

AVIS DE VACANCE DE POSTE

Le Groupement Orange Services S.A.

Recrute

Un (01) Support Specialist Applicatif (F/H)

Le Groupement Orange Services (GOS S.A) est une entité de mutualisation de la zone Afrique et Moyen Orient qui a été créé en 2011 avec le concours et la participation d'Orange SA et de filiales Orange de l'Afrique de l'Ouest et du centre. Le GOS S.A ambitionne d'être :

- Le réceptacle privilégié des systèmes & PFS mutualisés de la zone MEA.
- Le Cloud Provider de référence, partenaire préféré de la transformation digitale.
- Le gestionnaire de référence des centres d'expertises dans la zone MEA.

Mission principale du poste

Le/La Support Spécialiste Applicatif a la responsabilité des missions principales suivantes :

- Assurer le support sur le périmètre des plateformes de services dans le respect des engagements SLA avec les clients
- Garantir une qualité de fonctionnement optimale des plateformes et des services sous sa responsabilité.
- Diagnostiquer et identifier les causes racines des incidents techniques récurrents ou des problèmes, puis les corriger
- Prendre en charge les demandes de services provenant du front office et les traiter dans les délais impartis
- Coordonner les changements majeurs ou standards avec les autres entités internes ou externes, et les réaliser dans le respect des délais convenus avec le client.
- Assurer une observabilité à 360° des services, de l'infrastructure aux applications, et mettre en place des indicateurs pertinents.
- Mettre en œuvre et industrialiser des solutions d'automatisation afin d'améliorer la performance, la sécurité et la résilience.
- Travailler en autonomie et être force de proposition pour optimiser les services et les processus.

Vos missions

A ce titre, vos missions seront les suivantes (cette liste n'est pas exhaustive) :

- **Support Applicatif & Qualité de fonctionnement**
 - Analyser et garantir la qualité de fonctionnement des applications sous responsabilité.
 - Prendre en charge et résoudre les incidents applicatifs dans les délais définis par les SLA.
 - Identifier les causes racines (root causes) des incidents récurrents et mettre en place les plans d'actions correctifs.
 - Coordonner la résolution des incidents complexes avec les équipes N3 ou les fournisseurs.
 - Produire, mettre à jour et diffuser la documentation technique (exploitation, architecture, procédures N1/N2.
 - Contribuer aux comités opérationnels, QoS et de gouvernance.
 - Assurer la corrélation entre métriques techniques et indicateurs business (P1/P2, disponibilité Max it, Kaabu, Orange Money, etc.).
- **DevOps, Sécurité & Automatisation**
 - Concevoir, déployer, maintenir et supporter les outils d'automatisation, de monitoring, d'alerting et de supervision.
 - Automatiser la production, le reporting et l'analyse des métriques de performance et de sécurité.
 - Assurer l'intégration des alarmes et des indicateurs de surveillance pour les nouvelles plateformes et services.
 - Collaborer avec les équipes de développement pour intégrer les exigences d'exploitation et de sécurité dès la phase de conception.
 - Mettre en place des pipelines CI/CD et des playbooks Ansible pour déploiements et opérations récurrentes.
 - Assurer le développement et la maintenance des applications spécifiques répondant à un besoin interne.
 - Garantir la mise en œuvre de bonnes pratiques DevSecOps et la conformité aux politiques de sécurité.
 - Faire de la veille technologique sur les nouveaux outils visant à améliorer l'écosystème DevSecOps.
- **Observabilité & Amélioration Continue**

- Définir et mettre en place une observabilité 360 (logs, métriques, traces, supervision métier) sur toutes les couches du service.
- Piloter, coordonner et traiter les changements majeurs ou standards dans le respect des engagements.
- Participer aux comités de gestion des changements (CAB) et valider les plans de mise en œuvre.
- Être pilote opérationnel lors de l'intégration de nouveaux services.
- Anticiper les évolutions capacitaires et gérer l'obsolescence des composants applicatifs et/ou infras.
- Mettre en place et maintenir un tableau de bord pour le suivi qualitatif des applications sous sa responsabilité.
- Être force de proposition sur les optimisations techniques, organisationnelles et de supervision.

Votre profil

Formation / Expériences professionnelles

Formation : Diplôme de niveau bac +4/bac +5 en télécommunication, électronique, NTIC, informatique ou toute autre formation équivalente.

Expérience : Entre 3 à 5 ans dans le support applicatif, infrastructure, DevOps, exploitation et maintenance de plateformes critiques, dans un contexte multi-clients et multi-pays.

Savoir-faire requis

- Diagnostic avancé et efficace d'incidents complexes.
- Automatisation et optimisation des processus d'exploitation.
- Mise en place de solutions sécurisées, résilientes et maîtrise des risques liés à la sécurité.
- Capacité d'écoute client et communication efficace avec les équipes techniques et fonctionnelles.
- Capacité d'innovation.
- Autonomie et force de proposition dans un contexte de services critiques.

Savoir-être lié au poste

- Esprit d'équipe, sens du service client et des responsabilités.
- Forte autonomie, rigueur, organisation et méthode.
- Excellente communication, sens de l'écoute et force de conviction.
- Capacité d'analyse, de synthèse et d'innovation.
- Leadership en conduite du changement.

Langues

En plus du Français, cette position requiert la capacité de communiquer en **Anglais**.

Envoyez votre cv à Recrutement.GOS@orange.com

Date limite de réception des candidatures : **Lundi 09 mars 2026 à 12H00**