



CICR

AVIS DE RECRUTEMENT INTERNE/ EXTERNE

Le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) est une organisation indépendante et neutre qui fournit protection et assistance aux victimes de conflits armés et d'autres situations de violence. Elle apporte une aide humanitaire dans les situations d'urgence et s'emploie également à promouvoir le respect du droit international humanitaire et son intégration dans les législations nationales.

Dans le cadre de ses activités au Mali, le CICR recherche pour sa délégation à Bamako au Mali :

Un/e Agent de terrain généraliste 1 (Opérateur de Centre de Contact Communautaire)

Formation minimum requise et expérience professionnelle :

- Formation spécialisée et/ou minimum collégue (Bac un avantage)
- Deux ans d'expérience comme opérateur
- De l'expérience dans le domaine de la gestion des données
- De l'expérience dans le secteur social ou humanitaire serait un atout
- Bonne connaissance de l'environnement géographique
- Maîtrise de l'outil informatique et surtout d'Excel, ainsi que d'applications comme, Lotus Notes et MS Office ;
- Doté des compétences suivantes : travailler en équipe ; planification, adaptation et apprentissage ; esprit d'analyse
- L'opérateur s'exprime correctement en français et en anglais, et parle couramment plusieurs langues locales (e.g. Bambara, Peuhl, Songhaï, Tamashek, Dogosso, etc.)
- Il/est a une bonne capacité d'écoute et montre de l'empathie envers les bénéficiaires ;
- Il/elle doit garder la confidentialité/discrétion ;
- Il/elle doit être flexible/disponible ;
- Il/elle est capable de travailler de façon indépendante et sous stress.

Principales responsabilités :

- Répondre aux appelants 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.

- Signaler immédiatement au superviseur technique les plaintes ou les questions sensibles impliquant des violations du code de conduite ou nécessitant l'intervention du Management.
- Enregistrer les détails de chaque contact avec les appelants dans le système CCC 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 et le suivi par les spécialistes du service concerné est assuré par le responsable technique.
- Assurer le suivi des plaintes et du retour d'information auprès du responsable technique afin de garantir une réponse rapide aux personnes concernées.
- Compiler, nettoyer, analyser et désagréger les données du système CCC pour produire des rapports 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 sollicité au besoin par les départements du CICR pour 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) et compiler les données recueillies.

Candidature :

Les candidats qui souhaitent postuler doivent utiliser [ce lien](#) ou ce code QR.



Mentionner dans l'objet de votre message électronique le titre du poste à savoir :
« Un/e Agent de terrain généraliste 1 (Opérateur de Centre de Contact Communautaire) - Bamako ».

La date limite de dépôt des candidatures est fixée au **05/02/2024**.

Seuls les candidat(e)s présélectionné(e)s seront contacté(e)s et les dossiers de candidature ne seront pas retournés.

Le CICR est attaché à la diversité et déterminé à assurer un environnement de travail inclusif. Nous examinerons avec intérêt les candidatures de toutes les personnes qualifiées.

Le CICR n'exige de paiement à aucune étape du processus de recrutement.