



RÉGION ACADEMIQUE
OCCITANIE

Liberté
Égalité
Fraternité

Administration handi-accueillante et attachée à la mixité et à la diversité

FICHE DE POSTE

Concours 2026 - Ingénieur d'études BAP E – Responsable assistance support

INTITULE DU POSTE : RESPONSABLE INGENIERIE RELATION CLIENT

DIRECTION OU SERVICE	DIRECTION DE REGION ACADEMIQUE OCCITANIE DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DE L'INNOVATION (DSI ²)		
FAMILLE(S) PROFESSIONNELLE(S) REME Emploi type : E2A42 - Responsable assistance support		DOMAINE FONCTIONNEL RMFP NUMERIQUE	
INTITULE DE L'EMPLOI TYPE REME		EMPLOI REFERENCE RMFP NUM24 – Chargée/Chargé de la relation sur l'offre de services SI	
CONTEXTE DE RECRUTEMENT	☐ Poste vacant ☐ Poste susceptible d'être vacant ☐ Création Date souhaitable de prise de fonction :		
☐ SUPPLEANCE		DUREE DE LA SUPPLEANCE :	
LOCALISATION ADMINISTRATIVE ET GEOGRAPHIQUE			
ADRESSE POSTALE : RECTORAT DE L'ACADEMIE DE MONTPELLIER – CS 39004 – 34064 MONTPELLIER CEDEX 2 ADRESSE GEOGRAPHIQUE : 31 RUE DE L'UNIVERSITE, 34000 MONTPELLIER		LOCALISATION DU POSTE : EUROPE, FRANCE, OCCITANIE, HAUTE GARONNE (31) OU HERAULT (34) LIEU D'AFFECTATION : MONTPELLIER	

LE POSTE ET SON ENVIRONNEMENT

Fonction : Responsable ingénierie relation client			
Nature de l'emploi Emploi ouvert aux titulaires et aux contractuels		Expérience souhaitée Confirmé	
REMUNERATION À négocier € brut/an	CATEGORIE Catégorie A (cadre)	MANAGEMENT Oui	TELETRAVAIL POSSIBLE Oui
POINTS NBI :	EMPLOI OUVERT AUX MILITAIRES Oui	NOMBRE D'AGENTS A ENCADRER 1	TEMPS PLEIN Oui
NIVEAU DE DIPLOME MINIMUM Niveau 7 : Bac +5 ou Niveau 6 : Bac +3	POSITIONNEMENT DU POSTE DANS L'ORGANIGRAMME N-2	EFFECTIFS DE LA STRUCTURE 1 A 0 B 0 C	CONDUITE DE PROJET Oui

DESCRIPTION DE LA STRUCTURE (MISSIONS, ORGANISATION) :**3000 CARACTERES MAXIMUM**

La DSI² de la région académique Occitanie est composée de plus de 250 agents dont la moitié sont sur des missions nationales. Elle comprend les anciennes DSI des Académie de Montpellier et Toulouse.

La DSI² reprend l'ensemble des missions des DSI des académies de Montpellier et Toulouse avec pour objectif de générer de la valeur pour les usagers et les métiers, de renforcer l'expertise, l'efficacité, l'efficience et la réactivité de l'organisation. Ces missions s'exercent au profit des services métiers, des services déconcentrés dans les départements, des établissements scolaires ...

Le poste est positionné dans le département « Relation Clients », un des 5 départements des missions académiques :

- Proximité ;
- Infrastructures ;
- Développements ;
- Applications ;
- Relation Clients.

Le département Relation Clients est composé d'une quinzaine d'agents internes réparties sur l'ensemble du territoire. Il s'appuie également sur une plateforme d'assistance externalisée.

Le département Relation Clients comprend trois services :

- L'ingénierie de la relation client ;
- La plateforme d'assistance 31 ;
- La plateforme d'assistance 34.

Les équipes de plateforme d'assistance 34 et 31 sont en charge des demandes de services numériques

Le service ingénierie de la relation client est composé de deux personnes : un responsable et un chef de projet. Cette équipe prend en charge l'ensemble des projets du département ainsi que la mise en place et le suivi des processus, exemple : gestion du catalogue de service, gestion des incidents et problèmes, administration de l'outil ITSM, etc.

RELATIONS FONCTIONNELLES

- Les autres départements de la DSI² ;
- Les DSI d'autres académies ;
- Les services du rectorat, les services déconcentrés ;
- La Direction du Numérique pour l'Éducation ;
- Les collectivités territoriales ;
- Les sociétés porteuses de prestataires ou de marchés/contrats pour la région académique.

DESCRIPTION DU POSTE (RESPONSABILITES, MISSIONS, ATTRIBUTIONS ET ACTIVITES) :**3000 CARACTERES MAXIMUM**

Sous la responsabilité du responsable du département « Relation Clients », vous prenez en charge le service « Ingénierie de la relation client ».

