



**ACADÉMIE  
DE MONTPELLIER**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## Expert 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 le 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 et des Sports (MENJS).

L'ingénieur recruté évoluera au sein de la nouvelle équipe **Centre de Services et de support MF<sup>2</sup> « C2S/MF<sup>2</sup> »** créée au sein du bureau des missions nationales (MF<sup>2</sup> : Modernisation de la Fonction Financière).

**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, des deux applications informatiques ministérielles **Gospel et GFC** par deux PGI (Progiciel de Gestion Intégré) à hébergement centralisée (sur le DATA CENTER du ministère : la Plate-forme d'Hébergement Mutualisée). 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.

L'équipe **C2S/MF<sup>2</sup>** est une équipe **pluridisciplinaire** qui adresse 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.

**Les missions principales de l'équipe CS2/MF<sup>2</sup> sont les suivantes :**

- Assurer la mise en œuvre des dispositifs d'assistance et de support des applications Oper@ et Op@le,
- Assurer l'expertise support & Services (fonctionnelle et technique),
- Assurer l'animation de réseaux communautaires,
- Assurer l'accompagnement au changement et la mise en place des dispositifs de formation,
- Assurer le maintien en condition opérationnelle des SI de son domaine,
- Assurer la qualification des SI de son domaine,
- Assurer le reporting de la qualité du service rendu.

L'équipe **C2S/MF<sup>2</sup>** est créée pour répondre entre autres aux ambitions du programme MF<sup>2</sup> afin de mettre en place un dispositif **d'assistance et de support « 3.0 »** visant à offrir une expérience utilisateur optimale. Le dispositif d'assistance doit permettre la création d'un « guichet unique » pour adresser l'ensemble des sollicitations utilisateurs. En complément à cette mission, l'équipe **C2S/MF<sup>2</sup>** assure le support à l'animation des réseaux communautaires, la gestion des bases de connaissances et la mise en œuvre des nouveaux outils satellites de l'assistance « 3.0 » (Ex : Chatbot, Livechat, Forum utilisateurs).

La mission principale de l'ingénieur recruté sera d'assurer des activités **d'expertises sur le support et services** aux utilisateurs des applications **Oper@ /Op@le** mais 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.*

**Environnement de travail et interlocuteurs :**

- DNE-B
- ADSI Académiques, Réseaux experts (R-Conseil), équipes projets académiques MF<sup>2</sup> (EP@C)
- Equipes nationales : Pôle diffusion, Pôle Qualification, Pôle développement, Pôle exploitation, Pôles de compétences, CRT (Hébergement, Supervision, Outillage ITIL, Systèmes et réseaux)
- Fournisseurs : prestataires externes (SSII) pour la sous-traitance totale ou partielle de la réalisation

**Contexte organisationnel :**

- L'équipe C2S/MF<sup>2</sup> est une équipe qui s'organise autour d'un mode de fonctionnement sur la base **des approches agile** (à orientation DevOps). Ces méthodes visent à favoriser la mise en synergie des équipes et contribue 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 (Cette approche est partagée avec les autres équipes du Bureau des Missions Nationales).

**Missions principales du poste :**

- Assurer la prise en charge et le traitement des sollicitations des bénéficiaires / clients du C2S
- 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 (maitrise d'ouvrage) et la MOE (Maitrise 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 comptabilité publique ou de la paie souhaitée.
- Connaissance des pratiques Agiles souhaitée et du référentiel de bonnes pratiques ITIL
- La connaissance d'outils ITSM ou d'outils d'assistance 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 particulières :** l'agent pourra être amené à effectuer des déplacements ponctuels sur Paris

## **Contact :**

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

Préciser en objet de mail : Recrutement-IGE-MF2