

DESCRIPTION DU POSTE

CHARGÉ(E) DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)

Référence de l'offre : NBI SEC/CSS/002/2026

Division/Département	Services généraux	Lieu	Secrétariat du NBI Entebbe, Ouganda
Supérieur hiérarchique : Responsable des services généraux			
Catégorie d'emploi :	Régional	Famille de carrières :	Technologies de l'information et de la communication
Date de révision : juin 2026			
Subordonnés directs : Aucun			
DESCRIPTION DU POSTE			
Objectif du poste Responsable de la planification, de l'organisation et de la coordination de la mise en œuvre des services TIC au sein des différentes fonctions de la Nile-SEC. Veiller à l'optimisation des opérations TIC afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience, et d'assurer une adaptation anticipée aux futurs besoins informatiques de la NBI.			
Principales responsabilités			
1. Élaboration de politiques, de procédures et de lignes directrices			
<ul style="list-style-type: none"> • Mener une planification stratégique des systèmes de communication et des technologies de l'information. • Élaborer des politiques et des procédures exhaustives, ainsi que des supports de formation et de la documentation pédagogique destinés à guider le personnel chargé de l'exploitation informatique. • Fournir à la fois des conseils techniques et un encadrement pour atteindre les objectifs, les résultats et les indicateurs de performance liés au réseau, en garantissant la qualité et l'adéquation de l'intégration et de la gestion des systèmes d'information et de communication. 			
2. Exploitation et maintenance des systèmes de gestion des connaissances (sites web du NBI, services d'assistance, portails, services d'abonnement, etc.)			
<ul style="list-style-type: none"> • Gérer l'hébergement hors site et les services cloud du NBI. 			

- Gérer l'accessibilité et la sécurité des plateformes de messagerie du NBI et des autres services d'abonnement, en collaboration avec les autres centres du NBI.
- Assurer l'accessibilité et la sécurité des sites web du NBI et assurer la maintenance des portails.
- Superviser et réglementer l'accès à distance aux systèmes de collaboration.
- Appliquer la gestion des droits en matière d'accès aux sites web et de règles d'utilisation
- Solliciter les commentaires du personnel sur l'efficacité du site web, apporter les modifications nécessaires et mettre en œuvre les changements.
- Collaborer avec d'autres responsables pour améliorer en permanence le(s) site(s) du NBI et procéder à des révisions et améliorations régulières.

3. Acquisition et maintenance du matériel et des logiciels informatiques destinés aux utilisateurs finaux (ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, imprimantes, etc.)

- Procéder à l'acquisition et à la mise hors service du matériel informatique conformément à la politique établie en matière d'achats et de mise au rebut.
- Préparer les cahiers des charges et évaluer les devis relatifs à l'acquisition de matériel et de logiciels informatiques.
- Vérifier les articles standard et examiner les spécifications en fonction des besoins. Valider la liste des articles à acquérir et la soumettre.
- Analyser les tendances du marché et les spécifications à l'aide des directives standard.
- Élaborer un plan complet pour l'acquisition et la maintenance des ressources matérielles et logicielles TIC.
- Détecter et évaluer les équipements défectueux, en veillant à la bonne exécution des procédures de maintenance.

4. Administration de l'infrastructure réseau informatique (sur site et dans le cloud)

- Concevoir des systèmes réseau, y compris les logiciels, le matériel et les communications, afin de répondre aux exigences globales du système, ainsi qu'aux besoins et interfaces interfonctionnels actuels et futurs.
- Surveiller, entretenir et garantir en permanence la disponibilité ininterrompue des ressources réseau critiques (par exemple, messagerie, imprimantes, connexion Internet).
- Assurer l'administration des réseaux LAN/WAN internes et externes et fournir une assistance technique.
- Configurer le réseau, vérifier l'accès des utilisateurs au réseau, résoudre les problèmes rencontrés par les utilisateurs et garantir leur connectivité.
- Collaborer avec les FAI pour garantir une bonne connectivité Internet.
- Assurer le bon fonctionnement des interphones et sécuriser les portes d'accès.
- Assurer la sécurité du réseau grâce à des mesures proactives contre le piratage ou toute atteinte à la sécurité.

- Installer des outils de sécurité (antivirus, pare-feu), définir les droits d'accès des utilisateurs, veiller à ce que les systèmes soient mis à jour avec les correctifs de sécurité et attribuer des comptes aux utilisateurs.
- Effectuer les tâches d'administration système pour assurer une continuité des activités sans faille.
- Superviser le contrôle du réseau, superviser les opérations quotidiennes de configuration des systèmes et gérer la maintenance des systèmes ainsi que le personnel chargé du réseau.

