

Description Du Poste

SECTION 1

Informations sur le Poste

Intitulé du poste	Information Technology (IT) Assistant
Grade	Agent recruté sur le plan national, G5 - (Grille de salaire ONU).
Type de Contrat	SST GRADED, 9 mois
Lieu d'affectation	Nouakchott-Mauritanie
Numero de poste	
Domaine	IT
Unite organisationnelle	Département des Ressources Humaines
Est-ce une position au niveau régional, Siège, Bureau de Liaison ou Bureau Pays ?	Mauritanie
Poste gradé selon	
Superviseurs	Senior Logistique & Procurement Assistant et Gestionnaire des Ressources (RMO)
Nombre de superviseurs directs	2

SECTION 2

Contexte et Portée du Poste

L'Organisation Internationale pour les Migrations (OIM) est une organisation intergouvernementale, créée en 1951, qui occupe la position de chef de file sur la scène migratoire. Forte de ses 173 Etats Membres auxquels viennent s'ajouter 8 autres Etats ayant le statut d'observateur, et disposant de bureaux dans plus de 100 pays, elle opère étroitement avec ses partenaires gouvernementaux, intergouvernementaux et non gouvernementaux afin de gérer les migrations dans un bon ordre et dans des conditions préservant la dignité humaine, promouvoir la coopération internationale sur la scène migratoire, faciliter la recherche de solutions pratiques aux problèmes migratoires et offrir une assistance humanitaire aux migrants dans le besoin, y compris les réfugiés et les déplacés internes. Depuis le mois de septembre 2016, l'OIM est devenue l'organisme des Nations Unies chargé des migrations. L'OIM est présente en Mauritanie depuis 2006.

SECTION 3

Responsabilités et Taches

Sous la supervision directe de l'Agent National des Achats et de la Logistique (Superviseur), la supervision générale de l'Agent de Gestion des Ressources, et en étroite coordination avec l'équipe centrale TIC, le titulaire fournira un support technique de premier et de deuxième niveau ainsi que des services aux utilisateurs des applications et de l'infrastructure de l'OIM, en promouvant une approche orientée client et service.

1. Assurer le support aux utilisateurs finaux et veiller à ce que tous les tickets de problèmes et les demandes TIC soient enregistrés et traités de manière appropriée par email, appel téléphonique et/ou en personne, en assumant la responsabilité des tickets de problèmes – ouvrir, mettre à jour et clôturer les tickets assignés, en respectant ou dépassant les Accords de Niveau de Service (SLA).
 - a) Prendre en charge les problèmes des utilisateurs et faire preuve de proactivité dans leur gestion.
 - b) Fournir un support technique de niveau 1 et 2, incluant un diagnostic immédiat et des solutions de contournement pour les incidents signalés.
 - c) Enregistrer toutes les actions et les étapes effectuées pour répondre à un incident ou traiter une demande.
 - d) Aider à identifier les causes racines et proposer des solutions pour les problèmes soulevés par les incidents signalés.
 - e) Escalader les problèmes au Support Utilisateurs Global (GUS) et au superviseur si nécessaire et en fonction des niveaux de priorité identifiés.
2. Administrer et surveiller les services locaux, serveurs, systèmes et réseaux, et assurer le contrôle régulier des serveurs et des données.
3. Maintenir et surveiller l'accès et la disponibilité efficaces aux Services Locaux, Corporatifs ou Cloud.
4. Assurer un support et/ou jouer un rôle de leader lorsque requis pour les mises à niveau technologiques prévues. Effectuer l'implémentation et l'administration des composants système, d'application et d'infrastructure, y compris le support pour la préparation aux événements et les activités techniques de l'événement.
5. Maintenir, surveiller et soutenir l'utilisation efficace des équipements de communication (y compris mais sans s'y limiter : PABX, équipements de visioconférence et appareils mobiles).
6. Fournir des formations aux utilisateurs finaux, à la fois en tant que support technique général et en tant que formateur pour les applications d'entreprise et les processus métier. Fournir des orientations et des formations aux collègues de niveau 1 si nécessaire.
7. Produire et maintenir une documentation pertinente et des supports de référence, incluant (sans s'y limiter) : l'inventaire des actifs et des logiciels TIC, les diagrammes d'infrastructure, la documentation de sécurité, et les dossiers de gestion des identités et des accès. Recommander le remplacement de l'équipement et des logiciels en temps opportun selon les normes du cycle de vie des actifs TIC.
8. Aider à analyser et corriger les problèmes de performance du réseau, des systèmes et des applications, et recommander des solutions pour améliorer la fonctionnalité, la fiabilité et/ou la convivialité.
9. Administrer et surveiller les systèmes de support des serveurs et des stations de travail tels que la gestion des correctifs, l'antivirus et la sauvegarde, et recommander ou prendre les mesures appropriées si nécessaire.
10. Participer à la mise en œuvre de mesures de qualité et d'amélioration continue conformément aux normes, directives et politiques TIC.

