



## PROFILE DE POSTE

INTITULÉ DU POSTE	ASSISTANT INFORMATICIEN (MAINTENANCE ET SUPPORT UTILISATEURS)
CODE DU POSTE	0111
INSTITUTION	ORGANISATION OUEST AFRICAINE DE LA SANTÉ
CATÉGORIE	G4/G5/G6
DIRECTION	ADMINISTRATION ET FINANCES
SALAIRE ANNUEL	15 612,30/30 932,71
STATUT	PERMANENT
DIVISION	ADMINISTRATION ET RESSOURCES HUMAINES
SUPÉRIEUR HIÉRARCHIQUE	PROFESSIONNEL WEBMASTER, RÉSEAU ET SÉCURITÉ
SUPERVISION	N/A
LIEU DE TRAVAIL	COTE D'IVOIRE

### APERÇU DU POSTE

Sous la supervision générale du Professionnel Webmaster et Réseau, l'Assistant Informaticien est chargé de réaliser diverses tâches liées à l'exploitation informatique. Il/elle contribue à l'élaboration des procédures opérationnelles, assure le support technique et fournit une assistance aux membres du personnel et aux invités en diagnostiquant et en résolvant les problèmes informatiques de base.

### RÔLES ET RESPONSABILITÉS

#### 1. Gestion et maintenance des équipements informatiques

- Garantir le bon fonctionnement du parc **informatique** et des équipements bureautiques standards.
- Assurer le **suivi, l'entretien et la maintenance de routine** des équipements informatiques et périphériques.
- **Installer et configurer** le matériel, les logiciels et les périphériques informatiques conformément aux normes établies.

#### 2. Support technique et assistance aux utilisateurs

- Fournir une **assistance technique** aux utilisateurs en **diagnostiquant** et en **résolvant les problèmes informatiques courants**.
- Gérer les **appels et incidents** liés aux problèmes de réseau, en assurant leur enregistrement, suivi et remontée.
- **Tenir à jour une base de données d'incidents** et proposer des solutions pour améliorer la gestion des problèmes récurrents.

#### 3. Gestion des inventaires et documentation

- **Organiser et actualiser** les dossiers informatiques relatifs aux **inventaires** de matériels et de logiciels.
- **Maintenir une base de données** des fournisseurs de matériels informatiques, d'accès internet et de prestataires de services.

#### 4. Gestion des sauvegardes et sécurité

- **Effectuer des sauvegardes régulières** des données conformément aux procédures en vigueur, garantissant ainsi leur sécurité et leur accessibilité.

#### 5. Veille technologique et gestion des fournisseurs

- **Contribuer aux recherches** sur les **Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)**, les fournisseurs et autres sources pertinentes pour les fournitures informatiques.

#### 6. S'acquitter de toutes autres tâches connexes qui pourraient lui être confiées par son supérieur hiérarchique.



## PROFILE DE POSTE

### QUALIFICATIONS ACADÉMIQUES, COMPÉTENCES ET EXPÉRIENCE

#### Qualifications :

- Être titulaire d'un Brevet de Technicien Supérieur (BT/DUT/DTS) en **informatique, technologies de l'information, systèmes et réseaux, maintenance informatique,**
- Une certification technique (**Cisco CCNA, ITIL Foundation**, ou équivalent) serait un atout

#### Expériences :

- Justifier de cinq (5) années d'expérience professionnelle, à des postes de responsabilité de plus en plus élevés, dans un domaine pertinent lié à l'informatique, à la maintenance et au réseau informatiques.
- **Maîtrise des systèmes d'exploitation** (Windows, macOS, Linux) et des outils bureautiques (Microsoft Office 365).
- Expérience des **principes de gestion des réseaux** (LAN/MAN/WAN), y compris le diagnostic et la résolution des problèmes de connectivité.
- Expériences en installation, configuration et maintenance de matériel informatique, périphériques et logiciels.
- Expériences en sauvegardes régulières et en gestion de la sécurité basique des données.
- Expériences en base en **gestion des inventaires** de matériels et logiciels.

#### LIMITE D'ÂGE

- Les postulants doivent être citoyens de l'un des États membres de la CEDEAO.
- Ils ou elles ne doivent pas être âgés de plus de **35 ans au moment du recrutement**.
- La limitation d'âge ne s'applique pas aux candidats internes.

#### COMPÉTENCES CLÉS RECHERCHÉES PAR LA CEDEAO

**G4-02-01**

#### 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 solide expérience en matière de travail d'équipe efficace, incluant la capacité à encadrer des équipes, à mener des discussions et, si nécessaire, à assumer des responsabilités de leadership ;
- 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.

**G4-03-01**

#### ORIENTATION CLIENT



## PROFILE DE POSTE

- 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 les objectifs de service liés aux responsabilités qui lui sont assignées.

### **G4-04-01**

#### **RESPECT DE LA MULTICULTURALITE ET DÉFENSE DES DROITS**

- Être capable d'identifier et d'utiliser les ressources internes pour développer sa compréhension des différences culturelles, et améliorer activement ses compétences interculturelles 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.

### **G4-05-01**

#### **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, ainsi qu'une bonne compréhension des systèmes, processus, règles et/ou normes associés, suffisamment pour expliquer leur nécessité et identifier les erreurs et les conséquences.

### **G4-06-01**

#### **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 ;



## PROFILE DE POSTE

- Avoir la capacité de recueillir et d'organiser l'information et les données de manière simple et compréhensible.

**G4-07-01**

### COMMUNICATION

- Avoir la capacité de fournir des informations précises et complètes à la hiérarchie, aux collègues ou à d'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 des langues officielles de la CEDEAO, à savoir l'anglais, le français ou le portugais. La connaissance pratique de l'une des deux autres langues serait un avantage.

**G4-08-01**

### 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 manière équilibrée et dans les délais déterminés.

**Méthode d'Évaluation** : l'évaluation des candidats qualifiés peut comprendre un exercice écrit et un entretien basé sur les compétences.

#### **Environnement de travail de la CEDEAO :**

La CEDEAO offre un environnement de travail qui reflète les valeurs d'égalité des sexes, de diversité, d'intégrité et d'équilibre sain entre vie professionnelle et vie privée. Nous nous engageons à assurer la parité hommes-femmes au sein de l'organisation et, par conséquent, nous encourageons fortement les femmes à postuler à des postes correspondant à leurs compétences. Les personnes issues de groupes ethniques minoritaires, les populations autochtones, les personnes handicapées et d'autres groupes sous-représentés sont également fortement encouragées à postuler. La diversité, l'équité et l'inclusion sont au cœur du personnel de la CEDEAO.

#### **Clause de non-responsabilité :**

La sélection et la nomination seront soumises à une vérification des antécédents de travail et des références ainsi qu'à d'autres exigences administratives.



## PROFILE DE POSTE

La CEDEAO ne facture aucun frais pour les candidatures, le traitement, la formation, les entretiens, les tests en relation avec les processus de candidature ou de recrutement et ne se préoccupe pas des informations sur les comptes bancaires des candidats.

Ce poste est soumis à un recrutement local conformément à l'article 9.3 du Statut du personnel de la CEDEAO (révisé en 2021). Tout le personnel des services généraux et des catégories apparentées est recruté parmi les citoyens de la CEDEAO résidant dans l'État membre où le poste a été publié. Un membre du personnel recruté localement ne peut prétendre aux indemnités ou avantages réservés au recrutement international.