Samaritan's Purse
INTERNATIONAL RELIEF

OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI
ONEM DIRECTION PROVINCIALE DE BUNIA
Reçu le : 15/08/2024 15h 00
Par : Dieudonné
N° d'enregistrement : 233

OFFRE D'EMPLOI (INTERNE & EXTERNE) N° : 033/08/SP.DRC/BIA/2024

Samaritan's Purse est une organisation chrétienne indépendante qui apporte une aide spirituelle et physique aux victimes de la guerre, de la pauvreté, de catastrophes naturelles, de maladies et famine, dans le but de partager l'amour de Dieu. Depuis 1970, Samaritan's Purse subviens aux besoins de victimes de la guerre, de la pauvreté, de catastrophes naturelles, de maladies et de famine, dans le but de partager l'amour de Dieu donné à travers son fils, Jésus Christ. L'organisation est au service de l'église dans le monde entier pour promouvoir l'évangile du Seigneur Jésus Christ. Depuis 2011, Samaritan's Purse œuvre officiellement en RDC et à son siège social à Bunia dans la province de l'Ituri. Il intervient dans les domaines de la Sante& Nutrition, sécurité alimentaire, WASH, Ministry, Protection & Education, distribution générale de vivres et non vivres dans l'ex-province orientale démembrée (Ituri, Haut Uélé, bas Uélé et une partie de la Tshopo) ; et récemment dans la lutte contre la MVE. Dans le Nord Kivu, Samaritan's Purse assiste les IDPs et les retournés dans le secteur de sécurité alimentaire et distribution de vivres et non vivres dans les territoires de Beni et Lubero depuis 2015 et à Goma depuis Octobre 2020. A part ses fonds propre, elle a et/ou a eu à travailler en partenariat avec le PAM, le POOLED FUND, le USAIDizi, et l'UNICEF.

Titre de poste : Officier du Mécanisme de Gestion de Plaintes (1)	**Lieu d'affectation : BUNIA**
Type du contrat : CDD (CONTRAT A DUREE DETERMINEE)	**Durée de contrat :** 8 mois (Avec possibilité de renouvellement)
But et Description sommaire de Poste : Samaritan's Purse RDC dispose d'un mécanisme de gestion des plaintes composé de plusieurs canaux qui comprennent des boîtes à suggestions, des tables de plaintes gérées par des comités de plaintes communautaires, des consultations en face à face et une ligne téléphonique/Ligne Verte gratuite. SP RDC s'efforce de faire en sorte que les informations et plaintes reçues par ces différents canaux soient regroupées dans un endroit centralisé afin d'améliorer la réponse aux bénéficiaires et l'analyse des données pour informer la programmation. C'est pour cette cause que Samaritan's Purse cherche à engager **un (1) Officier du mécanisme de Gestion de Plaintes sous la supervision du Coordonnateur de Protection et redevabilité,** qui travaillera dans l'équipe de programme, dans la sous-unité MEAL qui est responsable du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) et recours du programme USAIDizi. Le/la titulaire du poste travaillera en étroite collaboration avec les autres membres de l'équipe de redevabilité et protection et l'équipe Programme USAISizi en général et sera entièrement responsable de la mise en œuvre des activités du SoP sur le Mécanisme de Gestion de plaintes. A ce niveau, il fera preuve de solides compétences interpersonnelles et d'une grande capacité de coordination. On attend du candidat qu'il ait le sens des responsabilités et de l'initiative pour répondre de manière indépendante aux demandes de renseignements avec des directives générales. Il/Elle doit avoir l'esprit d'équipe et de bonnes compétences en communication ainsi que le sens du détail. Il/elle est nécessaire de faire preuve de jugement pour traiter des problèmes imprévus au quotidien.	
Profil du poste : • ***Être titulaire d'au moins un Diplôme universitaire*** • Trois (3) années d'expérience professionnelle, dont trois (2) années au minimum dans le domaine de droits humains, la gestion des données, analyse et visualisation des données. Une expérience avérée dans le domaine de l'engagement communautaire, de la fourniture d'informations aux populations affectées et de la réception et de la gestion des plaintes est fortement recommandée ; • Une expérience dans les programmes/projets humanitaires serait un atout. • Expérience dans l'organisation de formations et de débriefings ;	

RC

- Expérience de la consultation communautaire et de la réponse aux plaintes des bénéficiaires.
- Expérience en matière de suivi et d'évaluation serait un atout ;

Tâches et Responsabilités :

Sous la supervision de l'Officier de Mécanisme de Gestion des plaintes, aura à assurer les tâches et responsabilités suivantes :

