

# Job Vacancies in CAR

<https://jobscar.info/poste/haut-commissariat-des-nations-unies-pour-les-refugies-hcr-responsable-adjoint-de-la-gestion-de-la-prestation-de-services-informatiques/>

## Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) – Responsable adjoint de la gestion de la prestation de services informatiques

### Responsabilités

Fonctions relevant du domaine de responsabilité :

- Superviser les décisions opérationnelles courantes, notamment la gestion des incidents, des problèmes, des changements, des demandes de service et des actifs.
- Élaborer un plan d'opérations informatiques et prévoir les besoins budgétaires informatiques annuels, y compris la gestion du cycle de vie, les licences d'applications, la maintenance, les dépenses récurrentes et d'investissement, et contribuer à la revue annuelle du programme.
- Garantir la conformité aux politiques et normes de gestion des services et de sécurité informatique, à l'architecture technique et aux accords de niveau de service (SLA), et signaler toute non-conformité.
- Suivre les objectifs de performance des niveaux de service (internes et externes), notamment en assurant le suivi, la validation et l'audit des résultats.
- Être le principal point d'escalade pour les problèmes opérationnels et les incidents rencontrés par les utilisateurs finaux (demandes de service) non résolus dans les délais des SLA établis ; coordonner avec les fournisseurs de services gérés (MSP) pour accélérer la résolution, notamment en priorisant et en signalant les non-respects des SLA au superviseur ou au responsable du service concerné.
- Collaborer étroitement avec les responsables de la gestion des services (SDM) du HCR et les MSP pour gérer les problèmes, analyser leurs causes profondes et prévenir la récurrence des problèmes critiques en mettant en œuvre les changements approuvés.
- Vérifier et valider le respect des processus de gestion du changement par le personnel et les prestataires de services gérés (MSP). S'assurer que les processus de changement, de test et de mise en production sont correctement planifiés et exécutés. Approuver l'installation des systèmes et services nouveaux ou mis à niveau. Apporter un soutien au déploiement et aux tests des nouveaux composants informatiques.
- Recommander et mettre en œuvre les améliorations approuvées des processus de prestation de services. Définir les processus de support conformément aux bonnes pratiques ITIL.
- Maintenir un inventaire précis de tous les équipements informatiques pour tous les sites et veiller à ce que les politiques et directives de gestion des actifs pertinentes soient respectées et que les bases de données ITSM soient à jour.
- Maintenir un inventaire précis de toutes les applications et systèmes développés localement et en rendre compte dans le registre central.

### Organisme employeur

Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR)

### Type de poste

Temps plein

### Date de début du poste

2026-04-01

### Durée du contrat

CDD

### Lieu du poste

Bangui, Centrafrique

### Date de publication

16/03/2026

### Valide jusqu'au

24.03.2026

- Mobiliser la communauté informatique au sens large (HCR, agences des Nations Unies, partenaires et prestataires externes) afin de fournir les solutions les plus efficaces et les plus rentables. Représenter, le cas échéant, le service informatique du HCR lors de réunions inter-agences et autres réunions externes.
- Garantir la haute qualité technique des solutions et l'efficacité du support aux utilisateurs.
- Surveiller, analyser et rendre compte en temps opportun des performances et de la capacité des systèmes et de l'infrastructure, et s'assurer que le responsable du service prend les mesures appropriées.
- Suivre les dépenses par rapport aux budgets, établir des prévisions et vérifier les factures des prestataires de services et fournisseurs au regard des objectifs de performance des SLA avant approbation du paiement. Participer aux réunions périodiques d'évaluation des performances avec les partenaires.
- Fournir à la direction des informations précises et opportunes sur l'état opérationnel et des rapports.
- Veiller à ce que les recommandations et actions d'audit soient mises en œuvre dans les délais impartis.
- Contribuer à la rédaction des appels d'offres et à la révision des contrats de support, notamment les SLA, les procédures opérationnelles standard (SOP) et les guides d'utilisation (OG).

