

AVIS DE VACANCE DE POSTE

Le Groupement Orange Services S.A.

Recrute

Un (01) Software Support Specialist (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.

MISSIONS PRINCIPALES

Cette fonction a pour objectif principal de coordonner et Superviser les projets tout en assurant l'interface entre la conception du projet en réponse aux demandes des partenaires et l'exploitation.

Un autre but du poste est de garantir expertise et métiers dans le cadre de déploiement de projets en mode SaaS, en partenariat avec des éditeurs.

Ces tâches se font dans le respect des infrastructures existantes, conformément aux processus et aux règles d'urbanisme et des délais requis.

ACTIVITES PRINCIPALES

En tant que Software Support Specialist, vous aurez la responsabilité des missions suivantes (*cette liste n'est pas exhaustive*) :

➤ **Pilotage des activités techniques**

- Comprendre, recueillir et analyser les besoins des clients et/ou partenaires ;
- Rédiger, contribuer à la rédaction et valider les dossiers techniques conformément aux normes GOS ;
- Assurer le pilotage des projets dans le respect des coûts, délais, qualité et risques ;
- Participer à la négociation et à la rédaction des documents contractuels ;
- Réaliser les tests techniques des nouveaux produits en collaboration avec les équipes d'exploitation ;
- Veiller à la mise en place de toutes les conditions nécessaires pour garantir la qualité de service attendue, tant sur les aspects techniques que sur les processus, en tenant compte des problématiques clients ;
- Organiser et piloter les mises en production des nouvelles applications ou plateformes de services (PFS)
- Participer à la capitalisation et au partage du savoir-faire acquis lors des projets
- Superviser la mise à disposition des ressources nécessaires au lancement des nouveaux services
- Conseiller et assister les partenaires ainsi que les équipes d'exploitation GOS.

➤ **Participation à la phase projet**

- Participer aux phases de réponse aux appels d'offre ;
- Superviser la phase de rédaction des spécifications techniques et en assurer la validation ;

➤ **Activités spécifiques**

- Élaborer et produire les indicateurs clés de performance (KPI) relatifs à la gestion de projet ;
- Établir et assurer le suivi du tableau de bord des activités de gestion de projets ;
- Participer aux réunions de projet, aux comités de pilotage (SteerCo) et aux réunions de lancement (Kick-off) relevant de son portefeuille.

QUALIFICATIONS / COMPETENCES / EXPERIENCES

Recrutement :

Formation : BAC +5 en Technologie de l'information dans le domaine des télécoms ou toute autre formation équivalente.

Expérience : Entre 3 et 5 ans d'expérience en gestion de support applicatifs et Systèmes, en automatisation des tâches et dans des activités en opérations du support

Savoirs

- Capacité à traduire les concepts théoriques en opérations techniques et informatiques.
- Connaissance de l'intégration des systèmes d'information (plateformes de services, cœur de réseau, technologies)
- Capacité d'animation et de pilotage transverse
- Connaissance des méthodologies de gestion de projets
- Connaissance en pilotage et suivi de projet de sécurité et reporting.
- Connaissance du pack Office (Word, Excel, PowerPoint) et d'Outlook.

Savoir-être lié au poste

- Capacité à travailler en équipe et à collaborer de manière transverse
- Sens de la communication et du partage d'informations
- Sens de l'organisation
- Sens des responsabilités, ownership, implication
- Rigueur

Langues :

- Cette position requiert, un bon niveau en anglais à l'oral et à l'écrit.

- **Envoyez votre cv à Recrutement.GOS@orange.com**
- **Date limite de réception des candidatures : 09 juillet 2026**

AVIS DE VACANCE DE POSTE

Le Groupement Orange Services S.A.

Recrute

Un (01) Quality Assurance Analyst (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.

MISSIONS PRINCIPALES

Le Quality Assurance Analyst est responsable de la qualité de la prestation des services informatiques fournis aux clients. Son rôle consiste à gérer la prestation des services informatiques conformément aux niveaux de service convenus (SLA) avec les clients, tout en garantissant une bonne qualité de service et une satisfaction des clients.

ACTIVITES PRINCIPALES

En tant que Quality Assurance Analyst, vos missions seront les suivantes (*cette liste n'est pas exhaustive*) :

- Assurer la surveillance de la performance des services informatiques fournis aux clients (suivi des indicateurs clés de qualité de service, animation des boucles qualité techniques, etc.) ;
- Piloter ou contribuer aux instances de gestion de la qualité des prestations de services fournies aux clients (comités IT, Service Level Management, comités QoS internes, etc.) ;
- Coordonner la résolution des incidents avec l'ensemble des parties prenantes et assurer la restauration des services dans les meilleurs délais, tout en minimisant les impacts sur les activités ;
- Piloter l'analyse à froid des dysfonctionnements récurrents, de longue durée ou à fort impact sur le business, afin d'identifier les causes racines (root causes) et de mettre en œuvre les plans d'actions correctifs et préventifs ;
- Assurer la mise en œuvre des processus de gestion des changements à travers la prise en charge des demandes de changement, l'analyse des impacts, la planification et la coordination des travaux avec toutes les parties concernées ;
- Coordonner la communication avec les clients afin de s'assurer que leurs besoins et leurs attentes sont bien compris et pris en compte par les équipes en charge de la prestation de services ;
- Rédiger et diffuser, dans les délais convenus avec les clients, les reportings relatifs à l'évolution des indicateurs clés de qualité de service (QoS), de qualité d'expérience (QoE) et au respect des niveaux de service (SLA).
- Être le point d'entrée des équipes internes en charge de l'audit, des processus et du contrôle qualité.