- Assurer la mise en œuvre des activités de sensibilisation dans les communautés du programme USAIDizi sur le fonctionnement des procédures opérationnelles sur le MGP, incluant le type de plaintes recevables, les procédures de traitement, les canaux de réception des plaintes;
- Assurer le suivi du fonctionnement du MGP dans les sites opérationnels du programme USAIDizi, incluant la collecte donnée de plaintes, les retours de communautés sur les activités, l'installation des canaux de réception des plaintes du MGP,
- Implanter/ ou suivre l'installation de panneaux de sensibilisation sur le MGP dans les communautés,
- Suivre et cartographier (point GPS) l'installation des boites à suggestions dans les communautés,
- Suivre d'implémentions des comités locaux de gestion des plaintes,
- Assurer la bonne sensibilisation sur le fonctionnement du numéro vert de réception de plaintes (hotline). Assurant la communication du numéro à appeler par la communauté ainsi que les heures de réception des plaintes selon le manuel opérationnel de gestion des plaintes.
- Vérifier régulièrement la qualité des données des plaintes et nettoyer les données ou nécessaire ;
- Filtrer les cas de niveau faible, moyen et élevé en assurant la validation par la Coordonnatrice de Redevabilité et Protection pour le traitement des cas selon les procédures de traitement de plaintes suggestion selon que cela est stipuler par le SoP du MGP;
- Appuyer le Accountability and Protection Coordinator (APC) à ce que des rappels réguliers soient également envoyés pour les cas de moyens et bas niveau afin qu'ils soient traités et clôturés
- Appuyer la production du rapport hebdomadaire sur le taux de fermeture des cas prioritaires afin qu'ils puissent être partagés avec la direction et aux équipes techniques du programme USAIDizi. La priorité est accordée aux cas de haut niveau/sensibles, suivis par les cas de niveau moyen et bas qui ont des délais de fermeture plus longs;
- Produire des rapports d'analyse rapide de la base de données et aussi partager les données du dashboard du Mécanisme de Gestion des plaintes quand nécessaire ;
- Superviser et appuyer des formations pour le personnel du SP et les partenaires sur les procédures opérationnelles du manuel opérationnel de gestion des plaintes.
- Assurer que les matériels de sensibilisation sont traduits dans les langues locales, mettant en place de plans des sensibilisations selon les contextes des communautés ou les activités du programme sont en cours, en fin de mieux informer les membres des communautés sur l'entièreté du mécanisme et plus spécifiquement de la catégorisation de plaintes, recevabilité ainsi que du processus de traitement.

Autres taches :

A. Spirituel

Maintenir une relation personnelle avec Jésus-Christ et le témoigner partout.
Assister aux dévotions matinales quotidiennes et participer aux prières de soutien au ministère, bailleurs et volontaires ;

B. Organisation et administration :

Assurer une gestion efficiente / efficace des ressources à sa disposition en collaboration avec toutes les autres équipes du programme ;

- Procéder à l'évaluation des performances des staffs sous sa supervision et à l'identification des besoins en développement des capacités des agents et les transmettre à son superviseur hiérarchique ;
- Respecter et faire respecter les valeurs, les règlements et le code de conduite de Samaritan's Purse ;
- Planifier et faire le suivi des congés des staffs de son équipe ;
- Organiser les différents déplacements des membres de son équipe pour le conge ou mission ;

Logistique et Financier :

- S'assurer de la prise en compte de tous les besoins de l'activités dans des budgétaires prévisionnel à soumettre pour les activités du MGP,
- Gérer efficacement des moyens financiers mise en sa disposition,
- Se rassurer de l'authenticité des documents financiers sur le terrain (Food Allowance, facture, reçu, invoice, Fiche de paiement des journaliers) ou toutes autres pièces justificatives ;
- Veiller à la gestion efficace des matériels mis à sa disposition et à celle des staffs sous sa supervision,
- Effectuer des petits achats des matériels / matériaux ou fourniture lors de la mise en œuvre des activités si nécessaire

Autres exigences :

- Compétences dans le traitement et la gestion des bases de données ;
- Compétences dans l'analyse quantitatif et la visualisation des résultats ;
- Une connaissance des programmes et activités humanitaires est préférable ;
- Bonne capacité conceptuelle et analytique ;
- Capacité à établir des priorités et à planifier, coordonner et suivre son propre plan de travail.
- Bonne connaissance en Microsoft Office et de tout autre outil de collecte et d'analyse de données ;
- Bonne capacité de communication et rapportage ;
- Attention aux détails pour les tâches liées au nettoyage et traitement et gestion des données,
- Être d'une bonne moralité

LE DOSSIER DE CANDIDATURE DEVRA COMPRENDRE :

- **CV, lettre de motivation, photocopies des titres scolaires, attestations des services rendus (3); photocopies de carte d'identité et Photocopie de carte de demandeur d'emploi (ONEM) pour ceux qui ne prestent pas, à l'attention du Directeur des Ressources Humaines.**
- **Seuls les candidats présélectionnés seront contactés pour le test.**
- **La date limite de dépôt des dossiers est fixée au 23 Aout 2024 à 16h, au bureau de Samaritan's Purse à Bunia.**

NB : Les candidatures féminines sont vivement encouragées.

Fait à Bunia, le 14/08/2024

Robert CONGDON
Directeur Pays

RDC ONEM AGENCE DE BUNIA

SAMARITAN'S PURSE INTERNATIONAL RELIEF