

Direction de l'administration, des finances, des systèmes d'information et de la comptabilité (DAFSIC)

Consultant support aux utilisateurs des portails de subvention (H/F) - CDI ou contrat de détachement pour les titulaires de la FP

Au sein de la Direction de l'Administration, des Finances, des Systèmes d'Information et de la Comptabilité (DAFSIC), placé sous la responsabilité du responsable support en charge de cette activité, le consultant support H/F mène les missions suivantes :

Publié le 23 septembre 2021

[POSTULER EN LIGNE](#)

L'ANRU est engagée dans une refonte de son système d'information relatif à la gestion des programmes de rénovation urbaine (projet IODA), dont l'objectif est l'instruction du cycle de vie des dossiers de subvention. Au 01/01/2021, une version 3 de l'outil a été déployée auprès des utilisateurs, cette version correspond à une année de développement et rend indispensable le renfort de l'activité de support qui va s'intensifier, c'est pourquoi, un consultant support H/F est recherché.

Missions principales :

Support aux utilisateurs sur les outils métiers de l'ANRU

- Réception des demandes de support des outils métiers dont il a la charge
- Analyse, diagnostic et recueil des informations nécessaires au traitement de la demande
- Traitement de la demande dans le cadre du support de niveau 1 et 2 de l'ANRU
 - En cas d'incident, qualification de celui-ci et escalade vers l'équipe technique
 - Redirection des questions métiers vers les services compétents
 - Préconisation d'une solution ou solution de contournement

En complément de ces activités, le consultant support pourra être amené à rédiger des modes opératoires sur des actions régulièrement menées soit à destination des membres de l'équipe ou auprès des utilisateurs.

Recette des patches et nouvelles versions avant mise en production

En complément de l'activité de support, le consultant support aura pour mission de vérifier la qualité des livraisons des nouvelles versions de l'outil à travers des opérations de recette. Les activités à mener sont les suivantes :

- Dans le cadre des patches correctifs livrés régulièrement
 - Recette des patches correctifs pour décision de mise en production
 - Fermeture des tickets de support en relation avec le patch
- Dans le cadre de la recette des nouvelles versions
 - Prise de connaissance du domaine à tester
 - Exécution des recettes outil

Compétences requises et profil attendu :

- Intérêt pour les sujets métiers indispensables pour favoriser la compréhension, l'échange

URL de la page : <https://www.anru.fr/offres-emploi/consultant-support-aux-utilisateurs-des-portails-de-subvention-hf-cdi-ou-contrat-de>

et le partage avec les utilisateurs ou les Directions internes de l'ANRU

- › Capacité rédactionnelle, aisance orale dans le cadre du dialogue avec les utilisateurs
- › Sens du travail en équipe et du service rendu aux utilisateurs
- › Capacité d'écoute, d'empathie et de pédagogie vis-à-vis des utilisateurs
- › Capacité à formaliser clairement et précisément un problème, collecter l'ensemble des données permettant son traitement
- › Capacité d'analyse d'un problème utilisateur et du comportement d'un outil informatique
- › Aptitude à proposer des solutions en réponse aux difficultés rencontrées

Compétences techniques :

- › Compréhension de la logique informatique et capacité à lire une spécification fonctionnelle
- › Compréhension des modèles de données (MCD/MPD)
- › Accès aux tables, requêtes SQL
- › Capacité de dialogue avec des informaticiens

Formation supérieure Bac + 2 ou expérience significative dans un poste similaire.

Le candidat justifie un parcours professionnel dans le monde du support aux utilisateurs sur des logiciels métiers (exemple : finance, RH).



L'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine

Etablissement Public de l'Etat à caractère Industriel et Commercial (EPIC) d'environ 130 personnes, créé en 2004, l'ANRU accompagne la mise en œuvre des programmes nationaux de renouvellement urbain avec pour objectif la rénovation et transformation des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Acteur majeur et essentiel à l'évolution de l'habitat dans ces

quartiers, elle est également chargée de la mise en œuvre d'autres programmes nationaux et européens, comme les programmes et actions d'investissement d'avenir, PNRQAD, URBACT et ASToN.