RÉGION ACADÉMIQUE
OCCITANIE
Liberté
Égalité
Fraternité

CONCOURS ITRF 2023

TECHNICIENS ET CONSEILLERS SUPPORT UTILISATEURS

Corps : Technicien
Catégorie : B - EXTERNE
BAP / Emploi type : BAP E (E4X41) : Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information
Etablissement : Rectorat de l'académie de Montpellier
Lieu d'exercice : 58 avenue Marie de Montpellier, 34000 Montpellier

Description du poste :
Dans ce contexte de nouvelle organisation, sous la responsabilité du responsable du service « plateforme d'assistance 34 ». Vous assurez l'assistance auprès des utilisateurs

Vous travaillerez également en étroite synergie avec les collègues des autres départements de la DSI² reparties sur les sites de Montpellier et Toulouse.

Avec une expérience déjà éprouvée au sein d'un service informatique vous êtes une personne pédagogue avec une volonté d'assister et accompagner efficacement nos utilisateurs dans l'usage de notre système d'information.

Contexte :
La DSI² de la région académique Occitanie est composée de plus de 250 agents dont un tiers 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.

Le service ingénierie de la relation client prend en charge l'ensemble des projets du département ainsi que le 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.

Les équipes de plateforme d'assistance 34 et 31 sont en charge des demandes de services numériques afin d'assister et accompagner les utilisateurs.

La plateforme d'assistance 34 est composé de 7 personnes : un responsable et 6 techniciens et conseillers support utilisateurs

Missions :
Le titulaire du poste a pour missions de :

- Assister et accompagner les utilisateurs ;
- Participer à des projets transverses du département relation client.

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'Education ;
- Les collectivités territoriales ;
- Les sociétés porteuses de prestataires ou de marchés/contrats pour la région académique.

Principales activités :

<u>Assister et accompagner les utilisateurs</u>

- Réceptionner les appels téléphoniques et les interpréter en langage technique ;
- Formaliser les demandes des utilisateurs sur l'outil d'assistance ;
- Analyser les problèmes et orienter les demandes vers les services de la DSI ;
- Prendre en charge les tickets de son domaine d'activité en niveau 2 ;
- Investiguer et communiquer la solution apportée aux demandes des utilisateurs ;
- Alerter les services concernés lors d'un dysfonctionnement d'une procédure ou d'une application ;
- Se tenir informé de l'actualité informatique des applications de l'éducation nationale.

<u>Participer à des projets transverses du département relation client</u>

- Participer à la gestion des incidents et des problèmes animés par le département relation client ;
- Participer à la co-construction et la mise à jour des connaissances (FAQ, articles en ligne, informations diverses…) ;
- Participer à la construction des formations (exemple : formation nouveaux arrivants, formation sur une application métier…) ;
- Participer aux différents projets impulsés par le département relation client (exemple : changement d'outil ITSM, …).

Compétences :

Savoir-faire :

- Savoir hiérarchiser et traiter les priorités ;
- Gérer les situations d'urgence ;
- Maîtriser les techniques de communication ;
- Qualité rédactionnelle ;
- Communiquer et faire preuve de pédagogie.

Savoir-être :

- Capacité à travailler en mode collaboratif ;
- Capacité à rendre compte ;
- Diplomatie, patience, persévérance ;
- Rigueur ;
- Esprit d'équipe et de service ;

Capacité à écouter et à dialoguer avec les partenaires internes (Maitrise d'Ouvrage, départements de la DSI², Diffusions nationales, …), externes (prestataires …), les clients (usagers, utilisateurs) et les partenaires (collectivités, prestataires).

Connaissances :

- Connaissance architecturale et fonctionnelle du SI de l'Education Nationale et de ses enjeux ;
- Avoir une expertise des SI ;
- Connaissance du RGPD et notions sur la sécurité informatique ;
- Connaître l'environnement organisationnel de la structure des rectorats ;
- Une bonne connaissance du rôle et des responsabilités des collectivités territoriales (Conseil Régional et Conseils Départementaux) dans le contexte de l'éducation et des établissements scolaires ;
- Bonne connaissance d'un outil ITSM et plus particulièrement d'iTop (solution nationale SUMIT).

Conditions particulières d'exercice :

- 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 possibles en France métropolitaine dans le cadre de séminaire ou de formation.

Contacts :

Serge ibanez – Responsable de plateforme d'assistance 34 serge.ibanez@region-academique-occitanie.fr
Anne-Laure Castex – Responsable du département client – anne-laure.castex@region-academique-occitanie.fr