



Tribunal pénal international pour l'ex-Yougoslavie

Fonctionnaire adjoint chargé des technologies de l'information (administrateur du bureau), P-2

DATE LIMITE POUR LE DÉPÔT DES CANDIDATURES : 16 janvier 2016
DATE DE PUBLICATION : 18 décembre 2015
UNITÉ ADMINISTRATIVE : Greffe, section des services informatiques,
service des opérations
NUMÉRO DE L'AVIS DE VACANCE DE POSTE : 15-IST-ICTY-52334-R-THE HAGUE (R)

Valeurs fondamentales de l'ONU : intégrité, professionnalisme, respect de la diversité

PLACE DANS L'ORGANIGRAMME ET RAPPORTS HIÉRARCHIQUES :

Le poste est à pourvoir au sein du service des opérations de la section des services informatiques (Greffe).

FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS

Sous la supervision du fonctionnaire chargé des technologies de l'information, le titulaire du poste remplit les fonctions suivantes :

A. Analyse des besoins opérationnels :

- Il suit de près toutes les applications en matière de bureautique utilisées par le personnel et les juges du TPIY au Tribunal et dans les antennes.
- Par l'intermédiaire de son équipe d'appui technique, le responsable du service informatique fournit un large éventail de services en matière de technologies de l'information et des communications à l'ensemble des utilisateurs (environ 1 200 personnes) et en assure le suivi, concernant notamment, mais sans s'y limiter, les postes de travail et les logiciels de bureautique d'usage courant, les téléphones, les imprimantes, les scanners et les services de courriels et de vidéoconférences.
- Il est chargé du processus de traitement des « incidents » et des « problèmes » dans le système ITIL, de l'enregistrement et de la gestion de toutes les demandes de service et d'intervention des clients, et de l'établissement de contrats de services avec les clients en interne.
- Il contrôle la gestion du cycle de vie du matériel informatique du Tribunal et de ses antennes et en rend compte.

B. Appui à la gestion des technologies de l'information :

- Il gère au quotidien les opérations du centre de services de la section des services informatiques en veillant à ce que les services et l'assistance fournis au TPIY soient des plus efficaces et conformes aux directives établies, aux contrats de service, aux procédures et aux délais prévus. Il est dans une large mesure responsable de la qualité des services informatiques fournis au personnel du TPIY.
- Il centralise toutes les demandes de service et d'assistance en la matière. Il évalue les incidents et les niveaux de priorité en tenant compte des conséquences (sur l'environnement informatique général et les besoins professionnels) et de l'urgence à remédier aux problèmes (en comparaison avec d'autres incidents). Il assure la gestion et veille à la résolution et à la transmission de tous les « incidents » signalés dans les délais impartis et conformément aux contrats de service établis.
- Il établit les méthodes d'exécution des tâches pour remédier efficacement aux incidents et répartir les tâches aux diverses unités de la section des services informatiques afin de fournir un service régulier et efficace aux clients.
- Il supervise l'orientation des travaux qu'il délègue aux 11 techniciens de l'unité chargée des services et aux professionnels externes.
- Il met en œuvre les politiques et la distribution des équipements relatifs aux ordinateurs, imprimantes, scanners, ordinateurs portables et matériel périphérique dans tout le Tribunal.
- Il veille à ce que le nouveau matériel soit contrôlé comme il se doit et prêt à l'emploi. Il évalue, analyse et diagnostique les problèmes informatiques (matériel et logiciels) et y remédie.
- Il supervise les opérations élémentaires du matériel, des logiciels et des autres périphériques informatiques d'usage courant.
- Il participe activement aux méthodes de configuration et de modification du système ITIL.

C. Attributions supplémentaires :

- Il est responsable de l'administration et de la gestion de tout le matériel informatique. Il applique les instructions administratives relatives à la gestion et au contrôle du matériel de l'Organisation. Il contrôle le cycle de vie du matériel en établissant des spécifications techniques pour acheter des équipements, rendre compte du matériel tout au long de son cycle de vie, assurer les réparations, les dépannages et la perte de matériel conformément aux directives de l'Organisation.
 - Il est chargé de diverses activités liées à l'approvisionnement et au budget, notamment d'utiliser les codes comptables des opérations pour l'achat d'équipements informatiques et électroniques, les contrats de maintenance
-



Tribunal pénal international pour l'ex-Yougoslavie

et la fourniture de services en matière de technologies de l'information et des communications. Il établit des contrats-cadres, des bons de commande et divers documents d'engagement de dépenses à l'appui des opérations informatiques. Il définit les spécifications techniques pour l'achat des composants informatiques (matériel et logiciels).