5. Développement, gestion et mise à jour du site web

- Mettre en œuvre des protocoles de gestion des droits d'accès au site web, en veillant au respect des règles d'utilisation.
- Améliorer le site web en continu et procéder à des refontes régulières tous les six mois.
- Recueillir et analyser les besoins et demandes concernant le site web, et collaborer avec le service Communication et Relations publiques pour concevoir l'interface.
- Élaborer un modèle, vérifier sa conformité aux exigences du NBI en consultation avec les autres centres du NBI et présenter les conclusions à la direction.
- Recueillir les retours du personnel sur l'efficacité du site web, apporter les modifications nécessaires et mettre en œuvre ces changements.

6. Support des applications métier, par exemple les systèmes financiers, etc.

- Coordonner les mises à niveau nécessaires du système et y intégrer des fonctionnalités supplémentaires.
- Assurer le support des utilisateurs et la gestion administrative des systèmes.

7. Coordination des prestataires de services informatiques

- Participer à l'identification de prestataires de services informatiques adaptés.
- Collaborer avec le service des achats pour élaborer des accords de niveau de service et des cahiers des charges.
- Veiller au respect des services convenus et des accords de niveau de service (SLA).
- Superviser et coordonner les réparations, l'entretien et la maintenance liés aux services informatiques fournis.
- Assurer le suivi des paiements aux prestataires pour les services fournis.
- Gérer les garanties et autres exigences contractuelles.

8. Assistance aux utilisateurs finaux des TIC

- Établir des rapports d'incidents mensuels détaillant les mesures correctives mises en œuvre.
- Effectuer les tâches courantes de dépannage et de configuration.
- Identifier les besoins des utilisateurs, élaborer des supports de formation et dispenser des formations pratiques sur les applications.
- Fournir une assistance technique aux utilisateurs par le biais d'une assistance sur place, d'une assistance à distance, de conseils par téléphone, de ressources en ligne et de visites sur site si nécessaire.

- Identifier les besoins et les exigences en matière de formation ;

Faire preuve de flexibilité pour accomplir les tâches qui lui sont confiées de temps à autre.

9. Administration des systèmes TIC

- Déployer, configurer, appliquer des correctifs et mettre à jour les serveurs physiques, les postes de travail et les logiciels système/d'application.
- Gestion des utilisateurs et des accès aux systèmes TIC du NBI
- Gérer et assurer la maintenance d'autres systèmes du NBI, tels que les systèmes de contrôle d'accès et les systèmes audiovisuels
- Gérer et assurer la maintenance des systèmes et outils de collaboration du NBI
- Élaborer et mettre en œuvre des politiques rigoureuses de sauvegarde et de reprise après sinistre pour les systèmes sur site et dans le cloud

-

. Installation de logiciels de sécurité

-

CONTEXTE DU POSTE

Complexité du poste : Le titulaire du poste a pour responsabilité de veiller à ce que les systèmes TIC existants soutiennent les fonctions des services du NBI, ce qui représente une charge de travail importante nécessitant que le service informatique effectue des heures supplémentaires pour s'assurer que tous les systèmes sont programmés avec précision et fonctionnent correctement.

Créativité, innovation et résolution de problèmes : Le recours accru aux services TIC met à rude épreuve les systèmes TIC existants. Le domaine des TIC, très évolutif, avec des normes et des tendances en constante évolution, nécessite des ressources pour mettre à jour en permanence les systèmes, ce qui n'est pas possible en raison de contraintes de ressources ; le titulaire du poste doit donc faire preuve de capacités de résolution de problèmes pour trouver des solutions créatives à ces difficultés. Il est tenu de rechercher en permanence des opportunités d'améliorer l'efficacité et l'efficience en termes de temps nécessaire pour obtenir des résultats et de qualité de ces derniers.

Conséquences d'une erreur : Le travail au sein du NBI et de Nile-Sec dépend de plus en plus des TIC. Toute erreur peut potentiellement paralyser l'organisation. Par exemple, une panne du système de messagerie électronique pendant une journée.

Leadership et développement du capital humain : ce poste offre aux individus la possibilité d'améliorer leur maîtrise des TIC grâce à des formations à l'utilisation des outils informatiques. Le titulaire du poste joue un rôle de leader dans l'utilisation des TIC à tous les niveaux et aide les utilisateurs à acquérir des compétences et des connaissances en la matière.

Prestation de services et orientation client : le titulaire du poste considère l'ensemble du personnel et les autres utilisateurs comme des clients ; compte tenu de leur dépendance croissante vis-à-vis des TIC, ceux-ci attendent un service client de qualité et des systèmes fonctionnels fiables.

Ressources d'information : Le titulaire du poste est chargé d'assurer en toute sécurité le stockage centralisé des données et de mettre les documents électroniques à la disposition des autres utilisateurs.

Ressources financières et matérielles : le titulaire du poste est responsable de la sécurité des ressources sensibles, telles que les bases de données des systèmes financiers. Il est responsable des différents actifs de l'entreprise qui lui sont confiés pour l'aider à s'acquitter de ses fonctions, conformément aux besoins du service, par exemple les serveurs, les commutateurs réseau, le réseau local (LAN) étendu, les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables.

