

TITRE DU POSTE : Assistant(e) au Programme (Mécanisme de Retour d'Information et Gestion des Plaintes - CFM)

TYPE DE CONTRAT ET GRADE : Contrat de Service, SC5

UNITÉ : Suivi et Évaluation (M&E)

LIEUX D'AFFECTATION (Ville, Pays) : Goma et Bunia, République Démocratique du Congo

NOMBRE DE POSTES : 2 (un à Goma et un à Bunia)

DURÉE : 12 mois (renouvelable sous réserve de la disponibilité des fonds)

CONTEXTE ET OBJECTIF DU POSTE:

Le Programme Alimentaire Mondial des Nations Unies (PAM/WFP), première organisation humanitaire mondiale de lutte contre la faim, souhaite pourvoir **deux postes d'Assistant CFM (Complaint Feedback Mechanism), basés respectivement à Goma et à Bunia.**

Dans ce cadre, le PAM recherche des profils disposant d'une solide expérience dans la gestion des plaintes et retours d'information des bénéficiaires, le service à la clientèle et la gestion de l'information afin de soutenir les activités de redevabilité envers les populations affectées dans les zones de couverture des Sous-Bureaux de **Goma et de Bunia.**

Les Assistants CFM seront placés sous la supervision directe du **RAM Officer** des Sous-Bureaux de Goma et de Bunia et seront chargés d'assurer le suivi du fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes et Retours d'Information (CFM), conformément aux procédures et normes établies par le PAM.

L'Est de la République Démocratique du Congo, notamment les provinces du Nord-Kivu et de l'Ituri, revêt une importance stratégique pour le PAM. Face à une situation sécuritaire caractérisée par l'activisme de multiples groupes armés non étatiques, les déplacements de populations, la perte des moyens de subsistance et l'accroissement des besoins humanitaires, le PAM met en œuvre diverses modalités d'assistance, notamment l'assistance alimentaire inconditionnelle, les transferts monétaires, la nutrition, le renforcement de la résilience ainsi que les programmes d'alimentation scolaire.

Avec l'appui de ses partenaires, il fournit une assistance alimentaire et nutritionnelle à environ **500 000** personnes retournées et déplacées internes dans les zones couvertes par les Sous-Bureaux de **Goma et de Bunia.**

Tout en poursuivant son mandat humanitaire et de développement, le PAM demeure fermement engagé à renforcer les droits, la dignité et le bien-être des populations affectées à travers la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes et Retours d'Information (CFM).

Le CFM constitue un outil essentiel de redevabilité permettant aux bénéficiaires et aux communautés affectées de soumettre des plaintes, préoccupations, demandes d'information et suggestions relatives aux interventions du PAM. Son objectif principal est de favoriser la participation des bénéficiaires à l'amélioration des programmes tout en renforçant la transparence, l'intégrité et la redevabilité des opérations envers les populations affectées, les partenaires, les autorités gouvernementales et les bailleurs de fonds.

Dans le cadre de leurs fonctions, les titulaires des postes assureront le suivi quotidien du fonctionnement du CFM, le traitement et le référencement des retours reçus, ainsi que la transmission systématique des réponses aux requérants conformément aux procédures opérationnelles standard du PAM. Ils contribueront également à l'analyse des tendances, à la production des rapports et au renforcement de la qualité des services rendus aux bénéficiaires.

PRINCIPALES FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS (liste indicative et non exhaustive):

Le/la titulaire du poste exercera les fonctions suivantes:

- Assurer la gestion et le fonctionnement efficaces d'un CFM fonctionnel conformément aux normes d'assurance du CFM et aux exigences minimales (programmatiques et techniques).
- Veiller à la mise en place d'une structure de personnel appropriée pour maintenir un CFM fonctionnel. Si nécessaire, plaider en faveur d'un renforcement des ressources (humaines, opérationnelles) afin de garantir le maintien de la fonctionnalité et de l'efficacité du CFM.
- Élaborer, maintenir et mettre à jour toutes les procédures opérationnelles normalisées du CFM et veiller à ce qu'elles soient respectées. Veiller à ce que le CFM s'inscrive dans la stratégie d'engagement communautaire du Sous bureau et du Bureau pays et soutienne la communication en temps utile des ajustements programmatiques et l'articulation de la fermeture de la boucle avec les populations touchées.