Fonctions supplémentaires liées aux postes au sein des Opérations de pays:

- Assurer la liaison et négocier, le cas échéant, avec les organismes de réglementation compétents afin de garantir l'obtention de toutes les autorisations nécessaires à l'exploitation des réseaux du HCR.
- Promouvoir les partenariats avec les agences sœurs, les partenaires de mise en œuvre, les ONG et les autres partenaires opérationnels, en consultation avec le Bureau régional, le/la Représentant(e) du HCR dans le pays ou le/la Responsable des services informatiques au Siège.
- Rendre compte régulièrement au Bureau régional et au/à la Responsable principal(e) de la gestion de la prestation des services informatiques.
- Coordonner avec les bureaux du HCR le soutien logistique nécessaire au dédouanement du matériel et des accessoires informatiques en vue d'un déploiement rapide.
- Contribuer à l'identification et à la gestion des risques et saisir les opportunités ayant un impact sur les objectifs du domaine de responsabilité. Garantir une prise de décision éclairée en matière de risques, adaptée au domaine fonctionnel. Signaler les risques, problèmes et préoccupations à un supérieur hiérarchique ou aux collègues fonctionnels concernés.
- Effectuer toute autre tâche connexe requise.

## Études

- Licence en informatique, technologies de l'information et de la communication, systèmes d'information, technologies de l'information,

gestion de projet ou tout autre domaine pertinent

- Expérience professionnelle / Niveau de diplôme requis pour le poste P2/NOB: 3 ans d'expérience pertinente avec un diplôme de premier cycle; ou 2 ans d'expérience pertinente avec un diplôme de deuxième cycle; ou 1 an d'expérience pertinente avec un doctorat.
- Domaines d'études : Technologies de l'information et de la communication; informatique ; systèmes d'information ; technologies de l'information ; gestion de projet ; ou tout autre domaine pertinent.

## Qualifications

- 3 ans d'expérience pertinente avec un diplôme de premier cycle; ou 2 ans d'expérience pertinente avec un diplôme de deuxième cycle ; ou 1 an d'expérience pertinente avec un doctorat.
- technologies de l'information, gestion de projet ou tout autre domaine pertinent
- Certification ITIL
- Certification en gestion de projet
- Expérience en informatique, notamment en gestion de la prestation de services informatiques avec des accords de niveau de service (SLA).
- Bonne compréhension et expérience pratique des processus ITIL Service Operations, axés sur l'amélioration continue.
- Expérience de travail avec des partenaires commerciaux pour comprendre l'impact des technologies de l'information sur une organisation
- Capacité à influencer, gérer et mener des négociations avec les parties prenantes
- Solides compétences interpersonnelles, notamment une communication efficace à tous les niveaux.
- Expérience en matière de suivi et de contrôle de projets, d'analyse de données et de présentation à la direction
- Expérience de coordination d'activités entre différentes organisations partenaires
- Expérience professionnelle pertinente essentielle :
- Expérience en informatique, notamment en gestion de la prestation de services informatiques avec des SLA pour des applications, systèmes et services centralisés et décentralisés.
- Bonne compréhension et expérience pratique des processus ITIL d'exploitation des services, axés sur l'amélioration continue.
- Expérience de collaboration avec les partenaires commerciaux pour comprendre l'impact de l'informatique sur l'organisation et son lien avec les processus métier et les tâches opérationnelles.
- Capacité à influencer, gérer et mener des négociations avec les parties prenantes. Excellentes compétences interpersonnelles, notamment une communication efficace (orale et écrite) à tous les niveaux, auprès d'un public technique et non technique.
- Expérience de travail au sein d'une équipe matricielle pour garantir la collaboration et l'efficacité des opérations entre plusieurs organisations.
- Expérience en suivi et contrôle de projet, analyse de données et présentation pour la direction et la prise de décision
- Expérience de coordination d'activités entre différentes organisations partenaires pour le développement de services performants.

Atouts : Certification ITIL en gestion des opérations informatiques.  
Expérience de la prestation de services informatiques, y compris sur le terrain.

Expérience en tant que point focal informatique inter-agences. Solide

compréhension des technologies applicatives et d'infrastructure utilisées dans les systèmes et services informatiques pris en charge par le personnel informatique de la zone de responsabilité. Expérience de travail au sein d'organisations humanitaires ou des Nations Unies, avec une expérience de terrain. Bonne connaissance des réformes de l'ONU/HCR et du programme prioritaire de l'organisation.

Compétences fonctionnelles \*TI – Gestion de la prestation de services informatiques \*TI – Outils de collaboration et de communication informatiques \*TI – Outils de surveillance et d'alerte réseau informatiques \*TI – Gestion des opérations informatiques \*TI – Gestion de projets, de programmes ou de portefeuilles informatiques \*TI – Logiciels de gestion de la prestation de services informatiques \*TI – Systèmes et normes informatiques \*TI – Logiciels de productivité Microsoft Office (Les compétences fonctionnelles marquées d'un astérisque\* sont essentielles)

[Cliquez-ici pour postuler](#)