Compétences techniques : le titulaire du poste doit posséder des compétences opérationnelles en TIC et effectuer certains travaux de maintenance et de réparation sur l'infrastructure TIC.

Exigences mentales et sensorielles : Le poste implique de résoudre des problèmes matériels et logiciels liés aux TIC qui surviennent en permanence.

Effort physique : Le titulaire du poste peut être amené à manipuler du matériel informatique en le déplaçant d'un endroit à un autre.

Environnement de travail et risques professionnels : Travaillant dans un environnement de bureau, le titulaire du poste peut être exposé à des reflets et à un certain niveau de rayonnement dû à l'utilisation continue d'écrans informatiques. Il peut également être exposé aux risques habituels liés à l'environnement de bureau, tels que la position assise prolongée, les risques d'incendie, la poussière, l'eau, etc.

FICHE DE POSTE

Qualifications

Minimum

- Master en informatique, TIC, sciences de l'informatique ou dans une discipline connexe.
- Certification dans au moins deux des domaines suivants : administration des systèmes (par exemple, Microsoft Certified Systems Engineer (MCSE)), certification en réseaux (par exemple, Cisco Certified Network Associate), technologies cloud, sécurité informatique , par exemple CICCP)

Souhaitable

- Gestion des services informatiques

- Formation avérée à Drupal ou à des systèmes de gestion de contenu similaires

Expérience

- Dix (10) ans d'expérience avérée dans la gestion d'un environnement TIC à forte activité, comprenant des opérations telles que les services cloud (Azure, AWS) et des technologies telles que la téléphonie IP et d'autres solutions de collaboration, ainsi que les technologies d'accès à distance.
- Cinq (5) de ces années d'expérience doivent avoir été acquises dans un poste similaire ou à un niveau hiérarchique supérieur
- Cinq ans ou plus d'expérience en administration de systèmes ou de réseaux et bonne compréhension des principes modernes de cybersécurité
- Cinq ans d'expérience dans la mise en place, le support ou la gestion d'applications métier ou de sites web

Atouts

- Expérience dans un poste similaire de responsable ou de spécialiste des TIC au sein d'une organisation régionale ou internationale.
- Au moins deux exemples avérés de solutions innovantes proposées en temps opportun à des projets ou des organisations, correspondant aux principales responsabilités de ce poste.
- Assistance et administration de systèmes de planification des ressources d'entreprise (ERP)
- Une expérience dans la gestion d'un budget annuel important (supérieur à 100 000 USD) consacré à des activités liées aux TIC constituera un atout supplémentaire.

Compétences requises

- Professionnalisme : fait preuve de compétences professionnelles et d'une maîtrise des solutions de services informatiques ; tire une fierté de son travail et de ses réalisations ; fait preuve de compétences professionnelles et d'une maîtrise du sujet ; est motivé par des considérations professionnelles plutôt que personnelles ; fait preuve de persévérance face à des problèmes ou des défis difficiles.
- Innovation : Connaissance d'un éventail de langages informatiques et de paradigmes de développement ; connaissance de l'infrastructure informatique de l'organisation et de sa stratégie informatique en lien avec les différents domaines d'activité des utilisateurs.
- Planification et organisation : définit des objectifs clairs, cohérents avec les stratégies convenues ; identifie les activités et missions prioritaires ; ajuste les priorités si nécessaire ; alloue le temps et les ressources appropriés à la réalisation du travail ; anticipe les risques et prévoit des plans d'urgence lors de la planification ; suit et ajuste les plans et les actions si nécessaire ; utilise son temps de manière efficace.
- Travail d'équipe : Travaille en collaboration avec ses collègues pour atteindre les objectifs de l'organisation ; sollicite les contributions en valorisant sincèrement les idées et l'expertise des autres ; est disposé à apprendre des autres ; fait passer les objectifs de l'équipe avant ses propres intérêts ; soutient et agit conformément à la décision finale du groupe, même lorsque celle-ci ne reflète pas entièrement sa propre position.

- Apprentissage continu : Se tient informé des dernières évolutions dans son domaine d'activité ou sa profession ; cherche activement à se développer sur les plans professionnel et personnel.
- Respect : Considère toutes les personnes auxquelles des services sont fournis comme des « clients » et s'efforce de se mettre à leur place ; établit et entretient des partenariats productifs avec les clients en gagnant leur confiance et leur respect.
- Communication : s'exprime clairement et efficacement à l'oral comme à l'écrit ; écoute les autres, interprète correctement leurs messages et y répond de manière appropriée ; sollicite des retours d'expérience.

Relations de travail

Interne

- Responsable des systèmes d'information / de la gestion des connaissances
- Responsable de la gestion des connaissances
- Responsable des finances et du budget
- Responsable TIC NEL-SAP
- Responsable TIC ENTRO
- Chargé de programme - Nile-SEC

Externe

- Prestataires de services TIC
- Fournisseurs et prestataires de services