ONEM/DP-NK/AGO/2023

ENDING EXTREME POVERTY WHATEVER IT TAKES

CONCERN worldwide
Avenue ARU N° 15,
Q BASOKO, B.P 1028 Kin1,
Kinshasa/Ngaliema
République Démocratique du Congo
Tel : +243 810255572
N° d'impôt : A0703804T
N°Import-Export 0001/AAX-19/I011735KIOG
N°d'enregistrement : 387/PL/DCRE/2019
info@concern.net
concern.net

RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO ONEM OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI DIRECTION PROVINCIALE NORD KIVU

Offre d'emploi Interne/Externe

N° 2023/12/060/CON.WW/HR/NORD-KIVU

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, veuillez rapporter cela à travers le numéro de téléphone +243810255572 et à l'adresse mail fraudmailbox@concern.net *(Notez que cette adresse e-mail n'est pas destinée à l'envoie des candidatures mais seulement aux plaintes. Ne postuler pas à travers cette adresse mais en cas d'une potentielle fraude veuillez dénoncer votre plainte à l'adresse ci-dessus.)*

Concern a un Code de Conduite (CCoC) avec trois politiques connexes : la Politique de Protection des Participants aux Programmes (P4), la Politique de Protection de l'Enfant et la Politique contre la Traite des Personnes. Ces documents ont été développés pour assurer la protection maximale des participants aux programmes contre l'exploitation, et clarifier les responsabilités du personnel, des consultants, des visiteurs aux programmes et des organisations partenaires de Concern ainsi que les normes de conduite attendues d'eux. Dans ce contexte, le personnel de Concern a la responsabilité envers l'organisation de s'efforcer à atteindre et à maintenir les plus hauts standards dans la conduite quotidienne de son travail conformément aux valeurs fondamentales et à la mission de Concern. Tout candidat à qui l'on offre un emploi chez Concern Worldwide devra signer le Code de Conduite et les politiques connexes comme annexes de leur contrat de travail. En signant le Code de Conduite de Concern, les candidats confirment qu'ils ont compris le contenu du Code de Conduite de Concern et des politiques connexes et qu'ils acceptent de se comporter conformément aux dispositions de ces politiques. En outre, Concern s'engage au Safeguarding et à la protection des adultes et enfants vulnérables dans notre travail. Nous ferons tout notre possible pour veiller à ce que seules les personnes aptes à travailler ou à faire du bénévolat auprès des adultes et des enfants vulnérables soient recrutées par nous pour de tels rôles. Subséquemment, le travail ou le bénévolat avec Concern est soumis à une série de vérifications et d'enquêtes, y compris la vérification des antécédents criminels des candidats et volontaires.

La redevabilité Conformément à l'engagement de Concern sous la norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS) : Promouvoir activement une participation et une consultation significatives de la communauté à toutes les étapes du cycle du projet (planification, mise en œuvre, suivi et évaluation) ;Travailler avec les collègues pour s'assurer que notre mécanisme de plainte et de réponse (CRM) est fonctionnel et accessible, que les retours d'information et les plaintes sont bien accueillis et traités ;Travailler avec les collègues pour s'assurer que les informations sur le CRM, le safeguarding et le comportement attendu du personnel de Concern sont diffusées auprès des participants aux programmes et des communautés.

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 pour le Nord Kivu et Kalemie pour le Tanganyika. Concern Worldwide est un acteur humanitaire de premier plan dans les domaines de l'eau, de l'hygiène et assainissement, Nutrition et des moyens de subsistance ainsi que dans l'assistance d'urgence aux personnes victimes du conflit.

Ce que nous proposons :

Position : **Chargé (e) CRM (01 poste)**
Lieu d'Affectation : **Masisi, avec plusieurs visites sur le terrain**
Poste superviseur : **Coordinateur/rice Zone CRM**
Département : ~~**M&E**~~ PDC
Type de Contrat et Durée : **CDD de 6 mois**
Grade : **4.1**

I. DEFINITION DU POSTE

Sous la responsabilité directe du Coordinateur CRM, le Chargé de Gestion des plaintes fournit un appui pour la gestion des plaintes des activités du programme dans la province de Nord- Kivu. Il apporte un appui à la conception des outils pour la collecte et l'analyse des plaintes des Bénéficiaires. Il/Elle assure également le suivi des plaintes (collecte et réponse aux plaintes) mis en œuvre au Nord- Kivu.

II. DOMAINE DE RESPONSABILITE

- Etablir un système de gestion des plaintes pour les projets mis en œuvre dans le Nord- Kivu ;
- Supporter l'équipe programme pour mettre en place des comités de gestion des plaintes ;
- Se charger du traitement des plaintes pendant l'implémentation du programme, le ciblage et la distribution ;
- Assurer la gestion et l'actualisation régulière de la base de données des plaintes ;
- Assurer efficacement la gestion des réponses aux plaintes (selon les plaintes entre 15 et 45 jours) ;
- Assurer un système de traitement des plaintes indépendants ;
- Faire un rapportage hebdomadaire au Coordinateur Zone sur l'évaluation du traitement des plaintes ;
- Appuyer dans l'archivage des documents du projet relatif à la gestion des plaintes en collaboration avec les équipes programme et suivi& évaluation.

