

# Technicien support systèmes d'information (H/F)

**Type de contrat :** CDI  
**Date de démarrage :** Dès que possible  
**39h/semaine**  
**Qualification :** Employé qualifié

Paris (75015), France  
**Référence :** 3lfoh078y8



**Email de réponse à l'annonce :**  
support.dsi.arcom@emploi.beetween.com

## Entreprise

Née de la fusion du Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) et de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (Hadopi), l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (Arcom) a été créée le 1er janvier 2022 par la loi du 25 octobre 2021 relative à la régulation et à la protection de l'accès aux œuvres culturelles à l'ère numérique.

Autorité publique indépendante, l'Arcom est le régulateur de la communication audiovisuelle et numérique. Elle garantit l'exercice de la liberté de communication au public par voie électronique (article 3-1 de la loi du 30 septembre 1986 modifiée), assure les missions prévues à l'article L. 331-13 du code de la propriété intellectuelle et veille au respect de la propriété littéraire et artistique (article 3-2 de la loi du 30 septembre 1986 modifiée). L'Arcom est compétente à l'égard des services de radio, de télévision et de vidéo à la demande établis en France et des services de télévision et de vidéo à la demande établis à l'étranger mais ciblant le territoire français, conformément à la directive « Services de médias audiovisuels ». Elle assure également la régulation des moyens mis en œuvre par les plateformes en ligne, en particulier les réseaux sociaux et les moteurs de recherche, pour lutter contre les contenus illicites ou préjudiciables, notamment en matière de manipulation de l'information et de haine en ligne. L'Autorité dispose enfin de prérogatives élargies pour lutter contre le piratage.

L'Arcom est un organisme collégial doté de la personnalité morale. Pour assurer ses missions, elle dispose de 10 directions, placées sous l'autorité de son président et sous la responsabilité de son directeur général : direction administrative, financière et des systèmes d'information ; direction de la télévision et de la vidéo à la demande ; direction des plateformes en ligne ; direction de la radio et de l'audio numérique ; direction des publics, du pluralisme et de la cohésion sociale ; direction de la création ; direction juridique ; direction des affaires européennes et internationales ; direction des études, de l'économie et de la prospective ; direction de la communication ; d'un secrétariat général aux territoires qui anime et coordonne les 16 antennes régionales réparties en métropole et en outre-mer ainsi que d'un secrétariat du collège qui organise les travaux du collège plénier.

Le site internet [www.arcom.fr](http://www.arcom.fr) permet aux candidats de s'informer utilement sur l'activité et l'organisation de l'Arcom.

Le département des systèmes d'information (DSI) est chargé de l'équipement, du développement, de l'exploitation et de la maintenance du système d'information de l'Arcom.

Il est composé d'une équipe de seize collaborateurs.

Le DSI comprend deux pôles :

- le pôle exploitation et support ;
- le pôle Etudes et projets composés de chefs de projets.
- Ainsi que deux gestionnaires administratives et financières et deux encadrants.

Pour exercer leurs missions, les agents du département s'appuient sur les autres départements de la direction et travaillent de façon générale avec les autres équipes de l'Arcom.

## Mission

Le/la titulaire du poste est en charge des tâches de support et d'assistance informatique de niveaux 1 et 2 auprès des agents de l'Arcom. Il/Elle devra pourvoir faire preuve d'autonomie dans l'activité tout en respectant les principes de gestion de l'activité mis en place dans le Pôle Support.

Le/la titulaire du poste est rattaché.e au responsable du pôle. Il/Elle travaille en étroite collaboration avec les autres agents de son pôle ainsi qu'avec ceux du département.

**Activités principales du poste :**

- Accueil des utilisateurs à la suite de dysfonctionnements ou de besoins : Prise en compte de sollicitations des utilisateurs
- Assistance des utilisateurs à l'utilisation du poste informatique
- Traitement des incidents ou demandes : qualification des tickets, suivi des incidents et des demandes, gestion des relances, diagnostic et résolution des incidents
- Intervention sur site, par téléphone ou avec prise en main à distance
- Support technique et aide à l'utilisation du matériel de visioconférences des salles de réunions
- Déploiement et installation de postes informatiques, assistance à la première connexion
- Création de comptes informatiques

Le/la titulaire du poste pourra être conduit.e à participer, en tant que de besoin, à d'autres activités relevant du champ de compétences du département en général et de son pôle en particulier.

## Profil recherché

---

**Il est attendu sur ce poste :**

- 3 ans d'expérience dans une position de technicien de support informatique niveaux 1 et 2
- Une expérience dans l'utilisation d'un domaine active directory (administration de comptes et de postes)
- Une expérience significative dans le support des équipements physiques et solutions en ligne de visio-conférence

**Autres compétences requises :**

- Autonomie, écoute et capacité à proposer des solutions ;
- Rigueur, fiabilité et sens de l'organisation ;
- Fort intérêt pour les environnements technologiques et leurs tendances d'évolution ;
- Bonnes aptitudes relationnelles et esprit d'équipe prononcé ;
- Esprit de synthèse et d'analyse ;
- Rigueur et méthode, facilité d'adaptation et capacité d'écoute et d'expression ;
- Sens des responsabilités et autonomie.

Les personnes intéressées par ce poste devront transmettre leur candidature (CV et lettre de motivation) au département des ressources humaines au plus tard le 28 février 2023 comme délai de rigueur, avec en objet de leur envoi le [rappel de l'intitulé du poste](#).

Les postes de l'Arcom sont ouverts, sous réserve de l'accord hiérarchique et des nécessités de service, au télétravail jusqu'à 3 jours par semaine.

L'Arcom étudie avec la plus grande attention l'ensemble des candidatures qui lui sont adressées, notamment celles des personnes en situation de handicap, sans discrimination.

## Informations complémentaires

---

Salaire : Non précisé