

## ASSISTANT(E) TIC / SUPPORT INFORMATIQUE

Organisation : PNUD / Nations Unies

Type de contrat : NPSA

Lieu d'affectation : À préciser

---

### Mission du poste

Assurer l'assistance technique aux utilisateurs, le bon fonctionnement des équipements informatiques, des réseaux et des logiciels du bureau, tout en contribuant à la gestion des ressources TIC et au renforcement des capacités des utilisateurs.

---

### Principales responsabilités

Support technique aux utilisateurs

- Assister les utilisateurs dans l'utilisation des logiciels bureautiques et utilitaires ;
- Installer et configurer les équipements informatiques ainsi que les logiciels Microsoft Windows et Office ;
- Assurer la compression, la numérisation, le scan et l'archivage numérique des documents ;
- Effectuer les mises à jour des systèmes conformément aux standards en vigueur ;

- Accompagner les utilisateurs dans la sauvegarde et la restauration des données ;
- Détecter, prévenir et supprimer les virus informatiques ;
- Participer à l'installation et à la configuration des applications développées au niveau du bureau ;
- Assurer le dépannage des incidents informatiques courants.

#### Administration réseau et systèmes

- Assister dans la surveillance et le dépannage du réseau informatique ;
- Répondre aux demandes relatives à l'accès au réseau et aux services Wi-Fi ;
- Assurer le suivi des accès visiteurs via le portail captif ;
- Participer à la gestion des infrastructures TIC locales.

#### Gestion du matériel et des ressources TIC

- Maintenir à jour l'inventaire du matériel et des logiciels ;
- Assurer la gestion des stocks de fournitures et pièces de rechange informatiques ;
- Mettre à jour la documentation et les ressources techniques TIC ;
- Contribuer à la maintenance préventive des équipements.

#### Appui aux événements et renforcement des capacités

- Fournir un soutien TIC lors des réunions, ateliers et événements institutionnels ;
- Participer à l'organisation de formations sur les outils informatiques ;

- Contribuer au partage des connaissances et aux communautés de pratique ;
  - Assurer toute autre tâche confiée par le responsable TIC ou la hiérarchie.
- 

## Profil recherché

### Formation

- Niveau d'études secondaires requis ;
- Un diplôme universitaire (Licence ou équivalent) en :
  - Informatique Industrielle et Maintenance ;
  - Informatique de Gestion ;
  - Développement Web ;
  - Informatique ou domaine connexe,

constitue un atout.

---

### Expérience professionnelle

- Minimum 5 ans d'expérience avec un diplôme de niveau secondaire ;
- Ou 2 ans d'expérience avec une Licence ;
- Expérience avérée en assistance informatique et support aux utilisateurs ;
- Expérience dans un environnement nécessitant la gestion simultanée de plusieurs demandes ;

- Expérience en administration ou surveillance de réseaux informatiques souhaitée.
- 

## Compétences techniques

### Obligatoires

- Maîtrise de :
  - Windows 10 et Windows 11 ;
  - Microsoft Office 2016 et Microsoft 365 ;
  - Microsoft Outlook ;
- Connaissance des outils de conception graphique ;
- Connaissance des langages de développement web dynamiques :
  - PHP ;
  - ASP ;
  - ou technologies similaires.

### Atouts

- Maintenance informatique ;
  - Développement d'applications de gestion ;
  - Administration et suivi de réseaux informatiques ;
  - Formation et accompagnement des utilisateurs ;
  - SharePoint ;
  - Power Automate ;
  - Power BI ;
  - Programmation et automatisation de processus.
-

## Compétences comportementales

- Sens du service client ;
  - Esprit d'analyse et de résolution de problèmes ;
  - Capacité à travailler sous pression ;
  - Rigueur et sens de l'organisation ;
  - Esprit d'équipe ;
  - Adaptabilité et réactivité ;
  - Volonté d'apprentissage continu.
- 

## Langues

- Excellente maîtrise du français ;
  - La connaissance de l'anglais constitue un atout.
- 

## Compétences recherchées par le PNUD

### Compétences clés

- Orientation résultats ;
- Innovation ;
- Apprentissage continu ;
- Adaptabilité ;
- Engagement professionnel ;
- Travail collaboratif ;
- Diversité et inclusion.

## Compétences techniques

- Culture numérique et nouvelles technologies ;
  - Gestion de la relation client ;
  - Cybersécurité ;
  - Développement web et applications ;
  - Expérimentation et innovation numérique ;
  - Apprentissage automatique (Machine Learning) ;
  - Gestion des services TIC.
- 

## Profil idéal

Cette opportunité convient particulièrement à un(e) technicien(ne) ou assistant(e) informatique capable d'assurer le support quotidien des utilisateurs, la maintenance des équipements, le suivi du réseau et de contribuer à la transformation numérique de l'organisation.