CICR

Nous cherchons

Un.e Superviseur 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 **Un.e Superviseur du centre de contact communautaire (Grade B2)** pour une durée de 12 mois avec possibilité de renouvellement. La date souhaitée de début pour le/la candidat.e qui sera sélectionné(e) est le **08 Aout 2025.**

Responsabilités et tâches principales

Sous la supervision directe de la coordinatrice Analyse & Evidence, le/la **Superviseur du centre de contact communautaire** est responsable des activités et des performances du centre de contact communautaire du CICR dans la délégation de Kinshasa. A ce titre :

- S'assurer que tous les échanges avec les personnes concernées (retours d'information, plaintes, questions, réponses et leurs descriptions adéquate) sont de qualité dans le système CRM et le suivi par les spécialistes du service concerné est assuré ;
- Il/elle veille à ce que les opérateurs reçoivent régulièrement des informations et des mises à jour opérationnelles afin d'être en mesure de traiter les appels et de s'approprier les échanges avec les contacts communautaires.
- Il/elle veille au respect du cadre institutionnel de redevabilité envers les personnes affectées et des politiques du code de conduite du CICR, en s'appuyant sur les orientations et le soutien des conseillers régionaux et mondiaux.
- Il/elle analyse les données et rédige des rapports sur les informations recueillies à l'intention des départements concernés et de la direction.
- Il/elle conçoit et met en œuvre des méthodologies adéquates et élabore des réponses aux demandes ad hoc d'enquêtes, de vérifications ou d'autres évaluations spécifiques émanant de divers départements internes.
- Il fournit régulièrement des rapports et des mises à jour sur les activités du CCC (Centre de contact communautaire) et fait des propositions d'amélioration.

Responsabilités Spécifiques

- Superviser les activités quotidiennes du CCC (Centre de Contact Communautaire) en veillant à leur application et en mettant à jour les procédures opérationnelles standard ;
- Décider du niveau de sensibilité des cas, assurer la confidentialité appropriée et les renvoyer aux départements concernés pour un suivi en temps opportun ;
- Signaler immédiatement au responsable hiérarchique les plaintes ou les questions sensibles impliquant des violations du code de conduite ou nécessitant l'intervention de la délégation ;
- S'assurer que tous les échanges avec les personnes concernées (retours d'information, plaintes, questions, réponses et leurs descriptions adéquate) sont de qualité dans le système CRM et le suivi par les spécialistes du service concerné est assuré ;

- Surveiller les volumes d'appels et des demandes (Skype, MAF et messagerie vocale) pour assurer le dimensionnement approprié des équipes et la qualité de gestion ;
- S'assurer de l'utilisation correcte du système du CCC (Centre de Contact Communautaire), en collaboration avec les supports ITC (délégation et du siège) pour résoudre tout problème technologique ou fonctionnel ;
- Assurer la liaison avec les départements opérationnels et la direction afin de maintenir un flux régulier de mises à jour opérationnelles pour l'équipe d'opérateurs et mettre en place des sessions de briefing régulières.
- Compiler, nettoyer les données du système CCC (Centre de Contact Communautaire) pour produire des rapports désagrégés réguliers sur les plaintes et les réactions afin d'analyser les tendances des activités du CCC (Centre de Contact Communautaire) et de fournir des recommandations à la suite des analyses ;
- Travaille avec les partenaires du Mouvement et d'autres acteurs pour développer des mécanismes de référencement, si nécessaire, dans le cadre de l'apprentissage, de la coordination (sur les activités du CCC (Centre de Contact Communautaire) et du partage d'expertise avec les Sociétés nationales et la FICR (Fédération internationale de la croix-rouge et du croissant-rouge) ;
- Comprends et supervise les activités de gestion et de développement des performances (PMD) des opérateurs et participes au recrutement du personnel supplémentaires, si nécessaire ;
- Organise des réunions régulières avec l'équipe afin d'assurer une coordination optimale et un flux d'informations adéquat.
- S'assure que les descriptions de poste des employés sous sa supervision sont à jour ; demande le feedback et le soutien du département des ressources humaines si nécessaire.
- Coordonne et soutient les opérateurs dans leur développement personnel en les accompagnant et en les conseillant sur les possibilités de formation et de développement internes et externes.
- Être sollicité au besoin par les départements du CICR pour prendre les appels CCC, mener des enquêtes (à des fins d'évaluation, vérification ou de contrôle), appuyer les équipes ou appeler d'autres parties prenantes (fournisseurs, membres de la Société nationale, personnes affectées) ou tout autres demandes du supérieur hiérarchique.

Profil et compétences requises

- Diplôme universitaire (Bac+5) en communication, Informatique ou Gestion de système d'information.
- 3-5 années d'expérience professionnelle dans le call center et 2 ans d'expérience professionnelle avec les organisations humanitaires internationales, ONG ou asbl (association sans but lucratif), le mouvement de la Croix Rouge et du Croissant Rouge, dans le domaine de la gestion/traitement de données, la gestion des systèmes de feedback.
- Bonne connaissance en analyse exploratoire des données.
- Une expérience dans la gestion d'équipe et Aptitude à travailler en équipe est un atout
- Sens de la planification, de l'organisation, de communication, et bonnes aptitudes interpersonnelles.
- Maîtrise avérée des outils Microsoft de traitement de texte (Word, Excel, PowerPoint, etc.)
- La maîtrise des langues locales (Swahili/Lingala) est obligatoire.
- Sens de l'initiative, proactivité, capacité à travailler de manière autonome dans sa sphère de responsabilité, ainsi qu'une bonne capacité à gérer le stress
- Capacité à travailler dans un contexte multiculturel.
- Appeler à travailler au-delà des heures de services selon le besoin.
- 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 2025-06/04 SUP 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