- Il établit des procédures opérationnelles permanentes pour adapter les instructions administratives relatives au contrôle du matériel de l'Organisation à l'environnement et à la gestion du cycle de vie des équipements du TPIY.
- Il supervise le fonctionnement de la cellule responsable de la gestion du matériel de la section des services informatiques pour veiller à rendre compte précisément de la gestion du cycle de vie des équipements du TPIY, de leur suivi, de leur distribution et de leur recensement.
- Il analyse les bons de travail pour identifier les tendances, les schémas d'appels et d'incidents et répéter les incidents afin de déterminer les possibilités d'amélioration et de renforcer le niveau de services et d'assistance en matière de technologies de l'information et des communications. Il prépare des rapports périodiques résumant les activités du service et recommande des améliorations au niveau du processus d'exécution des tâches et de prestation de services.
- Il donne des orientations et des conseils techniques avancés sur les problèmes que posent les équipements informatiques et électroniques (matériel et logiciels) et aide le personnel sur des questions techniques plus complexes.
- Il définit et coordonne le programme de formation du service, conseille et motive le personnel. Il favorise l'amélioration constante des pratiques liées à la sécurité sur le lieu de travail et à l'environnement au sein de du service.
- Dans l'exercice des fonctions qui lui sont confiées, il gère des projets dans le domaine des technologies de l'information et des communications, rédige des rapports d'avancement des projets, assure le suivi des biens livrables du fournisseur et affecte les ressources internes requises pour garantir la bonne mise en œuvre des projets.
- Il entretient ses connaissances et ses compétences de haut niveau par des lectures appropriées, la participation à des séminaires de formation, la visite de salons spécialisés et des échanges avec d'autres professionnels des technologies de l'information et des communications. Il participe aux réunions de la section des services informatiques en tant que de besoin. Il remplit d'autres fonctions qui peuvent lui être confiées par le Chef des opérations au sein de la section des services informatiques.

COMPÉTENCES

- **Professionalisme** — Solide connaissance théorique et vaste expérience des technologies de l'information/du traitement de l'information, en particulier de l'analyse des systèmes ainsi que de la conception et de la programmation des bases de données ; bonne connaissance de plusieurs langages de programmation complexes et grande expérience et maîtrise démontrée de tous les aspects de la programmation et de l'analyse, y compris la conception structurée ou orientée objet, les systèmes de bases de données relationnelles, les langages de script ou d'interrogation, l'élaboration et la gestion de la documentation, les spécifications du matériel informatique et des logiciels, les infrastructures informatiques et les protocoles d'exécution ; solide aptitude à analyser et à résoudre les problèmes, notamment maîtrise du développement et de la mise en service de systèmes de taille et de complexité moyennes ; grande expérience pratique des systèmes interactifs ; bonne connaissance de l'infrastructure informatique de l'organisation et de sa stratégie en matière de technologies de l'information pour les différents domaines d'utilisation ; aptitude à assurer seul la maintenance des systèmes qui lui sont confiés et à trouver des solutions novatrices à de nombreux problèmes ; bonne connaissance des politiques internes, des activités et des procédures propres au(x) domaine(s) tributaire(s) des systèmes informatiques. Le titulaire du poste est soucieux du respect du principe de l'égalité des sexes en assurant la pleine et égale participation des hommes et des femmes dans tous les aspects du travail. Il tire fierté de son travail et de ses réalisations ; il fait preuve de compétence professionnelle et de maîtrise du sujet ; il apporte à l'exécution de ses tâches la conscience et le souci d'efficacité voulus pour être en mesure d'honorer les engagements contractés, de tenir les délais impartis et d'obtenir les résultats escomptés ; il agit pour des motifs professionnels plutôt que personnels ; il persévère face aux obstacles et aux difficultés ; il garde son calme dans les situations de crise.
- **Planification et organisation** — Le titulaire du poste définit clairement des objectifs compatibles avec les stratégies convenues ; il hiérarchise les activités et tâches prioritaires ; il modifie les priorités en fonction des besoins ; il prévoit le temps et les ressources nécessaires pour mener la tâche à bien ; il tient compte des risques et imprévus dans la planification ; il contrôle l'exécution des plans et les modifie s'il y a lieu ; il tire le meilleur parti du temps disponible.
- **Souci du client** — Le titulaire du poste considère tous les bénéficiaires des services comme des « clients » et cherche à voir les choses de leur point de vue ; il établit et entretient des liens fructueux avec eux en gagnant leur confiance et leur respect ; il identifie leurs besoins et y apporte une réponse adaptée ; il suit l'évolution de la situation liée à l'environnement des clients pour rester informé et anticipe les problèmes ; il les tient informés de l'avancement des projets et des contretemps éventuels et respecte les délais de livraison des produits ou des services.

