solidarités
international

ANNONCE RECRUTEMENT N°24/SI/RDC/BNC/MEAL/11-2024

SOLIDARITES INTERNATIONAL lance le recrutement en interne et en externe d'un (1) Opérateur Ligne Verte

BASE	BENI
POSTE	OPERATEUR LIGNE VERTE

Publication de l'offre : 28 novembre 2024

PRESENTATION DE L'ORGANISATION

SOLIDARITES INTERNATIONAL (SI) est une association d'aide humanitaire internationale qui, depuis plus de 40 ans, porte secours aux populations victimes de conflits armés et de catastrophes naturelles en répondant aux besoins vitaux, boire, manger, s'abriter. Particulièrement engagée dans le combat contre les maladies liées à l'eau insalubre, première cause de mortalité au monde, SI met en œuvre par ses interventions une expertise dans le domaine de l'accès à l'eau potable, l'assainissement et la promotion de l'hygiène mais également dans celui, essentiel, de la sécurité alimentaire et moyen d'existence. Présente depuis 2001 en RDC, SI mène actuellement des programmes d'urgence / post-urgence en RDC dans les régions du Grand Nord-Kivu, Petit Nord-Kivu et en Ituri.

MISSION

But / finalité :

Sous l'autorité de l'Adjoint RP SERA, l'opérateur téléphonique Ligne Verte est en charge de répondre aux appels téléphoniques et de consigner les demandes des interlocuteurs.

Il/elle répond aux appels téléphoniques.

Il/elle oriente les interlocuteurs vers le bon mécanisme.

Il/elle consigne les appels en fonction de leur nature.

FONCTION

Liste des principales activités :

Tache 1 : Assurer la permanence téléphonique

- Répondre aux appels téléphoniques reçus sur la ligne verte du lundi au vendredi de 08h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h00.
- Pour chaque appel, utiliser le script fourni par l'Adjoint RP SERA pour pouvoir définir rapidement la recevabilité de l'appel
- Se référer à son superviseur hiérarchique en cas de problèmes avec la ligne verte

Tache 2 : Gestion des appels

- Pour chaque appel, définir la recevabilité en fonction de la définition fournie et de la nature de la plainte ;
- Préparer les réponses standards aux plaintes les plus fréquentes selon les activités et les catégories de plaintes ;

Scanné avec CamScanner

- S'assure que toutes les informations relatives à l'appelant sont correctement enregistrées avant de raccrocher ;
- Renvoyer les appels non éligibles vers le bon mécanisme de plainte des concernés si se sont nos partenaires ;
- Clôturer poliment les appels non éligibles comme les appels relatifs aux activités de SI ou les remerciements ;
- Transférer chaque appel sensible (5 ; 6 ;7 et 8) vers le service selon le schéma de communication des réception.

Tache 3 : Gestion de la base des données et rapportage

- Participer à l'amélioration de la base des données de gestion des plaintes ;
- Enregistrer les appels entrants dans la base de données de gestions des plaintes chaque jour ;
- Partager la BDD chaque jeudi pour compilation aux agents RedProt en mettant en copie le RP SERA et l'Adjoint RP SERA ;
- Consigner les appels (n°) qui sont émis pour les mêmes types des plaintes et le transmettre chaque semaine dans une feuille à part.
- Contribuer à l'élaboration des rapports mensuels des plaintes et relire les rapports élaborés par les agents RedProt pour y mettre des inputs ;
- Sécuriser et Assurer l'archivage de la base des données des plaintes ;

Tache 4 : Réponse aux plaignants

- S'assurer que les plaignants reçoivent une réponse dans les délais impartis ;
- Dès le traitement des plaintes recevables effectué, rappeler le plaignant pour lui signifier la décision prise.
- Matérialiser le traitement des plaintes et réponses aux plaignants dans la base des données

Tache 5 : Mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes

- Assurer la mise en place et la diffusion des différents points d'entrée au MGPRI auprès des communautés affectées, des autorités locales et des leaders communautaires ;
- Participer à la mise en place de plans de redevabilité / protection ;
- Être force de proposition pour améliorer le mécanisme de gestion des plaintes et de retours d'informations en place ;
- Assurer sur le terrain, en duo avec un agent RedProt le relevé des boites à suggestion ;
- Mettre en place et former les Comités de Gestion des Plaintes sur le terrain lors des activités de ciblage et de distribution pour s'assurer de leur compréhension des rôles et responsabilités qui leur incombent et permettre ainsi une gestion efficace des plaintes dans les zones d'intervention SI ;
- Mettre en place et gérer les bureaux de gestion des plaintes lors de activités de distributions et ciblages ;

Tache 6 : Ethique et pratique

- Respecte-le(s) script(s) fourni(s) par l'Adjoint RP SERA ;
- Maintient un haut degré de confidentialité ;
- Maitrise du mandat de SI, des projets en cours et modalités d'intervention ainsi que des principes humanitaires
- Examine les retours et plaintes des bénéficiaires avec professionnalisme et respect, et fournit une information précise sur les activités de SI et le mécanisme de gestion des plaintes et de retours d'informations.

La liste de tache ci-dessus n'est pas limitante. Le titulaire du poste peut être appelé à effectuer d'autres taches sur demande de son superviseur hiérarchique.

Scanné avec CamScanner

POSITION DU POSTE DANS L'ORGANIGRAMME (relations hiérarchiques et fonctionnelles)

Sous l'autorité hiérarchique de: Responsable Programme Adjoint
Autorité hiérarchique sur: -
Sous l'autorité fonctionnelle de : Responsable SERA
Autorité fonctionnelle sur: -

PROFIL RECHERCHE

Expérience professionnelle : Avoir une expérience d'au moins 1 an à un poste similaire en ONG. Une bonne expérience en redevabilité. Avoir des expériences obligatoires dans le domaine SERA

Qualités/compétences requises : Bonne connaissance en redevabilité, bonne connaissance de l'outil informatique (Word, Excel, Outlook…), bon niveau de communication écrite & orale, capacité d'anticipation et organisationnelle, être prêt à travailler sous pression.

Formation : Etude supérieure en sciences sociales, économie ou tout autre diplôme similaire.
Langues : Maitrise du français, du swahili. La connaissance de la langue locale est un atout.
« Candidatures féminines fortement encouragées… ».

Merci d'adresser votre candidature avec CV, lettre de motivation, diplômes et certificats de travail, Carte ONEM au bureau de SOLIDARITES INTERNATIONAL à Beni à l'attention de l'Administrateur de la base.
Date limite de dépôt de candidature : 11 Décembre 2024

NB : Les dossiers incomplets ne seront pas traités.

Veuillez noter que SOLIDARITES International ne demande jamais de frais durant ses processus de recrutements. Si cela venait à se produire, merci d'en informer notre bureau le plus proche.

LES CANDIDATURES FEMININES SONT VIVEMENT ENCOURAGEES

NB : Seules les candidatures physiques réceptionnées au niveau de la Guérite de Solidarité base de Beni sont acceptées. Les dossiers envoyés par d'autre canal ne seront pas recevables.
Le test écrit se déroulera uniquement à Solidarité international base de Beni

La liste des candidats retenus pour passer des tests et des entretiens sera affichée sur le portail des bureaux de *Solidarités International*.

Pour *Solidarités International*

Aimé Noël ILBOUDO
Administrateur Base GNK (Grand Nord-Kivu)

Scanné avec CamScanner