



Offre d'emploi externe

N° 2020/12/053/CON.WW /HR/ NORD-KIVU

Poste	: Coordonnateur Zone CRM (01 poste)
Lieu d'affectation	: Goma
Département	: CRM
Supérieur hiérarchique	: Coordinatrice Développement et Qualité Programmes
Type de contrat et Durée	: Contrat à Durée Déterminée (CDD), 6 mois
Grade	: 6.1 (Agent de Maîtrise)

Nous rappelons à tous les candidats que le processus de recrutement au sein de CONCERN est équitable, transparent et gratuit.

CONCERN n'exige, ni accepte des frais, des pots-de-vin, des paiements à aucun stade des processus de recrutements.

Au cas où quelqu'un vous adresse une telle demande et qu'il vous appelle pour autre question liée aux cadeaux et pots de vin, veuillez rapporter cela à l'Administrateur au +243 811833150.

Concern Worldwide est une organisation internationale d'origine irlandaise présente dans plus de 20 pays du monde. Elle œuvre en République Démocratique du Congo depuis 1994 avec son bureau principal à Kinshasa, ses bureaux de coordination à Goma et Kalemie, ainsi que des bases de mise en œuvre des programmes à Manono, Mwene-Ditu, Nyunzu, Kabalo, Butembo et Kitchanga. Concern Worldwide, en RDC, est un acteur humanitaire de premier plan dans les domaines de l'eau, de l'hygiène et de l'assainissement, des moyens de subsistance ainsi que dans l'assistance d'urgence aux personnes victimes du conflit. Depuis 2008, Concern Worldwide s'est engagée dans la réponse aux besoins des personnes touchées par les conflits au Nord-Kivu.

I. DEFINITION DU POSTE

Sous la responsabilité directe de la Coordinatrice Développement et Qualité Programmes, le Manager CRM de Zone des plaintes fournit un appui pour la gestion des plaintes des activités des programmes dans la province du Nord Kivu. Elle / il apporte un appui à la conception des outils pour la collecte et l'analyse des plaintes des bénéficiaires. Elle/ il assure également le suivi des plaintes (collecte et réponse aux plaintes). Elle / il manage l'équipe gestion de plaintes pour le Nord Kivu.

II. TACHES DETAILLES ET RESPONSABILITES

- Gestion de l'équipe Gestion des Plaintes: appui et développement des capacités de l'équipe au niveau technique, revue régulière des performances des membres de l'équipe, fournir des feedbacks et des plans pour améliorer les compétences des employés dans le domaine du suivi et évaluation ;

- Etablir un système de gestion des plaintes efficace pour les projets mis en œuvre dans le Nord Kivu;
- Supporter l'équipe programme pour mettre en place des comités de gestion de plaintes ;
- Appuyer l'équipe dans le traitement des plaintes pendant les distributions et pendant l'implémentation du programme ;
- Assurer la Gestion et l'actualisation régulière de la base de données des plaintes ;
- Assurer efficacement la Gestion de la réponse aux plaintes (selon les plaintes entre 15 et 45 jours) ;
- Assurer un système et un traitement des plaintes indépendantes ;
- Appuyer dans l'archivage des documents du projet relatif à la gestion des plaintes en collaboration avec les équipes programmes et suivi et évaluation.
- Le travail nécessite les déplacements fréquents dans les zones rurales, de mauvais accès physique, avec des conditions simples de logement et du travail. Les déplacements peuvent inclure la marche à pied à longue distance pour atteindre les communautés éloignées des routes principales ou inaccessible lors de la période des pluies.

III. AUTRES TACHES

En dehors de ses tâches et responsabilités mentionnées ci-haut, l'employé(e) est amené(e) à :

- Exécuter toute autre tâche pertinente et raisonnable liée à ce poste à la demande du supérieur hiérarchique ;
- Changer temporairement de lieu d'affectation suivant les exigences du programme pour une couverture de poste si nécessaire ;
- Participer aux formations et ateliers organisés/identifiés par le supérieur hiérarchique.

