



**FONDS DES NATIONS UNIES POUR L'ENFANCE
PROFIL D'EMPLOI GÉNÉRIQUE (GJP)**

I. Information du poste

Titre du poste: **Associé aux Technologies de l'Information et de la Communication (ICT Associate)**
Titre/niveau du superviseur: **ICT Specialist**
Unité organisationnelle: **ICT**
Lieu de poste: **Bureau pays de l'UNICEF a Madagascar**

Niveau d'emploi: **G-6**
Numéro de profil d'emploi:
Code CCOG: **2A05**
Code fonctionnel: **ICT**
Niveau de classification des emplois: **G-6**

II. Contexte organisationnel et but de l'emploi

La mission fondamentale de l'UNICEF est de promouvoir les droits de chaque enfant, partout, dans tout ce que l'organisation fait - dans les programmes, dans le plaidoyer et dans les opérations. La stratégie d'équité, qui met l'accent sur les enfants et les familles les plus défavorisés et les plus exclus, traduit cet engagement en faveur des droits de l'enfant en action. Pour l'UNICEF, l'équité signifie que tous les enfants ont la possibilité de survivre, de se développer et d'atteindre leur plein potentiel, sans discrimination, préjugés ou favoritisme. Dans la mesure où un enfant a une chance inégale dans la vie ; dans ses dimensions sociales, politiques, économiques, civiques et culturelles ; ses droits sont violés. Il est de plus en plus évident qu'investir dans la santé, l'éducation et la protection des citoyens les plus défavorisés d'une société en s'attaquant aux inégalités donnera non seulement à tous les enfants la possibilité de réaliser leur potentiel, mais conduira également à une croissance soutenue et à la stabilité des pays. C'est pourquoi l'accent mis sur l'équité est si vital. Il accélère les progrès vers la réalisation des droits de l'homme de tous les enfants, qui est le mandat universel de l'UNICEF, tel que défini par la Convention relative aux droits de l'enfant, tout en soutenant le développement équitable des nations.

Contexte organisationnel du travail et objectif du travail

Sous la supervision du Spécialiste aux Technologies de l'Information et des Communications (TIC), l'Associé(e) aux TIC exécute des activités procédurales et certaines activités spécialisées relatives aux systèmes TIC de l'UNICEF, qui comprennent l'installation et l'administration des postes de travail, le déploiement des équipements de réseau et de télécommunications, ainsi que l'installation et la maintenance des serveurs. Les activités spécialisées ont généralement trait à l'installation et à la configuration courante des composantes du système de TIC et à l'assistance aux utilisateurs.

III. Fonctions clés, responsabilisation et fonctions/tâches connexes

Résumé des principales fonctions/responsabilisations :

Soutien général en matière de TIC et de bureautique :

L'Associé TIC effectue une gamme complète d'activités procédurales à l'appui des TIC afin d'assurer une communication efficace avec les départements/divisions/bureaux clients et de fournir un soutien efficace aux autres membres du personnel TIC.

Les activités comprennent :

- Fournir un soutien de premier niveau qui comprend la réception, le traitement et l'enregistrement des demandes d'assistance.
- Gestion du cycle de vie des incidents qui lui sont assignés dans l'outil de gestion des services.
- Apporter un soutien en matière de conférences à l'aide d'équipements TIC et audiovisuels, selon les besoins.
- Tenue et mise à jour des dossiers et fichiers électroniques ainsi que des bases de données internes dans l'espace de travail numérique de l'UNICEF
- Tenir à jour l'inventaire des TIC, les manuels et autres documents.

Administration minimale des TIC:

L'associé TIC est responsable du soutien spécialisé relatif aux activités TIC de routine nécessitant une compréhension et une application approfondies de la documentation et de la fonctionnalité des serveurs, des systèmes d'exploitation, du matériel et des logiciels.

Les activités comprennent :

- Installation/mise à niveau, configuration (routinière, standard) et maintenance des systèmes, outils et équipements.
- Aide à l'exploitation courante et à la surveillance des différents systèmes de l'infrastructure.
- Extraction des données des bases de données pour répondre aux besoins et aux demandes des utilisateurs, diagnostic des erreurs et correction si nécessaire.
- Effectuer les sauvegardes des systèmes et données en suivant les procédures de sauvegarde standard.
- Aide à la production de rapports informatiques.
- Offrir aux utilisateurs une orientation en cours d'emploi sur l'utilisation des systèmes TIC.

