

Responsable Helpdesk & Audiovisuel F/H

11 juin 2026

Médecins Sans Frontières, association médicale humanitaire internationale créée en 1971, apporte une assistance médicale à des populations dont la vie est menacée : principalement en cas de conflits armés, mais aussi d'épidémies, de pandémies, de catastrophes naturelles ou encore d'exclusion des soins.

Le (La) Responsable HelpDesk et Audiovisuel participe à la définition de la stratégie SI et la décline en politique pour son service. Il (Elle) joue un rôle clé dans l'identification et la priorisation des besoins des utilisateurs siège, pilote et monitorise l'activité de ses équipes, et optimise les processus HelpDesk et Audiovisuel. Il (Elle) manage, anime, coordonne, et gère ses équipes pour proposer aux utilisateurs un support informatique et des services audiovisuels de qualité.

Principales responsabilités

Sous la responsabilité hiérarchique du Responsable des SI,

Participer à la définition et la mise en œuvre de la stratégie et de la politique SI

- Décliner la stratégie SI de l'association sur le support technique et l'audiovisuel siège.
- Définition et mise en œuvre du catalogue de services
- Définition et mise à jour des Politiques et Standards
- Représenter la DSI et s'assurer que les équipes en soient les ambassadrices.

Garantir l'activité du support technique et de l'audiovisuel

- Fixer, en accord avec les principales parties prenantes et les objectifs de la DSI, les critères de réussite
 - Support informatique : temps de réponse, taux de satisfaction, nombre de tickets résolus...
 - Offre audiovisuelle : adéquation des équipements, taux de satisfaction, nombre d'événements complexes....

- **Collecter, centraliser et analyser les informations ou problèmes rencontrés par les utilisateurs dans le but d'améliorer les outils, les services et la communication.**
- **Evaluer et négocier les objectifs et les moyens (humains, techniques, financiers...)**
- **Assurer l'élaboration et le suivi budgétaire de son périmètre**

Mettre en œuvre le support technique et l'offre audiovisuel auprès des utilisateurs siège

- **Mettre en œuvre les outils nécessaires à la compréhension et à la résolution des besoins des utilisateurs**
 - **Support technique : accueil physique, tickets, téléphone...**
 - **Multimédia : tickets, téléphone...**
 - **Evénements audiovisuels : formulaire de réservation, réunions de cadrage...**
- **Mettre en œuvre une communication efficace des solutions et préconisations techniques à destination des utilisateurs.**
- **S'assurer du dispositif de formation des utilisateurs internes aux spécificités des outils proposés, à leurs évolutions et à la sécurité SI**
 - **Poste de travail : laptop, système d'exploitation, email, bureautique....**
 - **Audiovisuel : dispositif des salles, régie, visioconférence, traduction, streaming ...**
- **Assurer la prise en charge demandes cas les plus sensibles ou complexes.**
- **Coordonner avec les autres sections du mouvement MSF l'offre pour les contrats en administration croisée.**

Suivre la performance de l'équipe support technique et de l'équipe audiovisuelle

- **Analyser et classer les demandes des utilisateurs et assurer une harmonisation des réponses ainsi qu'une qualité de service constante ou en progression.**
- **S'assurer de la formalisation des procédures utilisées par l'équipe de support technique et par l'équipe audiovisuelle, et en créer de nouvelles si nécessaire.**

- **Superviser la conformité des interventions et du fonctionnement des équipements, outils, et installations (réceptions, tests, essais, réglages...).**
- **Planifier et superviser les opérations de maintenance évolutive ou curative.**
- **Contribuer à la mise en œuvre et mise à jour du reporting et tableaux de bords de la DSI.**
- **Mettre en place et veiller au respect des procédures et méthodes d'assurance qualité, d'urbanisation, d'architecture et de sécurité du SI.**

Manager hiérarchiquement l'équipe support et l'équipe audiovisuelle

- **Recruter, encadrer, conseiller, supporter, motiver, fédérer ses équipes et développer les compétences de ses collaborateurs.**
- **Suivre la charge de travail, en volume et en calendrier et gérer les plannings de présence**
 - **Equipe Helpdesk : techniciens informatiques et réseaux**
 - **Equipe Audiovisuelle : administrateurs audiovisuels**
- **Assurer une formation continue des évolutions de méthodes et technologiques.**
- **Partager les informations et les connaissances, développer la capacité à travailler avec les autres services ou départements dans le cadre de la gestion de projets transverses.**

