



**ACADÉMIE  
DE MONTPELLIER**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## **Ingénieur d'études Responsable pôle poste client et mobilité**

**Corps :** Ingénieur d'études

**Catégorie :** A - INTERNE

**Emploi type :** BAP E / E2B43 – Administrateur-trice systèmes et réseaux

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

**Lieu d'exercice :** Palais Universitaire, 31 rue de l'université, 34000 Montpellier

**Position dans la structure :** Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation (DS2I), Bureau des infrastructures et de l'Hébergement d'Applications (BIHA), Pôle Poste Client (PPC)

### **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 200) 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 BIHA est lui-même composé de 3 pôles :

- le pôle Système, Identité et Messagerie (SIM) administre et maintient en conditions opérationnelles les serveurs du datacenter,
- le pôle réseau et sécurité prend en charge du réseau du rectorat et de ses services déconcentrés,
- le pôle poste client délivre aux personnels du rectorat et des DSDEN l'environnement de travail nécessaire à la réalisation de leurs missions.

Le bureau compte 28 agents répartis sur des lieux géographiques différents à Montpellier : site de Richter et palais universitaire, ainsi que dans les départements : DSDEN (66,11,30,48)

### **Finalité du poste :**

Le titulaire du poste a pour mission de gérer le pôle poste client qui administre l'ensemble du parc informatique et téléphonique à destination des personnels du Rectorat et des DSDEN. 1800 postes de travail et téléphones IP, 500 smartphones.

Dans ce but il anime une équipe de 12 personnes répartie sur plusieurs sites (DS2I, palais universitaire, DSDEN), et travaille directement avec le chef du BIHA.

Le poste est situé au sein du Pôle Poste Client constitué de 10 techniciens, 1 assistant ingénieur et 1 ingénieurs d'étude :

- 1 assistant ingénieur et 5 techniciens sont situés dans l'enceinte du palais universitaire.
- 1 technicien situé sur le site dit Richter
- 1 technicien situé à la DSDEN66
- 2 techniciens situés à la DSDEN11
- 1 ingénieur d'étude et 1 technicien, situés à la DSDEN30
- 1 technicien situé à la DSDEN48

#### **Missions et activités :**

Le titulaire du poste a pour principales missions de :

- Encadrer, animer et former les équipes du pôle poste client.
- Gérer l'ensemble des postes client et téléphoniques du Rectorat, des DSDEN et des CIO d'Etat.
- Assurer l'interface avec les utilisateurs dans les usages de leurs postes.
- Mettre en œuvre la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'Etat (PSSIE) avec le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI).
- Etablir, et suivre le budget et son prévisionnel établi avec le chef de bureau
- participe à la communication de la DS2I en :
  - communicant auprès des utilisateurs sur l'ensemble des changements, améliorations ou incidents survenant au sein des services de son département,
  - relayant auprès des utilisateurs concernés l'ensemble des messages en provenance des autres pôles de la DS2I.

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

Le titulaire aura également la charge si nécessaire, d'apporter sur site un support direct au Secrétariat Général et cabinet du recteur. Ce poste nécessite également une coordination avec l'ensemble des pôles de la Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation (DS2I). Le titulaire, en lien avec le chef de Bureau, apporte un cadre académique aux pôles de proximités sur les projets portés au niveau du rectorat, et déclinables dans les départements.

#### **Le titulaire sera en relations externes avec :**

- Les prestataires téléphonie (fixe, mobile)
- Le pôle national de compétence poste client
- Les titulaires des différents marchés publics.

#### **Principales activités :**

- Management :
  - Capacités à encadrer une équipe technique.
  - organise le suivi régulier des projets avec les équipes du pôle poste client, partagé entre les équipes locales et les équipes de proximités départementales
  - effectue un suivi RH des équipes : congés, continuité de service, entretiens individuels, avancements
  - maintient une cohésion d'équipe nécessaire pour apporter une assistance auprès des utilisateurs de façon mesurée.
  - participe au comité de gestion de changements avec l'ensemble des chefs de pôles de la DS2I (CAB)
  - participe aux réunions hebdomadaires de chefs de pôles au sein du Bureau des infrastructures.
  - propose et participe éventuellement à la formation de personnels dans l'utilisation ou l'exploitation d'outils utilisés localement .
- Administration et sécurité :
  - assure une utilisation optimale des outils, systèmes relevant du pôle (ex :dhcp, glpi, tickets incidents, serveurs d'impressions),

- effectue un inventaire permanent des moyens utilisés dans l'académie (relation organigramme <> postes de travail <> téléphonie ),
  - suit et analyse les performances, met en place des mesures susceptibles d'améliorer la qualité de l'outil,
  - participe à l'élaboration de règles académiques d'utilisation d'outils, en conformité avec les normes et standards référencés au niveau ministériel ou interministériel. Documente, promeut et contrôle leur application,
  - gère le parc téléphonique académique, en participant à la mise en place d'indicateurs de suivi,
  - participe à la mise en place de la CMDB au sein du pôle.
  - valide l'installation et l'intégration des nouveaux logiciels dans l'environnement de production,
  - assure la gestion du stock des clés OTP dans l'académie.
- **Conseils et études :**
    - effectue des études de préconisation et d'implantation des matériels, outils et logiciels adaptés,
    - conseille en prenant en compte le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), la Politique de Sécurité du Système d'Information de l'Etat (PSSIE), et s'appuie sur les différents Référentiel Généraux (Interopérabilité, Sécurité, Accessibilité), ou Socles Interministériels.
    - conseille l'ensemble des utilisateurs de son service sur les bonnes pratiques d'utilisation et d'exploitation des ressources (logiciels, matériel, téléphonie).

### **Compétences requises :**

#### Savoir-faire :

- Compétences système Linux et Windows en particulier samba et Active Directory,
- Connaissance des environnements téléphoniques IP (exemple : Alcatel-Lucent),
- Connaissance d'outil de gestion de flotte mobile (exemple : Airwatch),
- Ecriture de scripts d'automatisation,
- Qualités liées à la communication,
- Capacités rédactionnelles,
- Capacités à établir et suivre un budget prévisionnel,
- Principe des marchés publics et appels d'offre.

#### Savoir-être :

- Avoir de bonnes qualités relationnelles et le sens du travail en équipe tout en préservant une distance professionnelle,
- Etre disponible, à écoute et patient avec les utilisateurs,
- Savoir repositionner les problématiques dans leur contexte, et apporter une dimension académique,
- Avoir un sens de l'analyse,
- Avoir le sens de la confidentialité,
- Savoir communiquer (oral et écrit) et rendre compte,
- Faire preuve :
  - de rigueur,
  - d'initiative et de réactivité,
  - de méthodologie,
  - de curiosité et être force de proposition.

**Informations particulières :** l'agent pourra être amené à effectuer des déplacements ponctuels dans l'académie.

#### **Contact :**

M. Nicolas Barachet, Directeur de la Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation,

Téléphone : 04 67 91 49 07, Mail : [nicolas.barachet@ac-montpellier.fr](mailto:nicolas.barachet@ac-montpellier.fr)