Télécommunication et réseaux :

- Installation et maintenance d'équipements de télécommunication, y compris les systèmes VHF et satellitaires (BGAN, Iridium, VSAT)
- Assister et former les utilisateurs d'équipements et services de télécommunication
- Installation et l'administration du réseau local et Wi-Fi. Cela implique le câblage réseau, l'administration de l'accès des utilisateurs au réseau, la sécurité des données du réseau, l'administration et la maintenance des serveurs, des routeurs des fournisseurs d'internet, des équipements de sécurité du réseau, des routeurs d'entreprise, des commutateurs réseau, des points d'accès Wi-Fi, et autres périphériques du réseau local.

IV. Impact des résultats

Le travail de l'Associé TIC a un impact sur la réalisation d'activités de routine en matière d'administration des TIC qui sont étroitement liées au travail d'autres membres de l'équipe TIC à laquelle il est affecté. Le travail effectué affecte non seulement la fonctionnalité des systèmes

TIC fondamentaux, mais aussi l'efficacité opérationnelle du personnel dans l'ensemble de l'organisation. Indirectement, son travail a une incidence sur la mise en œuvre de programmes à l'échelle de l'organisation.

L'Associé TIC joue également un rôle clé dans la fourniture d'un service d'assistance à la clientèle en matière de TIC (deuxième niveau) et de tâches minimales de dépannage. Le titulaire est régulièrement amené à travailler en étroite collaboration avec ses collègues des TIC sur des questions transversales et avec les départements et le personnel des clients pour traiter et résoudre des problèmes de routine ou des problèmes mineurs liés à des processus spécialisés et à la fourniture de services TIC. Ces relations sont importantes pour garantir que (a) les besoins des clients sont satisfaits rapidement, (b) les systèmes TIC fonctionnent comme prévu et (c) le personnel de l'UNICEF est tenu au courant des nouvelles versions de logiciels, des outils et de l'équipement.

V. Valeurs et compétences requises de l'UNICEF

i) Valeurs fondamentales

1. Bienveillance
2. Respect
3. Intégrité
4. Confiance
5. Responsabilité
6. Durabilité

ii) Compétences de base

1. Démontre la conscience de soi et la conscience éthique (1)
2. Travaille en collaboration avec d'autres personnes (1)
3. Établir et maintenir des partenariats (1)
4. Change Innove et embrasse le changement (1)
5. Pense et agit stratégiquement (1)
6. Volonté d'obtenir des résultats percutants (1)
7. Gère l'ambiguïté et la complexité (1)

VI. Compétences techniques

- Bonne connaissance de la réglementation, des règles et des procédures en matière de TIC, ainsi que des systèmes et des applications.
- Bonne connaissance pratique des systèmes informatiques, y compris des logiciels des systèmes d'exploitation des micro-ordinateurs (par exemple Windows), du matériel et des logiciels d'application, ainsi que d'autres équipements de bureautique.
- Aptitude à comprendre les données et à utiliser efficacement les systèmes de bureautique pour leur saisie et leur extraction.
- Capacité à fournir une orientation en cours d'emploi aux clients.
- Prendre la responsabilité de répondre aux besoins de service rapidement et de manière proactive.
- Faire preuve d'un haut degré d'intégrité et de fiabilité et honorer les questions de confidentialité.
- Capacité à traiter le travail rapidement et avec précision dans des délais serrés.

- Faire preuve de courtoisie, de tact, de patience et d'une capacité à travailler efficacement avec des personnes d'origines nationales et culturelles différentes.

VII. Qualifications de recrutement

Education:	<p>Etre titulaire d'un diplôme de fin d'études secondaires complété par une formation supérieure technique en Informatique et/ou Télécommunications</p> <p>Le certificat de base ITIL ou une certification équivalente en matière d'assistance à la clientèle est un atout.</p>
Expériences:	<p>Avoir une expérience professionnelle d'au moins 6 ans dans le domaine de l'Informatique et/ou des Télécommunications. Avoir travaillé dans une organisation internationale est un atout.</p> <p>Avoir de bonnes connaissances en réseaux TCP/IP ainsi que l'environnement Microsoft (au moins Serveurs Windows 2012 et Office 365)</p> <p>Avoir des connaissances théoriques et pratiques sur l'installation et l'utilisation des équipements de télécommunications (VSAT, point d'accès, radio VHF, téléphones satellitaires, BGAN) est un atout</p> <p>Une expérience de l'assistance aux utilisateurs de produits et services de TIC est requise.</p> <p>Connaissance et expérience en matière de sécurité de communication d'urgence est fortement souhaitées</p> <p>Une expérience pratique et une connaissance pratique de diverses plates-formes et applications informatiques sont requises.</p>
Exigences linguistiques:	<p>La maîtrise du français est exigée et l'anglais est un atout.</p>