CICR

Nous cherchons

Deux opérateurs.trices du Centre de Contact Communautaire

(Ouverture interne & externe)

Le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) est une organisation humanitaire indépendante, neutre et impartiale. Il est établi en République démocratique du Congo par l'Accord de Siège du 27 février 1982 (Ordonnance loi n°83/014 du 1er avril 1983), et a son siège à Genève, Suisse.

Le CICR a pour but de protéger et d'assister les victimes des conflits armés et d'autres situations des violences. Il veille également à la promotion du droit international humanitaire et des principes du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge. Le CICR est une organisation à but non lucratif et dépend entièrement des contributions qu'il reçoit pour exécuter son mandat humanitaire.

En vue de renforcer son équipe Analyse & Evidence pour sa délégation de **Kinshasa,** le CICR souhaite recruter **Deux opérateurs.trices du Centre de Contact Communautaire (Grade B1)** pour une durée de 12 mois avec possibilité de renouvellement. La date souhaitée de début pour les candidats.es qui seront sélectionné(es) est le **08 Aout 2025.**

Responsabilités et tâches principales

Sous la supervision directe du Superviseur du Centre de Contact Communautaire, **les opérateurs. trices du Centre de Contact Communautaire** sont responsable du traitement de l'information en lien avec les activités de redevabilité. Ce rôle de première ligne est important pour que les appelants aient une impression positive du CICR et pour que le CICR comprenne et, le cas échéant, puisse répondre à leurs besoins. Il/elle doit avoir une bonne compréhension générale des activités et des opérations du CICR en RDC, se sentir concerné(e) par les réponses aux questions des appelants, et être capable de distinguer les appels qui peuvent être traités directement de ceux qui doivent être acheminés vers les départements appropriés et/ou la direction de la délégation. Il/elle doit également être capable de comprendre et de mettre en œuvre les demandes ad hoc des départements pour des enquêtes ou des vérifications spécifiques.

Responsabilités Spécifiques

- Répondre aux appelants, de manière professionnelle, en utilisant des réponses prédéterminées obtenues auprès des spécialistes des départements et filtrer les préoccupations qui peuvent être traitées immédiatement et celles qui doivent être transmises à un échelon supérieur).
- Comprendre que les échanges directs avec la communauté nécessitent un traitement confidentiel et sensible et se comporte en conséquence, s'assurer que les informations recueillies par le centre d'appels sont traitées de manière confidentielle et conformément aux politiques de protection des données.
- Enregistrer les détails de chaque contact avec les appelants dans le système CCC (Centre de contact communautaire) et s'assurer que les informations reçues des personnes affectées sont classées dans des catégories de référence prédéterminées.
- S'assurer que tous les échanges avec les personnes concernées (retours d'information, plaintes, questions et réponses) sont introduits dans le système, conformément aux normes et le suivi par les spécialistes du service concerné est assuré ;
- Assurer le suivi des plaintes et du retour d'information auprès du superviseur CCC (Centre de Contact Communautaire) afin de garantir une réponse rapide aux personnes concernées.
- Compiler, nettoyer, analyser et désagréger les données du système CCC (Centre de Contact Communautaire) pour produire des rapports hebdomadaires réguliers sur les plaintes et les réactions.

- Participer à des campagnes de diffusion pour encourager les personnes affectées à donner leur avis sur les programmes du CICR.
- Participer aux activités renforçant la programmation inclusive et en particulier l'approche vulnérabilité basée sur le genre de la délégation.
- Être amenée, à appeler des échantillons prédéfinis de personnes à des fins d'évaluation, vérification ou de contrôle.
- Être sollicité au besoin par les départements du CICR pour mener une enquête, appuyer les équipes ou appeler d'autres parties prenantes (fournisseurs, membres de la Société nationale...), et compiler les données recueillies en conséquence.
- Acquérir et maintenir une compréhension des activités du CICR en RDC en lisant des documents d'information, en participant à des séances d'information régulières, en étant disponible pour des missions sur le terrain et en prenant l'initiative de se renseigner et d'apprendre auprès des départements concernés.
- Acquérir et maintenir une bonne compréhension du cadre institutionnels de la redevabilité envers les personnes affectées et des politiques du Code de conduite du CICR.
- Participer à l'efficacité du centre d'appels en signalant les problèmes et en proposant des améliorations.
- Représenter le CICR de manière appropriée lors des activités, des réunions et sur le terrain, et évite toute activité susceptible de nuire à l'image du CICR.

Profil et compétences requises

- Diplôme universitaire (Bac+3) en communication, Informatique ou Gestion de système d'information.
- 2 années d'expérience professionnelle dans le mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, ou autres organisations humanitaires internationales en tant qu'opérateur call ou dans un domaine de la gestion/traitement de données et communication.
- Expérience dans l'environnement de call center avec une connaissance dans la technologie de call center, la gestion des données, ou dans le travail social ou relative (est un atout),
- Maîtrise avérée des outils Microsoft de traitement de texte (Word, Excel, PowerPoint…)
- Bonne connaissance en analyse exploratoire des données, une capacité de communication claire et effective.
- Sens de la planification, de l'organisation, aptitude à travailler en équipe et une bonne capacité à gérer le stress.
- Appeler à travailler au-delà des heures de services selon le besoin.
- Maîtrise des langues locales (Swahili/Lingala) est obligatoire
- Sens de l'initiative, proactivité et capacité à travailler de manière autonome dans sa sphère de responsabilité.
- Capacité à travailler dans un contexte multiculturel.
- Discrétion, sens aigu de la confidentialité et flexibilité.
- De nationalité congolaise.

Comment postuler :

Complétez le formulaire au plus tard le **25 juin 2025 avant 17h00** sur le lien FORMULAIRE DE RECRUTEMENT 2025-06/03 OPS CCC KIN ou en utilisant **le QR code** avec votre smartphone.

NB :
- Les candidat.e.s qui ne compléteront pas le formulaire dont le lien ci-dessus ne seront pas consideré.e.s.
- Seul(e)s les candidat(e)s présélectionné(e)s seront contacté(e)s.
- Et si vous êtes présélectionnée pour l'étape suivante, vous serez recontacté.e par email par notre équipe RH à qui vous devrez envoyer dans les 72 heures votre cv et lettre de motivation pour la suite du processus selon les indications.
- Les candidatures féminines ainsi que de personnes en situation de handicap sont vivement encouragées.

- Le CICR n’exige de fonds pendant et ni après le processus de recrutement.

Fait à Kinshasa, le 12/06/2025.

Département des Ressources Humaines
Comité international de la Croix-Rouge - RDC