



L'**Autorité nationale des jeux** est une autorité administrative indépendante qui régule de façon unifiée l'ensemble du secteur des jeux d'argent et de hasard, soit un marché de plus de 48 milliards d'euros. Elle a pour mission de protéger les joueurs tout en apportant de la valeur aux acteurs économiques du marché français, en monopole ou en concurrence pour tous les types de jeux autorisés (loteries, paris hippiques, paris sportifs, poker). Pour assurer cet équilibre, la régulation exercée par l'ANJ consiste notamment à concilier l'attractivité du marché légal et les impératifs de santé publique. Travailler à l'Autorité nationale des jeux (ANJ), c'est rejoindre une équipe à taille humaine (77 collaborateurs), animée par le goût du challenge, du partage et de l'innovation.

Nous sommes actuellement à la recherche d'un technicien support de proximité niveaux 1 et 2 en CDD jusqu'au 31 décembre 2022 dans le cadre d'un accroissement temporaire d'activités à pourvoir au plus vite au sein de la direction de l'expertise technologique et des systèmes d'information, dans l'équipe « Support et Infrastructure » composée de 2 personnes.

Dans le cadre de cette fonction, vous êtes en charge des demandes de niveau 1 et 2 et **vous assurez les tâches et responsabilités suivantes :**

- Gestion quotidienne des tickets de niveau 1 et 2 (outil Planner, évolution possible vers un outil de ticketing),
- Réponses et RDV avec les utilisateurs.

**Vous intervenez dans les domaines techniques suivants :**

- Support aux systèmes visio, branchements, mise en marche des matériels en salles de réunion, assistance à la préparation de réunions complexes...
- Support aux utilisateurs (Windows, office, imprimantes réseaux,...)
- Dotation des nouveaux utilisateurs (installation des postes de travail, comptes AD, Office365, smartphone,...)
- Supervision d'infrastructure (réseau, téléphone, wifi, systèmes de sauvegarde, ...)
- Formation/accompagnement des utilisateurs sur les différents outils bureautiques (selon les besoins)
- Revue, rédaction et mise à jour des procédures

**En termes de niveau 2, vous avez les compétences pour** analyser des problèmes complexes, proposer des solutions techniques afin d'assurer la continuité du service client et assurer suivi et si besoin relance, des incidents ouverts chez nos fournisseurs

### Qui êtes-vous

Vous avez une solide formation de technicien informatique (bac+2/3), avec un sens du service et de la communication orienté clients (internes). Vous êtes motivé et avez un goût pour apprendre. Ce poste requiert des qualités d'écoute, d'organisation, de rigueur, et un suivi quotidien des tickets et des processus, ainsi qu'une capacité à réaliser des tâches standard du support en autonomie, à dérouler en les respectant les procédures pour des tâches plus complexes et à documenter les processus et enrichir la base de connaissances.

Vous justifiez d'une expérience réussie sur un poste similaire. Vous avez de bonnes compétences techniques en environnement Windows, Linux, Active Directory, outil ticketing... Reconnu pour votre sens de l'écoute et votre capacité à communiquer, vous avez envie de rejoindre un équipe dynamique.

### Statut et candidature

- ✓ Les agents publics sont soumis aux dispositions réglementaires en matière de déontologie et la réglementation interdit aux agents de l'ANJ d'engager des mises auprès d'opérateurs de jeux d'argent et de détenir des participations au sein de ces derniers.
- ✓ Rémunération selon profil et expérience.
- ✓ Candidature (CV et lettre de motivation) à envoyer à : [recrutement@anj.fr](mailto:recrutement@anj.fr)