



**ACADÉMIE  
DE MONTPELLIER**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**CONCOURS ITRF 2022**

## **Expert-e Support & Services**

**Corps** : Ingénieur d'études

**Catégorie** : A – EXTERNE

**Emploi type** : BAP E / **E2A42**- Responsable Assistance Support

**Etablissement** : Rectorat de l'académie de Montpellier

**Lieu d'exercice** : DS2I, 58 Avenue Marie de Montpellier, 34000 Montpellier

**Position dans la structure** : Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation (DS2I), Bureau des Missions Nationales (BDMN)

### **Contexte :**

La DS2I a pour missions de participer à la définition de la politique des systèmes d'information et à sa mise en œuvre dans tous les domaines traités par le rectorat, et plus particulièrement :

- de faire l'aide à maîtrise d'ouvrage pour les épauler dans la définition de leurs besoins et à la mise en œuvre des solutions,
- de participer aux projets de développement du numérique éducatif dans l'académie,
- de proposer et gérer des outils d'aide au pilotage et de communication,
- d'assurer l'assistance aux utilisateurs (y compris les EPLE et les écoles),
- d'héberger des applications locales ou nationales (environ 150) et de les maintenir en conditions opérationnelles,
- de gérer les parcs applicatifs du rectorat, des DSDEN, des IEN et des CIO d'états.

Elle est composée de 3 bureaux :

- le Bureau du Suivi des Systèmes d'information (BSSI),
- le Bureau des Infrastructures et de l'Hébergement d'Applications (BIHA),
- le Bureau des Missions Nationales (BDMN).

Le **bureau des missions nationales** est chargé de développer, qualifier, diffuser et exploiter des applications nationales de son domaine. Le bureau des missions nationales a pour autorité hiérarchique la responsable de la Direction des Systèmes d'Informations et de l'Innovation (DS2I) où il est hébergé et pour autorité fonctionnelle la direction du numérique pour l'éducation (DNE) du ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse (MENJ).

La personne recrutée évoluera au sein de l'équipe **CS2/MF<sup>2</sup>** du bureau des missions nationales (**MF<sup>2</sup>** : Modernisation de la Fonction Financière, **C2S** : Centre de Services). L'équipe **C2S/MF<sup>2</sup>** est une équipe **pluridisciplinaire** qui assure les métiers de qualification d'applications, de support et services aux utilisateurs, de maintien en conditions opérationnelles d'applications, de formation et de conduite du changement.

**Mission principale** : l'expert-e support & services devra assurer des activités de support assistance auprès des utilisateurs et bénéficiaires du C2S/MF<sup>2</sup> (gestion des demandes, résolution des incidents etc.). Il sera également amené à participer au projet national de rénovation de l'assistance utilisateur en contribuant à la mise en place et aux déploiements de nouveaux outils d'assistance (Portail utilisateur, Tchats communautaires Chatbot ...). Il contribuera à l'amélioration de la performance de l'équipe C2S/MF<sup>2</sup> en participant aux rituels de l'équipe Agile. Il pourra évoluer ou participer aux autres missions/activités de l'équipe CS2/MF<sup>2</sup> en lien avec les activités de support et services, à savoir :

- *L'animation de réseaux communautaires,*
- *Le pilotage du dispositif de support & Services,*
- *La réalisation d'activités d'accompagnement au changement et de mise en place de dispositifs de formation.*

Il sera attendu également de la polyvalence de la part de l'ingénieur recruté qui pourra être amené à contribuer aux autres activités / métiers exercés au sein du C2S (Qualification des applications, formation des utilisateurs, maintien en conditions opérationnelle du SI par ex.).

#### **Environnement de travail et interlocuteurs :**

- Ministère de l'éducation Nationale : Direction du Numérique Educatif (DNE)
- Correspondants académiques, Réseaux experts, équipes projets académiques MF<sup>2</sup> (EP@C)
- Autres équipes nationales : pôles de compétences ou centre de responsabilités techniques (CRT)
- Fournisseurs : prestataires externes (SSII) pour la sous-traitance totale ou partielle de la réalisation
- Les intervenants d'autres ministères comme la DGFIP.

#### **Contexte organisationnel :**

- L'équipe **CS2/MF<sup>2</sup>** est une équipe organisée autour d'un mode de fonctionnement basé sur **l'approche des méthodes agile** avec une orientation DevOps. Ces méthodes visent à favoriser la mise en synergie des équipes et contribuent à développer une plus grande autonomie des agents dans l'organisation de leurs activités. Une des finalités est de conjuguer performance du service et qualité de vie au travail.
- **Le programme MF<sup>2</sup>** est un projet stratégique porté par la direction des affaires financières du MENJ (DAF). Il a pour objectif premier le remplacement sur l'ensemble du territoire national, de deux applications informatiques ministérielles Gospel et GFC. L'actuel GFC (Gestion Financière et Comptable de l'Établissement) sera remplacé par **le progiciel OP@LE** (Outil de Pilotage et d'administration financiers en EPLE) et **le progiciel OPÉR@** (Outil de Pilotage et de rémunération en EPLE) remplacera les systèmes d'information actuels de gestion de la paie pour l'ensemble des acteurs de la paie en académie (EPLÉ, GRETA, CFA ...), dont GOSPEL. Ces 2 nouvelles applications s'appuieront sur des Progiciel de Gestion Intégré (PGI HR-ACCESS V9 et Qualiacc) hébergés sur le centre de données du Ministère.