En collaboration avec le responsable de département, vous :

- Gérez et faites évoluer le catalogue et le guichet de service unique (académies Montpellier et Toulouse).
- Administrez et faites évoluer l'outil ITSM/ESM (iTop).
- Accompagnez les directions métiers dans la conception, le développement et le déploiement de leurs offres de services via ce guichet.
- Développez et administrez l'outil DigDash pour le reporting lié à ITSM.
- Intégrez les nouveaux outils et usages liés à l'intelligence artificielle pour optimiser la relation client.
- Animez et managez l'équipe ingénierie ainsi que le prestataire externe de la plateforme d'assistance.
- Travaillez en synergie avec les autres départements sur les sites de Montpellier et Toulouse.

Vous avez une expérience solide au sein d'une DSI (État, collectivités, secteur hospitalier, etc.) et êtes capable d'animer et d'accompagner les équipes dans un projet de transformation et convergence des pratiques et services.

ACTIVITES PRINCIPALES :

- Piloter le centre de service de l'assistance de la région académique ;
- Encadrer le chef de projet au sein de l'équipe ingénierie de la relation client ;
- Remplacer si nécessaire les responsables des équipes de plateforme d'assistance.

ACTIVITES ASSOCIEES :**PILOTAGE CENTRE DE SERVICE :**

- Gérer le projet ITSM/ESM (évolution, qualification, formation, documentation) et administrer l'outil. (Outil iTop)
- Contribuer à l'amélioration continue des catalogues de services de la DSI² et sensibiliser les interlocuteurs à la notion de niveau de service.
- Accompagner les directions métiers dans l'appropriation et l'intégration de l'outil ESM au sein de leurs activités
- Suivre et faire évoluer les Indicateurs de services, la mesure de la satisfaction usagers et évaluer la qualité de service ;
- Gérer le projet DigDash associé à l'outil ITSM (évolution, qualification, formation, documentation) et administrer l'outil
- Animer des communautés d'utilisateurs et définir une cartographie (personae) pour personnaliser l'accompagnement et la communication.
- Faire vivre et participer au processus de communication de la DSI²
- Co-animer la gestion des problèmes et des incidents ;
- Mettre en place des normes pour la documentation et l'alimentation de base de connaissance interne et clients ;
- Gérer la relation avec le fournisseur et assurer le suivi du marché (plateforme externalisée).

ENCADREMENT DU CHEF DE PROJET INGENIERIE DE LA RELATION CLIENT ET PONCTUELLEMENT DE LA PLATEFORME D'ASSISTANCE 34

- Coordonner et animer l'activité du service ingénierie de la relation client et ponctuellement du département ou de la plateforme d'assistance 34 : répartition des tâches, inciter / suivre / éventuellement relancer pour que tout soit prêt en temps et en heure ;
- Assurer la gestion des personnels du service ingénierie de la relation client et ponctuellement de la plateforme d'assistance 34 : congés, formations, entretiens d'évaluation et rédaction de CR, avancement, promotion ;
- Piloter opérationnellement ponctuellement la plateforme d'assistance :
 - Piloter la résolution des tickets en fonction de la criticité, de la volumétrie, des calendriers de gestion métier ;
 - Suivre le tableau de bord des tickets de l'équipe d'assistance afin de respecter nos engagements de niveaux de service et d'améliorer notre qualité de service ;
 - Intervenir (prise d'appel) dans les situations d'urgence ou délicates.
- Veiller à la co-construction et la mise à jour des connaissances (FAQ, articles en ligne, informations diverses...) en collaboration avec la plateforme externalisée, et veiller à son partage ;

CONDITION(S) PARTICULIERE(S) D'EXERCICE :

1500 CARACTERES MAXIMUM

- Possibilité d'astreintes ou d'horaires décalés adaptés aux nécessités du service.
- En fonction des calendriers de gestion ou d'incidents sur les systèmes d'informations, une disponibilité particulière peut s'avérer nécessaire pour garantir la continuité de service et le bon déroulement des opérations de gestion.
- Déplacements ponctuels dans la région académique - véhicule de service mis à disposition.
- Déplacements possibles en France métropolitaine dans le cadre de séminaire ou de formation.
- Réactivité pour satisfaire les demandes des maîtrises d'ouvrage.

Connaissance, savoir :

- Méthodologies de conduite de projet.
- Architecture et enjeux du système d'information de l'Éducation nationale.
- Référentiels de bonnes pratiques (ex. ITIL, CMMI, COBIT).
- Gestion des niveaux de service et qualité de service.
- RGPD et principes de sécurité informatique.
- Organisation des académies, régions et collectivités territoriales dans le secteur éducatif.
- Outils ITSM (idéalement iTop) et de datavisualisation (idéalement DigDash).

Savoir-faire :

- Piloter des projets en mode collaboratif et gérer les priorités.
- Produire et analyser des indicateurs de performance.
- Évaluer les travaux d'équipes et animer des réunions.
- Manager, coordonner et accompagner des équipes dans un contexte projet et opérationnel.
- Maîtriser les techniques d'encadrement et de communication pédagogique.
- S'adapter aux évolutions technologiques, notamment à l'intégration des outils d'intelligence artificielle pour la relation client.
- Rédiger des documents clairs et adaptés aux différents publics.

Savoir être:

- Travail collaboratif et esprit d'équipe.
- Capacité à déléguer et à rendre compte ;
- Esprit d'analyse, rigueur et sens de l'initiative.
- Diplomatie, patience et maîtrise de soi.
- Écoute active et capacité à dialoguer avec partenaires internes et externes.