ONEM/DP- 1106/2025

MEDECINS SANS FRONTIERES

OFFRE D'EMPLOI INTERNE/EXTERNE

Médecins Sans Frontières France recrute pour le poste de :

UN (E) AGENT DES RELATION AVEC LES PATIENTS[1] (Homme/Femme)

Médecins sans Frontières apportent des secours aux populations en détresse, aux victimes de belligérance, sans aucune discrimination de race, religion, philosophie ou politique. Œuvrant dans la neutralité et en toute impartialité, Médecins Sans Frontières revendiquent au nom de l'éthique médicale universelle et du droit à l'assistance humanitaire, la liberté pleine et entière dans l'exercice de sa fonction.

LIEU DE TRAVAIL : KIBIRIZI

TYPE DE CONTRAT : CDD

TEMPS DE TRAVAIL : Partiel 50%

But principal

Recevoir/recueillir et transmettre les observations, les réclamations, et les plaintes des patients/accompagnants/membres de la communauté des sites dans lesquels MSF intervient, conformément aux protocoles, normes et procédures MSF afin d'appuyer la stratégie de prévention et réponse aux abus au sein de MSF.

Responsabilités Principales

- ✓ Etablir une interaction avec les patients/accompagnants/membres de la communauté dans le respect de la dignité de la personne, sans discrimination ;
- ✓ Partager avec les patients/accompagnants/membres de la communauté les informations liées aux services fournis par MSF, les droits des patients et les mécanismes de plainte et retour ;
- ✓ Informer, de façon proactive, du rôle et des fonctions du/de l'agent-e, en offrant du temps et un espace privé pour signaler les problèmes ;
- ✓ Orienter les patients et les accompagnants et répondre à des questions pratiques sur le fonctionnement de la structure ;
- ✓ Animer et créer les espaces pour le recueil des expériences, observations et réclamations des patients : entretiens, enquêtes, groupe de discussion ;
- ✓ Recueillir les retours et les plaintes, les enregistrer et, en fonction de leur catégorisation, les partager avec le service concerné ou avec le CP, tout en préservant la confidentialité des informations reçues ;
- ✓ Compiler les données et les statistiques liées aux activités et les mettre à la disposition du Coordinateur Projet et préparer des rapports hebdomadaires en soulignant les points d'alerte ;
- ✓ Assurer la saisie complète et précise des retours et plaintes dans le database garantissant la sécurité de la base de données ;
- ✓ En fonction de la sensibilité et de l'urgence de la plainte (ex SEAH), transférer immédiatement l'information au CP ;
- ✓ Respecter les engagements comportementaux et les principes de MSF

[1] Par patients on fait aussi référence aux accompagnants et aux membres de la communauté.

Responsabilités Spécifiques

Le projet intervient dans la zone de santé de Kibirizi.

- ✓ En accord avec la Coordinateur-ice Safeguarding et les Coordinateur-ices Projet, informer le personnel MSF et les partenaires au sujet du mécanisme de retours et plaintes MSF ;
- ✓ Si nécessaire, supporter les procédures de consultation avec les communautés pour définir les mécanismes de retours et plaintes pertinents ;
- ✓ Supporter les activités d'information et sensibilisation pour promouvoir le mécanisme de retours et plaintes auprès des patients et des communautés ;
- ✓ Contribuer à la préparation des collectes de données, à la traduction des outils, et à la présentation des résultats des enquêtes auprès des équipes MSF et des partenaires avec le support du Coordinateur-ice Safeguarding et des Coordinateur-ices Projet ;
- ✓ Assurer une attitude ouverte et accueillante pour encourager les patients/accompagnants/membres de la communauté à s'approcher vers lui/elle ;
- ✓ En collaboration avec l'équipe HP, conduire des entretiens, des enquêtes, des observations, des groupes de discussions ;
- ✓ Enregistrer les retours et plaintes collectés dans la base de données et la partager avec le CP/Départements concernes dans le respect des procédures fournies.

PROFIL REQUIS

Formation : Diplôme en sciences psychosociales ou dans un domaine lié essentiel.
Expériences : Au moins un an d'expérience dans le domaine de la redevabilité aux populations affectées ou en suivi, évaluation, redevabilité et apprentissage.
Langues : Pratique orale et écrite du swahili et de la langue française est essentiel.
Autre langue locale parlée dans la Zone souhaitée.
Compétences/capacités :

- ✓ Connaissance des principes de redevabilité et expérience dans la mise en œuvre de mécanismes de retours et plaintes ou des systèmes de suivi et évaluation de projets ;
- ✓ Compétences basiques en Word et Excel ;
- ✓ Empathie, patience et écoute active ;
- ✓ Respect de la confidentialité ;
- ✓ Capacité à conduire des activités de sensibilisation ;
- ✓ Capacité à travailler avec des personnes vulnérables comme des enfants, des femmes victimes de violences ;
- ✓ Adhésion aux principes de MSF ;
- ✓ Gestion du stress.

COMPOSITION DU DOSSIER (PIECES OBLIGATOIRES A FOURNIR)

Tout dossier incomplet ou ne répondant pas aux critères indispensables sera éliminé. Il n'y aura pas de restitution de dossier.

- ✓ Lettre de motivation
- ✓ Curriculum vitae avec contact téléphonique
- ✓ Une photocopie de la pièce d'identité
- ✓ Photocopie des diplômes obtenus et des attestations de service rendu
- ✓ Photocopie carte ONEM

DEPOT DE CANDIDATURES

Merci d'adresser votre candidature sous pli fermé, à l'attention du Responsable Finances et Ressources Humaines Projet MSF France Kibirizi en précisant Recrutement au poste de **Agent des Relations avec les Patients**, à l'adresse suivante : **Kibirizi, avenue Kolongé ou par mail à l'adresse suivante en précisant à l'objet « RECRUTEMENT D'UN (E) AGENT DES RELATIONS AVEC LES PATIENTS » :** msff-rdc-kibirizi-admin@paris.msf.org

Date limite de dépôt des dossiers : **Le 28/03/2025 à 17h précises.**

Chez MSF, nous sommes engagés dans une culture d'intégration qui encourage et soutient les différentes voix de nos employés. Nous acceptons les candidatures de personnes de tous les sexes, âges, religions, croyances et autres caractéristiques de la diversité.

MSF s'engage à prévenir tout type d'abus et de comportement inapproprié. MSF attend de l'ensemble de son personnel, de ses bénévoles et de ses consultants qu'ils partagent cet engagement en adhérant à ses engagements comportementaux.

Les candidatures féminines sont vivement encouragées !

MSF NE DEMANDE JAMAIS D'ARGENT POUR LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT.

MSF HAI OMBE PESA WAKATI WAKU TAFUTA WAFANYAKAZI WAK.

Seuls les dossiers complets seront considérés. Aucun dossier ne sera rendu. Seules les personnes correspondant au profil requis seront contactées.

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

Fait à Kibirizi, le 11/03/2025
L'administration

DJEMBA HYANGO Floriberti
DIRECTEUR PROVINCIAL