

**Cahier des charges**  
**Technicien.ne IT (Agent.e helpdesk) (Grade III)**  
**Taux d'activité : 100%**  
**Basé.e à Tunis**

---

**Mission :**

Au sein du dispositif IT global de la Fondation Hirondelle, le·la Technicien·ne IT est la première interface entre les utilisateur·trice·s et le service IT. Il·elle contribue à la fiabilité, à la sécurité et à la performance des systèmes informatiques mis à disposition des équipes. Il·elle assure un support de proximité attentif et professionnel, favorisant l'autonomie des utilisateur·trice·s et la qualité du service rendu. En coordination avec le siège, il·elle veille à l'application cohérente des standards techniques et au partage des bonnes pratiques. Par son sens du service, sa rigueur et son esprit de collaboration, il·elle participe activement à la continuité opérationnelle et à la mission de la Fondation. La personne travaille sous la supervision hiérarchique et fonctionnelle du Responsable technique, IT et Web (siège), et est intégré dans l'équipe technique globale.

---

**Relations :**

Responsable hiérarchique: Responsable technique, IT et Web (siège)

Référent en Tunisie : Responsable Unité de Révision Comptable

---

**Activités principales :**

**1. Support utilisateur·trice·s (Helpdesk) (60%)**

- Assurer la réception, l'enregistrement et le traitement des demandes/incidents (tickets).
- Fournir un support de niveau 1 (poste de travail, périphériques, réseau local, accès VPN, outils bureautiques et métiers).
- Remonter au siège ou à des prestataires externes validés les incidents de niveau supérieur.
- Veiller à un suivi et une clôture conformes aux standards internes.
- Soutenir le déploiement des mises à jour des logiciels et des logiciels/solutions.
- Identifier les besoins récurrents des utilisateur·trice·s et proposer des solutions d'amélioration ou d'automatisation simples.
- Assurer la transmission d'informations techniques claires et pédagogiques.
- Documenter les procédures récurrentes.

**2. Gestion du parc informatique et de l'infrastructure en Tunisie (10%)**

- Installer, configurer et maintenir les postes de travail, imprimantes, smartphones et tablettes.
- Gérer des comptes utilisateur·trice·s (messagerie, applications métiers).

- Mettre à jour et garantir la fiabilité de l'inventaire matériel et logiciel, en veillant à la traçabilité et à la conformité avec les standards pertinents.
- Signaler proactivement tout risque lié à la sécurité ou à la maintenance et appliquer des mises à jour et correctifs de sécurité.

### 3. Formation (10%)

- Participer à l'identification des besoins en formation et assurer la formation en ligne des utilisateur·trice·s sur des outils informatiques.
- Contribuer à l'élaboration de supports clairs et conseils pratiques (tutos, FAQs, support de formation simple).
- Etre garant des bonnes pratiques (lutte contre le phishing, sécurité des données) et encourager l'autonomie numérique des utilisateur·trice·s.

### 4. Coordination & Reporting (10%)

- Participer aux réunions régulières avec le Responsable technique, IT et Web (siège).
- Tenir un journal des incidents et des demandes.
- Proposer des améliorations techniques ou organisationnelles.
- Collaborer activement avec les membres de l'équipe IT globale pour harmoniser les pratiques et contribuer aux projets transversaux.
- Soutenir le service technique pour tout autre dossier nécessaire à l'accomplissement de la mission du département.

Le cahier des charges peut évoluer selon les besoins du service technique.

### **Compétences requises**

---

#### Formation et expérience

- Formation Bac+2/Bac+3 en informatique (BTS, ISET, licence appliquée ou équivalent).
- Expérience en support IT/helpdesk (Windows, réseaux, Active Directory, etc.).
- Certification Microsoft un atout.

#### Compétences techniques et organisationnelles

- Capacité démontrée à résoudre des problèmes techniques de manière autonome et rigoureuse.
- Maîtrise des principes éthiques de sécurité informatique et de gestion des accès.
- Sens de la planification et gestion rigoureuse des priorités dans un environnement multi-sites.

**Compétences comportementales et relationnelles**

- Sens du service et de la communication auprès d'utilisateur·trice·s non techniques.
- Capacité à travailler en coordination à distance avec une équipe internationale.
- Volonté et capacité de partager les connaissances, expérience en formation un plus.
- Capacité à apprendre et s'adapter à de nouveaux outils ou environnements.

**Langues**

- Bonne maîtrise du français et de l'anglais technique (oral et écrit).

Disponible pour voyager dans des pays d'intervention de la Fondation Hirondelle si nécessaire.

**Communication externe :**

N'est pas habilité à s'exprimer à l'externe, sauf autorisation expresse de la Direction générale de la Fondation.

**Signature :**

---

Selon règlement interne en vigueur.