

Référentiel - 10 compétences RUN / Responsable applicatif

Objectif du document : - Structurer une doctrine personnelle de pilotage RUN / applicatif. - Stabiliser le discours commercial et opérationnel. - Servir de support de progression et de transmission.

Compétence #1 – Lecture rapide de la criticité d'un RUN

Objectif

Identifier rapidement les zones de fragilité d'un système critique afin de prioriser les actions de stabilisation.

Méthode (mémo : H-D-O-R-M)

- **H – Humain** : dépendance à une ou deux personnes clés ? - **D – Documentation** : existante, accessible, partagée ? - **O – Onboarding** : capacité à intégrer rapidement un nouveau profil ? - **R – Robustesse** : comportement après mise en production / incident ? - **M – Métier** : impact réel d'un arrêt (P1, perte d'activité, image) ?

Questions terrain

- Qui peut réellement faire redémarrer le système ? - Où est la connaissance ? - Que se passe-t-il si cette personne est absente ? - Que se passe-t-il après un changement ? - Quel est l'impact métier réel ?

Valeur apportée

Lecture rapide, priorisation pragmatique, réduction du risque opérationnel.

Compétence #2 – Qualification rapide d'un besoin réel

Objectif

Distinguer un vrai besoin opérationnel d'un simple intérêt ou d'un bruit commercial.

Axes de qualification (mémo : P-T-Q-P-D)

- **P – Pourquoi** : origine du besoin (départ, surcharge, incident, projet bloqué) - **T – Tension** : tension métier, technique, organisationnelle, politique - **Q – Que se passe-t-il si on ne fait rien ?** : risque, blocage, fatigue, image - **P – Profil attendu** : autonomie, séniiorité, capacité à transmettre - **D – Décideur** : qui arbitre réellement ?

Questions terrain rapides

- Qu'est-ce qui fait mal aujourd'hui concrètement ? - Qu'est-ce qui se passe si rien ne change ? - Qui décide réellement ?

Compétence #3 – Cartographie simple des périmètres

Objectif

Comprendre rapidement le périmètre réel d'un système : applications, flux, interfaces, dépendances techniques et organisationnelles.

Éléments à cartographier

- Applications cœur / périphériques - Interfaces (AS400 ↔ Windows, AS400 ↔ SaaS, partenaires, FTP, API, middleware)
- Données critiques - Batchs / traitements nocturnes - Points de fragilité connus

Questions terrain

- Quels sont les systèmes réellement critiques ?
- Quels flux bloquent le métier en cas de panne ?
- Où sont les dépendances externes ?
- Quels sont les points historiques d'incident ?

Valeur apportée

Vision claire, réduction de l'angle mort, base de priorisation.

Compétence #4 – Priorisation pragmatique

Objectif

Sortir de l'urgence permanente et concentrer l'énergie sur ce qui protège réellement le RUN.

Critères de priorisation

- Impact métier réel
- Risque opérationnel
- Dépendance humaine
- Effort vs gain
- Effet stabilisateur

Questions terrain

- Qu'est-ce qui bloque réellement le métier ?
- Qu'est-ce qui réduit le risque rapidement ?
- Qu'est-ce qui peut attendre sans danger ?

Valeur apportée

Réduction du stress, efficacité collective, arbitrage clair.

Compétence #5 – Sécurisation de la dépendance humaine

Objectif

Réduire la dépendance à quelques personnes clés pour sécuriser la continuité.

Leviers

- Binôme - Formalisation des savoirs
- Rotation contrôlée
- Backups humains
- Identification des points de fragilité

Questions terrain

- Qui est indispensable aujourd'hui ?
- Que se passe-t-il si cette personne s'absente ?
- Qui peut reprendre sans risque ?

Valeur apportée

Résilience organisationnelle, diminution du risque humain.

Compétence #6 – Transmission et capitalisation du savoir

Objectif

Sortir la connaissance des têtes pour la rendre accessible et transmissible.

Actions clés

- Documentation utile (pas théorique) - Classement et accessibilité - Standardisation minimale - Mise à jour régulière

Questions terrain

- Où est stockée la connaissance ? - Est-elle compréhensible par un nouvel arrivant ? - Qui la maintient à jour ?

Valeur apportée

Sécurisation long terme, onboarding accéléré.

Compétence #7 – Stabilisation post-MEP et gestion des incidents

Objectif

Réduire l'instabilité après changement et fiabiliser l'exploitation.

Axes

- Analyse des incidents récurrents - Boucle de retour d'expérience - Amélioration continue - Coordination des acteurs

Questions terrain

- Quels incidents reviennent le plus souvent ? - Où sont les causes racines ? - Comment éviter la répétition ?

Valeur apportée

Stabilité progressive, baisse de la pression opérationnelle.

Compétence #8 – Interface métier / IT / organisation

Objectif

Aligner les attentes métier, les contraintes techniques et la réalité organisationnelle.

Rôle

- Traduction des enjeux métier - Clarification des contraintes IT - Arbitrage pragmatique - Prévention des conflits

Questions terrain

- Qu'attend réellement le métier ? - Qu'est-ce qui est techniquement possible ? - Où sont les incompréhensions ?

Valeur apportée

Fluidité des échanges, réduction des tensions.

Compétence #9 – Pilotage du risque et du cadre contractuel

Objectif

Sécuriser juridiquement et économiquement les engagements.

Principes

- Obligation de moyens - Responsabilité plafonnée - Exclusion des dommages indirects - Préavis clair - Cadre contractuel simple et lisible

Questions terrain

- Quel est mon risque réel ? - Que suis-je prêt à assumer ? - Où sont les zones de flou contractuel ?

Valeur apportée

Protection de la structure, pérennité.

Compétence #10 – Posture de partenaire opérationnel long terme

Objectif

Construire une relation de confiance durable avec les clients et les équipes.

Posture

- Responsabilité - Transparence - Pragmatisme - Temps long - Stabilité

Questions terrain

- Suis-je perçu comme un partenaire ou un fournisseur ? - Est-ce que je crée de la valeur durable ? - Est-ce que je protège le système ?

Valeur apportée

Crédibilité, récurrence, stabilité commerciale.