



Intitule Du Poste	ASSISTANT INFORMATICIEN (MAINTENANCE ET SUPPORT UTILISATEURS)
Institution	Organisation Ouest Africaine de la Santé
Grade	G4/G5/G6
Salaire en Dollars américains	15,612.30/30,932.71
Département	Administration et Finances
Division	Administration et Ressources Humaines
Supérieure Hiérarchique	Professionnel Webmaster et Réseau
Collaborateur	

RÉSUMÉ DU POSTE

Sous la supervision générale du Professionnel Webmaster et Réseau, l'Assistant Informaticien effectuera diverses tâches d'exploitation informatique, contribuera à l'élaboration de procédures opérationnelles, fournira des services d'assistance et d'appui au personnel et aux invités en diagnostiquant et en fournissant des solutions aux problèmes basiques en informatique.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS

1. S'assurer du bon fonctionnement d'une grande variété de matériels informatiques et de logiciels ainsi que des équipements standards de bureau ;
2. Assurer le suivi et veiller au bon fonctionnement des équipements et périphériques informatiques ;
3. Installer, configurer le matériel et les logiciels ;
4. Effectuer la maintenance de routine et le nettoyage des équipements informatiques ;
5. Organiser et tenir à jour divers dossiers informatiques sur les inventaires de matériels et de logiciels ;
6. Fournir une assistance technique aux utilisateurs, diagnostiquer et résoudre les problèmes informatiques ;
7. Tenir à jour une base de données d'incidents et faire une remontée des incidents ;
8. Effectuer des recherches sur les NTIC, les fournisseurs et autres sources de fournitures informatiques ;
9. Recevoir, enregistrer et faire le suivi tous les appels des utilisateurs concernant les problèmes de réseau ;
10. Effectuer la sauvegarde de façon régulière ;
11. Établir et tenir à jour une base de données des fournisseurs d'équipements et de matériels informatiques ainsi que des fournisseurs d'accès internet et des prestataires de services informatiques ;
12. Exécuter des tâches administratives et techniques de façon efficace avec un minimum d'orientation ;
13. S'acquitter de toutes autres tâches qui pourraient lui être assignées par son Supérieur hiérarchique.

Expériences : QUALIFICATIONS, EXPÉRIENCES ET COMPÉTENCES REQUISES

Qualifications :

- Être titulaire d'un brevet de technicien (BT) ou l'équivalent obtenu auprès d'un établissement d'enseignement technique reconnu ou avoir un diplôme supplémentaire en système d'information, en informatique ou dans un domaine connexe ; Avoir un diplôme en matière de systèmes matériels ou logiciels spécifiques, tels qu'Oracle ou Microsoft.

**Expériences :**

- Avoir 5 ans d'expérience professionnelle, à des postes de responsabilité de plus en plus élevés, dans un domaine pertinent lié à l'informatique, avec une expérience des logiciels standards de bureautique, des réseaux locaux (LAN) et des fonctionnalités de Microsoft 365 suite ;
- Avoir l'expérience professionnelle en matière de systèmes interactifs et connaissance appliquée de l'infrastructure d'information de l'organisation et de la stratégie informatique en rapport avec le(s) domaine(s) utilisateur(s) ;
- Avoir la connaissance appliquée des logiciels standards de bureautique et des réseaux locaux (LAN) ;
- Avoir de l'expérience, à des postes de responsabilité de plus en plus élevés, en matière de maintenance des systèmes assignés et le développement d'approches innovantes pour résoudre un large éventail de questions ou de problèmes.

COMPÉTENCES CLES RECHERCHÉES PAR LA CEDEAO**LEADERSHIP**

- Avoir la capacité de faire, sur la base de ses propres observations, des suggestions en vue de l'amélioration de la méthode de travail et d'assurer avec confiance la mise en œuvre de ces suggestions telles que requises ;
- Avoir une expérience avérée à travailler efficacement en tant que membre d'une équipe, à encadrer des équipes et à mener des discussions à l'occasion, et/ou à assumer d'autres rôles de premier plan, le cas échéant ;
- Être capable d'appuyer l'équipe en étant informé des initiatives, des événements et des besoins de l'équipe et en apportant une assistance aux responsables d'équipe, le cas échéant ;
- Avoir la capacité de travailler sous pression et d'être un élément fiable en matière de production de résultats ;
- Être capable de prendre ses responsabilités soi-même en ce qui concerne sa carrière et ses performances au travail et de s'engager soi-même de manière indépendante dans des activités d'auto-évaluation ;
- Avoir la capacité de développer et de maintenir les compétences et l'expertise requises pour assumer efficacement cette fonction.