Garantir l'achat, l'approvisionnement et la gestion des équipements et des licences informatiques et audiovisuelles :

- **Identifier et planifier les besoins d'achat, contrôler la conformité (contractuelles, prestations et livraisons) et garantir la disponibilité des équipements (seuils de réapprovisionnement, prévisions d'achat)**
- **Participer au processus de sélection et contractualisation des prestataires et fournisseurs.**
- **Garantir le suivi du cycle de vie des équipements et l'homogénéité du parc**

Garantir l'évolution du dispositif audiovisuel

- **Etablir les scénarios d'évolution sur la base des retours utilisateurs prenant en compte la disponibilité, l'évolutivité, la maintenabilité et l'interopérabilité des solutions**
- **Piloter les projets d'évolution de la configuration des salles**
- **Assurer la relation avec les prestataires : constructeurs, intégrateurs...**

Maintenir une veille technologique

- **Assurer une veille technologique pour maintenir l'adéquation des ressources SI aux besoins de MSF France**
- **Dans le cadre du partage des bonnes pratiques, développer le travail avec ses homologues des autres sections de MSF**

Activités éventuelles :

- **Assurer le remplacement d'un membre de l'équipe sur certaines tâches liées dans le cadre de la continuité du service**
- **Participer au traitement des demandes, problèmes et incidents**
- **Réaliser certaines tâches d'administration réseau et systèmes**
- **Gérer directement des projets SI/ICT comme chef de projets SI.**

Profil recherché

Expérience :

- **5 ans d'expérience dans le domaine des SI**
- **2 ans d'expérience en management d'équipe**
- **BAC+5 dans une filière informatique avec une expérience professionnelle dans ce domaine d'activité, École d'ingénieur (informatique, télécoms, généraliste) ou une longue expérience en management d'équipe**
- **Une expérience en gestion de projet**

- Une expérience en milieu associatif est souhaitable.

Langues :

- Français C1 et Anglais B2

Compétences :

- Très bonnes connaissances des systèmes d'exploitation, des environnements Microsoft, de l'architecture matérielle, des logiciels.
- Très bonnes connaissances des équipements et outils audiovisuels
- Bonnes connaissances des processus de négociation et d'achat
- Bonne culture générale concernant les grands éditeurs de logiciels du marché et leurs offres : suites logicielles (Microsoft), messagerie, plateformes collaboratives...
- Bonne connaissance de la gestion de projet avec toutes ses composantes.
- Bonne connaissance de l'élaboration budgétaire (capex, opex, immos, amortissements).
- Notions des activités métiers de l'Association.

Aptitudes :

- Leadership, sens du service et sens des responsabilités.
- Bonne organisation, savoir gérer son temps et ses priorités
- Qualités d'analyse et de synthèse, réactivité face aux problèmes et recherche de solution
- Bon communicant, pédagogue, autonome, diplomate, sachant convaincre.
- Aptitude à coopérer et travailler en équipe

Conditions d'emploi

Statut : CDI à temps plein. Poste cadre, basé à Paris avec déplacements ponctuels à prévoir.

Rémunération et avantages : 56 K€ brut annuel sur 13 mois. 22 jours de RTT par an. Télétravail selon les règles en vigueur chez MSF. Mutuelle prise en charge à 100%. Titres-restaurant de 12€ (prise en charge à 60% par MSF). Prise en charge à 50% de l'abonnement de transport en commun (hebdomadaire, mensuel ou annuel) ou indemnité kilométrique vélo (0,25€ par km, limité à 450€ par an).

Poste à pourvoir : Début septembre 2026

A MSF, nous valorisons la diversité et cherchons à avoir un environnement de travail inclusif et accessible. Nous encourageons toutes les personnes qui possèdent les qualifications requises à postuler, indépendamment de leur origine ethnique, nationale ou culturelle, de leur âge, de leur sexe, de leur orientation sexuelle, de leurs convictions, de leur handicap ou d'autres aspects de leur identité.

Date limite de dépôt de candidatures

3 juillet 2026

MSF tient à la protection des données personnelles de ses membres, de ses salariés et des personnes souhaitant rejoindre l'association. Les données collectées lors de cette candidature seront strictement transmises, pour un traitement équitable et de qualité, aux personnes intervenant dans le processus de recrutement, quel que soit l'endroit où se trouve la structure MSF à laquelle elles appartiennent. Pour plus d'informations sur la façon dont sont traités vos données et vos droits, [veuillez consulter notre politique de confidentialité.](#)