

Offre d'emploi

Poste	Technicien.ne Support Utilisateur et Maintenance Informatique	Date de début	ASAP
Lieu d'affectation	Paris 9e, France	Type de contrat	CDI
Durée du contrat	Indéterminée	Niveau de sécurité	Calme

A propos d'ACTED

Depuis 1993, l'association de solidarité internationale ACTED répond aux besoins humanitaires des populations dans les situations de crise et agit pour assurer le respect de leur dignité. L'approche d'ACTED dépasse la réponse d'urgence, avec un engagement dans le développement durable et l'accès des communautés aux moyens de subsistance.

ACTED s'engage à répondre aux urgences, à développer la résilience face aux situations de crise, à co-construire une gouvernance effective, et à promouvoir une croissance inclusive et durable.

Nous œuvrons sur le dernier kilomètre de l'action humanitaire : la mission d'ACTED est de sauver des vies et de répondre aux besoins essentiels des populations dans les zones les plus difficiles d'accès. ACTED développe et met en œuvre des programmes à destination des populations les plus vulnérables qui souffrent de violences, de conflits, de catastrophes naturelles ou d'une situation de pauvreté endémique. Les équipes d'ACTED, composées de 400 employés internationaux et 5900 employés nationaux, mettent en œuvre près de 500 projets par an auprès de 20 millions de bénéficiaires dans 38 pays. Plus d'informations sur www.acted.org

Contexte du poste et principaux défis

Le siège d'ACTED s'est installé à Paris en 2000 dans le but de coordonner les interventions de l'organisation à l'échelle mondiale. Aujourd'hui le siège est composé de 100 personnes dans les départements RH, Finance, Programmes, Audit, Sécurité, Logistique & Systèmes et Communication. Ces départements apportent leur soutien aux 37 Directions Pays comprenant environ 300 expatriés et plus de 4800 salariés nationaux. Le siège fait aussi office de point de convergence pour la Direction d'ACTED, à savoir la Directrice Générale, le Directeur du Développement et les quinze membres du Conseil d'Administration.

Rôle et principales responsabilités

1. **Dépannage et support utilisateur au niveau siège**

- Gérer les demandes en fonction de leurs priorités et en veillant à la satisfaction des utilisateurs : diagnostic de l'incident, suivi et résolution ;
- Effectuer le dépannage ad hoc des problèmes informatiques (utilisateurs, serveurs, fournisseurs) au siège ;
- Apporter son aide aux utilisateurs sur une anomalie liée au système et réseau ;
- Gérer la création, la modification et la suppression des comptes utilisateurs dans les différents systèmes utilisés par l'organisation (AD, exchange, outils collaboratifs et solutions métiers) ;

2. **Gestion du matériel et des systèmes au niveau siège**

- Assurer l'installation, la configuration et l'entretien des équipements informatiques (matériels et logiciels) ;
- Administrer le premier niveau du parc informatique : postes de travail, mobiles, imprimantes ;
- Gérer le stock, maintenance et les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences) ;
- Assurer l'exécution des procédures de maintenance en collaboration avec l'ensemble des équipes IT ;

3. **Soutien au département SI-IT et accompagnement au changement**

- Rédiger des comptes rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures ;
- Création de contenu pédagogique adapté pour les utilisateurs ;
- Renforcer la base de connaissance via l'écriture de mémo interne, procédures ou supports de formation ;
- Contribuer à la gestion du changement et à la formation des équipes siège et terrain.

Qualifications et compétences techniques requises

- Vous disposez d'une formation BAC+2 en informatique ;
- Vous justifiez d'une expérience de 2 ans minimum sur l'environnement Microsoft ;
- Maîtrise des systèmes d'exploitation (Microsoft Windows) ;
- Maîtrise des outils et environnement Microsoft : Office, o365 ;
- Bonne connaissance du matériel informatique ;
- Excellent sens du contact client, positivisme, curiosité et sens du travail en équipe seront vos atouts pour ce poste ;
- Capacité de rédaction de documents techniques et de vulgarisation ;
- Aisance relationnelle, **rigoureux.se**, autonome et organisé.e, orienté.e solution ;
- Anglais & français courants nécessaires.



Conditions et avantages

Salaire net mensuel : 2100-2300 euros nets par mois (selon profil)

Avantages : tickets restaurants et remboursement à hauteur de 50% du titre de transport

Postuler

Envoyez votre candidature (CV + lettre de motivation) à jobs@acted.org Ref: TSUMI/HQ