

# IT Manager - Dakar

**Responsable (hiérarchique):** Responsable finances et logistique

**Responsable (fonctionnel):** Référent(s) siège de l'IT et/ou des télécommunication/ Référent technique régional (le cas échéant)

**Domaine professionnel:** Logistique et Approvisionnement

**Supervise (Fonction):**

**Mission**

## BUT PRINCIPAL

Planifier, coordonner et assurer la mise en œuvre, la maintenance, le suivi et le contrôle autonomes de tous les équipements, outils et services informatiques et de télécommunications, ainsi qu'assurer le soutien technique sur place et la formation des utilisateurs et des experts en logistique de la mission, conformément aux normes, politiques et protocoles de MSF, afin de garantir l'utilisation efficace de tous les services et infrastructures informatiques et de télécommunications. Fournir un soutien technique approprié de haut niveau à son responsable hiérarchique. Manager les activités IT au sein de la mission et si applicable, régionalement

## RESPONSABILITES

- Manager la charge de travail, le planning et la qualité de service de l'équipe IT au sein de la mission et régionalement si applicable
- Manager la relation avec les fournisseurs IT et les fournisseurs de service
- Être responsable de la qualité et du niveau de service apportés aux utilisateurs
- Contrôler, maintenir et assurer le suivi de tous les équipements, outils et services de technologies de l'information (IT) et de télécommunications de la mission, conformément aux normes, politiques, protocoles et procédures de MSF, ainsi qu'aux besoins actuels et futurs
- Adapter et assurer la conformité des politiques, lignes directrices et documents généraux en matière de IT et de télécommunications afin de répondre aux besoins spécifiques de la mission, ainsi que veiller à leur mise en œuvre pour permettre le développement de la mission dans des conditions de travail optimales, après validation par le responsable hiérarchique
- Préparer et collaborer à l'établissement du budget annuel des secteurs IT et Telecommunication. en apportant son expertise technique dans le processus d'achat local. Préparer tout le contenu technique lié aux appels d'offres nationaux pour le déploiement des technologies de l'information et des télécommunications et participer à la sélection
- Superviser, mettre en œuvre et améliorer les protocoles de sécurité des données (sauvegarde des données, pare-feu, droit d'accès des utilisateurs, sauvegarde, sécurité des équipements et des logiciels, etc. ) pour assurer la sécurité et la disponibilité des données, ainsi que la récupération et la continuité opérationnelles immédiates en cas d'urgence [au cas où le(s) superviseur(s) ICT (technologies de l'information et de la communication) n'est (ne sont) pas présent(s) dans le projet/la mission]
- Superviser, diriger et déléguer des tâches à l'IS Specialist et au(x) superviseur(s) ICT. Participer au processus de recrutement avec le soutien du département des ressources humaines, du responsable hiérarchique et du/des référent(s) technique(s) du siège
- Fournir un soutien technique et présenter les normes, politiques, protocoles et procédures de MSF à tous les utilisateurs. Fournir un soutien technique avancé aux experts en logistique qui s'occupent des systèmes informatiques et de télécommunications. En cas de besoin, assurez la liaison avec le(s) référent(s) technique(s) du siège pour le soutien de seconde ligne, ainsi qu'avec les fournisseurs externes, afin de garantir que tout incident ou problème ne pouvant être résolu au niveau de la mission est correctement transmis
- Fournir un soutien pédagogique (briefing, formation et soutien, etc.) à tous les utilisateurs incluant l'IS Specialist et les ICT Supervisors. Fournir un soutien pédagogique avancé (briefing, formation et soutien, etc.) aux experts en logistique qui s'occupent des systèmes informatiques et de télécommunication
- Assurer le suivi, participer à des rapports réguliers au niveau de la coordination, conformément aux lignes directrices de MSF, et rendre compte de l'avancement des travaux et de tous les aspects techniques dans le domaine des technologies de l'information et des télécommunications. Mettre à jour et archiver toute la documentation relative aux utilisateurs et aux ICT en raison des modifications apportées aux infrastructures informatiques et de télécommunications
- Planifier, préparer et rapporter les visites sur le(s) site(s) sous sa responsabilité pour assurer les points précédents
- Effectuer toute autre tâche spécifique à son domaine de spécialité, telle que définie dans sa description de poste et selon le supérieur hiérarchique.