**Missions principales du poste :**

- Assurer la prise en charge et le traitement des sollicitations des bénéficiaires / utilisateurs des services délivrés par le C2S/MF<sup>2</sup>
- Assurer le traitement et la résolution des sollicitations en fonction des objectifs de service selon une démarche Agile
- Contribuer à l'amélioration de la performance de l'équipe C2S

**Activités au titre de ces missions :**

- Prendre en charge, qualifier et diagnostiquer l'ensemble des sollicitations; escalader si nécessaire
- Résoudre les anomalies fonctionnelles et les problèmes associés en tant qu'expert sur les applications Oper@ ou Op@le
- Réceptionner, analyser, qualifier et suivre les demandes d'évolution applicatives
- Suivre et informer de l'avancement des sollicitations auprès des demandeurs
- Soumettre les problèmes (incidents récurrents, majeurs etc.)
- Résoudre et/ou contribuer à la résolution des problèmes Bases de connaissance
- Enrichir et maintenir à jour les bases de connaissance de façon structurée (documentations, consignes, procédures, solutions etc.)
- Assurer la diffusion de la connaissance au sein de l'équipe et vis-à-vis des demandeurs en fonction des besoins (gestionnaire communautés en particulier) Amélioration continue
- Identifier et être force de proposition sur les actions d'amélioration (modes de fonctionnement, outillage, organisation etc.)
- Contribuer et/ou mettre en œuvre les actions d'amélioration
- Participer aux comités nationaux de suivi des incidents, problèmes et anomalies
- Contribuer dans le cadre des projets et des changements à la préparation du support des versions applicatives (documentation, paramétrage outillage etc.)
- Participer aux cérémonies Agile supervisées par le Responsable support et services (sollicitations, actions d'amélioration continue, problèmes etc.)
- Administrer les outils de la chaîne support

## **Autres missions / activités vers lesquelles l'ingénieur pourra évoluer :**

### **Au titre de la mission « Pilotage du dispositif Support et Services » :**

- Assurer la gestion du cycle de vie des demandes, incidents et anomalies en fonction des niveaux d'engagement de service
- S'assurer du suivi de la qualité des niveaux de service
- Contribuer à l'amélioration de la performance de l'équipe en fonction des engagements de service
- Rendre compte de la qualité du service via la publication de tableaux de bord

### **Activités au titre de la mission « Accompagnement au changement et dispositif de formation » :**

- Organiser et mettre en place la conduite du changement en collaboration avec la MOA (maîtrise d'ouvrage) et la MOE (Maîtrise d'oeuvre) projet
- Elaborer les plans de déploiement, d'accompagnement aux changements d'un service
- Piloter la rédaction des documentations pour les utilisateurs : guide utilisateurs, documentation en ligne, documentation d'installation.
- Elaborer des supports de formation et animer des sessions de formation

### **Au titre de la mission « Animation des communautés »**

- Contribuer à la publication de contenus pour les utilisateurs (FAQ, fiches reflexes, articles, forums, live chat, chatbot etc.) en collaboration avec les équipes Expertise, Pilotage et Diffusion
- Gérer le cycle de vie des informations dont la validation
- Stimuler et engager les communautés par des activités de « communauté management »
- Exercer un rôle de médiateur et de modérateur en respect des règles éthiques
- Assurer une remontée et une analyse des informations issues du réseau expert et des utilisateurs (demandes d'évolution)

## **Compétences :**

### **Savoirs-faire**

- Très bonnes qualités rédactionnelles
- Très bonnes connaissances des techniques de communication
- Connaissance de la paie secteur public souhaitée.
- Connaissance des pratiques Agiles souhaitée et du référentiel de bonnes pratiques ITIL
- La connaissance d'outils ITSM ou d'outils d'assistance complémentaires type « Chatbot » ou « live chat » serait un plus

### **Savoirs-être**

- Avoir de bonnes qualités relationnelles et le sens du travail en équipe
- Faire preuve d'initiative et de réactivité
- Faire preuve de méthodologie et de rigueur
- Faire preuve de curiosité et être force de proposition
- Savoir communiquer et rendre compte

**Informations particulière :** l'agent pourra être amené à effectuer des déplacements ponctuels sur Paris

**Contacts :** Nicolas Barachet, directeur de la DS2I, [nicolas.barachet@ac-montpellier.fr](mailto:nicolas.barachet@ac-montpellier.fr)