FICHE DE POSTE STAGE PROFESIONNEL TECHNICIEN RESEAU

MISSION PRINCIPALE

Le stagiaire technicien réseau est le premier maillon du support et du déploiement : il traite le niveau 1, résout au premier niveau les demandes des clients, installer et mettre en service les équipements selon le dossier d'architecture, et garder une trace complète de chaque intervention.

- **Support niveau 1.** Prendre en charge les tickets dans Odoo Helpdesk, appliquer les procédures documentées, escalader vers l'Ingénieur dès que le cas dépasse le niveau 1.
- **Déploiement.** Installer et configurer les équipements (réseau, file d'attente, GAB, RFID, sécurité) selon le dossier d'architecture, puis passer les tests de mise en service.
- **Documentation.** Renseigner la fiche de configuration et le PV de recette, et mettre à jour Nextcloud et Odoo après chaque intervention.
- **Supervision et maintenance.** Assurer la supervision courante, les mises à jour et les sauvegardes de configuration.

ACTIVITES DETAILLEES

1. Support niveau 1 (Helpdesk)

- Prendre en charge chaque ticket dans le délai du SLA applicable et le qualifier : client, équipement, priorité, symptôme.
- Appliquer la procédure documentée et la base de connaissance ; réaliser les diagnostics de premier niveau (alimentation, liaison, câblage, configuration standard, accès).
- Informer le client : accusé de réception, point d'avancement, confirmation de résolution.
- Escalader tôt vers son supérieur avec un dossier complet : symptômes, tests réalisés, journaux, équipement concerné.
- Clôturer chaque ticket, sous la supervision de son supérieur hiérarchique, avec la solution appliquée et le motif ; ne pas clôturer un ticket non résolu.
- Vérifier que le problème ne revient pas dans la période suivant la clôture.

2. Déploiement et mise en service

- Préparer l'intervention sous la supervision de son supérieur hiérarchique
- Installer, câbler et étiqueter les équipements en collaborations avec les prestataires s'il ya lieu ; appliquer la configuration prévue sans écart non validé.
- Exécuter les tests de mise en service selon la liste de contrôle et consigner les résultats.
- Faire valider la recette avec l'Ingénieur ou le client ; lever les réserves dans le délai convenu.

3. Documentation

- Compléter la fiche de configuration et le PV de recette à la fin de chaque intervention.
- Mettre à jour Nextcloud et Odoo dans le délai fixé; joindre schémas et photos utiles.
- Alimenter la base de connaissance avec les cas résolus et les procédures corrigées.

4. Supervision et maintenance

- Surveiller les alertes de supervision (disponibilité, performance) et ouvrir un ticket pour toute anomalie.
- Appliquer les mises à jour et correctifs prévus par l'Ingénieur, dans la fenêtre de maintenance convenue.
- Réaliser et vérifier les sauvegardes de configuration des équipements de son périmètre.

5. Appui aux prestataires

- Accompagner l'intervention terrain d'un prestataire et vérifier la conformité au cahier des charges.
- Participer au contrôle qualité et remonter les écarts.

7. Montée en compétences

- Suivre le plan de formation et les certifications partenaires dans l'ordre fixé
- Partager les retours d'expérience avec l'équipe.

PROFIL ET COMPETENCES

Formation et expérience

- Bac+2/3 en réseaux, télécoms ou équivalent ; expérience terrain appréciée.
- LAN/WAN/VPN, adressage IP, commutation, câblage et mise en service seraient un atout
- Disposer de notion dans les langages C/C++/PHP/Javascript serait un atout

Comportement

- Rigueur documentaire, sens du client, ponctualité, réflexe d'escalader tôt.
- Capacité à communiquer simplement avec un client non technique.

Conditions de travail

- Lieu de travail Cotonou avec déplacements réguliers chez les clients et déplacement hors de Cotonou

Les dossiers de candidature doivent être constitués de votre **lettre de motivation et de votre CV** et transmis par courrier électronique à l'adresse **recrutement229bj@gmail.com**, au plus tard le **16 Novembre 2026 à 17h**