# Fonction
# RESPONSABLE DE DOMAINE SI IV.B (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- RESPONSABLE DE DOMAINE SI IV.A (H/F)
- RESPONSABLE DE LA PLANIFICATION ET DES COUTS SI IV.A (H/F)
- DIRECTEUR SYSTEME D'INFORMATION IV.C (H/F)
- SYSTEME D INFORMATION - GROUPE B IV.B (H/F)
- RESPONSABLE DE DOMAINE SI IV.B (H/F)

## Raisons d'être

Coordonne et assure les nouveaux projets ainsi que les projets d'évolution, actions de maintenance en lien avec les demandes, les coûts, les délais validés avec le client
Propose, planifie et pilote les évolutions fonctionnelles et techniques sur son domaine
Effectue le suivi courant du SI de son domaine, notamment quant à la performance et à la qualité

## Missions

**1. Identifie et organise les évolutions nécessaires sur son domaine**

- Participe à l'optimisation des processus Métier (notamment en réalisant des audits et des études) ainsi qu'à celle du SI existant tant sur le plan fonctionnel que sur le plan technique (en s'appuyant sur les responsables informatiques de son domaine)
- Identifie et propose les évolutions fonctionnelles pertinentes et des potentiels d'amélioration fonctionnels et techniques, notamment sur la base des propositions qui lui sont transmises
- Veille à la cohérence globale de son domaine
- Etudie avec ses clients l'opportunité de nouvelles actions
- Etablit avec ses clients les priorités en matière de projets sur son domaine
- Contribue à l'élaboration des plans d'action de son domaine en s'assurant du respect de la stratégie et des enjeux Métier

**2. Pilote les actions en cours sur son domaine**

- Cadre les actions prévues au plan d'action, planifie les travaux à mener et en suit l'exécution
- Prépare et anime les instances de pilotage des projets
- Suit et/ou prend en charge le déroulement des actions en cours, aide à la résolution de points en suspens, veille à l'application des décisions prises dans les différents comités, identifie des risques de dérive et joue un rôle d'alerte si nécessaire…
- Propose, le cas échéant, des modifications d'objectifs (qualité, coût, délais) sur ses actions
- Est garant de la bonne fin de ses plans d'actions

**3. Prend en charge la gestion courante sur son domaine**

- Réalise le suivi du portefeuille budgétaire et la performance économique de son domaine
- Veille à la mise en œuvre des contrats de projet (engagement bipartite client/fournisseur) et des contrats de service
- Suit la qualité de service et la satisfaction des utilisateurs
- Identifie régulièrement les adhérences des projets et applications de son domaine avec d'autres domaines SI
- Organise la capitalisation de l'ensemble des connaissances sur son domaine et veille au bon niveau de formation et d'information des utilisateurs

## Compétences

### COMPORTEMENTALES

Culture du changement et de l'innovation
: Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y

compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Orientation stratégique

Comprendre les enjeux de son environnement et les impacts opérationnels au long terme de la stratégie de l'entreprise dans son quotidien. Savoir l'expliquer, lui donner du sens et l'intégrer dans son activité pour accroitre la performance globale de l'entreprise. Etre capable de définir des priorités à court et moyen terme, de les mettre en perspective et de les hiérarchiser en intégrant les éléments stratégiques de l'entreprise.

## Comportementales Socles

Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

## Efficacité professionnelle

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

## MANAGEMENT

Accompagner le développement professionnel

Identifier avec chaque membre de l'équipe, ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique....) Etre à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au travail. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant avec chacun un parcours de développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité. Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Déclic)

Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au coeur des activités de l'équipe. Comprendre et anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

Coopérer

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-ma-vie entre services, etc Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non

exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

Donner du sens

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable. Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance. Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe. Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.

Responsabiliser

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en oeuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

Reconnaitre

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

Promouvoir l'innovation

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boite à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuiding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

## Pilotage et gestion de l'activité

Analyse de la performance et rentabilité

Analyser la performance d'un projet à un instant t (analyse et contrôle des coûts, des données budgétaires réalisées vs prévisionnelles, du Cash Flow, analyse d'un compte de résultats, calcul de coûts unitaires, calcul de prix de revient...) et optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion prévisionnelle et estimation des coûts, scenarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).

## Projet

Conduite du changement

Accompagner les transformations induites par la mise en oeuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

Management de projet

Maitriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

## Techniques SI

Stratégie et gouvernance SI

Définir et aligner la stratégie et la gouvernance du SI conformément aux enjeux du Groupe. Les adapter en tenant compte des nouveaux événements issus des domaines juridiques, économiques, politiques, commerciaux, technologiques, environnementaux et sociaux/sociétaux.

Conception et promotion d'une solution conforme aux demandes du client

Construire le volet technique de l'offre de services tenant compte de la dimension numérique responsable et expliquer au client les choix effectués.

Evaluation des processus du SI et proposition d'amélioration

Diagnostiquer et auditer les processus SI afin de les adapter au contexte. Lancer et piloter un projet,

mettre en production et superviser des applications.

Qualification du risque Métier associé à une solution

Savoir qualifier le risque métier d'une solution à travers : - PCA (Plan de continuité d'activité). - PRA (Plan de reprise d'activité). - Réversibilité des contrats

Cartographie, principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative

Maîtriser la cartographie, les principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative : - Cartographies : fonctionnelles, applicatives, de flux, de référentiel et d'utilisateurs - Couverture fonctionnelle d'un domaine Métier et des éléments communs aux autres domaines - Référentiels de données et applications partagées par plusieurs domaines

Pilotage des activités

Maîtriser la gestion des flux et des volumes d'activité en fonction des ressources matérielles et humaines disponibles, capacity planning. . .

# Prérequis

- La complexité et la rapidité d'évolution des SI, aussi bien sur le plan fonctionnel que technique, rendent de plus en plus délicate la tâche du Responsable de domaine SI
- Le Responsable de domaine SI a une expérience des projets côté MOA et/ou côté MOE

## Famille

## Filière

## Métier

### Répartition des effectifs

- Banque postale
- Groupe - siege
- Services-Courrier-Colis
- Bgpn reseau
- Bgpn numerique

### Effectif de la fonction

De 50 à 99