



AVIS DE RECRUTEMENT

Type de contrat : **CDD 02 ans**

Disponibilité immédiate

Technicien(e) Centre de Services	
Employeur	Agence des Systèmes d'Information et du Numérique (ASIN)
Superviseur Hiérarchique	Superviseur Centre de Services
Direction	Pôle Systèmes d'Information et Digitalisation (SID)
Relation fonctionnelle	Tous directeurs et autres collaborateurs
Lieu d'affectation	Cotonou
Candidature	Postulez en ligne sur le portail national des services publics https://service-public.bj/public/services/service/PS00989 en joignant CV, lettre de motivation, références et attestations, au plus tard le 22 décembre 2024 à 18h00 (heure de Cotonou).

INFORMATIONS GENERALES

La République du Bénin a lancé un programme ambitieux de développement de l'économie numérique visant à positionner le pays comme la référence en matière de plateforme de services numériques en Afrique de l'Ouest et de faire des Technologies de l'Information et de la Communication le principal levier de son développement socio-économique.

L'Agence des Systèmes d'Information et du Numérique (ASIN) est une agence gouvernementale sous la double tutelle du Ministère de l'Économie et des Finances et du Ministère du Numérique et de la Digitalisation, chargée d'assurer la mise en œuvre opérationnelle des programmes et projets entrant dans le cadre des stratégies de développement des services et systèmes d'information sécurisés au Bénin.

OBJECTIF ET PORTEE DE LA MISSION DU POSTE

Le Département Support et Assistance dans l'exercice de sa mission de support informatique aux projets et Conseil au DSI des Ministères, recrute un technicien centre de service expérimenté. Il est responsable d'assurer le bon fonctionnement et l'interopérabilité du centre de services informatiques pour les usagers, il participe également au traitement des interventions qui en sont issues.

A ce titre, il est en relation avec les utilisateurs pour prendre en compte leurs sollicitations concernant l'informatique. Il en assure l'enregistrement, la qualification, le traitement en niveau 1 dès que possible ou l'escalade en niveau 2, et le suivi. Il informe les utilisateurs de l'avancement et garantit la traçabilité des actions techniques.

Outre ces missions principales, il participe à la rédaction des procédures des cas d'usages.

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue, le technicien centre de services est force de proposition pour faire progresser la qualité du service rendu.



Les principales activités du titulaire du poste se résument en un support niveau 1 aux sectoriels et aux utilisateurs E-services :

- Enregistrer et traiter les sollicitations de support ;
- Traiter si possible à distance les demandes d'assistance ou de paramétrage de niveau 1 ;
- Transférer si nécessaire les demandes d'assistance aux techniciens concernés ;
- Faire le suivi du traitement des incidents signalés sur le système d'information (diagnostic, analyse, escalade, clôture) ;
- Tenir à jour un reporting journalier des incidents et demandes ;
- Faire des recommandations sur les problèmes d'utilisation du système d'information ;
- Assister les utilisateurs des outils mis en exploitation ;
- Contrôler régulièrement le bon fonctionnement des applications métiers et du système d'information à l'aide des outils de supervision (monitoring) ;
- Faire le monitoring des serveurs et des sites ;
- Superviser le déploiement des nouvelles solutions mises à disposition des utilisateurs ;
- Veiller à la mise à jour régulière des procédures de dépannage et d'assistance aux utilisateurs ;
- Planifier et faire le suivi des interventions des supports ;
- Produire une synthèse des rapports des interventions ;
- Gérer le baromètre de qualité vis-à-vis des utilisateurs.

FORMATION, CONNAISSANCES, EXPÉRIENCES ET LANGUES

FORMATION :

BAC + 3 en informatique ou formation similaire, Formation aux Logiciels bureautiques, aux systèmes d'exploitation, aux outils pédagogiques et à ITIL.

EXPERIENCE :

- Connaître le monde du réseau, système informatique et de la bureautique ;
- Savoir prendre en compte un incident et établir un diagnostic ;
- Avoir l'expérience des contacts utilisateurs, des interventions sur le terrain dans un environnement en production ;
- Expérience en helpdesk.

SAVOIR FAIRE

- Configurer, installer et tester les matériels composant le poste de travail de l'utilisateur ;
- Effectuer la maintenance et l'inventaire des systèmes ;
- Mettre à disposition les matériels dans le cadre de déménagements/réorganisation, tester et paramétrer les logiciels ;
- Réceptionner les appels téléphoniques, savoir répondre à un client par mail, établir un diagnostic, résoudre, orienter et faire le suivi ;
- Identifier et analyser les besoins des utilisateurs et proposer des solutions techniques ;
- Réaliser le suivi des interventions ;



- Réaliser des supports d'information et de formation, développer des procédures bureautiques ou Concevoir des supports pédagogiques ;
- Former des utilisateurs aux logiciels et à l'utilisation de matériels informatiques ;
- Actualiser en permanence ses connaissances techniques et suivre l'évolution générale des nouvelles technologies ;
- Participer à l'organisation et à l'animation des formations, des rencontres et des échanges réguliers ;
- Gérer les remontées d'anomalies et s'assurer que le client ait un retour dans les délais et soit satisfait ;
- Superviser les relations avec les sous-traitants ou partenaires le cas échéant ;
- Produire les éléments de reporting de l'activité du support.

ETHIQUE, MANAGEMENT ET LEADERSHIP

ETHIQUE ET LEADERSHIP

- Capacité à travailler de manière autonome et à s'adapter aux différents contextes culturels et professionnels ;
- Capacité à travailler en équipe pour l'atteinte des objectifs organisationnels ;
- Capacité à gérer les demandes urgentes ;
- Capacité à respecter des délais et des procédures ;
- Communiquer sur les procédures ;
- Capacité à être pro actif ;
- Capacité à assurer une veille technologique.

Autres particularités du poste :

- Utilisation de casque (mains libres) pour les permanences téléphoniques