IV. AUTRES REponsabilités

Il est en outre attendu de chaque employé de Concern Worldwide de:

- Suivre toutes les politiques, procédures et directives en vigueur ou futures mises en place par Concern ;
- Contribuer autant que possible à la poursuite de la redevabilité, compris les engagements de Concern au CHS (Norme Humanitaire Fondamentale) ;
- Adhérer complètement et mettre en œuvre activement les engagements et règlements établis dans la Politique de Protection des Participants, les Programmes et le Code de Conduite, y compris le respect de confidentialité et signaler au supérieur hiérarchique approprié toute violation de ces politiques;
- Maintenir la confidentialité de toutes les informations acquises à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et responsabilités, soit par des collègues ou concernant toute autre activité menée par Concern en général, qui n'ont pas encore été rendus public par la Direction.



V. QUALIFICATIONS, COMPETENCES REQUISES

- Diplôme d'état d'études secondaires et formations dans les domaines du suivi et évaluation, gestion du cycle du projet, gestion de plaintes, développement rural ou dans un autre domaine pertinent pour le poste.
- Expérience de travail d'au moins 3 ans dans un poste similaire et dans le domaine d'assistance humanitaire dans un environnement multiculturel ;
- Formations liées à la gestion des plaintes, suivi et évaluation, méthodes de recherche, gestion du cycle du projet, méthodes participatives.
- Connaissance de la langue locale (Kiswahili) est indispensable. Connaissance des autres langues locales est un plus.
- Connaissance du contexte de la province du Nord Kivu est indispensable.
- Capacité du rapportage et rédaction des textes, capacité du travail indépendant, créativité et esprit de l'innovation.
- Compréhension des principes de protection, de la redevabilité, du genre et capacité de leur intégration dans le travail quotidien.
- Esprit développé du travail en équipe
- Maîtrise des outils informatiques tels que Word, Excel, Powerpoint et Outlook indispensable.

VI. APTITUDES PERSONNELLES SOUHAITEES

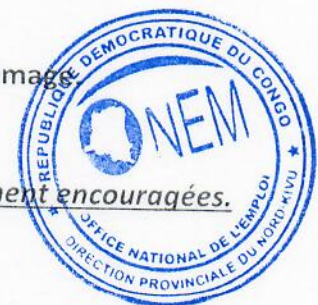
- Connaissance des outils informatiques d'analyse et de gestion des bases des données serait appréciée.
- Facilité d'établissement des relations et coopération avec de différents partenaires (bénéficiaires, communautés rurales, ONG locales et internationales, clusters, autorités locales, groupes non-formels).

VII. DEPOT DE CANDIDATURE

Les candidat(e)s intéressés sont invité(e)s à déposer leur dossier contenant :

1. Une lettre de motivation (d'une page maximum) expliquant la motivation pour le poste et pour CONCERN;
2. Un CV de (2) pages au maximum qui révèle les connaissances et expériences liées au poste ;
3. Photocopie du dernier diplôme universitaire ;
4. Les attestations des services rendus ;
5. Trois (3) références sérieuses avec adresse mail professionnel des récents employeurs et numéro de téléphone.
6. Photocopie de la carte de l'ONEM pour les candidats au chômage

Les candidatures féminines répondant aux critères sont fortement encouragées.



Les personnes intéressées par cette offre sont priées d'adresser leurs dossiers de demande d'emploi au Responsable des RH de CONCERN en RDC, à travers le lien de recrutement ci-après :

<https://jobs.concerndrcsystems.net>

Hormis l'affiche sur nos valves, l'offre peut aussi être consultée sur les Internet de kivu10.net et de BizCongo.cd

Date limite de dépôt des candidatures : Le 15 Janvier 2020 à 17h00, heure de Goma.

Seul(e)s les candidat(e)s sélectionné(e)s seront contacté(e)s.

Fait à Goma, le 30 Décembre 2020

Marie DUPLESSIS,

Program Director



A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'M. Duplessis', written over a faint green circular logo for 'CONCERN'.



An official blue circular stamp from the 'REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO' with 'ONEM' in the center. The text around the stamp includes 'OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI' and 'DIRECTION PROVINCIALE DU NORD-KIVU'. Below the stamp is a handwritten signature in blue ink that reads 'Constant AKPAN'.