

COMISSÃO DA CEDEAO

COMMISSION DE LA CEDEAO

Agence Régionale pour l'Agriculture et l'Alimentation

ARAA



ECOWAS COMMISSION

Regional Agency for Agriculture and Food

RAAF

Termes de Référence

Sélection d'un (e) Prestataire Informaticien (e) Junior Helpdesk

Référence : ARAA/BUDGET/2024/SCI/08

Date de publication 08 avril 2024

Date limite de réponse 29 avril 2024 à 17h00 GMT

Avril 2024

1- Contexte

La Communauté Economique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO), une des communautés économiques régionales de l'Union africaine, a été créée le 28 mai 1975. Elle se compose des quinze (15) Etats membres suivants : Bénin, Burkina Faso, Cabo Verde, Côte d'Ivoire, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Liberia, Mali, Niger, Nigeria, Sénégal, Sierra Leone et Togo.

Dans le cadre de la mise en œuvre des projets et programmes concourant aussi bien à l'opérationnalisation de la Politique Agricole de la CEDEAO qu'au Développement des projets d'infrastructures régionales, la CEDEAO, par l'entremise de ses Agences d'exécution basées à Lomé, notamment l'Agence Régionale pour l'Agriculture et l'Alimentation (ARAA), l'Unité de Préparation et de Développement des Projets (PPDU), l'ARAA sollicite par le présent avis, les candidatures de prestataires de services en informatique pour appuyer le service Informatique de l'Agence..

2- Description de la mission

2.1 Objectif de la mission

Il s'agira essentiellement pour l'informaticien junior help desk de :

- Fournir un support technique de base aux utilisateurs de l'Agence ;
- Résoudre les problèmes informatiques courants ;
- Assister les utilisateurs dans l'utilisation des logiciels et du matériel ;
- Et apporter un appui au bon fonctionnement du réseau informatique.

2.2. Description des tâches

Le prestataire réalisera les tâches suivantes :

- Répondre aux demandes d'assistance technique :
 - Recevoir et enregistrer les demandes d'assistance des utilisateurs par téléphone, par e-mail ou en personne ;
 - Diagnostiquer et résoudre les problèmes techniques courants, tels que les problèmes de connexion Internet, les erreurs logicielles, les problèmes d'impression, etc...
 - Relever et transmettre les problèmes plus complexes au responsable informatique, si nécessaire.
- Assistance aux utilisateurs :
 - Fournir un support technique de base aux utilisateurs en les guidant dans l'utilisation des logiciels, des applications et du matériel informatique ;
 - Installer, configurer et mettre à jour les logiciels et les pilotes nécessaires sur les postes de travail des utilisateurs ;
 - Apporter un appui à la formation des utilisateurs sur l'utilisation des outils informatiques et des logiciels standards de l'Agence.
- Maintenance et suivi :

- Assurer la maintenance préventive des équipements informatiques, tels que les ordinateurs, les imprimantes, les scanners, les équipements de vidéoconférence, etc.
- Suivre les opérations de grosses maintenances effectuées par les prestataires externes ;
- Participer à la documentation des procédures et des résolutions de problèmes pour la base de connaissances interne.

3. Profil et expériences

Le ou la candidat(e) recherché(e) doit satisfaire aux critères ci-après :

3.1. Qualifications générales

- Avoir au moins un Brevet de Technicien Supérieur (BTS) en Informatique, maintenance informatique ou tout autre diplôme dans les domaines connexes ;
- Une formation complémentaire en support technique serai un atout.

3.2. Expérience

- Avoir une expérience préalable de deux (02) ans dans un rôle de support technique ou en helpdesk, les stages professionnels pertinents seront pris en compte dans l'évaluation de l'expérience du prestataire ;
- Être un technicien en fin de formation ou en début de carrière professionnel ;
- Avoir de bonnes connaissances de l'environnement de travail des institutions et agences de la CEDEAO serait un atout.