ORIENTATION CLIENT

- Faire preuve d'une excellente éthique professionnelle, de positivité, de motivation, de flexibilité et avoir des aptitudes pour la résolution des problèmes pour mener à bien les tâches rattachées à son poste ;
- Avoir la capacité de résoudre les problèmes qui surviennent de façon routinière et de faire des recommandations pour améliorer la qualité ou la quantité des services offerts aux clients ;
- Avoir un désir ardent d'aider les autres dans diverses circonstances en rapport avec son propre domaine de travail et de se référer à la personne appropriée pour plus d'aide au besoin ;
- Avoir la capacité de travailler en équipe pour répondre aux besoins des usagers ;
- Avoir la capacité de gérer efficacement son propre temps et de respecter les normes et objectifs de service liés aux responsabilités qui lui sont assignées.

RESPECT DE LA MULTI-CULTURALITE ET DÉFENSE DES DROITS

- Comprendre comment accéder aux ressources ou aux services internes pour améliorer sa conscience des différences culturelles et chercher activement à améliorer ses compétences



multiculturelles lors des interactions avec d'autres personnes issues de milieux culturels et linguistiques différents ;

- Savoir écouter attentivement les idées, les demandes et les préoccupations des interlocuteurs et comprendre, intérioriser et développer des compétences en gestion de la diversité conformément aux règles et politiques de la CEDEAO ;
- En avoir la capacité et prendre sur soi d'intégrer les questions liées au genre et de garantir une participation égale des femmes et des hommes dans tous les domaines de travail ;
- Avoir la capacité de reconnaître les idées préconçues et les points de vue stéréotypés de certains groupes et individus et d'adopter avec succès des comportements inclusifs et culturellement appropriés.

CONNAISSANCE DE LA CEDEAO

- Avoir une bonne compréhension de base des mandats et des fonctions des organisations de la CEDEAO, en particulier ceux de sa propre institution ;
- Avoir une bonne connaissance des procédures et des pratiques courantes de la CEDEAO en ce qui concerne les responsabilités assignées et les outils de travail ;
- Avoir la capacité d'appliquer les normes de la CEDEAO pour l'envoi de courrier électronique et d'autres tâches de routine et de tenir des dossiers et des informations concernant les tâches assignées conformément aux règles et règlements en vigueur ;
- Avoir la capacité d'appliquer les procédures pertinentes de la CEDEAO relatives aux tâches et une bonne compréhension des systèmes, processus, règles et/ou normes associés suffisamment pour expliquer leur nécessité et pour identifier les erreurs et les conséquences.

ESPRIT CRITIQUE ET D'ANALYSE

- Posséder d'excellentes compétences en calcul et avoir la capacité de recueillir, de rassembler, de classer et de faire une synthèse des données en suivant des instructions claires et simples ;
- Avoir la capacité d'innover avec les procédures établies en vue d'améliorer la performance et/ou les résultats ;
- Avoir la capacité de détecter et de corriger les erreurs et d'assurer un archivage des dossiers de manière rigoureuse et précise ;
- Avoir la capacité de recueillir et d'organiser l'information et les données d'une manière simple et compréhensible.

COMMUNICATION

- Avoir la capacité de fournir des informations précises et complètes à la hiérarchie, aux collègues ou autres usagers, à leur demande, en faisant preuve de jugement, de tact et de diplomatie ;
- Avoir la maîtrise de l'outil informatique et posséder des compétences avancées en traitement de texte, y compris une connaissance pratique des tableurs (p. ex. Excel), des bases de données de l'inter/intranet, du courriel et des réseaux sociaux ;
- Avoir la capacité de lire, d'écouter et de comprendre des instructions courantes et de les exécuter avec une supervision limitée ;
- Pouvoir produire des documents clairs, concis, logiques et grammaticalement corrects dans les trois (3) langues officielles de la CEDEAO et posséder la même compétence linguistique à l'oral ;
- Être en mesure de régler les problèmes avec les autres de façon franche, rapide et directe ;
- Avoir une maîtrise parfaite des technologies de l'information et de la communication (TIC) ;
- Avoir une bonne maîtrise (orale et écrite) de l'une quelconque des langues officielles de la CEDEAO que sont l'anglais, le français et le portugais. La connaissance pratique de l'une quelconque des deux autres langues serait un avantage.



PLANIFICATION ET MISE EN ŒUVRE

- Avoir la capacité d'organiser les tâches de routine, ainsi que d'identifier des solutions pour faire face aux priorités contradictoires et aux tâches nouvelles ou changeantes ;
- Être capable de se fixer des objectifs de travail et d'identifier les étapes nécessaires à l'atteinte de ces objectifs ;
- Pouvoir comprendre et contribuer aux objectifs de l'équipe ou de l'unité de travail selon les instructions de la hiérarchie ;
- Pouvoir travailler dans le cadre de pratiques de bureau bien établies et s'acquitter de tâches multiples de façon équilibrée et dans des délais déterminés.

FEMNAL