- Élaborer et superviser la mise en œuvre d'un système de gestion de l'information, d'une stratégie et de procédures normalisées de fonctionnement pour le mécanisme de coordination des crises, y compris la gestion de tous les canaux de retour d'information, la gestion centralisée des données (y compris les mises à jour programmatiques), le renvoi rapide et précis des cas (y compris les cas sensibles et les allégations d'exploitation et d'abus sexuels et de fraude), la réception des mécanismes de coordination des crises des partenaires, et la fermeture des boucles. Ce processus peut nécessiter la numérisation du retour d'information non numérique (par exemple, le retour d'information manuscrit) et la saisie du retour d'information informel.
- Production et diffusion d'informations et de données précises et opportunes sur les tendances, les besoins et les priorités des populations touchées, ainsi que sur l'impact avéré du CFM.
- Garantir systématiquement l'assurance qualité à chaque étape du flux de données, en assurant les mises à jour du système si nécessaire.
- Concevoir des indicateurs clés de performance (KPI) pour les opérateurs (par exemple, le temps nécessaire pour résoudre le problème, le temps par interaction, le taux d'optimisation, le nombre d'interactions traitées par jour). Gérer les performances pour garantir le respect de ces KPI.
- Assurer une coordination appropriée au sein de l'équipe du CFM et d'autres acteurs internes ou externes pertinents pour le fonctionnement efficace du CFM. Maintenir une communication régulière avec l'équipe du programme du PAM afin de s'assurer que tout changement de programme est pris en compte, de sorte que les opérateurs du CFM aient accès aux informations, processus et procédures les plus récents et les plus précis.
- Organiser des réunions régulières de l'équipe CFM et présenter régulièrement les conclusions du CFM au management, ainsi que dans le cadre de réunions pertinentes. Répondre aux préoccupations émergentes et en informer le chef d'unité.
- Concevoir et organiser des sessions de formation pour le nouveau personnel et des sessions de renforcement des capacités pour les opérateurs afin de maintenir et d'améliorer les compétences de base (écoute active, gestion du stress) et d'accroître les compétences, les connaissances et les capacités existantes dans des domaines spécifiques, y compris la protection et les questions liées à l'égalité des sexes. Fournir un soutien technique et linguistique aux opérateurs du CFM en fonction de leurs besoins.
- Soutenir les efforts de visibilité visant à sensibiliser les populations touchées, les employés du PAM et les acteurs humanitaires à l'existence du CFM - cela peut impliquer des visites sur le terrain et/ou une représentation lors de réunions, entre autres activités.

- Maintenir un niveau professionnel à tout moment, en particulier lors d'interactions difficiles ou stressantes avec les utilisateurs du CFM et les collègues.
- Soutenir les activités d'engagement communautaire en collaboration avec les unités programmes et les partenaires coopérants afin de renforcer la sensibilisation des communautés sur les interventions du PAM et les mécanismes de retour d'information et de gestion des plaintes.
- Participer aux exercices de ciblage, aux vérifications post-ciblage (spot checks) et à la mise en place ainsi qu'au suivi des Comités de Gestion des Plaintes et des comités de ciblage, afin de promouvoir la transparence, la redevabilité et la participation communautaire dans les processus de mise en œuvre des programmes.
- Effectuer toute autre tâche requise en fonction des besoins du bureau d'affectation.

QUALIFICATIONS ET EXPÉRIENCE REQUISES :

Etudes : Achèvement des études secondaires. Un certificat d'études postsecondaires dans le domaine fonctionnel considéré est souhaitable.

Expérience:

- Au moins cinq (05) ans d'expérience professionnelle comportant une expérience antérieure avec une organisation internationale.
- Une expérience professionnelle avec un centre d'appels de l'ONU ou d'une autre organisation internationale serait un atout.

Connaissances & compétences :

- Capacité à maintenir la confidentialité.
- Excellentes compétences en matière de service à la clientèle et de communication, attitude claire et amicale et capacité à suivre les instructions.
- Souci démontré du détail, solides compétences informatiques (y compris travailler sur plusieurs plateformes simultanément), compétences en résolution de problèmes et capacité à travailler sous pression et à effectuer plusieurs tâches de manière professionnelle tout en atteignant les objectifs dans un environnement sous haute pression.
- Excellentes compétences en gestion du temps et en langues.

- Compétences démontrées en gestion d'équipe et en gestion du rendement, ainsi qu'en gestion de l'information.
- Capacité à travailler en équipe dans un environnement multiculturel.
- Solides compétences en communication analytique, écrite et orale, excellentes compétences interpersonnelles et capacité à travailler en équipe.
- Capacité à planifier et organiser le travail avec un minimum de supervision.
- Capacité à travailler sous pression et à respecter des délais serrés
- Capacité à effectuer une analyse de données de base et à rectifier de manière indépendante les problèmes nécessitant une attention particulière
- Connaissance avancée de MS Excel. Une connaissance d'autres logiciels d'analyse statistique (STATA, SPSS, R, etc.) est souhaitable.
- Capacité à gérer un grand ensemble de données.
- Une expérience dans la saisie de données, notamment dans COMET ou dans d'autres systèmes de bases de données, est souhaitée.
- Capacité à développer et entretenir des relations avec un éventail de personnes pour fournir un service de soutien de haute qualité.
- Capacité à maintenir la confidentialité.
- Une connaissance générale des politiques, règles, réglementations et procédures du système des Nations Unies est souhaitable.

Langues :

- la maîtrise et de solides compétences rédactionnelles en Français sont requise (Niveau C)
- La connaissance intermédiaire en anglais est un atout (Niveau B)