

Il s'assure de la mise en cohérence du SI Métier avec les orientations, les modes de fonctionnement et les processus définis au niveau du Métier.

### 4- INTERACTIONS PROFESSIONNELLES

- Avec les utilisateurs et référents métiers
- Avec les prestataires et fournisseurs
- Avec le RSSI et le DPO du GHT afin de s'assurer du respect des règles de sécurité préconisées

### 5- DESCRIPTION DES ACTIVITES ET TACHES

#### EXPLOITATION :

- Supervise et administre les applications métiers
- Assure et supervise l'ordonnancement des différentes tâches d'exploitation (fonctionnelles et dans une moindre mesure techniques)
- Met en œuvre la politique de sécurité des applications gérées de manière à assurer :
  - La disponibilité des données
  - L'intégrité des données
  - La confidentialité des données
  - La traçabilité des données
- Gère les incidents liés aux applications
- Participe aux évolutions et migrations des applications
- Escalade si nécessaire les tickets non résolus aux entités compétentes et alerte les autres agents du Service Informatique en cas de suspicion d'escalade
- Alerte sa hiérarchie sur tout incident qui est « hors norme »
- Suit les tâches du secteur lui incombant
- Participe à la hotline (support téléphonique) et à l'astreinte informatique

#### QUALITÉ, SÉCURITÉ :

- Assure l'exploitation et la maintenance en conditions opérationnelles des applications métiers dont il a la charge
- En cas de situation perturbée, diffuse l'information nécessaire à l'exercice du métier
- Rédige et applique les documentations techniques et d'exploitation relatives à son secteur d'activité
- Participe au respect des procédures et d'assurance de qualité et de sécurité du SI

SUIVI :

- Assure une veille technologique sur l'état du marché pour ses secteurs d'activité
- Est force de proposition sur des choix technologiques/fonctionnels en cohérence avec le développement actuel et futur du système d'informations dans un souci d'amélioration de la productivité et de la prise en charge du patient
- Fournit les éléments nécessaires à l'encadrement pour valider les jalons (MOM, démarrage, VA, VSR)
- Signale toute dérive fonctionnelle, technique, temporelle du projet au chef de projet et/ou RSIO
- Fournit les éléments nécessaires aux arbitrages à réaliser par le RSIO : périmètre du projet, délais, ressources, objectifs, enjeux, contraintes, faisabilité et risques
- Participe à la gestion de crise avec l'encadrement lors de la survenue d'incident d'exploitation majeur sur l'ensemble des applications en production dont il a la charge et apporte un appui technique et fonctionnel

RELATIONS FOURNISSEURS :

- Entretien de bonnes relations avec les fournisseurs, en particulier les éditeurs de logiciels, sociétés de services et cabinets de conseil intervenant sur les applications métiers dont il a la charge

**6- COMPETENCES REQUISES**

Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)		
<b>A. PLANIFIER</b>	<p><b>A. 6. Conception des applications</b> Analyse, précise, actualise et met en place un modèle d'application en accord avec la politique SI et les besoins du client/de l'utilisateur. Sélectionne les options techniques les plus adéquates pour la conception d'applications en optimisant l'équilibre entre coûts et qualité. S'assure que tous les aspects tiennent en compte l'interopérabilité, l'utilisabilité et la sécurité. Identifie un cadre commun de référence pour faire valider les modèles par des utilisateurs représentatifs en se basant sur des modèles de développement (par exemple sur une approche itérative)</p>	<p><b>Niveau 2</b> Organise le plan d'ensemble de la conception de l'application.</p>
<b>B. DEVELOPPER</b>	<p><b>B. 3. Tests</b> Met au point et exécute des procédures systématiques de test sur des systèmes informatiques ou les exigences d'utilisabilité du client pour s'assurer de la conformité avec les spécifications de conception. S'assure que les nouveaux composants ou systèmes ou ceux mis à jour fonctionnent comme prévu. Garantit la conformité aux standards internes, externes, nationaux et internationaux : ce qui inclut les normes de santé, de sécurité, d'utilisabilité, de performance, de fiabilité et de compatibilité. Produit des documents et des rapports attestant des exigences de certification</p>	<p><b>Niveau 3</b> Mobilise une large gamme d'expertises pour mettre en œuvre l'ensemble du processus d'une campagne de test, incluant la mise en place de standards de pratiques internes.</p>
<b>B. DEVELOPPER</b>	<p><b>B. 5. Production de la documentation</b> Produit des documents décrivant les produits, services, composants et applications pour établir la conformité avec les besoins documentaires appropriés. Sélectionne le style et les moyens les plus appropriés pour les supports de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de documents. S'assure que les fonctions et caractéristiques sont correctement documentées. Vérifie que les documents existants sont valides et à jour.</p>	<p><b>Niveau 3</b> Gère le processus de support et est responsable du niveau de SLA validé. Planifie l'allocation des ressources pour obtenir les niveaux de service requis.</p>
<b>C. UTILISER</b>	<p><b>C. 3. Fourniture de service</b> Garantit une prestation de service en accord avec le niveau service (SLA) établi. Prend des mesures préventives pour assurer des applications et infrastructures informatiques stables et sécurisées afin d'éviter de potentielles interruptions de service, en tenant compte des problématiques de gestion de capacité et de sécurité des informations. Tient à jour la base de données des documents d'exploitation et enregistre tous les incidents de service dans un journal. Gère les outils de contrôle et de gestion (ex : les scripts, les procédures). Maintient les services du Système d'Information (SI) et prend des mesures préventives si nécessaire.</p>	<p><b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique les données de performance et communique ses résultats à des experts confirmés. Fait remonter les défaillances possibles en regard du niveau de service et des risques de sécurité.</p>

