ONEM/DPNK/736/2025

INTERSOS

AVIS DE RECRUTEMENT INTERNE ET EXTERNE : N° CDM/INTERSOS/RDC-1452/11/2025

RESPONSABLE TECHNIQUE PROTECTION

INTERSOS est une Organisation Humanitaire non Gouvernementale reconnue par le Gouvernement Italien (Ministère des Affaires Etrangers) qui se dédie à l'aide des populations victimes des désastres naturels et des conflits armés. INTERSOS a été créée en 1992, elle a son siège à Rome et des sièges périphériques à Nairobi, Yaoundé pour l'Afrique. INTERSOS est arrivé en RD Congo au mois de novembre 2010 étant légalement enregistrée en RD Congo. Dans le cadre de ses activités, INTERSOS a signé un accord de collaboration avec plusieurs bailleurs pour mener ses activités pour la protection dans les Province du Nord Kivu, de l'Ituri, du Sud Kivu et du Tanganyika.

Intitulé du poste : **Nombre de poste :**	CHEF D'ÉQUIPE GESTIONNAIRE DE CAS 1 (UN)
Statut :	Poste national / temps plein
Type de candidature :	Externe et Interne
Lieu du travail : **Délai de présentation de candidature :**	NORD KIVU Du 10 au 17/11/2025
Date de début : **Type de Contrat :**	Le plus tôt possible Durée déterminée (CDD)
Durée du contrat : **Redevable :**	3 mois avec possibilités de renouvellement selon la disponibilité budgétaire.
Hiérarchique :	Chef de projet.
Fonctionnel :	Coordinateur protection.

Objectif principal

Est chargé de superviser et de gérer une équipe de travailleurs sociaux, en veillant à ce que les principes de gestion des cas soient respectés et à ce que des services de qualité soient garantis aux personnes ayant des préoccupations en matière de protection.

Soutenir et encadrer les travailleurs sociaux tout au long du processus de gestion de cas et traiter directement les cas vulnérables complexes au besoin.

04 Avenue du Gouverneur, Quartier les Volcans, Commune de Goma, Ville de Goma,
Province du Nord-Kivu en RD Congo

Tâches

- Veiller à ce que les travailleurs sociaux soient en mesure d'apporter un soutien aux bénéficiaires dans leur cheminement vers le rétablissement en leur fournissant un soutien émotionnel de base.
- Former et encadrer les travailleurs sociaux en matière de counseling, de communication et d'écoute de base
- Sous la supervision du gestionnaire technique - Protection, organiser des conférences de cas hebdomadaires pour discuter des cas difficiles et soulever les cas critiques avec le coordonnateur de la protection
- Soutenir la planification, la mise en œuvre et la production de rapports sur les activités, ainsi que le bien-être et l'environnement de travail positif pour tous les membres de l'équipe.
- Soutenir une dynamique d'équipe positive en offrant un soutien et un espace aux travailleurs sociaux pour exprimer leurs émotions et leurs expériences au sein de l'équipe de gestion de cas.
- Assurer la qualité, le suivi régulier et ponctuel des dossiers ouverts et la mise en œuvre du plan d'action
- Rencontrer régulièrement le directeur technique - Protection pour discuter des problèmes en cours et de la stratégie de l'équipe.
- Signaler les problèmes de sécurité et les changements d'environnement sur le terrain au chef de projet et aider à identifier les réponses appropriées.
- Superviser, soutenir et encadrer les travailleurs sociaux dans leurs tâches en utilisant diverses méthodes telles que l'observation, l'observation, la vérification des dossiers et les discussions bilatérales sur les cas, et soutenir l'équipe dans la recherche de solutions et de réponses appropriées aux défis quotidiens.
- Assigner des cas aux travailleurs sociaux en tenant compte de leur niveau d'expérience, de leur charge de travail et de la complexité des cas.
- Garantir qu'aucun dossier n'est clôturé avant d'avoir épuisé toutes les ressources possibles pour trouver le service nécessaire pour le bénéficiaire et selon les SoPs
- Agir en tant que point focal de référence pour la gestion des cas INTERSOS dans la zone géographique de couverture sous sa responsabilité et répartir les cas entre les travailleurs sociaux en fonction du niveau d'expérience et de la complexité du dossier. Assurer une répartition égale de la charge de travail, assurer un suivi en temps opportun de la cible et signaler les problèmes de surcharge de travailleurs sociaux au gestionnaire de projet, en veillant à ce que le transfert entre les travailleurs sociaux soit approprié, au besoin.
- Animer et suivre des séances de sensibilisation
- Veiller à ce que les travailleurs sociaux respectent les principes de protection, le code de conduite et les procédures internes de normalisation. Effectuer des vérifications régulières des cas pour s'assurer que les cas respectent et maintiennent la conformité avec les procédures normalisées établies et les normes minimales en matière de gestion des cas.