11. Exécuter toutes autres tâches connexes qui pourraient être assignées.

SECTION 4

Qualifications et Experience

EDUCATION

Diplôme de licence en Informatique, Technologies de l'Information ou tout domaine connexe avec 3 ans d'expérience professionnelle pertinente ;

Diplôme/Certificat de fin d'études secondaires dans les domaines mentionnés ci-dessus avec cinq ans d'expérience professionnelle pertinente.

EXPERIENCE

- Expérience dans des rôles de Helpdesk / Service Desk.
- Certification Microsoft (MCP ou supérieure) en Windows Server 2016 et/ou Active Directory.
- Certification Associé Azure ou AWS.
- Cisco Certified Network Associate (CCNA).
- D'autres certifications de l'industrie telles que CompTIA, VCP ou ITIL sont un atout distinct.
- Une vaste expérience en support technique direct aux utilisateurs et en dépannage d'équipements informatiques, réseaux et de communication est un atout distinct.

SECTION 5

Langues

REQUIS

Une parfaite maîtrise du Français et une bonne connaissance en anglais **est requise**.

DESIRABLE

La connaissance des langues locales est un atout.

SECTION 6

Compétences¹

La personne est censée démontrer les valeurs et compétences suivantes

VALEURS- Tous les membres du personnel de l'OIM doivent respecter et démontrer ces cinq valeurs :

Inclusion et respect de la diversité : Respecter et promouvoir les différences individuelles et culturelles. Encourager la diversité et l'inclusion.

Intégrité et transparence : Maintenir des normes éthiques élevées et agir de manière conforme aux principes/règles organisationnels et aux normes de conduite.

professionnalisme : Démontrer la capacité de travailler de manière posée, compétente et engagée, et exercer un jugement attentif pour relever les défis quotidiens.

Courage: Démontrer la volonté de prendre position sur des questions importantes.

Empathie : Faire preuve de compassion envers les autres, leur donner un sentiment de sécurité, de respect et de traitement équitable..

Compétences de base

Travail d'équipe : Développer et favoriser une collaboration efficace au sein des unités et entre elles pour atteindre des objectifs communs et optimiser les résultats.

Réalisation des résultats : Produire et fournir des résultats de qualité de manière orientée service et dans les délais. Être orienté vers l'action et s'engager à atteindre les résultats convenus.

Gestion et partage des connaissances : Chercher continuellement à apprendre, à partager des connaissances et à innover.

Responsabilité : Assurer la prise en charge des priorités de l'Organisation et assumer la responsabilité de ses propres actions et du travail délégué.

Communication : Encourager et contribuer à une communication claire et ouverte. Expliquer des sujets complexes de manière informative, inspirante et motivante

Comment postuler :

¹

Les candidats intéressés sont invités à soumettre leur candidature via iommrecruit@iom.int en indiquant dans l'objet de l'email le titre : « **Information Technology (IT) Assistant** » au plus tard le **17 décembre 2024**, en se référant à cette annonce.

Pour qu'une candidature soit considérée comme valide, l'OIM accepte uniquement les dossiers complets (cv + lettre de motivation en PDF). Seuls les candidats sélectionnés seront contactés.

Période de publication :
Du 04/12/2024 au 17/12/2024

Offre : SVN 2024-011/MR– Information Technology (IT) Assistant–Nouakchott, Mauritanie.

Canal de Publication : Candidats Internes et Externes.

SECTION 7

Signatures

1 st Level Supervisor	Date
	Click here to enter a date.
2 nd Level Supervisor	Date
	Click here to enter a date.