Compétences (Issues du référentiel européen des compétences numériques)		
C. UTILISER	<p><b>C. 4. Gestion des problèmes</b> Identifie l'origine des incidents et les résout. Adopte une démarche préventive pour éviter ou identifier les sources de problèmes informatiques. Met en place un système de gestion de connaissances basé sur la récurrence d'erreurs usuelles. Résout ou escalade les incidents. Optimise les performances des systèmes ou des composants.</p>	<p><b>Niveau 4</b> Dirige et est responsable de la totalité du processus complet de gestion des problèmes. Prévoit et garantit la disponibilité de ressources humaines bien formées, d'outils et d'équipements de diagnostic pour faire face à des incidents urgents.</p>
D. FACILITER	<p><b>D.11. Identification des besoins</b> Écoute attentivement les clients internes/externes, formule et clarifie leurs besoins. Gère les relations avec toutes les parties prenantes pour garantir que la solution est en ligne avec les exigences métier. Propose différentes solutions (par exemple « faire ou faire faire »), en effectuant des analyses contextuelles favorisant des systèmes centrés sur l'utilisateur. Conseille le client pour le choix d'une solution appropriée. Agit comme un défenseur de la solution choisie et s'engage dans sa mise en œuvre ou son processus de configuration.</p>	<p><b>Niveau 3</b> Établit des relations de confiance avec les clients et les aide à identifier leurs besoins.</p>
E. GERER	<p><b>E. 3. Gestion des Risques</b> Met en œuvre la gestion du risque dans les systèmes d'information en appliquant les politiques et procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Évalue les risques encourus par les activités de l'organisation, y compris ceux liés au web, au Cloud et aux ressources mobiles. Documente les risques possibles et les plans d'action pour les contrôler.</p>	<p><b>Niveau 2</b> Comprend et applique les principes de gestion des risques et recherche des solutions informatiques permettant de limiter les risques identifiés.</p>
E. GERER	<p><b>E. 6. Gestion de la qualité informatique</b> Met en œuvre une politique de qualité informatique destinée à maintenir et améliorer la mise à disposition de services et de produits. Planifie et définit des indicateurs pour gérer la qualité en accord avec la stratégie informatique. Vérifie la pertinence des indicateurs de qualité et suggère des recommandations pour orienter l'amélioration continue de la qualité.</p>	<p><b>Niveau 3</b> Évalue les indicateurs de performance et les processus de gestion de la qualité en accord avec la politique qualité TIC et propose des actions correctives.</p>
E. GERER	<p><b>E. 8. Gestion de la sécurité de l'information</b> Met en œuvre la politique de sécurité de l'information de l'entreprise. Contrôle et agit contre les intrusions, les fraudes et les violations ou fuites concernant la sécurité. Garantit l'analyse et la gestion des risques en matière de sécurité des données et de l'information. Passe en revue les incidents de sécurité, formule des recommandations concernant la stratégie et la politique de sécurité afin d'assurer l'amélioration continue des systèmes de sécurité.</p>	<p><b>Niveau 2</b> Analyse de manière systématique l'environnement pour identifier et définir les failles et les menaces. Consigne et fait remonter à ses supérieurs les non-conformités.</p>

## 7- INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Taux d'incidents traités dans les délais impartis
- Niveau de satisfaction des utilisateurs dans son activité d'assistance
- Qualité des qualifications et des bases de connaissances
- Nombre de préconisations d'actions préventives retenues
- Nombre de documents produits (dossier d'exploitation, procédures, erreurs connues...)

## 8- STATUT, CONDITIONS DE TRAVAIL ET PARCOURS PROFESSIONNEL

Statut : Technicien supérieur hospitalier - catégorie B de la fonction publique hospitalière

Conditions de travail dans le poste :

- A remplir par RH, 9h-17h15
- Contraintes particulières :
  - Participe aux astreintes informatiques

Formation et expérience :

- De formation supérieure Bac +2/3 en informatique
- Expérience d'environ 3 à 5 années dans un poste comparable au sein d'une DSIO ou d'une SSII
- Connaissance du milieu de la santé fortement appréciée