



# Administrateur-trice fonctionnel-le de système applicatif F/H

Médecins Sans Frontières, association médicale humanitaire internationale créée en 1971, apporte une assistance médicale à des populations dont la vie est menacée : principalement en cas de conflits armés, mais aussi d'épidémies, de pandémies, de catastrophes naturelles ou encore d'exclusion des soins. La section française est présente dans une trentaine de pays.

Dans le cadre d'une création temporaire de poste, nous recherchons un-e **Administrateur-trice fonctionnel-le de système applicatif**.

## **Mission**

Le/la administrateur-trice fonctionnel-le de système applicatif LIGO effectue le support applicatif de niveau 1 pour l'ensemble des tickets créés par les utilisateurs. Il/elle répond aux questions des différents utilisateurs, apporte une première analyse sur les demandes d'évolution et de correctifs remontés par les métiers puis les transmet au comité.

Il/elle peut être amené à donner des formations sur les outils et à réaliser des actions de coaching auprès des utilisateurs.

Il/elle possède une expertise métier sur un ou plusieurs modules des applications (Recrutement, HCM, Absences, Suivre des temps...). A cet effet, il/elle est garant du bon paramétrage de son/ses module/s. Il/elle participe aux différents projets d'évolution des outils en tant qu'expert-e métier sur son domaine de compétences.

Il/elle contribue à l'accompagnement des autres entités MSF amenées à implémenter l'outil LIGO (réponse aux questions, explication des règles de paramétrage, ...)

## **Principales responsabilités :**

Sous la responsabilité hiérarchique du Product Owner.

## **Support de niveau 1 aux métiers et relatif aux questions relevantes de ses streams**

- Assure la gestion des tickets de niveau 1 : réceptionne, analyse, et apporte une réponse appropriée aux demandes d'assistance des utilisateurs LIGO. Dispose d'une maîtrise globale de 1<sup>er</sup> niveau de l'application LIGO RH.
- Analyse, évalue, qualifie les demandes d'assistance des utilisateurs LIGO via l'outil de ticketing Freshdesk, assigne les tickets de niveaux 2 et 3 aux bons interlocuteurs de l'équipe LIGO.
- Réceptionne, analyse puis qualifie les incidents et demandes d'évolution remontés par les utilisateurs RH ou finaux, les transmet à la Responsable Processus et Outils Métier pour prise en compte dans l'outil de suivi des demandes Redmine.
- Gère le support applicatif de niveaux de son périmètre : est le référent fonctionnel des Assistantes de Département et des Managers du Siège, de l'équipe Recrutement, de la Cellule EAMA, de la Staff Health Unit, du Casier des Départs.
- Remonte les besoins en support de niveau 3 aux Responsables de Système Applicatif, à l'Architecte Métiers ou à la Responsable Processus et Outils Métier
- Dispense des formations ad hoc aux utilisateurs RH, en concertation avec le responsable formation et change management.

## **Participation à la maintenance corrective et évolutive de LIGO**

- Contribue à l'analyse des demandes d'évolution et à l'évaluation de leur faisabilité, et rédige les cahiers des charges fonctionnels.
- Réalise les campagnes de tests de non-régression annuelles (release des nouvelles fonctionnalités mises à disposition tous les 6 mois par l'éditeur, démarrage de gros projets, etc...). et s'assure de l'absence de régression et de la mise à jour de la documentation utilisateurs.
- En lien avec les Responsables de Systèmes Applicatifs, l'Architecte Métier ou la Responsable Processus et Outils Métier, créer les tickets à destination de la TMA dans l'outil JIRA et paramètre les demandes faisant partie de son domaine fonctionnel et de ses compétences techniques.
- En lien avec les Responsables de Systèmes Applicatifs, l'Architecte Métier ou la Responsable Processus et Outils Métier réalise la recette fonctionnelle (tests en tant qu'utilisateur) des paramétrages/développements réalisés par des prestataires externes (TMA).
- Rédige les cahiers des charges fonctionnels.
- Communique aux équipes des utilisateurs les avancements du projet SIRH.
- Rédige les manuels utilisateurs et procédures RH, met à jour les FAQs et supports en ligne le cas échéant.

## **Participe aux projets d'ajout de nouvelles entités MSF :**

- Conseille et accompagne les autres entités MSF sur les modalités de paramétrage des différents modules sous sa responsabilité.
- Est garant du bon fonctionnement des modules applicatifs sous sa responsabilité en intégrant les contraintes des différentes entités MSF qui les utilisent.

## Compétences professionnelles

### Expérience / formation :

- Une expérience au siège de MSF est indispensable.
- Une expérience au sein du département RH dans un des services GRH Siège, Recrutement, Assistante de Département est un atout.
- Une bonne connaissance des outils RH est demandée.

**Langues :** Français C1, Anglais B2

### Aptitudes :

- Leadership et force de proposition
- Qualités d'écoute et de formalisation
- Qualités d'analyse, de synthèse et réactivité face aux problèmes
- Aptitude à coopérer, sens de la négociation, capacité de décision
- Aptitude à s'approprier des connaissances de processus existants et d'identifier des besoins en dehors de sa propre zone de confort fonctionnelle, tout en se basant sur l'expérience des utilisateurs

### Qualités requises

- Pragmatisme et diplomatie
- Pédagogie
- Résistance au Stress

### Spécificités du poste

CDD de 9 mois à temps plein, basé à Paris. Possibilité de télétravail selon les règles en vigueur chez MSF (2 jours/semaine).

**Poste à pourvoir :** Février 2025

*Notre souhait est de promouvoir l'inclusion et la diversité. Nous souhaitons également améliorer la représentation des personnes en situation de handicap au sein de nos effectifs.*

**Type de contrat :** CDD

**Durée du contrat :** 9 mois

**Salaire (€) :** 43,5K€ brut annuel sur 13 mois

### Avantages

- Tickets Restaurant valeur faciale 11 € pris en charge à 60% par MSF
- Mutuelle 100%
- Frais de transport à 50%
- 22 jours de RTT par an

**Date limite de dépôt des candidatures :** 24/01/2025