



Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture

## Avis de vacance de poste (cadre organique) N°: IRC3410

Date de publication: 9 juin 2016

Date limite de dépôt des candidatures: 30 juin 2016

Titre fonctionnel:	SPÉCIALISTE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (SERVICES ET SUPPORT À L'ÉCHELLE MONDIALE)	Classe:	P-3
Unité administrative:	CIODD	Lieu d'affectation:	ROME (ITALIE)
		Durée *:	de durée déterminée: deux ans
		N° du poste:	2005101
		Code CCGP:	1AO5

\* Pour les candidats internes de la FAO, la durée de l'engagement sera établie en fonction des politiques en vigueur sur la prolongation des engagements.

**Les femmes et les ressortissants de pays membres non représentés ou sous-représentés possédant les qualifications requises sont encouragés à présenter leur candidature.**

**Nous encourageons de même les personnes handicapées à postuler.**

**Toutes les candidatures seront traitées dans la plus stricte confidentialité.**

**Le titulaire du poste pourra être réaffecté à d'autres activités et/ou lieux en fonction des besoins de l'Organisation.**

### Cadre organisationnel

La Division de l'informatique (CIO) est responsable de toutes les activités de l'Organisation dans le domaine des technologies de l'information.

Elle accomplit des tâches essentielles pour l'Organisation, à savoir: définir les grandes orientations de la FAO en ce qui concerne les technologies de l'information et formuler des avis stratégiques sur l'architecture, les normes, la gouvernance et les questions de caractère général et opérationnel en matière informatique, tout en s'assurant du respect des règles de l'Organisation; définir les mécanismes de gestion des informations et des données de l'Organisation; protéger les ressources en information de la FAO et en assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité; assurer la prestation de services informatiques essentiels pour que l'Organisation puisse mener son action dans le monde et apporter son concours aux processus de communication et aux procédures opérationnelles; coordonner les activités informatiques à l'échelle de la FAO afin de limiter les doubles emplois et la fragmentation et d'améliorer l'intégration des données, des systèmes et des plateformes d'information en mobilisant les ressources informatiques à tous les échelons de l'Organisation.

### Position hiérarchique

Le spécialiste des technologies de l'information rend compte à un fonctionnaire principal spécialiste des technologies de l'information de l'unité chargée des services et du support à l'échelle mondiale.

### Domaine de spécialisation

Fournir un suivi et un support informatiques efficaces à la communauté des utilisateurs de la FAO. Le/la titulaire du poste supervise les aspects opérationnels de la prestation de services informatiques. à savoir notamment: suivre et appuyer la communauté du support informatique intervenant en première ligne en matière d'informatique et de services audio, coordonner la communication avec les utilisateurs et les communautés du support informatique et coordonner l'appui aux équipes techniques de la Division chargées de l'infrastructure et des services. Il/elle supervise aussi les opérations de gestion de la sécurité et des identités relatives aux activités de la communauté des utilisateurs.

### Résultats essentiels

Mener à bien des activités liées à la conception, à la mise au point, à la mise en œuvre, au déploiement, à l'assurance qualité, à la documentation, à l'appui et au fonctionnement des produits, des technologies, des systèmes et/ou des applications relevant des technologies de l'information et des communications (TIC).

### Fonctions essentielles

- Le/la titulaire du poste mène une ou plusieurs activités ayant trait au cycle de vie des produits, des technologies, des systèmes ou des applications relevant des TIC: a) besoins opérationnels; b) définition des besoins; c) solutions TIC possibles; d) conception de solutions informatiques; e) mise en œuvre et tests; f) déploiement; g) documentation; h) support et maintenance, compte tenu des politiques, des normes et des procédures de la Division;
- définit, évalue et gère les risques opérationnels relevant des TIC, propose des mesures visant à les atténuer et informe à ce sujet;
- participe à la définition du programme de travail global, assurant sa cohérence avec la vision stratégique d'ensemble et l'architecture globale de l'Organisation;

- contribue aux programmes et initiatives visant à améliorer les services pour que la Division puisse répondre aux besoins des utilisateurs; contribue à introduire des changements en vue de favoriser l'amélioration;
- exerce un suivi et un contrôle de l'efficacité des services et fait rapport à ce sujet afin d'identifier les domaines à risque et d'apporter des réponses; Contribue aux examens et mises à jour périodiques de la vision stratégique afin d'assurer sa pertinence et son actualité;
- assure la liaison avec les équipes pertinentes de la CIO qui contribuent au programme de travail de façon à ce que celui-ci soit conforme à l'orientation et aux processus de la CIO dans l'ensemble;
- Établit des rapports de situation, rédige des documents et prépare des exposés pour la direction.