QUALIFICATIONS

Formation :

Diplôme universitaire de premier cycle en informatique, systèmes d'information, gestion d'entreprise ou dans une discipline apparentée, ou un certificat technique équivalent dans le domaine tertiaire, portant sur les télécommunications, l'installation



Tribunal pénal international pour l'ex-Yougoslavie

et la maintenance de réseaux. Le candidat doit avoir obtenu la certification ITIL de niveau *Foundation* ; la priorité sera donnée à ceux ayant obtenu une certification de niveau supérieur, à savoir *Practitioner* ou *Manager*.

Expérience professionnelle :

Au moins quatre (4) années d'expérience, assortie d'une progression des responsabilités, au niveau national ou international dans le secteur public ou privé, avec une spécialisation dans le domaine des technologies de l'information. Au moins trois (3) années d'expérience de la rédaction technique en vue de l'établissement de contrats-cadres, d'appels d'offres, de spécifications techniques pour l'achat et l'évaluation de matériel, et au moins quatre (4) années d'expérience technique dans la gestion et l'administration, la supervision et le mentorat d'une équipe technique et la coordination de projets. Une expérience pratique dans un environnement international dans le domaine des technologies de l'information et des communications avec des tâches de planification, de mise en œuvre et de mise en service d'infrastructures et de réseaux de télécommunications, de développement de l'infrastructure de réseaux locaux et grande distance, de gestion de réseaux vocaux et de télécopie et de données sécurisés et non sécurisés est un avantage. Une expérience pratique de la gestion de licences de logiciel dans une entreprise est un avantage.

Connaissances linguistiques :

L'anglais et le français sont les langues de travail du Tribunal. Pour le poste annoncé, le titulaire doit avoir une maîtrise parfaite de l'anglais à l'oral et à l'écrit. La connaissance du français et/ou du néerlandais serait un avantage.

Méthode d'évaluation

Les candidats présélectionnés seront invités à passer un test et un entretien visant à déterminer leurs compétences.

Remarque spéciale :

La nomination à ce poste est limitée au TPIY. Le contrat du candidat retenu sera d'une durée limitée conformément au financement prévu initialement pour le poste. Le renouvellement du contrat dépend de la prorogation du mandat et/ou des fonds disponibles. Les Tribunaux internationaux n'étant pas intégrés au Secrétariat, les membres du personnel de l'ONU qui y travaillent sont affectés ou détachés par leur département ou leur service d'origine. La nomination des membres du personnel de l'ONU est soumise à l'autorité du Secrétaire général. Les membres du personnel sont censés assumer périodiquement de nouvelles fonctions, conformément aux règles et procédures en vigueur, et peuvent à cet effet être redéployés par le Secrétaire général sur d'autres postes dans toute l'Organisation selon l'évolution des besoins et des mandats.

Gratuité

L'ONU NE PERÇOIT DE FRAIS À AUCUN STADE DU RECRUTEMENT (CANDIDATURE, ENTRETIEN, TRAITEMENT, FORMATION OU AUTRE). ELLE NE S'INTÉRESSE PAS AUX INFORMATIONS BANCAIRES.

Considérations générales

Aucune restriction ne sera imposée par l'Organisation à l'accès des hommes et des femmes, dans des conditions égales, à toutes les fonctions dans ses organes principaux et subsidiaires. (Charte des Nations Unies : chapitre 3, article 8.) Le Secrétariat de l'ONU est un espace non-fumeurs.

COMMENT POSTULER :

Les candidatures doivent être présentées sur Inspira, le portail de recrutement de l'ONU. Le TPIY ne peut prendre en compte les candidatures qui lui sont adressées par courriel.

Adresse du site pour les candidats internes : <https://inspira.un.org>

Adresse du site pour les candidats externes : <https://careers.un.org>