04 Avenue du Gouverneur, Quartier les Volcans, Commune de Goma, Ville de Goma,
Province du Nord-Kivu en RD Congo

- Surveiller les délais de réponse, de prise de décision et de suivi par le biais d'une plateforme interne de gestion des cas et en fonction de la priorité du cas, en assurant un soutien opportun et approprié.
- Superviser l'exactitude de la documentation des cas par l'examen régulier des dossiers et de la plateforme de gestion des cas et fournir une rétroaction aux travailleurs sociaux. Vue d'ensemble du classement et de l'archivage appropriés des dossiers de gestion des dossiers afin de maintenir la confidentialité et la protection des données et le respect des procédures standard
- Examiner régulièrement la charge de travail afin de s'assurer de la qualité de la gestion des cas et du respect des normes minimales (pas plus de 25 cas à la fois)
- Planifier et animer des réunions régulières de gestion de cas avec les travailleurs sociaux pour discuter de cas individuels et de défis.
- Identifier les lacunes en matière de personnel et les besoins de formation et informer le référent de la protection du programme des actions nécessaires
- Identifier et analyser les tendances en matière de protection dans la charge de travail globale pour le programme de protection et soumettre des rapports mensuels à l'équipe de protection
- Participer à des réunions et à des formations externes sur la gestion de cas et à des conférences avec des partenaires, au besoin.
- Respecter les principes clés de protection, y compris, mais sans s'y limiter : ne pas nuire, la non-discrimination, la confidentialité, la responsabilité et les principes du besoin de savoir.
- Contribuer à la cartographie régulière des services et à la mise à jour du répertoire des services
- Traiter les cas complexes directement selon les besoins
- Assurer de bonnes relations et une bonne coordination avec les principaux fournisseurs de services dans la zone d'intervention pour l'identification des besoins spécifiques afin d'assurer rapidement l'aiguillage, le suivi et le partage de l'information

Exigences:

Éducation

- Un diplôme universitaire dans un domaine connexe, p. ex., travail social, psychologie ou l'équivalent, est un atout.

Expérience professionnelle

- 3 ans d'expérience de travail pertinente, dont 1 an dans un rôle de supervision.

Exigences professionnelles

- Connaissances essentielles en informatique (Word, Excel et Internet).

Exigences personnelles

- Leadership, gestion et développement des personnes, travail d'équipe et coopération

04 Avenue du Gouverneur, Quartier les Volcans, Commune de Goma, Ville de Goma,
Province du Nord-Kivu en RD Congo

- Respect et attitude non discriminatoire, empathie
- Compétences interpersonnelles et de communication
- Compétences en matière de reporting.
- Capacité à travailler sous pression.

Compétences linguistiques

- Français obligatoire.

Document à fournir:

- Un CV (maximum 3 pages).
- Lettre de motivation adressée au Coordinateur RH.
- Une carte de l'ONEM pour les sans emploi.

Le recrutement se fait exclusivement par voie électronique. Veuillez candidater en cliquant sur le lien suivant: https://forms.gle/QAJLGZyLtF2FgHeF7

Seuls les candidats retenus seront contactés.

NB : à remettre plus tard si vous êtes retenu(e) pour le poste : les photocopies des diplômes, certificats de travail et autres attestations. CNI et extrait de casier judiciaire (liste non exhaustive).

Fait à Goma, le 07/11/2025.

Pour INTERSOS RDC

DJEMBA HYANGO Floribert

DIRECTEUR PROVINCIAL

04 Avenue du Gouverneur, Quartier les Volcans, Commune de Goma, Ville de Goma,
Province du Nord-Kivu en RD Congo