#### **Fonctions spécifiques**

- Le/la titulaire du poste supervise les activités menées au quotidien par les services informatiques, notamment en coordonnant les unités opérationnelles et de service au sein de l'équipe chargée de l'appui à la communauté des utilisateurs;
- met en place un système de suivi des principaux systèmes et services de la FAO, que pourront utiliser les services d'assistance au Siège et dans les bureaux régionaux. Il met en place un système d'alerte qui permet de signaler aux équipes techniques les incidents majeurs touchant les systèmes en vue de leur résolution;
- assure le fonctionnement continu du système de suivi et veille à la prise en compte des appels quand un problème est signalé;
- coordonne la communication avec les utilisateurs, y compris les équipes d'appui technique au Siège et dans les bureaux décentralisés;
- assure la coordination technique des équipes, du personnel et des consultants d'appui afin que soient produits les résultats prévus dans les accords sur le niveau de service; prend des mesures quand les entorses aux accords sur le niveau de service dépassent les seuils admis;
- veille à ce que les procédures de support soient respectées, y compris l'utilisation du système relatif aux incidents adopté par la FAO;
- applique des principes d'assurance-qualité afin que les systèmes soient documentés et que la base de connaissances pour les interventions techniques soit dûment tenue à jour;
- coordonne la fourniture d'un appui, d'activités et de services informatiques au cas par cas, y compris lors des manifestations et des réunions organisées par la FAO; organise la couverture et les services en dehors des heures de bureaux selon que de besoin; fournit une estimation des coûts aux unités qui en font la demande et assure leur recouvrement par l'intermédiaire de l'unité administrative;
- fait rapport aux responsables de la Division TI, en identifiant les opportunités, les problèmes et les risques des services et appui TI;
- propose des modifications à apporter aux procédures d'assistance afin de toujours pouvoir répondre aux besoins des utilisateurs, et assure leur suivi.

---

### **LES CANDIDATS SERONT SÉLECTIONNÉS EN FONCTION DES CRITÈRES CI-APRÈS:**

#### **Conditions minimales à remplir**

- Diplôme universitaire de niveau supérieur en informatique, technologies de l'information, ingénierie ou dans une discipline apparentée
- Cinq ans d'expérience pertinente de la fourniture de services liés aux systèmes d'information, y compris aux utilisateurs des technologies de l'information, et de la maintenance du matériel et des réseaux
- Connaissance courante de l'anglais, de l'espagnol ou du français et connaissance moyenne d'une autre de ces trois langues, ou de l'arabe, du chinois ou du russe

#### **Compétences générales**

- Être axé sur les résultats
- Esprit d'équipe
- Communiquer
- Établir des relations constructives
- Partage des connaissances et amélioration continue

#### **Qualifications techniques**

- Une expérience dans au moins deux lieux d'affectation ou domaines d'activité, en particulier sur le terrain, est souhaitable;
- Étendue et pertinence de l'expérience et des connaissances des environnements Microsoft, notamment une bonne connaissance de AD, Exchange, Microsoft Client et Server OSs et des connaissances générales sur les réseaux;
- Aptitude à rédiger de manière claire et concise des procédures techniques et des procédures à suivre par les utilisateurs;
- Étendue et pertinence de l'expérience de la fourniture de services qui répondent aux besoins des clients;
- Étendue et pertinence des connaissances en matière de gestion du câblage et des réseaux de téléphone;
- Étendue et pertinence de l'expérience en matière d'administration (commandes, paiements, appels d'offres, relations avec les fournisseurs).

---

Veuillez noter que tous les candidats doivent adhérer aux valeurs de la FAO – *Engagement envers l'Organisation, Respect de tous et Intégrité et transparence*.

---

## RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

- Les candidats doivent posséder une bonne connaissance de l'informatique et des logiciels de traitement de textes.
- Dans le cadre de la procédure d'évaluation, les candidats pourront être soumis à un examen, qui sera suivi d'un entretien axé sur les compétences.
- Les candidatures feront l'objet d'un premier tri sur la base des renseignements indiqués dans le formulaire en ligne (iRecruitment) (voir la section ci-après «*Comment présenter sa candidature*»). Il est fortement recommandé aux candidats de s'assurer que les renseignements indiqués sont exacts et complets, notamment en ce qui concerne les emplois occupés, les diplômes et les connaissances linguistiques.
- Prière de noter que la FAO ne prend en considération que les titres universitaires et diplômes délivrés par un établissement reconnu figurant sur la liste de l'Association internationale des universités/UNESCO.
- Des postes analogues de la même classe pourront être pourvus au moyen du présent avis de vacance et les candidats retenus pourront être inscrits dans le fichier de candidats de la FAO pendant une période de deux ans.
- Il pourra être demandé aux candidats de fournir des évaluations de leur comportement professionnel.

---

## RÉMUNÉRATION

L'Organisation offre des conditions compétitives de rémunération et d'avantages connexes (traitement et indemnités). Pour tout renseignement sur les traitements, indemnités et autres prestations relevant du régime commun des Nations Unies, voir:

[http://www.un.org/Depts/OHRM/salaries\\_allowances/salary.htm](http://www.un.org/Depts/OHRM/salaries_allowances/salary.htm)

---

## COMMENT PRÉSENTER SA CANDIDATURE

Pour présenter une candidature, veuillez remplir le formulaire en ligne que vous trouverez sur le site iRecruitment <http://www.fao.org/employment/irecruitment-access/en/> and complete your online profile. Seules les candidatures reçues par l'intermédiaire de iRecruitment seront prises en considération.

Les candidats sont priés de joindre une lettre de motivation au formulaire en ligne.

Les avis de vacance de poste seront retirés du site iRecruitment à 23 h 59 (heure d'Europe centrale) le jour de la date limite de dépôt des candidatures. Les candidats sont encouragés à enregistrer leur candidature en prévoyant un délai suffisant avant la date limite.

Pour toute question ou toute demande d'aide, s'adresser à: [iRecruitment@fao.org](mailto:iRecruitment@fao.org)

LA FAO EST UN ESPACE NON FUMEUR