

OFFRE DE POSTE



Chef de projet Ingénierie de la Relation Clients (H/F)

Vous êtes passionné(e) par la technologie et la satisfaction client ?

En tant que **Chef(fe) de projet Ingénierie de la Relation Client** au sein de la Direction des systèmes d'information et d'innovation (DSI²) de la région académique Occitanie, vous piloterez la modernisation des services numériques et serez un(e) acteur(rice) clé de la transformation numérique des métiers, des usages, de l'assistance et de l'accompagnement de nos utilisateurs, depuis la résolution d'incidents au support personnalisé. Au cœur d'un écosystème dynamique local et national, vous collaborerez en synergie avec l'ensemble des équipes DSI².

Ce que nous vous offrons :

L'acquisition d'une connaissance approfondie des systèmes d'information de l'Éducation nationale

Un environnement stimulant et bienveillant pour développer vos compétences

Des opportunités de formation et de développement professionnel

La chance de contribuer au service public pour les élèves et les citoyens de demain

Informations

Nature et durée de l'emploi : ouvert aux contractuels – CDD – 1 Année

Catégorie/Corps : A - ITRF

Temps de travail : temps complet - 39h10/semaine – 52 jours de congés – télétravail possible jusqu'à 2 journées - astreintes ponctuelles liées à la continuité de service.

Lieu de travail : DSI² sur le site du rectorat de Toulouse (75 rue Saint Roch 31 400 Toulouse), avec déplacements ponctuels sur le site de Montpellier

Rémunération : de 43 k€ à 53 k€ brut (en fonction de l'expérience)

Date de prise de poste : poste disponible dès à présent

Formation : BAC+3

Positionnement : Dans le département « Relation Clients » composé de 16 collaborateurs répartis entre les sites de Montpellier et Toulouse.

L'équipe réalise l'assistance informatique auprès des services administratifs de l'éducation nationale et des établissements publics et privés des 1^{er} et du 2nd degrés soit environ 45 000 utilisateurs pour un panel de plus de 200 applications métiers.

Vos missions

Piloter, avec l'équipe, l'évolution et la gestion du **catalogue de services** ainsi que du **guichet unique** pour les académies de Montpellier et de Toulouse

Administrer et optimiser les outils **ITSM/ESM (iTop)** et **DigDash**, en garantissant leur intégration fluide dans les **processus métiers**.

Accompagner les directions métiers dans la conception, le développement et le déploiement de leurs offres de

services via ces outils.

Optimiser l'expérience utilisateur et la relation clients en intégrant des solutions de **robotisation** et d'**intelligence artificielle**, en collaboration avec les équipes de l'incubateur IA.

Co-animer la gestion des incidents et des problèmes, en collaboration avec les prestataires externes et les équipes internes.

Animer les communautés d'utilisateurs et communiquer activement sur les nouveautés et améliorations.

Votre profil

Idéalement de formation bac +3 en informatique, vous êtes passionné(e) par **l'innovation technologique** et souhaitez avoir un impact significatif sur la **transformation numérique** ? Vous possédez :

- Expérience significative en **conduite de projets IT**, idéalement dans un contexte services numériques **publics** ou **éducatifs**.
- Maîtrise des **méthodologies** ITIL, CMMI ou COBIT.
- Connaissance approfondie des outils **ITSM** (idéalement iTop) et de la **datavisualisation** (idéalement DigDash).
- **Compréhension des enjeux du système d'information** de l'Éducation nationale et des collectivités territoriales.
- Excellentes **capacités d'analyse**, de coordination et de communication, avec un **sens pédagogique** affirmé.
- **Esprit d'équipe, rigueur et autonomie**, avec un goût prononcé pour **l'innovation**, notamment autour de l'IA.

Éléments de candidature et contacts

Documents à transmettre : CV et lettre de motivation à dsii.recrutement@region-academique-occitanie.fr anne-laure.castex@region-academique-occitanie.fr

Contact : responsable du département anne-laure.castex@region-academique-occitanie.fr

Date limite de candidature : 15/11/2025

Qui sommes-nous ?

La région académique Occitanie, composée des académies de Montpellier et de Toulouse, est dotée de services de pilotage et constitue l'échelon de mise en cohérence des politiques éducatives régionales de formation, d'orientation, de recherche et d'innovation afin d'apporter un meilleur service aux élèves, à leur famille et aux étudiants.

La direction des systèmes d'information et de l'innovation (DSI²) assure, aux différents niveaux de la région académique Occitanie et des académies de Montpellier et Toulouse, la diffusion et le bon fonctionnement des applications informatiques nationales et académiques. Elle assure les évolutions et le maintien en conditions opérationnelles des systèmes d'information des académies de Montpellier et de Toulouse au bénéfice des 2 rectorats, des 640 collèges et lycées publics et des 4184 écoles publiques.

Acteur de la transformation numérique, la DSI² intervient en assistance maîtrise d'ouvrage et conseil auprès des métiers et partenaires. Son domaine d'intervention recouvre l'administration des systèmes, réseaux, serveurs, postes de travail, la mise en production du système d'information national et académique, le développement d'une offre de services numériques et l'accompagnement/assistance aux utilisateurs. La DSI² porte également des missions nationales au bénéfice de toutes les académies en relation avec la Direction du Numérique pour l'Éducation et le Service de Modernisation des Systèmes d'Information des Ressources Humaines. La DSI², compte 280 agents.