ENDING EXTREME POVERTY WHATEVER IT TAKES

ONEM/DP-NK/16/15/2023

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 DU NORD-KIVU

Offre d'emploi Interne/Externe

N° 2023/12/061/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	**: Assistant (e) CRM (03 postes)**
Lieu d'Affectation	**: Masisi et Beni, avec plusieurs visites sur le terrain**
Poste superviseur	**: Chargé (e) CRM**
Département	**: PQDC**
Type de Contrat et Durée	**: CDD de 6 mois**
Grade	**: 3.1**

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

I. DEFINITION DU POSTE

Sous la responsabilité du Chargé CRM, l'Assistante de gestion des retours et plaintes fournit un appui pour la gestion des plaintes des activités du programme 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 appuie également le département et particulier le chargé CRM dans le suivi des plaintes (collecte et réponse aux plaintes).

II. TACHES DETAILLEES ET RESPONSABILITES

- Appuyer le département CRM dans la mise en place d'un système de gestion des plaintes efficaces dans le cadre de nos interventions terrains ;
- Former les équipes de Concern sur le mécanisme CRM ;
- Supporter l'équipe programme pour mettre en place des comités de gestion de plaintes ;
- Se charger du traitement des plaintes pendant les distributions, activités et durant toute l'implémentation du programme ;
- Assurer la Gestion et l'actualisation régulière de la base de données des plaintes en appui au/ à l'équipe CRM;
- Assurer efficacement la Gestion de la réponse aux plaintes (dans les délais de traitement prévus dans les SOP) ;
- Assurer un système et un traitement des retours et plaintes indépendantes ;
- Faire un rapportage hebdomadaire à son supérieur hiérarchique sur l'évolution du traitement des plaintes ;
- Appuyer dans l'archivage des documents du projet relatif à la gestion des plaintes en collaboration avec les équipes programmes et suivi et évaluation ;

III. AUTRES TACHES

En dehors de ses tâches et responsabilités mentionnées ci- haut, l'Assistant.e est amené. à :

- Exécuter les autres tâches pertinentes et responsabilités liées à ce poste à la demande de son superviseur hiérarchique ;
- Participer aux séances de formations et ateliers organisés pour les Staffs CRM.

IV. AUTRES RESPONSABILITES

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

- Suivre toutes les procédures et directives en vigueur ou futures mises en place par CONCERN ;
- Contribuer autant que possible à la poursuite de la redevabilité y compris l'engagement de Concern au CHS (Norme Humanitaire Fondamentale) ;

- 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 complétement et mettre en œuvre activement les engagements et règlements établis dans la politiqu de la protection des participants aux programmes et de code de conduite, y compris le respect de l confidentialité et signaler au superviseur 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 été rendues publiques par la Direction.

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 :

- Être détenteur/trice d'un diplôme d'études secondaires ;
- Formations dans le domaine de gestion des plaintes, de suivi et évaluation, de gestion du cycle du projet de préférence;
- 2 ans d'expériences dans le même domaine ou dans le domaine similaire
- 6 mois dans un poste dans le domaine d'assistance humanitaire dans un environnement multiculturel
- Connaissance du Français parlé et écrit ainsi que celle des langues locales du Nord Kivu et Tanganyika serait un atout;
- Sens d'Honnêteté, de confidentialité et transparence ;
- Avoir un sens d'écoute, de tolérance, respectueuse du prochain et des consignes ;
- Etre capable de travailler dans un environnement multiculturel et capable de porter une attention spécifique aux détails ;
- Etre flexible, capable de travailler dans des endroits éloignés aux conditions particulièrement difficiles et sous pression.
- Le travail nécessite des longs séjours sur le terrain, en dehors des bases Concern, lors des interventions
- Le travail nécessite des 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.
- Une bonne connaissance de l'outil informatique (Outlook, Word et Excel particulièrement).

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 DE CANDIDATURE

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 aux adresses suivantes :

1) **Bureau de CONCERN MASISI : Camp Infirmier, quartier Birere, Commune de Masisi, territoire de Masisi Province du Nord-Kivu en République Démocratique du Congo ;**
2) **Bureau de CNCERN BENI : Commune de Mulekera, Quartier Matonge, avenue Mulekera numéro 25, Ville de BENI, Province du Nord-Kivu en République Démocratique du Congo**

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

Seuls les candidats sélectionnés seront contactés pour l'étape suivante

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

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.

Fait à Goma, le 26/12/2024.
Pour Concern RDC,

Christian BASEME

RH-Admin Zone

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