

I. Post Information

Titre: Responsable des services de soutien
Section/Unité: Divers bureau de pays / Bureau multi pays de l'UNOPS
Superviseur: Directeur du Bureau de pays / directeur du Bureau multi pays

Niveau: ICS-11

II. Contexte organisationnel

La mission de l'UNOPS consiste à améliorer la qualité de vie des communautés et à aider les pays à parvenir à un développement durable. L'organisation fournit à ses partenaires des services transactionnels, de conseils et de mise en œuvre, pour des projets allant de la construction d'écoles et d'hôpitaux à l'achat de biens et de services, en passant par la formation de travailleurs locaux. L'UNOPS travaille en étroite collaboration avec des gouvernements et des communautés afin d'assurer la durabilité économique, sociale et environnementale des projets que l'organisation soutient, avec un intérêt particulier pour le renforcement des capacités nationales. La vision de l'UNOPS consiste en un monde où tous peuvent vivre pleinement grâce à des infrastructures durables, résilientes et adaptées aux besoins ainsi qu'à l'utilisation transparente des ressources publiques en matière d'achats et de gestion de projets. Comptant plus de 8000 membres du personnel dans plus de 80 pays, l'UNOPS apporte à ses partenaires les connaissances logistiques, techniques et de gestion dont ils ont besoin, peu importe l'endroit où ils en ont besoin. À tout moment, l'organisation met en œuvre environ 1000 projets pour ses partenaires, contribuant à des résultats sur le terrain souvent dans des contextes parmi les plus difficiles au monde.

Les bureaux de pays et les bureaux multi pays de l'UNOPS sont responsables de la gestion des risques stratégiques et opérationnels liés à différents portefeuilles de projets régionaux ainsi que de la prestation de services économiques et efficaces contribuant aux résultats durables des partenaires de l'organisation et à la réalisation des objectifs de l'UNOPS. L'UNOPS compte actuellement 19 bureaux de pays et bureaux multi pays, situés en Afrique, en Amérique latine, en Asie, dans les Caraïbes, en Europe et au Moyen-Orient.

Le responsable des services de soutien est un rôle de direction critique au sein des bureaux de pays / bureaux multi pays / Cluster global, il rapporte au Directeur qui donne la direction et supervision générales. Ce rôle est responsable pour fournir un service d'appui efficace et intégré pour les bureaux de pays et les bureaux multi pays (y compris les bureaux de projet dans la portée) tout en traitant quotidiennement avec une équipe diversifiée de professionnels nationaux et internationaux.

III. Fonctions / résultats clés attendus

1. Leadership opérationnel, services de conseils et soutien technique
2. Planification de projets et soutien à la coordination
3. Services d'achats
4. Gestion financière et de conformité
5. Gestion des ressources humaines
6. Services administratifs et gestion des technologies de l'information
7. Gestion des connaissances et innovation

1. Leadership opérationnel, services de conseils et soutien technique

- Dans ce rôle de leadership clé du bureau pays / multi-pays, le responsable des services de soutien assure le suivi et la supervision des équipes ainsi que tous les aspects des opérations (finances, ressources humaines, achats, hygiène, santé, sécurité et environnement (HSSE), technologies de l'information (ICT) et administration) pour assurer la réalisation des résultats tout en respectant la conformité avec les stratégies d'entreprise, les règles, les règlements, les politiques, les normes de l'UNOPS en matière de responsabilité, d'éthique et d'intégrité.
- Assurer le suivi des services de soutien afin d'en garantir la qualité et d'assurer la satisfaction des parties prenantes, notamment en collaborant avec les responsables des différents groupes du siège afin d'obtenir leur aide en cas de besoin.
- Conseiller le directeur du bureau de pays ou du bureau multi pays afin de soutenir l'élaboration des stratégies et politiques de ce bureau.
- Fournir un soutien technique et des directives opérationnelles à l'égard d'approches novatrices au financement de projets, à l'évaluation et l'atténuation des risques ainsi qu'au recours à divers mécanismes, structures et garanties de financement.
- Collaborer avec le personnel afin d'identifier les besoins, de déterminer les coûts et de planifier les services de soutien pour le bureau de pays et le bureau multi pays, notamment les services administratifs, financiers, d'achats et de ressources humaines.
- Aider le directeur à fixer les objectifs et indicateurs de performance des projets, et recommander des manières d'en assurer le suivi, l'évaluation et l'audit.
- Participer, à la demande du directeur du bureau de pays ou du bureau multi pays, à des discussions et des activités de planification avec d'autres intervenants des Nations Unies afin de garantir que les services, intérêts et priorités de l'UNOPS sont dûment pris en compte.
- Il ou elle aura la responsabilité de tous les dossiers relatives à l'Hygiène, santé, sécurité et environnement (HSSE) pour s'assurer qu'elles sont intégrées à tous les aspects des opérations et que les risques associés sont gérés efficacement.
- Participer activement aux comités de gestion stratégique du bureau pays / multi-pays.

