

# Responsable des logiciels Métiers

## Famille d'activités professionnelles spécifique aux CROUS: Service numérique

Référence dans les emplois ITRF

**BAP E**

**Emploi type :** Technicien(ne) d'exploitation d'assistance et de traitement de l'information (E4X41)

### Technicien

Le Crous de Bourgogne-Franche-Comté est le fruit de la fusion des Crous de Besançon et Dijon en 2019.

Il est composé de trois sites : Besançon, Dijon et Belfort/Montbéliard ainsi que deux antennes : Le Creusot et Vesoul. Il compte un effectif de 604 personnels fonctionnaires et contractuels.

Le Crous est l'opérateur institutionnel dans le domaine de la vie étudiante. Ce domaine d'activité recouvre la restauration, l'hébergement, les aides financières directes (bourses sur critères sociaux) et les aides spécifiques, l'action sociale, les actions culturelles.

La Sous-direction du Numérique composé de 10 personnes assure :

- Le maintien des infrastructures informatiques
- L'accompagnement et le suivi des logiciels à usage administratif et des applications nationales.
- La Mise en œuvre des technologies du numérique

#### Mission

Accompagner le changement auprès des structures. Vérifier la pertinence des systèmes d'information du domaine métier

Assurer le suivi des applications métiers et le paramétrage fonctionnelle. Former les usagers des applications métiers. Réaliser des fiches de procédure. Prendre en charge le traitement des données et leur exploitation, l'assistance aux utilisateurs et la résolution des incidents.

#### Activités principales :

- Contrôler le bon fonctionnement des applications du domaine et remonter les demandes d'évolution
- Mutualiser les bonnes pratiques en matière d'utilisation du système d'information du domaine
- Anticiper les changements et leurs impacts métiers sur le SI et en assurer la promotion par des actions de conseil et de communication
- Analyser la qualité des services rendus aux utilisateurs ; mettre en place des indicateurs de suivi d'activité
- Assister et conseiller les utilisateurs en matière d'usage de leurs applications métiers

- Suivre outils de production et/ou des applicatifs
- Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs
- Mettre en place des actions de formation spécifiques à destination des utilisateurs
- Rédiger des comptes rendu d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures
- Analyser et produire des indicateurs de production

**Compétences attendues (notamment pour le recrutement et l'affectation dans le réseau des oeuvres):**

Applications métiers (connaissance approfondie)  
 Systèmes d'information (connaissance générale)  
 Techniques d'élaboration de documents  
 Techniques de communication  
 Diagnostic et résolution de problèmes  
 Systèmes de gestion de base de données (notion de base)

**Savoir-faire :**

Savoir gérer son activité dans un calendrier et un cadre de gestion complexe  
 Savoir rendre compte  
 Communiquer et faire preuve de pédagogie  
 Mettre en œuvre des procédures et des règles  
 Travailler en équipe  
 Utiliser les logiciels spécifiques à l'activité  
 Gérer les situations d'urgence  
 Savoir planifier et respecter des délais

**Savoir être :**

Rigueur / Fiabilité  
 Sens de l'organisation  
 Capacité d'écoute  
 Sens relationnel

**Site:**

Services centraux Besançon

**Structures habituelles d'affectation :**

Sous-direction du Numérique

**Rattachement administratif et fonctionnel :**

Le responsable du service numérique