

# ASSISTANT FONCTIONNEL

## TYPES DE POSTES RATTACHÉS À L'EMPLOI :

- > **Chef de bureau SVP.**
- > **Assistant fonctionnel SVP.**
- > **Administrateur du portail OPTic.**
- > **Administrateur fonctionnel du SID.**
- > **Administrateur fonctionnel outils de gestion de projet et portefeuille projet.**
- > **Agent de contrôle des dossiers partenaires.**

## DÉFINITION SYNTHÉTIQUE DE L'EMPLOI\* :

En tant que référent « métier » d'une direction opérationnelle, apporter à l'utilisateur final une aide en matière d'utilisation de logiciels, en période de déploiement ou en régime de croisière, et contribuer à résoudre toute difficulté que celui-ci rencontre. À la jonction de la DSI (maître d'œuvre) et du client (direction, maîtrise d'ouvrage, utilisateurs), intervenir directement auprès des utilisateurs.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES\*\* :

- **Évaluation de la cohérence unitaire et globale des projets par les études et les conseils sur le périmètre fonctionnel pris en charge :**
  - > Veille technologique.
  - > Emission de recommandations sur les systèmes d'information (SI) dont il a la charge. Gestion des paramètres fonctionnels des outils.
  - > Modélisation des processus, des flux d'information et documentation fonctionnelle (dictionnaire de données, etc.).
  - > Filtrage et administration des accès
- **Participation à la coordination des projets impactant les SI.**
- **Anticipation et conduite du changement lors de l'installation de nouveaux logiciels bureautiques ou « métiers » :**
  - > Elaboration des processus et conception des solutions « métier ».
  - > Réalisation : mise en œuvre et recette (nouveaux logiciels ou des évolutions).
- **Accompagnement des utilisateurs lors de la mise en production, sur le terrain ou à distance.**
- **Capitalisation du partage des expériences par l'analyse des dysfonctionnements (retour d'expériences) et actions d'amélioration.**
- **Assistance et conseil auprès de l'utilisateur final :**
  - > Détection des utilisateurs en difficulté.
  - > Recensement et répercussions des améliorations fonctionnelles souhaitées.
  - > Conseil, information, formation aux utilisateurs.
  - > Intervention /support auprès des utilisateurs lors d'incidents.
  - > Synthèse et remontée des dysfonctionnements fonctionnels et attentes des utilisateurs.

## ACTIVITÉS SECONDAIRES :

## COMPÉTENCES REQUISES\*\*\* :

### savoirs

- **Connaissance :**
  - De l'outil informatique.
  - Des systèmes d'information utilisés par les clients internes.
  - Détaillée des processus « métiers ».
  - Détaillée du domaine fonctionnel couvert (réglementation, métiers).
  - Des techniques de gestion de projet.

### savoir-faire

- Agir en support aux utilisateurs : conseiller, assister et suivre les « métiers » dans leurs problématiques SI.
- Effectuer le déploiement et l'administration fonctionnelle de la solution.
- Rédiger des cahiers des charges de SI.
- Accompagner la conduite du changement et si besoin la formation.
- Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit.
- Réaliser une veille fonctionnelle : savoir évaluer les besoins à venir des « métiers » assistés.
- Animer des réunions et/ou formations.
- Rédiger des processus métiers et des procédures d'utilisation des SI associés.

### comportements professionnels

- Sens de l'organisation.
- Dynamique.
- Être force de proposition.
- Qualités relationnelles et pédagogiques.
- Esprit d'équipe et d'entreprise.
- Travail méthodique.
- Capacité d'adaptation.
- Curiosité tournée vers les nouvelles technologies.



## PARTICULARITÉS D'EXERCICE DE L'EMPLOI :

Possibilité d'horaires adaptés : pour couvrir les besoins d'assistance aux directions métiers et les pics d'activité liés aux phases « projet » ou contraintes « métier ».

## CONDITIONS D'ACCÈS À L'EMPLOI :

### Prérequis à l'emploi

Permis B.  
Bac à Bac + 3.  
Expérience « métier » appréciée.

### Formations nécessaires à l'emploi

## PROXIMITÉ AVEC D'AUTRES EMPLOIS :

Responsable de projet.

## EXEMPLE(S) DE PARCOURS DE CARRIÈRE :

### Possibilités d'emplois précédents

Chargé de contact clientèle.  
Chargé de l'exploitation commerciale.  
Technicien support utilisateur.

### Evolutions potentielles vers d'autres emplois

Responsable de système applicatif.  
Chargé de soutien des réseaux de vente.  
Formateur.  
Responsable qualité.

## TENDANCES D'ÉVOLUTIONS DE L'EMPLOI :

### Facteurs clés d'évolution à moyen terme

- Rapprochement possible entre l'emploi d'Administrateur fonctionnel et celui de Responsable qualité du métier.

### Conséquences sur les activités et les compétences

- Evolution de périmètres d'activités entre l'emploi d'assistant (les postes qui y sont rattachés) et l'Administrateur.
- Acquisition et développement de compétences « Qualité Métiers ».

*\*Définition synthétique de l'emploi : Il s'agit à la fois de la finalité, de la raison d'être et de la contribution attendue de l'emploi.*

*\*\* Activités principales : Il s'agit des principaux ensembles d'actions ou d'opérations qui permettent de réaliser la mission de l'emploi.*

*\*\*\*Compétences requises : Les compétences pour occuper un emploi de référence se déduisent des activités. C'est une combinaison de savoirs et de savoir-faire mobilisés en situation de travail et nécessaires à la réalisation des activités. Il est à noter que les compétences citées pour un emploi de référence sont des compétences cibles, leur niveau de maîtrise peut être différent en fonction du poste occupé dans cet emploi.*