

DT - Superviseur - CSNOC



Référence : 3134-25-0561/SR du 11 avril 2025

Employeur : Office des Postes et des Télécommunications

Corps /Cadre / Domaine : technicien

Direction : des télécommunications

Durée de résidence exigée
pour le recrutement sur titre ⁽¹⁾: /

Lieu de travail : CSNOC (Network Operations Center) – 205
rue Jacques IEKAWÉ - NOUMÉA

Poste à pourvoir : susceptible d'être à pourvoir

Date de dépôt de l'offre : vendredi 11 avril 2025

Date limite de candidature : vendredi 2 mai 2025

Détails de l'offre :

Emploi RESPNC : technicien support

Missions :

Assurer la supervision des infrastructures, réseaux et services
Gérer et suivre les tickets concernant les événements en lien avec ses domaines de responsabilité

Place dans l'organigramme : N - 3 (par rapport au directeur opérationnel)

Fonction du supérieur hiérarchique direct : Chef de section supervision

Nb d'agents encadrés : /

- Directs : 0
- Indirects : 0

Habilitations, permis nécessaires pour l'exercice des fonctions :

Permis de conduire B

Travail du lundi au vendredi en heures ouvrées et en horaires spéciaux, travail de nuit, travail week-ends et jours fériés compris

Activités principales :

Activité du poste :

- Superviser, surveiller et étudier les domaines dont il a la responsabilité, de bout en bout
- Etablir un diagnostic et s'assurer de la prise en charge de l'incident par les équipes techniques
- Faire intervenir, contrôler et assister l'action de l'ensemble des intervenants qui participent à la fourniture du service
- Assurer la bonne coordination des actions des équipes techniques et des fournisseurs extérieurs en vue du rétablissement du service
- Informer les entités concernées des actions correctives menées, de la nature des événements rencontrés, de leurs impacts et des délais éventuels de rétablissement de service
- Réceptionner et synthétiser l'ensemble des interventions programmées en lien avec les infrastructures, réseaux et services télécoms
- Rendre compte de l'activité sur tous les volets, l'analyser et en proposer à sa hiérarchie les enseignements/recommandations
- Assurer les renseignements téléphoniques et l'assistance téléphonique aux opérateurs internationaux
- Suspendre les abonnements Mobilis

- Assurer la saisie des signalisations de dérangements des liaisons spécialisées en dehors des heures ouvrées, et réaliser les traitements particuliers liés aux clients spécifiques (domaines de la santé et de la sécurité)
- Assurer un contact SAV privilégié pour les clients professionnels et Grands Comptes.
- Participer aux transferts de compétence pour les nouveaux arrivants
- Rédaction de processus et procédures liés à l'activité
- Participer à des projets techniques spécifiques en rapport avec l'activité de supervision avec gestion des échéances
- Ajouter des équipements, ajuster des seuils dans les outils de supervision
- Veiller au respect des attendus décrits dans les référentiels de fonction de l'OPT (Agents)

Profil du candidat

Savoir / Connaissance/Diplôme exigé :

- Organisation et fonctionnement de l'OPT- NC
- Connaissances des réseaux et services télécoms
- Connaissances des systèmes d'information
- Connaissances d'outils de supervision (CENTREON)
- Connaissances d'outils métiers de type Operations Support System (OSS) : OSS/EMM d'Ericsson, 1360COM/AMS de NOKIA...
- Connaissances d'outils de gestion de services d'assistance (OTRS)
- Connaissances de la suite bureautique Office 365
- Connaissances des outils collaboratifs de la suite Office 365
- Connaissances des bonnes pratiques ITIL
- Anglais lu (requis) et parlé (souhaité)

Savoir-faire :

- Diagnostiquer une anomalie
- Analyser une information, une donnée, une situation, un dispositif
- Travailler en équipe
- Rendre compte
- Prioriser
- Alerter sur une situation à risque

Comportement professionnel :

- Être rigoureux
- Esprit d'initiative
- Esprit de synthèse
- Être autonome
- Aisance relationnelle
- Avoir l'esprit d'équipe
- Capacité à communiquer
- Sens du service public

Les compétences suivies de (*) pourront être acquises à la suite de la prise de poste via un accompagnement et des formations dispensées au sein de l'office

Contact et informations complémentaires :

Mme Anne-Laure FEUILLET, cheffe de la section supervision
Tél. : 26.75.10 ; Mail : anne-laure.feuillet@opt.nc

POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements, attestation sur l'honneur de non bénéficiaire de la rupture conventionnelle, ainsi que la demande de changement de corps ou cadre d'emplois si nécessaire ⁽²⁾) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à la Direction des ressources humaines, Bureau recrutement, mobilité, accompagnement par :

- Voie postale : Direction Générale – 2 rue Montchovet, Port Plaisance – 98841 NOUMÉA Cedex
- Dépôt physique (adresse) : idem que ci-dessus
- Mail (adresse) : DRH-candidature@opt.nc

⁽¹⁾ Vous trouverez la liste des pièces à fournir afin de justifier de la citoyenneté ou de la durée de résidence dans le document intitulé "Notice explicative : pièces à fournir pour justifier de votre citoyenneté ou de votre résidence" qui est à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

⁽²⁾ La fiche de renseignements et la demande de changement de corps ou cadre d'emploi sont à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.
Toute candidature incomplète ne pourra être prise en considération.

Les candidatures de fonctionnaires doivent être transmises sous couvert de la voie hiérarchique