III. AUTRES TACHES

- En dehors de ses tâches et responsabilités mentionnées ci- haut, le chargé CRM pourrait être demandé à :
- Prendre part aux réunions hebdomadaires dans la base;
- Partager toutes informations en rapport avec la sécurité tant sur terrain que dans les alentours de la base de Concern ;
- Participer aux formations et ateliers organisés/identifiés par le supérieur hiérarchique ;
- Changer temporairement de lieu d'affectation suivant les exigences du programme pour une couverture de poste au cas nécessaire ;
- Participer aux formations et ateliers organises/identifies par le supérieur hiérarchique ;
- Suivre des nouvelles procédures et directives mises en vigueur par Concern ;
- 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 y compris les engagements de Concern au HAP (Partenariat pour la Redevabilité Humanitaire) ;
- Soutenir et promouvoir les valeurs de Concern, y compris nos valeurs en matière d'égalité, de diversité et d'inclusion sur le lieu de travail
- Adhérer complètement aux engagements et règlements établis dans la Politique de Protection des Participantes aux Programmes et le Code de Conduite (P4 et Code de conduite), y compris le respect de confidentialité ; Dénoncer au supérieur hiérarchique approprié toute violation au Code de Conduite et à la P4;

- 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 rendu public par la Direction ;
- Exécuter tout autre tâche pertinente et raisonnable à la demande du supérieur hiérarchique.

Cette description de poste n'est pas une liste exhaustive des compétences, du travail, des devoirs et des responsabilités associées à ce poste.

IV. QUALIFICATIONS ET COMPETENCES REQUISES

a) Essentielles :

- Diplôme universitaire en statistique, droit, sociologie, psychologie, Psychosociale, santé communautaire ou économie, développement rural ou un autre domaine pertinent pour le poste
- Expérience de travail d'au moins 1 an dans un poste similaire ;
- Expérience de travail de 3 ans avec les ONG internationales ;
- Formation liées à la gestion des plaintes, suivi et évaluation, méthode de recherche, gestion du cycle du projet ;
- Capable de mettre en place le système CRM qui renforce la bonne exécution des activités de Concern
- Bonnes compétences linguistiques en français et kiswahili indispensable (écrit et parlé).
- Connaissance des autres langues locales est un plus.
- Connaissance du contexte de la province du Nord- Kivu ;
- Compréhension des principes de protection, de redevabilité, du genre et la capacité de leur intégration dans leur travail quotidien ;
- Esprit développé du travail en équipe ;
- Maitrise des outils informatiques tels que World, Excel, Powerpoint et Outlook indispensable ;
- Flexible, proactif, sens de confidentialité et discrétion et avoir une capacité à travailler sous pression.
- Volonté de travailler dans des endroits éloignés, aux conditions de vie difficiles,
- 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.

b) Autres Compétences et qualités requises :

Huit (8) Compétences clés de Concern Worldwide :

- Se gérer soi-même
- Leadership
- Communication et travail en équipe
- Obtenir des résultats
- Planification et prise de décision
- Créativité et innovation
- Influence, plaidoyer et travail en réseau
- Changement

c) Capacité de travailler dans un environnement multiculturel, dans un environnement professionnel isolé.

d) Flexibilité sur les horaires du travail.

V. DEPOT DES CANDIDATURES

Les candidat(e)s intéressés sont invité(e)s à déposer leur dossier contenant les éléments ci-dessous:

1. Une lettre (d'une page maximum) expliquant la motivation pour le poste et pour CONCERN;

2. Un CV de 3 pages au maximum avec 3 personnes de références (préférence votre RH et superviseur direct);

3. Photocopie du dernier diplôme universitaire ;

4. Photocopie carte de l'ONEM pour les candidats au chômage.

5. Les attestations de service de(s) emplois précédents
6. La dernière évaluation de performance (PDR) pour les candidats internes

Les candidatures féminines et les personnes vivant avec handicap 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, uniquement à travers le lien de recrutement ci-après :
https://jobs.concerndrcsystems.net.

Si vous avez des problèmes techniques pour postuler et besoin d'orientation, merci de vous adresser à l'adresse email suivant : richard.betouji@concern.net

Seuls les candidats sélectionnés seront contactés pour l'étape suivante

Concern a une Politique de Protection des Participants au Programme et Code de Conduite qui a été rédigée pour assurer le maximum de protection aux participants aux programmes, notamment aux bénéficiaires, face à l'abus et à l'exploitation et pour clarifier les responsabilités du personnel de Concern, des organisations partenaires et de toute personne engagée par Concern ou visitant nos programmes, ainsi que les normes de comportement attendues de leur part.
Dans ce contexte, tout le personnel de Concern a pour responsabilité envers l'organisation de s'efforcer de maintenir un comportement du plus haut niveau dans son travail quotidien en conformité avec la mission et les valeurs fondamentales de Concern.
Tout candidat à qui Concern a offert un emploi sera tenu à signer la Politique de Protection des Participants au Programme et Code de Conduite de Concern comme appendice à son contrat. En signant ce document, le candidat démontre en avoir compris le contenu et consente à se conduire conformément aux provisions du document.
Toute infraction à la Politique de Protection des Participants au Programme et Code de Conduite de Concern par les employés de Concern résultera en une mesure disciplinaire pouvant mener au licenciement.

Date limite de dépôt des candidatures : 09/01/2024

Fait à Goma, le 26/12/2023.
Pour Concern RDC
Christian BASEME

RH-Admin Zone

CONCERN worldwide

REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO
ONEM
OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI
DIRECTION PROVINCIALE DU NORD KIVU