



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 (Superviseur Opérateurs du Centre de Contact Communautaire)

Formation minimum requise et expérience professionnelle :

- Diplôme universitaire
- 03-05 ans d'expérience professionnelle minimum
- Minimum 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
- Maîtrise de l'outil informatique et surtout d'Excel, ainsi que d'applications comme, Lotus Notes et MS Office ;
- Expérience dans la gestion des équipes
- Doté des compétences suivantes : travailler en équipe ; planification, organisation et évaluation ; adaptation et apprentissage ; esprit d'analyse et de synthèse, une bonne connaissance du contexte géographique
- S'exprime correctement en français et en anglais, et a des connaissances de langues locales (e.g. Bambara, Peuhl, Songhaï, Tamashek, Dogosso, etc.)
- Il/elle doit garder la confidentialité/discretion ;
- Il/elle doit être flexible/disponible ;
- Il/elle est capable de travailler de façon indépendante et sous stress.

Principales responsabilités :

Soutien aux opérations

- Travaille avec la Plateforme AAP (qui représente tous les départements) de la délégation, afin d'assurer que le point de vue des personnes affectées est systématiquement intégré dans toutes les étapes du cycle de programmation (évaluation des besoins, planification d'activités, évaluation des résultats et monitoring de satisfaction et perception ;

- Contribue au développement des capacités du staff résident et mobile de tous les métiers en contact directe avec les personnes affectées, notamment en contribuant à l'organisation d'ateliers thématiques, en partageant des études de cas, des rapports, questions/défis lié à AAP. Ainsi, il/elle participe aux activités terrain des différents départements en contact direct avec les personnes affectées ;
- Travail avec l'équipe Analyse and Evidence de la délégation pour veiller aux principes des outils d'évaluations du CICR ;
- Contribue à la planification et implémentation de l'auto-évaluation AAP de la délégation, y inclus l'analyse des données, la rédaction de recommandations et le suivi de la mise en œuvre de celles-ci ;
- Assure et/ou anime une concertation avec les départements pour mieux cerner les défis, réfléchir/proposer des solutions, et partager les bonnes pratiques.
- Développe et/ou adapte les outils en fonction des réalités opérationnelles et du contexte

Supervision du CCC

- Supervise les activités quotidiennes du CCC en veillant à leur application et en mettant à jour les procédures opérationnelles standard ;
- Décide du niveau de sensibilité des cas, assure la confidentialité appropriée et les renvoie aux départements concernés pour un suivi en temps opportun ;
- Signale 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'assure que tous les échanges avec les personnes concernées (retours d'information, plaintes, questions, réponses et leurs descriptions) sont de qualité et introduites dans le système ;
- Surveille les volumes d'appels et des demandes (Skype, MAF et messagerie vocale) pour assurer le dimensionnement approprié de l'équipe et la qualité de gestion ;
- S'assure de l'utilisation correcte du système du CCC, en collaboration avec ICT (délégation et du siège) pour résoudre tout problème technologique ou fonctionnel ;
- Assure un échange avec les départements opérationnels afin de maintenir un flux régulier de mises à jour opérationnelles pour l'équipe d'opérateurs ; et met en place des sessions de briefing réguliers.
- Compile, nettoie les données du système CCC pour produire des rapports désagrégés réguliers sur les plaintes et les réactions afin d'analyser les tendances des activités du CCC pour la délégation ;
- 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) et du partage d'expertise avec les Sociétés nationales et la FICR ;
- Comprends et supervise les activités de gestion et de développement des performances (PMD) des opérateurs ;
- Peut être sollicité au besoin par les départements 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.

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 (Superviseur Opérateurs du 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.