

Référentiel – 10 Compétences du Commercial RUN / Futur Responsable Applicatif

Objectif du document

Ce référentiel formalise un socle de compétences permettant à un professionnel orienté RUN / systèmes critiques de : - qualifier rapidement la criticité d'un SI, - sécuriser la continuité opérationnelle, - piloter les risques humains, techniques et contractuels, - créer une relation durable avec les décideurs.

Il s'adresse à un profil hybride : commercial senior, pilotage opérationnel, futur responsable applicatif ou transverse RUN.

1. Lecture rapide de la criticité d'un RUN / SI legacy

Finalité

Évaluer rapidement le niveau réel de fragilité d'un système en production.

Axes d'analyse

- **Dépendance humaine** : concentration du savoir sur une ou deux personnes.
- **Transmission / documentation** : accessibilité, qualité, actualisation.
- **Onboarding** : vitesse d'autonomie d'un nouvel arrivant.
- **Robustesse post-changement** : stabilité après mise en production.
- **Impact métier** : conséquences concrètes d'un arrêt.

Livrable implicite

Cartographie simple du risque opérationnel.

2. Qualification opérationnelle d'un besoin réel

Finalité

Distinguer un besoin stratégique d'un simple confort ou bruit organisationnel.

Axes d'analyse

- Origine du besoin (incident, départ, surcharge, transformation).
- Niveau de tension (technique, humaine, politique, métier).
- Conséquence de l'inaction.
- Profil réellement attendu.
- Décideur réel.

Risque évité

Surqualifier ou mal cibler une mission.

3. Cartographie simplifiée d'un périmètre applicatif

Finalité

Comprendre rapidement un système complexe.

Axes

- Applications cœur.
- Interfaces et flux.
- Batches et dépendances.
- Points de fragilité.

Valeur

Visualisation claire des zones critiques.

4. Priorisation pragmatique

Finalité

Sortir de l'urgence permanente.

Critères

- Impact métier.
- Risque opérationnel.
- Effort / gain.
- Dépendance humaine.

Valeur

Restauration de la lisibilité décisionnelle.

5. Sécurisation de la dépendance humaine

Finalité

Réduire les risques liés aux personnes clés.

Leviers

- Binômeage.
 - Documentation.
 - Rotation des responsabilités.
 - Backups opérationnels.
-

6. Transmission et capitalisation du savoir

Finalité

Transformer le savoir implicite en actif collectif.

Leviers

- Documentation utile.
 - Formation croisée.
 - Structuration du savoir.
-

7. Stabilisation post-MEP et gestion des incidents

Finalité

Éviter la dérive chronique du RUN.

Leviers

- Analyse de cause racine.
 - Boucles d'amélioration.
 - Standardisation des procédures.
-

8. Interface métier / IT / organisation

Finalité

Aligner les enjeux techniques et métiers.

Rôle

- Traduction.
 - Arbitrage.
 - Pédagogie.
-

9. Pilotage du risque et du cadre contractuel

Finalité

Sécuriser juridiquement et financièrement les engagements.

Notions clés

- Obligation de moyens.
- Responsabilité plafonnée.

- Exclusion des dommages indirects.
 - Préavis.
 - Lisibilité contractuelle.
-

10. Posture de partenaire opérationnel long terme

Finalité

Construire une relation durable.

Valeurs

- Responsabilité.
 - Transparence.
 - Stabilité.
 - Vision long terme.
-

Ce référentiel constitue une base évolutive et peut être enrichi par des retours terrain.