QUALIFICATIONS / COMPETENCES / EXPERIENCES

Recrutement :

Formation : BAC +5 en Technologie de l'information dans le domaine des télécoms ou toute autre formation équivalente.

Expérience : Entre 3 et 5 ans d'expérience en gestion de support applicatifs et Systèmes, en automatisation des tâches et dans des activités en opérations du support

Savoirs

- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Capacité à assurer une gestion efficace des changements et requêtes
- Assurance de la Qualité de Service et Satisfaction client
- Sens de la relation Client et de communication
- Capacité d'analyse des KPI et Graphes Techniques de Supervision
- Connaissance des méthodologies et de la gouvernance des SI (TTM, ITIL, AGILE, ...)
- Compréhension fonctionnelle des applications métiers et des systèmes

Savoir-être lié au poste

- Sens de la communication et du partage d'informations
- Capacité à trouver des solutions : être orienté résultats
- Sens de la relation client (interne / externe)
- Sens de l'organisation
- Réactivité et disponibilité

Langues :

- Cette position requiert, un bon niveau en anglais à l'oral et à l'écrit.

- **Envoyez votre cv à Recrutement.GOS@orange.com**
- **Date limite de réception des candidatures : 09 juillet 2026**

AVIS DE VACANCE DE POSTE

Le Groupement Orange Services S.A.

Recrute

Un (01) Support Specialist System & Cloud (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

Cette fonction a pour objectif de garantir l'intégration, l'exploitation des système IT et cloud et des outils d'automatisation dans le respect des SLA de l'entreprise.

Une autre mission du poste est d'accompagner les filiales dans la réalisation des missions d'audit, conseil et déploiement sur les périmètres réseau et sécurité.

Vos missions

En tant que Support specialist system & Cloud, vos missions seront (cette liste n'est pas exhaustive) :

Pilotage des activités techniques

- Mettre à disposition des ressources sur les environnements systèmes et cloud conformément à la demande des partenaires dans le respect des normes internes et/ou groupe ;
- Automatiser les tâches d'exploitations ;
- Etudier les besoins, proposer et intégrer les solutions systèmes et cloud ;
- Réaliser en collaboration avec les filiales, les missions d'audit et conseil sur les périmètres système et cloud ;
- Réaliser en collaboration avec les filiales, le déploiement et d'exploitation des systèmes et environnements cloud ;
- Contribuer activement à la rédaction des cahiers de charge pour de nouveaux besoins, fournir également les réponses aux appels d'offre en collaboration avec nos partenaires internes et externes.
- S'assurer du respect de toutes les procédures en vigueur au sein de l'entreprise (accès, incident, requête, changement, problème, mise en production, etc.)
- Assurer une maintenance préventive, évolutive et corrective en fonction des grandes évolutions technologiques (notamment les changements de versions) ;
- Assurer la mise en œuvre, le suivi et la qualité de bon fonctionnement des infrastructures systèmes et cloud
- Assurer le support de niveau 2 ainsi que la relation avec fournisseur
- Respecter et faire respecter la charte de sécurité et les dispositions sécuritaires
- Mesurer et optimiser les performances des infrastructure systèmes et cloud
- Contribuer au déployer du plan stratégique de GOS
- Conseiller et assister les partenaires, la supervision et les autres équipes opérationnelles
- Assurer le développement et/ou le maintien en condition opérationnelle des outils d'automatisation IT
- Rédiger et mettre à jour la documentation des procédures et consignes d'exploitation

Activités spécifiques

- Participer aux analyses d'incidents complexes sur les systèmes
- Réaliser des tests et des contrôles réguliers afin d'accroître les performances des systèmes
- Mettre en place les tableaux de bord de suivi des performances et de la qualité des systèmes
- Produire des rapports périodiques sur le fonctionnement de l'activité
- S'assurer de l'élaboration des procédures relatives à toutes les tâches systèmes

- Gérer les droits d'accès des utilisateurs, former et sensibiliser les utilisateurs aux systèmes et à la sécurité afin d'optimiser l'utilisation qu'ils en font

Votre profil

Formation / Expériences professionnelles

Formation : Bac + 4/Bac 5 spécialisé en informatique / télécoms, sécurité des systèmes informatiques et des réseaux

Expérience : Au moins 3 années d'expérience professionnelle dans le domaine infrastructure IT ou support système

Savoir-faire requis

- Excellente connaissance des systèmes d'exploitation (Windows, Linux) des réseaux IT, du stockage (NAS/SAN/DAS) et autres systèmes de sauvegarde
- Connaissance approfondie des solutions de virtualisation (VMware, KVM, RHEV...) et des technologies Cloud (VMware, Redhat/OpenStack, Docker, Kubernetes/OpenShift, CEPH, etc.)
- Bonne aptitude à mettre en place des solutions d'automatisation (Ansible, Terraform...) et gestion KPIs système & métier (Grafana, Prometheus...)
- Bonne connaissance des méthodologies de gestion multi-projets

Savoir-être lié au poste

- Capacité à travailler de manière autonome et à gérer efficacement son temps
- Qualités d'organisation, de planification et de rigueur pour piloter les projets
- Curiosité et bonne capacité d'adaptation à un environnement évolutif et complexe
- Aptitude à travailler en équipe
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Bonne communication transverse orale et écrite
- Aptitude à travailler en équipe
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Bonne communication transverse orale et écrite

Langues

Cette position requiert, un bon niveau en anglais à l'oral et à l'écrit.

- **Envoyez votre cv à Recrutement.GOS@orange.com**
- **Date limite de réception des candidatures : 09 juillet 2026**