## RESPONSABILITES SPECIFIQUES A LA SECTION MSF/CONTEXTE

### **Gestion des équipements :**

- Préparer les postes utilisateurs incluant les images Windows, packaging applicatif, package de mise à jour fonctionnelles et de sécurité en suivant les demandes des différents OCs
- Préparer les téléphones mobiles
- Configurer, tester régulièrement et maintenir le matériel satellitaire : BGAN, THURAYA
- Maintenir à jour l'inventaire des matériels informatiques et de télécommunication au niveau du bureau de Dakar
- Fournir un soutien technique et faire des recommandations pour les achats ICT au bureau de Dakar
- Être l'interlocuteur privilégié dans les discussions techniques et commerciales avec les fournisseurs/prestataires d'internet, de télécommunications et des imprimantes

### **Gestion de l'infrastructure :**

- Installer, configurer et maintenir le serveur
- Assurer le déploiement des équipements hardware et software supportant le système d'informations
- Maintenir à jour les plans réseaux
- S'assurer du bon fonctionnement du réseau informatique et de télécommunication au bureau MSF de Dakar
- Contrôler, maintenir et assurer le suivi de tous les équipements, outils et services de technologies de l'information (IT) et de télécommunications conformément aux normes, politiques, protocoles et procédures de MSF : Routeurs, Switches, Nestor, Imprimantes, Ordinateurs, Access Points...etc. - Faire la veille technologique et proposer des solutions ICT adéquates adaptées aux besoins actuels et futurs

### **Soutien technique et pédagogique :**

- Fournir du soutien pédagogique aux utilisateurs de Dakar par des briefings, formations ou diffusion des tutoriels sur les outils collaboratifs, astuces ICT
- Former le personnel logistique à la résolution de problématiques simples communes afin d'assurer une première ligne de support en cas de besoin
- Superviser la gestion et participer à la résolution des requêtes en lien avec l'informatique et la télécommunication provenant des utilisateurs du bureau de Dakar
- Fournir un support de premier et deuxième niveaux
- Fournir un support stratégique et technique dans les domaines de l'ICT lors des événements organisés par MSF (formations, conférences etc...)
- Définir les objectifs et indicateurs et analyser les tableaux de suivi (Incidents, réparations, ...) des incidents et proposer les actions préventives
- Anticiper certains besoins et éventuelles pannes informatiques et agir en conséquence

### **Politique, Procédures, Standards :**

- Définir et proposer les politiques, standards et procédures en accord avec les DSI des centres opérationnels MSF
- Assurer la diffusion et l'application des politiques et procédures aux personnes concernées
- Rédiger et mettre à jour le manuel des procédures ICT du bureau

### **Gestion budgétaire :**

- Participer à l'établissement du budget ICT et communication
- Proposer les réorientations/ajustements nécessaires

### **Reporting/communication :**

- Rédiger et envoyer le SITREP ICT à la fin de chaque mois
- Rapporter notamment au responsable hiérarchique, ainsi qu'aux DSI des centres opérationnels sur le niveau de service assuré et l'avancement du plan d'actions
- Réaliser les briefings ICT de tout le personnel MSF

### **Compétences professionnelles**

- Sens du Résultats et de la Qualité **L3**
- Travail en Equipe et Coopération **L3**
- Souplesse de Comportement **L3**
- Adhésion aux Principes de MSF **L2**
- Gestion du Stress **L3**

### **Qualités requises**

#### **Éducation :**

Diplôme universitaire ou d'école technique indispensable. Une certification en administration de réseau ou de serveur serait un atout.

#### **Expérience :**

- De préférence, 5 ans d'expérience avérée dans des fonctions informatiques ou techniques
- Expérience précédente souhaitée avec MSF ou d'autres ONG, et expérience de travail dans les pays en développement

**Langues :**

De préférence niveau d'anglais B2

**Connaissances :**

- Expertise de la dernière version du système d'exploitation Microsoft et des applications professionnelles (Office365)
- Compréhension de la gestion des serveurs (dernière version du système d'exploitation Microsoft, Active directory) et de la virtualisation (Hyper-V)
- Bonnes connaissances en administration de réseau (LAN, VLAN, politiques et protocoles de réseau)
- « Bonne connaissance du matériel informatique et des processus de maintenance
- Connaissance théorique des réseaux et de leurs protocoles respectifs, des principaux systèmes de courrier électronique, des meilleures pratiques en matière de sécurité informatique et des outils de gestion des services informatiques (ITSM)
- Compréhension des concepts de radio télécommunication (HF, VHF, GSM, Satellite)
- Bonne connaissance des outils de gestion des tickets IT
- Compétences pédagogiques et support

**Spécificités du poste**

Poste basé à Dakar, Sénégal

**Type de contrat :** CDD

**Durée du contrat :** 12 mois

**Salaire (€) :** Niveau 9 de la grille de rémunération de MSF Sénégal

**Date limite de dépôt des candidatures :** 05/03/2025