



<https://latribunelibre.com/emploi/referent-applicatif-identite-numerique-f-h-2>

## Référent Applicatif Identité Numérique F/H

### Description

Le référent applicatif H/F est responsable de la supervision, de la gestion et du support des applications spécifiques utilisées pour la distribution des cartes de séjour, d'identité ou à destination des professionnels et l'activation de l'identité numérique.

### Missions principales

#### Gestion des Applications

- Surveillance des performances : Surveiller le bon fonctionnement des applications et prendre des mesures correctives en cas de problème. Analyser, reproduire, investiguer les problèmes.

- Mises à jour et maintenance : Planifier et superviser les mises à jour, les correctifs et les

améliorations des applications.

- Gestion des incidents : Traiter les incidents applicatifs, coordonner avec les équipes support pour résoudre les problèmes rapidement.

#### Support des Agents et des Usagers

- Assistance : Fournir un support aux usagers, aux fonctionnaires et agents de l'état pour les questions relatives à la production des cartes de séjour ou cartes d'identité, l'activation et l'usage de l'identité numérique. Répondre à leurs questions, résoudre les problèmes. Prendre en charge le support et les demandes concernant la signature et les cachets électroniques délivrés aux entreprises.

- Formation : Former les agents sur l'utilisation des applications.

- Documentation, suivi et traçabilité : Créer et maintenir la documentation, incluant des guides, des procédures et des FAQ. Documenter les tickets d'incidents et maintenir une base de connaissance. Suivi des tickets.

#### Analyse et Optimisation

- Analyse des besoins : Monter en compétence sur l'ensemble des usages de l'identité numérique et des services de confiance. Comprendre l'écosystème de l'Administration et des partenaires.

Collaborer avec les agents et les parties prenantes pour comprendre les besoins et les traduire en spécifications.

**Organisme employeur**  
INFORCA SAM

**Type de poste**  
Temps plein

**Secteur**  
CONSEIL POUR LES AFFAIRES  
ET AUTRES CONSEILS DE  
GESTION

**Lieu du poste**  
France

**Salaire de base**  
50000 € - **Salaire de base**  
60000 €

**Date de publication**  
27 septembre 2024 à 09:02

**Valide jusqu'au**  
27.10.2024

– Optimisation : Identifier les opportunités d'amélioration des processus liés à l'utilisation des

applications et proposer des solutions.

– Coordination et Communication : Interface entre les équipes : Jouer le rôle de liaison entre les équipes métiers, les éditeurs / fournisseurs et les équipes de support. Remonter ou transmettre les incidents qui doivent l'être.

– Gestion des projets : Participer à la gestion des projets de déploiement ou de mise à jour des applications, en s'assurant que les objectifs, les délais et les budgets sont respectés.

– Gestion de crises : Assurer une approche pragmatique, rationnelle et coordonnée face aux

problèmes. Piloter la gestion de crise liée à une panne ou un dysfonctionnement.

### **Conformité et Sécurité**

– Conformité réglementaire : S'assurer que les applications respectent les réglementations et les standards de l'administration.

– Sécurité des applications : Travailler avec les équipes de sécurité pour garantir que les applications sont sécurisées.

### **Tests et Validation**

– Tests fonctionnels : Effectuer des tests fonctionnels pour s'assurer que les applications répondent aux spécifications et fonctionnent comme prévu.

– Validation des nouvelles versions : Participer à la validation des nouvelles versions des applications avant leur mise en production

**Contexte de réalisation** : Interventions diverses sur sites (applications, système, système embarqué...) Des interventions en horaires décalés (Heures Non Ouvrées) sont ponctuellement nécessaires (gestion de crise, d'urgence ou de déploiement en production).

### **Qualifications**

Vous avez acquis une solide expérience dans des rôles similaires (support applicatif, gestion des systèmes d'information, analyse fonctionnelle). L'expérience en gestion de projets informatiques et coordination d'équipes est un atout majeur.

Compétences Fonctionnelles : Bonne compréhension des processus métiers et des besoins. Capacité d'analyse, modélisation et de synthèse. Expérience en rédaction de spécifications fonctionnelles.

– Communication : Capacité à expliquer des concepts techniques à des agents non techniques. – Excellentes compétences interpersonnelles pour collaborer avec diverses équipes (Agents, fournisseurs, support).

Excellente maîtrise de la langue française (lu, écrit, parlé), Anglais apprécié.

- Analyse et Résolution de Problèmes : Capacité à analyser les problèmes complexes et à trouver des solutions efficaces.
- Compétences techniques : Avoir une vision technique des systèmes d'information et une appétence forte pour les nouveaux usages de dématérialisation / service en ligne / usages de l'identité numérique.
- Organisation et Gestion du Temps : Capacité à gérer plusieurs tâches et priorités simultanément. A cœur d'améliorer la réactivité vis-à-vis de nos interlocuteurs et de réduire le Time-To-Market.
- **Outils : Très bonnes connaissances des solutions Microsoft Office 365, connaissance des outils de ticketing Redmine, Gitlab et Jira.**