APPEL A CANDIDATURES

Technicien Support et Maintenance Réseau et Informatique / ICT

FICHE DE POSTE	
Supérieur hiérarchique	Chef de Service Analyses et Réclamations
Relation fonctionnelle	Toutes les structures de SBIN, Sous-traitants, Support du domaine
Type de contrat	CDD

MISSIONS DU POSTE

Le Technicien Support et Maintenance Réseau et Informatique / ICT a pour missions d'/de :

- Assurer le bon fonctionnement, la maintenance et le support des équipements réseaux et sécurité (routeurs, switchs, firewall, etc.), téléphoniques (autocommutateurs IP, téléphones, etc.), télécom et ICT
- Assurer le support technique de niveau 1 et 2 aux utilisateurs pour les problèmes liés au réseau, à la téléphonie IP et aux outils de collaboration (messagerie, visioconférence, etc.).
- Gérer le support et la maintenance du réseau WiFi, en assurant une couverture optimale et une connexion sécurisée et une prise en charge rapide des plaintes clients
- Participer au Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) des infrastructures télécom et informatique en étroite collaboration avec les équipes techniques des différents ministères et de l'ASIN

PRINCIPALES ACTIVITES

Sous l'autorité du Chef de Service Analyses et Réclamations, le **Technicien Support et Maintenance Réseau et Informatique / ICT** est chargé des tâches suivantes :

- Assurer le support utilisateur en continue et Gérer et maintenir les outils de collaboration utilisés
- Assistance et support technique auprès des utilisateurs pour l'utilisation des outils de collaboration, infra réseaux, de la téléphonie sur IP…
- Assurer la mise en place, la maintenance et l'exploitation simultanée de plusieurs points d'accès wifi ;
- Assurer l'assistance et support technique (matériel et logiciel) auprès des utilisateurs ;
- Aider à la gestion de la téléphonie sur IP, assistance aux utilisateurs et maintenance des installations

- Coordonner la collette le traitement des tickets et produire les statistiques périodiques ;
- Assurer la diffusion de fiche d'incident, clôture et rapport de vacation.
- Surveiller l'état de fonctionnement des systèmes ;
- Organiser et effectuer les interventions de premier niveau ;
- Organiser et effectuer les maintenances préventives ;
- Localiser et relever les pannes ou défauts, dysfonctionnements en relation avec l'équipe de
- Supervision
- Diagnostiquer et résoudre les incidents et les dysfonctionnements.
- Assurer la supervision des équipements réseaux informatiques et télécom ;
- Assurer leur bon fonctionnement et la disponibilité des services.
- Installer, configurer et maintenir les équipements de téléphonie IP.
- Gérer les comptes utilisateurs et les droits d'accès.
- Résoudre les problèmes liés à la téléphonie IP.
- Former les utilisateurs à l'utilisation des outils mis à leur disposition
- Diffuser les avis d'incident ;
- Suivre les incidents jusqu'à résolution ;
- Assurer le suivi des indicateurs de maintenance ;
- Assurer l'analyse et l'exploitation des rapports de maintenance préventive et les corrections nécessaires identifiées ;
- Participer à l'analyse des dysfonctionnements des équipements (fautes, incidents, tableau de bord, rapport de maintenance préventive) et proposer des solutions techniques d'amélioration ;
- Rédiger et tenir à jour la documentation technique (procédures, schémas, etc.) ;
- Participer à l'amélioration continue des services
- Produire des rapports d'état hebdomadaires et mensuels des équipements, ainsi que les rapports d'activités hebdomadaires et mensuels ;
- Réaliser toutes autres tâches confiées par le Responsable hiérarchique ;

PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE	
Formation	Avoir une formation de base équivalente à BAC+3 en Réseaux Informatique, Télécom, ICT, Electronique, …
Expériences professionnelles	Justifier un minimum d'un minimum 2 ans d'expérience dans le domaine d'intégration, réseau, sécurité et ICT

Compétences requises	• Maîtrise des infrastructures réseaux (LAN, WAN, VPN) et des protocoles TCP/IP. • Expérience avec les équipements Cisco, Huawei, Fortinet ou équivalents. • Maîtrise de la téléphonie IP (VoIP, SIP, etc.) cisco et des autocommutateurs IP • Connaissance des outils de collaboration (Microsoft Teams, Zoom, etc.). • Connaissance des systèmes d'exploitation (Windows Server, Linux). • Expérience avec les outils de gestion de parc informatique. • Bonnes connaissances en sécurité informatique. • Connaissance de la suite MS Office : Word, Excel, PowerPoint, Access, etc. • Connaissance générale des systèmes d'exploitation (Windows, Linux) ; • Notions de base sur les configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques ; • Notions essentielles sur les réseaux informatiques, Télécom et sur la téléphonie sur IP et l'ICT en générale • Notions essentielles sur les systèmes de vidéo-projection et de visioconférence ; • Connaissances générales des systèmes réseaux informatique et télécom • Notions essentielles sur la configuration et la gestion des points d'accès et contrôleurs wifi en réseaux ; • Connaissances générales des systèmes de climatisation des salles • D'équipements informatiques et télécoms • Connaissances générales des systèmes d'alimentation électrique des équipements informatiques et télécoms
Exigences du poste	• Savoir écouter et analyser la demande du client ; • Savoir réaliser un diagnostic pour déterminer les besoins client à l'aide des outils du domaine ; • Savoir identifier et proposer la solution adaptée. • Savoir analyser un dysfonctionnement et assurer le soutien fonctionnel et applicatif aux utilisateurs et aux équipes ; • Déclencher les interventions, les suivre et informer les entités concernées ; • Coordonner éventuellement les différents intervenants et constater la bonne fin des opérations. Alimenter en conséquence la base de données correspondante ;

	• Savoir interpréter et mettre en œuvre les procédures liées au domaine et à l'activité ; • Être capable de traiter les événements survenant sur les équipements réseaux télécom, informatiques et ICT; • Savoir apporter du soutien technique à un intervenant ; • Savoir communiquer en interne et en externe ; • Savoir travailler en groupe ; • Être rigoureux dans l'exécution des tâches et dans l'application des procédures ; • Etablir des relations de collaboration et de coopération aussi bien au sein de son équipe qu'au sein de l'organisation ; • Savoir transmettre, échanger, et partager de l'information écrite et orale de façon claire, tout en s'adaptant à ses interlocuteurs ; • Intégrer la qualité et la satisfaction clients ; • Être réactif avec un bon esprit d'analyse et de synthèse ; • Aptitude à s'adapter aux évolutions des techniques • Grande disponibilité (24h/24 – 7J/7)
LIEU DU CONTRAT	
Lieu	Cotonou
Disponibilité du candidat	Immédiate ou selon la durée du préavis
Dossier à fournir	• Un CV actualisé • Une lettre de motivation Si vous vous reconnaissez dans cette offre, rejoignez-nous en envoyant votre dossier de candidature via la plateforme celtiis.bj/celtiis-et-vous/recrutements au plus tard le **12 octobre 2025 à 23h00** (heure de Cotonou)

« La SBIN, une entreprise **digitale et humaine, engagée pour le développement des compétences béninoises au service du numérique** »