2. Planification de projets et soutien à la coordination

- Apporter un appui à la planification et les révisions budgétaires ainsi que la planification des activités des programmes et projets.
- Contribuer à la rédaction et la révision de l'acceptation de l'engagement de projets, notamment en soutenant la négociation de contrats.
- Conseiller sur l'élaboration d'objectifs, de normes de performance des projets et recommander des outils pour assurer le suivi, l'évaluation et l'audit
- Assurer le suivi des projections financières des projets. En cas de besoin, prendre les mesures correctives nécessaires ou transmettre les aspects problématiques au directeur du bureau de pays ou du bureau multi pays.
- Fournir des conseils sur le partage des coûts, la répartition des fonds et la clôture du projet.
- Assurer le suivi et l'évaluation constante de l'environnement de travail afin d'identifier les risques potentiels et de prendre des mesures correctives afin de garantir la réalisation des objectifs.
- Travailler en étroite collaboration avec les bureaux de pays sous la direction du bureau de pays ou du bureau multi pays afin de résoudre les problèmes qui pourraient nuire à la gestion des services de soutien.

3. Services d'achats

- Assurer le suivi et la supervision des processus d'achat du bureau de pays ou du bureau multi pays, notamment les processus d'appel d'offres, d'évaluation des offres et de sélection des fournisseurs, afin de garantir des services d'achats de qualité qui

répondent aux besoins opérationnels et respectent les procédures, règlements et normes de l'UNOPS en matière de responsabilité, de déontologie, d'intégrité et de performance.

- Examiner les accords contractuels et obligations juridiques, en évaluer les risques et, en cas de besoin, prendre les mesures correctives nécessaires.
- Examiner, administrer et attribuer, en collaboration avec les collègues concernés, les contrats et accords, ainsi que les modifications de contrats et d'accords, conclus avec les institutions et agences des Nations-Unies
- Assurer un soutien logistique afin de garantir la livraison des biens et équipements aux sites de projets et de garantir des conditions d'entreposage adéquates.
- Évaluer, consigner et mettre à jour les rapports de performance des sociétés et entreprises sélectionnées pour fournir des services.
- Suivre et soutenir la création du plan annuel des Services d'achats y compris ses mises à jour.

4. Gestion financière et de conformité

- Effectuer la planification financière du bureau de pays ou du bureau multi pays, et gérer le processus et le cycle budgétaire de manière à garantir, en cas de besoin, la modification des plans et la réallocation des fonds en temps opportun.
- Superviser le travail de l'équipe des finances afin de garantir que les activités sont conformes au règlement financier, aux règles de gestion financière et aux processus financiers de l'UNOPS.
- Effectuer le suivi, l'examen et le contrôle des dépenses afin de garantir une utilisation efficace et adéquate des ressources.
- Garantir la disponibilité des rapports financiers et rapports d'exception requis, examiner les anomalies afin de résoudre les problèmes, rendre des comptes aux parties prenantes concernées et recommander les mesures correctives appropriées, le cas échéant.
- Assurer la bonne tenue des registres des transactions ainsi que l'examen et la clôture en temps opportun des comptes. Assurer l'exactitude des données et leur conformité avec les normes du cadre de responsabilité de l'UNOPS. Préparer et soumettre les rapports et états financiers exigés.
- Superviser l'ensemble des services financiers (comptabilité, gestion de fonds, paiements, etc.) afin de garantir le respect du calendrier ainsi que des normes comptables et de performance.
- Effectuer le suivi des dépenses du budget de gestion du bureau de pays ou du bureau multi pays afin d'assurer la facturation, la gestion et le recouvrement adéquats des coûts directs gérés localement, conformément aux procédures applicables.
- Agir comme point focal des activités d'audit interne et externe.

5. Gestion des ressources humaines

- Gérer les besoins en dotation de personnel des programmes et projets du bureau de pays ou du bureau multi pays.
- Superviser l'ensemble des services et processus de ressources humaines, notamment le recrutement, l'administration des salaires et indemnités, l'évaluation de la performance, les activités de formation et les activités de développement, afin de garantir qu'ils sont conformes aux règles, règlements, procédures et normes de performance de l'UNOPS en matière de ressources humaines, de même qu'afin de garantir que les responsables du recrutement recherchent activement à mettre en place des équipes diversifiées en termes de genre et de représentation géographique
- Promouvoir et favoriser une culture d'apprentissage en aidant les individus et équipes à identifier les besoins essentiels en matière d'apprentissage et à planifier ces activités d'apprentissage, ainsi qu'en assurant l'accès à des possibilités d'apprentissage afin d'améliorer les compétences et la mobilité du personnel.

- Favoriser un environnement de travail positif, respectueux tant des hommes que des femmes, où sont respectées les plus hautes normes de conduites.
- Contrôler l'ensemble des activités de dotation en personnel au sein du bureau de pays ou du bureau multi pays en fonction des besoins des projets, notamment le recrutement, les activités de formation et l'évaluation de la performance.

