

Responsable Support Applicatif

Job ID

REQ-10047996

Jun 30, 2025

France

Summary

Nous recherchons un(e) Responsable Opérations Outils & Canaux Digitaux qui sera responsable de superviser la maintenance et administration des outils & canaux digitaux (gestion des accès, gestion des licences, administration des listes de valeurs,...), garantissant la qualité du service offert aux utilisateurs.

About the Role

Responsabilités :

- Manager une équipe d'administrateurs outils & Canaux composée de 5 personnes (3 internes et 2 externes). Assurer l'assignation de leurs tâches et leur priorisation. Travailler sur le développement des collaborateurs.
- Garantir la mise en place de services opérationnelles pour assurer la satisfaction de nos clients interne en lien avec leur utilisation de nos outils & canaux digitaux.
- Supervision de la gestion des demandes et des incidents, assurant une documentation et une communication adéquates.
- Maintien de la qualité documentaire, y compris la création et la maintenance des procédures liées au support utilisateur.
- Pilotage des releases/évolutions en collaboration avec le Product Owner (P.O).
- Surveillance de la qualité des données et mise en place des communications aux utilisateurs.
- Développement de programmes de formation pour les utilisateurs et l'équipe de support.
- Gestion des demandes relatives à la Data Privacy, aux réglementations et aux audits.
- Optimisation des processus liés aux outils et canaux digitaux pour l'amélioration constante des services offerts.
- Supervision de la relation avec les prestataires externes, l'évaluation de leurs services et la gestion des contrats.

Prérequis indispensables :

- École d'ingénieur, Ou Bac+5 IT ou équivalent
- + 2 ans d'expérience en gestion d'outils ou de canaux digitaux
- +2 ans d'expérience sur le support utilisateurs
- Expérience souhaitée en management d'équipe
- Expérience de conduite de projets infrastructure et data complexes

Exigences souhaitables :

- Certification ITIL
- Capacité de simplification & de vulgarisation des sujets IT

Pourquoi Novartis : Notre objectif est de réimaginer la médecine pour améliorer et prolonger la vie des patients et notre vision est de devenir l'entreprise de médicaments la plus appréciée et la plus fiable au monde. Comment pouvons-nous y parvenir ? Avec nos collaborateurs. Ce sont nos collaborateurs qui nous poussent chaque jour à réaliser nos ambitions. Participez à cette mission et rejoignez-nous ! Pour en savoir plus, cliquez ici : <https://www.novartis.com/fr-fr/emploi/culture-dentreprise>

Vos avantages en rejoignant Novartis :

- Rémunération attractive
- Une prime annuelle
- Un focus sur votre développement de carrière
- Une démarche Qualité de Vie au Travail vous permettant de proposer des améliorations pour votre quotidien
- Une attention particulière portée à votre équilibre vie pro / personnelle avec des dispositifs comme le télétravail, le temps réduit annualisé ou le congé parentalité
- Une couverture sociale avancée pour vous et vos proches
- 27 jours de congés payés & au moins 14 jours de RTT par an
- Différents programmes de reconnaissance des employés

Engagement envers la diversité et l'inclusion / EEO : Novartis s'engage à créer un environnement de travail exceptionnel et inclusif et des équipes diversifiées représentatives des patients et des communautés que nous servons.

Rejoignez notre réseau Novartis: si ce poste ne correspond pas à votre expérience ou à vos objectifs de carrière mais que vous souhaitez en savoir davantage sur Novartis et nos opportunités de carrière, rejoignez le réseau Novartis ici: <https://talentnetwork.novartis.com/network>

Why Novartis: Helping people with disease and their families takes more than innovative science. It takes a community of smart, passionate people like you. Collaborating, supporting and inspiring each other. Combining to achieve breakthroughs that change patients' lives. Ready to create a brighter future together? <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>

Join our Novartis Network: Not the right Novartis role for you? Sign up to our talent community to stay connected and learn about suitable career opportunities as soon as they come up: <https://talentnetwork.novartis.com/network>

Benefits and Rewards: Read our handbook to learn about all the ways we'll help you thrive personally and

professionally: <https://www.novartis.com/careers/benefits-rewards>

Division

International

Business Unit

Universal Hierarchy Node

Location

France

Site

Paris Headquarter (Novartis Pharma S.A.S.)

Company / Legal Entity

FR12 (FCRS = FR012) Novartis Pharma S.A.S.

Functional Area

Technology Transformation

Job Type

Full time

Employment Type

Regular

Shift Work

No

[Apply to Job](#)

Job ID

REQ-10047996

Responsable Support Applicatif

[Apply to Job](#)

Source URL: <https://prod1.id.novartis.com/id-en/careers/career-search/job/details/req-10047996-responsable-support-applicatif>

List of links present in page

1. <https://www.novartis.com/fr-fr/emploi/culture-dentreprise>
2. <https://talentnetwork.novartis.com/network>
3. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
4. <https://talentnetwork.novartis.com/network>
5. <https://www.novartis.com/careers/benefits-rewards>
6. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/en-US/Novartis_Careers/job/Paris-Headquarter-Novartis-Pharma-SAS/RESPONSABLE-OPERATIONS-OUTILS---CANAUX-DIGITAUX-H-F_REQ-10047996
7. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/en-US/Novartis_Careers/job/Paris-Headquarter-Novartis-Pharma-SAS/RESPONSABLE-OPERATIONS-OUTILS---CANAUX-DIGITAUX-H-F_REQ-10047996