3.2. Compétences

- Connaissances de base en matière de réseaux informatiques, de systèmes d'exploitation (Windows, MacOS) et de logiciels courants (Suite Office, navigateurs web, etc.) ;
- Capacité à diagnostiquer et résoudre les problèmes techniques courants ;
- Bonnes compétences en communication pour expliquer les problèmes techniques de manière claire et compréhensible ;
- Capacité à travailler de manière autonome et à gérer les priorités dans un environnement en constante évolution ;
- Attitude positive et bonnes compétences en service à la clientèle ;

3.3. Aptitudes et qualités

- Être capable de travailler sous pression et avoir un bon esprit de travail en équipe ;
- Avoir de bonne capacité de suivi et gestion d'activités concomitantes aux services de différents client internes ;
- Pouvoir maintenir de bonnes relations interprofessionnelles ;
- Avoir une bonne intégrité professionnelle et morale ;
- Avoir une capacité à travailler dans un environnement multiculturel comme celui de la CEDEAO.

4- Lieu et durée de la mission :

- Le prestataire sera basé à Lomé au Togo, au siège de l'Agence Régionale pour l'Agriculture et l'Alimentation ;

- La durée du contrat est d'un an, avec possibilité de renouvellement en fonction de la performance du/de la consultant (e), de la disponibilité des ressources et des besoins du poste ;
- La mission est à plein temps et exclu de facto tout autre engagement incompatible avec cette condition ;
- Le(la) prestataire est appelé(e) à s'abstenir de toute situation qui pourrait le mettre en conflits.
- La mission démarrera dans les deux semaines au plus tard suivant la signature du contrat de prestation de service intellectuel.

5. Procédures de sélections

5.1 Eligibilité et qualifications

La Commission de la CEDEAO, à travers l'Agence Régionale pour l'Agriculture et l'Alimentation (ARAA) invite par la présente les personnes physiques à manifester leur intérêt pour fournir les services requis en fournissant les informations démontrant qu'il possède les qualifications requises, l'expérience pertinente pour réaliser la mission.

L'attention des consultants individuels intéressés est particulièrement attirée sur l'article 117 du Code révisé des marchés publics de la CEDEAO (« Infractions commises par les candidats, les soumissionnaires et les lauréats »), qui fournit des informations sur les pratiques corrompues ou frauduleuses dans la concurrence ou l'exécution d'un contrat. En outre, veuillez-vous référer aux informations spécifiques suivantes sur les conflits d'intérêts liés à cette mission conformément à l'article 118 du Code des marchés publics révisé de la CEDEAO.

5.2 Dossier de manifestation d'intérêt

Le dossier de manifestation d'intérêt est constitué de :

- Une lettre de manifestation d'intérêt adressée au Directeur Exécutif de l'ARAA, incluant le délai de disponibilité ;
- Un curriculum vitae récent détaillant l'expérience professionnelle et les missions similaires ;
- Trois références professionnelles (Noms et prénoms, fonctions actuelles, fonctions au moment de la collaboration avec le/la prestataire), courriel et contacts téléphoniques) ;
- Copie certifiée du diplôme ou des diplômes ;
- Copie des attestations de travail ou de service rendus, énumérées dans le curriculum vitae.

5.3 Remise des dossiers

- Date et heure limite de réception des candidatures : **29 avril 2024 à 17h00 GMT.**
- Liens de soumission : les candidatures seront soumises par téléchargement à l'adresse Dropbox <https://www.dropbox.com/request/WdutP98ciMWU4frj7F6v>
- **Format des candidatures : la candidature doit être sous la forme d'un seul fichier PDF.**
- **L'ARAA se réserve le droit de ne pas considérer les candidatures ne respectant pas les conditions de soumission ci-dessus.**

5.4 Méthode de sélection

La méthode de sélection est « la sélection basée sur la qualification du consultant » telle que décrite dans le code de passation des marchés de la CEDEAO.

5.5 Demande d'information complémentaires

Les consultants intéressés peuvent obtenir des informations complémentaires en écrivant aux adresses électroniques suivantes : procurement@araa.org cc : ctienon@araa.org, mnakorba@araa.org et bkpessiglo@araa.org avec en objet « **SCI08-ARAA-Informaticien Junior Helpdesk** »