6. Services administratifs et technologies de l'information

- Soutenir, en étroite collaboration avec les équipes du siège, l'entretien et le bon fonctionnement des systèmes informatiques, notamment en élaborant des plans d'urgence en cas de catastrophe.
- Gérer l'achat, l'entretien, l'inventaire, l'enregistrement, la vérification ainsi que la protection de l'équipement et des actifs du bureau de pays ou du bureau multi pays ainsi que des projets, notamment l'infrastructure, l'équipement et les serveurs informatiques.
- Identifier des façons de tirer parti des systèmes informatiques afin d'améliorer l'efficacité des opérations et de faciliter la gestion des connaissances ainsi que le partage d'information.
- Assurer que l'ensemble des services administratifs sont fournis de manière efficace et en temps opportun (p. ex. gestion des installations et de l'équipement, services de sécurité, gestion des déplacements, systèmes informatiques).

7. Gestion des connaissances et innovation

- Favoriser l'innovation afin de garantir que les services de soutien du bureau de pays ou du bureau multi pays intègrent toujours les meilleures pratiques du domaine.
- Contribuer à la diffusion et au partage des bonnes pratiques et leçons apprises en matière de planification du développement et de renforcement des connaissances.
- Planifier et organiser, en collaboration avec l'équipe et en fonction des besoins du bureau de pays ou du bureau multi pays, des activités stratégiques de renforcement des capacités du personnel, des client et d'autres parties prenantes.

IV. Impact des résultats

La réalisation efficace et réussie des résultats par le responsable des services de soutien a un impact direct sur le développement et la performance des programmes et projets, la visibilité et l'image de l'UNOPS en tant que fournisseur de services et de gestion de projet efficace et par conséquent, renforce sa position compétitive comme un partenaire de choix dans le développement durable et les services de projet dans le pays desservi.

V. Compétences



Perspective stratégique: élabore et met en œuvre des stratégies opérationnelles durables, pense à long terme et tient compte de perspectives externes de manière à façonner l'organisation de manière positive. Anticipe et perçoit les effets des activités et décisions futures sur les autres parties de l'organisation.



Intégrité et inclusion: traite tous les individus avec respect. Accorde de la considération aux différences et encourage les autres à faire de même. Incarne les normes éthiques et organisationnelles. Répond à de hautes exigences en matière d'honnêteté. Est un modèle pour les questions de diversité et d'inclusion.



Autonomie et leadership: agit comme exemple positif contribuant à l'esprit d'équipe. Collabore et soutient le perfectionnement des autres. Agit en tant qu'exemple positif de leadership, motive, dirige et inspire les autres à réussir, utilise des styles de leadership appropriés.



Collaboration: démontre une compréhension des effets de son rôle sur tous les partenaires et accorde la priorité aux bénéficiaires. Forge et entretient des relations externes fortes et constitue un partenaire compétent pour les autres.



Résultats: établit efficacement une série de mesures pour soi-même et pour les autres pour atteindre un objectif. Les actions posées mènent à l'accomplissement total de la tâche en respectant les exigences de qualité dans tous les domaines. Repère les possibilités et prend des initiatives pour les saisir. Comprend qu'un usage responsable des ressources optimise l'effet des activités auprès des bénéficiaires.



Agilité : ouvert au changement et flexible dans un environnement très dynamique. Adapte efficacement son approche pour suivre l'évolution des circonstances ou des besoins. Apprend de son expérience et modifie son comportement. Ses résultats sont cohérents, même sous pression. Cherche continuellement l'amélioration.



Recherche de solutions: évalue les données et les processus afin de prendre des décisions logiques et pragmatiques. Adopte une approche neutre et rationnelle en calculant les risques. Applique l'innovation et la créativité à une démarche de résolution des problèmes.



Communication: exprime des idées ou faits de manière claire, concise et ouverte. La communication indique une considération pour les sentiments et les besoins des autres. Écoute activement et partage ses connaissances spontanément. Gère les conflits efficacement en respectant les différences et en trouvant un terrain d'entente.

VI. Qualifications de Recrutement	
Éducation:	<ul style="list-style-type: none"> Le candidat doit être titulaire d'un diplôme universitaire de deuxième cycle (maîtrise/master ou équivalent) dans une discipline pertinente. Un diplôme universitaire de premier cycle combiné à 2 années d'expérience professionnelle supplémentaires peut être accepté au lieu de l'exigence mentionnée ci-dessus.
Expérience professionnelle/ Exigences:	<ul style="list-style-type: none"> Le candidat doit posséder au moins 7 années d'expérience avec prise de responsabilités progressive dans au moins deux des domaines suivants : achats, finances, logistique et gestion des actifs, ressources humaines. Une connaissance des autres domaines est un atout. Le candidat doit posséder au moins 3 années d'expérience dans la gestion de grandes équipes et de systèmes opérationnels, y compris la gestion de cadres supérieurs, est requis. Une certaine expérience de l'action dans un rôle de leadership pour un département est souhaitable. Une expérience de travail au sein du système des Nations Unies ou dans un pays en développement est un atout. Une connaissance des règles, règlements et politiques des Nations Unies dans les domaines de la passation de marchés, des achats et des ressources humaines est un atout.
Connaissances linguistiques:	<ul style="list-style-type: none"> Une excellente connaissance du français ou l'anglais ou l'espagnol est essentielle. La connaissance de l'arabe ou une autre langue de travail des Nations Unies est un atout.