



## OFFRE D'EMPLOI N°018/PHC/RH/11/2025

|                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| Titre                  | : IT Support           |
| Nombre                 | : 1                    |
| Service                | : IT                   |
| Supérieur hiérarchique | : Superviseur IT       |
| Date                   | : 10/11/2025           |
| Lieu d'affectation     | : Kinshasa             |
| Type de contrat        | : CDD (6 mois d'essai) |

---

### OBJECTIFS DE L'EMPLOI

Sous la supervision du Superviseur IT, le/la IT Support aura pour mission principale d'assurer l'assistance technique et fonctionnelle aux utilisateurs, ainsi que la maintenance et la supervision des infrastructures informatiques de PHC.

Il/elle sera notamment chargé(e) de :

- Assurer le support technique des utilisateurs sur le réseau et les applications de PHC
- Participer à l'exécution et au suivi des projets relatifs aux réseaux et infrastructures informatiques
- Assurer la formation et l'accompagnement des utilisateurs dans l'utilisation des outils IT de PHC
- Gérer et organiser les reportings hebdomadaires relatifs aux outils et activités IT
- Assurer le support utilisateur (Help Desk), la maintenance et la supervision du réseau utilisé par PHC.

### PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

Sur la base des estimations et orientations définies par les régions et approuvées par la Direction Générale, le/la IT Support aura pour principales responsabilités :

- Assurer le premier niveau de support aux utilisateurs pour l'ensemble des outils et applications informatiques de PHC
- Assurer le support de premier niveau pour les équipements périphériques (imprimantes, scanners, etc.)
- Enregistrer, organiser et traiter les remarques, plaintes et demandes des utilisateurs, et en faire une synthèse hebdomadaire adressée à son supérieur hiérarchique
- Migrer les postes de travail et les utilisateurs dans le domaine informatique de PHC
- Rédiger un rapport mensuel détaillant les réalisations et identifiant clairement les points d'amélioration relatifs à l'ensemble des applications PHC
- Assurer l'intérim du Superviseur IT du site en cas d'absence de ce dernier, et rapporter directement au Manager des Opérations pendant cette période
- Effectuer des déplacements sur les différents sites d'exploitation pour assurer la continuité du service IT en cas d'indisponibilité d'un collègue ou selon le programme défini par le Manager
- Valider les mises à jour et superviser les travaux de câblage dans les salles serveurs.

### FORMATION DE BASE

- Diplôme Bac+3 ou Minimum gradué en Sciences Informatiques ou un domaine connexe.



## **EXPÉRIENCE**

- Minimum 2 ans d'expérience dans le support et Help Desk des utilisateurs.

## **COMPÉTENCES & CONNAISSANCES**

### **Exigences techniques :**

- Expérience confirmée et spécialisée dans le support IT aux utilisateurs
- Excellente maîtrise du dépannage des systèmes d'exploitation Windows
- Bonne connaissance des technologies SD-WAN, Fortinet AP, antennes Ubiquiti et autres points d'accès
- Compétence dans la configuration des routeurs (Fortinet et Mikrotik)
- Connaissance des bonnes pratiques en cybersécurité
- Expérience avérée en troubleshooting et résolution de problèmes techniques
- Maîtrise de l'utilisation d'outils de gestion de tickets (Help Desk).

### **Compétences comportementales et organisationnelles :**

- Rigueur, précision et sens de l'organisation dans l'exécution des tâches
- Esprit d'équipe et capacité à travailler de manière autonome, sans supervision constante
- Bonnes qualités relationnelles et communicationnelles
- Discipline, méthode et logique dans le diagnostic et la gestion des incidents
- Résilience, réactivité et résistance au stress
- Orientation résultats et souci de la satisfaction des utilisateurs
- Réceptif aux critiques constructives et aux retours clients sur les services IT
- Curiosité technologique et intérêt marqué pour l'innovation
- Esprit d'analyse, de synthèse et de créativité pour la recherche de solutions efficaces
- Disponibilité et flexibilité dans l'exécution des missions
- Bonne maîtrise du français et de l'anglais, à l'oral comme à l'écrit
- Bonne éthique professionnelle et respect des procédures internes.

## **COMPOSITION DU DOSSIER**

Le dossier de candidature adressé à la Direction des Ressources Humaines doit contenir :

- Lettre de motivation
- CV détaillé (maximum 3 pages), incluant 3 personnes de référence professionnelle

Les candidatures doivent être envoyées par mail à : [recrutement@phc-congo.com](mailto:recrutement@phc-congo.com), en indiquant l'intitulé du poste à l'objet du mail.

**Date limite de dépôt des candidatures : 17/11/2025**

**NB : PHC ne demande aucun frais pour le processus de recrutement.**

PHC est un employeur engagé pour l'égalité des chances et encourage vivement les candidatures féminines à tous les niveaux de responsabilité.

**DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES**