



OFFRE D'EMPLOI INTERNE & EXTERNE N° : 116/OE/MC-DRC/2026



Titre du poste	Assistant(e) Base des Données CARM
Lieu de Prestation	Goma
Statut du Poste	Temps plein, temporaire, CDD 6 mois
Niveau Salaire /Categorie	Catégorie I (selon notre grille nationale des salaires)
Eligible à la délocalisation	Non (Poste local)
Niveau de Risque Safeguarding	☒ Niveau 3 ☐ Niveau 2 ☐ Niveau 1 (Niveau 3 : contact fréquent avec les participants, contact direct avec les enfants, accès à des données sensibles et/ou haut niveau de responsabilité. Niveau 2 : Un certain contact avec les participants ; contact non direct non planifié avec des enfants. Niveau 1 : Susceptible de ne pas avoir de contact avec les participants ou les données sensibles)
Besoin	1
Date de l'offre	04 septembre 2026
Date de clôture	14 septembre 2026 à 16H00

LES CANDIDATURES FEMININES SONT FORTEMENT ENCOURAGEES

- LA GROSSESSE N'EST PAS UN CRITERE D'EXCLUSION DANS NOTRE PROCESSUS DE RECRUTEMENT
- LE CONGE DE MATERNITE EST DE 18 SEMAINES ET PAYE A 100%
- DES CONDITIONS DE VOYAGE SUR TERRAIN FAVORABLES AUX FEMMES AYANT DES BEBES
- Les candidatures doivent être accompagnées du CV de 3 pages au maximum, de la Lettre de Motivation, des diplômes obtenus, des attestations de service rendu et de la carte ONEM pour les sans-emplois. Les attestations de service fournies dans votre dossier seront vérifiées, scrupuleusement, et toute fausse information y relative entraînera un rejet immédiat de votre candidature.

A PROPOS DE MERCY CORPS

Mercy Corps est une organisation mondiale de premier plan, animée par la conviction qu'un monde meilleur est possible.

Dans les situations de catastrophe, dans les difficultés, dans plus de 40 pays à travers le monde, nous nous associons pour apporter des solutions audacieuses en action – aider les gens à triompher de l'adversité et à bâtir des communautés plus fortes de l'intérieur aujourd'hui et pour l'avenir.

Mercy Corps est présent en RDC depuis août 2007 avec un effectif actuel de plus de 300 employés nationaux et expatriés et une présence opérationnelle à Goma et Beni (province du Nord-Kivu), à Bunia (province de l'Ituri), et à Tshikapa, Kalonda Ouest et Ndjoko Punda (province du Kasai). En tant qu'ONG de premier plan en RDC travaillant avec plus de 40 partenaires en 2024, Mercy Corps a touché 2,12 millions de personnes au Nord-Kivu, au Sud-Kivu et au Kasai grâce à des programmes intégrés qui ont garanti un accès équitable à des services améliorés d'eau, d'assainissement et d'hygiène (WASH) dans les contextes humanitaires et de développement ; le développement économique et des moyens de subsistance pour renforcer la sécurité alimentaire et la résilience ; ainsi que le renforcement des capacités institutionnelles et la cohésion sociale pour favoriser la paix et la bonne gouvernance.

Mercy Corps RDC met en place des programmes ambitieux visant à renforcer les personnes les plus vulnérables afin de leur donner des moyens de surmonter les difficultés et de renforcer leur résilience face à l'une des crises humanitaires les plus importantes au monde. Dans ce contexte, Mercy Corps RDC est à la recherche d'un.e Assistant(e) Gestion de Bases des Données CARM pour son bureau de Goma.



RESUME DU POSTE :

Sous la supervision du Conseiller CARM, l'Assistant(e) base des données CARM apportera un appui dans la gestion de la base des données centralisées CARM de Mercy Corps RDC, s'assurera de la gestion des lignes vertes de MC, contribuera aux analyses des données programmatiques CARM et au rapportage de CARM au niveau pays.

Le poste d'assistant(e) base des données CARM a pour objectifs de soutenir la mise en œuvre efficace du mécanisme de redevabilité en :

- Assurant la gestion quotidienne de la base de données centralisée des plaintes et feedbacks.
- Facilitant le suivi des appels des participants et la documentation des cas.
- Contribuant à l'analyse des données pour dégager des tendances utiles à l'amélioration des programmes.
- Appuyant la production de rapports et le suivi des indicateurs CARM à travers son tableau de bord.

En plus, il apportera un appui direct à la mise en œuvre de toutes les activités liées à la redevabilité envers les communautés et à l'engagement communautaire, notamment à travers la diffusion d'informations, la participation aux activités de sensibilisation, l'appui aux consultations communautaires et le renforcement des mécanismes permettant une communication bidirectionnelle efficace avec les communautés affectées.

RESPONSABILITES ESSENTIELLES :

Gestion de la base de données CARM

- Numériser toutes les plaintes et feedbacks reçus via hotline, WhatsApp, courriel, boîtes à suggestions, réunions communautaires, etc.
- Vérifier l'exhaustivité des informations avant leur validation dans le système.
- Mettre à jour régulièrement les cas en fonction de leur statut (ouvert, en cours, clôturé).
- Appliquer les catégories et grades définies dans la SOP CARM (positif, demande, insatisfaction, fraude, SEA).
- Réaliser des vérifications régulières pour détecter les incohérences ou erreurs de saisie des données par les programmes d'autres staffs.
- Assurer la conformité des enregistrements avec les standards de confidentialité et de protection des données.
- Appuyer le Conseiller CARM Mission pour les audits mensuels de qualité.
- Garantir une protection de bout en bout de l'architecture du système CARM grâce à des protocoles de sécurité robustes et conformes aux standards organisationnels.
- Respecter les principes de consentement éclairé avant tout partage de données personnelles.
- Garantir que seules les personnes autorisées disposent de droits de lecture ou d'édition.

Archivage et traçabilité

- Maintenir un système d'archivage électronique et physique des plaintes et feedbacks.
- Documenter toutes les modifications ou mises à jour effectuées dans la base des données.
- Préparer les données pour les audits internes et externes.

Production de données pour l'analyse

- Extraire régulièrement les données périodiques du système CARM afin de répondre aux besoins d'analyse des équipes MEL, programmes et opérations.
- Appuyer la production de présentations visuelles (graphiques, tableaux) pour les réunions de suivi, les ateliers d'apprentissage et les sessions d'assurance qualité.

Gestion des lignes vertes

- Assurer la réception quotidienne des appels provenant des lignes vertes CARM.
- Répondre aux appelants de manière professionnelle, respectueuse et empathique.
- Fournir des informations claires sur les activités du programme, les critères de sélection et les services disponibles.
- Enregistrer systématiquement tous les appels dans la base de données CARM conformément aux procédures standard.
- Classifier les feedbacks selon les standards de Mercy Corps.
- Garantir la confidentialité des informations reçues et la protection des données personnelles.
- Appliquer strictement les protocoles de gestion des plaintes sensibles, notamment le référencement sécurisé vers les points focaux Sauvegarde/PSEA ou encore Ethiques.
- Assurer le suivi des dossiers jusqu'à leur traitement définitif et leur clôture.

Appui à la redevabilité et à l'engagement communautaire

- Participer aux activités de diffusion d'informations communautaires relatives aux programmes, aux critères de ciblage et aux mécanismes de feedback.
- Contribuer à la mise en œuvre des activités d'engagement communautaire, y compris les consultations, les enquêtes de satisfaction, les réunions communautaires et les focus groups.
- Appuyer les équipes programmes dans l'identification des préférences communautaires en matière de communication et dans l'adaptation des canaux de feedback.
- S'assurer que les retours des communautés sont correctement transmis aux équipes concernées et utilisés pour améliorer la qualité de la mise en œuvre.
- Participer aux activités de sensibilisation communautaire sur la redevabilité, le fonctionnement du CARM et les droits des bénéficiaires.
- Appuyer la coordination et le suivi des points focaux communautaires et des relais impliqués dans les mécanismes de redevabilité.

Responsabilités transversales

- Participer aux réunions internes avec les équipes Programmes, MEL, Protection et Sauvegarde.
- Appuyer la formation et l'encadrement des membres des Comités de Redevabilité Communautaire sur le CARM.
- Respecter et promouvoir les politiques de Sauvegarde, PSEA et Code de conduite de Mercy Corps.

Responsabilités en matière de protection

- Apprend activement sur la protection et l'intègre dans son travail, y compris la protection des risques et les mesures d'atténuation liées à son domaine de travail.
- Pratiquer les valeurs de Mercy Corps, y compris le respect de la dignité et du bien-être des participants et des autres membres de l'équipe.
- Encourager l'ouverture et la communication au sein de son équipe ; encourager les membres de l'équipe à soumettre des rapports s'ils ont des préoccupations en utilisant les mécanismes de signalement, par exemple la ligne d'assistance téléphonique pour l'intégrité et d'autres options.

Responsabilité de la supervision Directe : NA

Relève directement de : Conseiller CARM Mission

Fonctionne directement avec : Les équipes Éthiques, Sauvegardes, PQEL, points focaux CARM des programmes, et, les équipes MEL des programmes, les partenaires des programmes ; et d'autres parties prenantes.

Responsabilisation envers les participants et les intervenants

Les membres de l'équipe Mercy Corps doivent soutenir tous les efforts de responsabilisation, en particulier envers les participants à nos programmes, les partenaires communautaires, les autres parties prenantes et les normes internationales guidant le travail de secours et de développement international. Nous nous engageons à impliquer activement les communautés en tant que partenaires égaux dans la conception, le suivi et l'évaluation de nos projets de terrain.

Qualification minimale et compétences transférables

- Diplôme minimum Bac +3 en sciences sociales, gestion de projet, développement communautaire ou domaine connexe.
- Expérience d'au moins 1 an dans un poste lié à la redevabilité communautaire, la protection, PSEA ou similaire.
- Maîtrise basique des outils de gestion de données (Excel, Kobo, CommCare ou équivalent).
- Excellentes capacités d'écoute et sens aigu de la confidentialité.
- Capacité à travailler sous pression avec rigueur et éthique.
- Excellente maîtrise de l'expression orale et écrite en français, en Kiswahili et en lingala. La connaissance du tshiluba et du kikongo constitue un atout supplémentaire, et la familiarité avec les langues locales est vivement souhaitée.
- **Avoir sa résidence à Goma (poste local)**

Facteurs de succès

- Aptitudes de communication efficace aussi bien verbale qu'écrite, de mener plusieurs tâches à la fois, organisationnelle, et de priorisation sont nécessaires ;
- Excellente capacité rédactionnelle ;
- Connaissance des logiciels CommCare et Power BI, est un atout ;
- Démontrer une attention aux détails, aptitude à suivre les procédures, respect des délais et travailler de façon indépendante et coopérative avec les autres membres de l'équipe ;
- Sensibilisation et sensibilité au travail multiculturel - développement et la capacité à former et à faciliter le dialogue entre un groupe diversifié de personnes avec divers aptitudes et styles de travail ;
- Engagement à travailler avec les membres de la communauté pour apporter des améliorations concrètes à leurs moyens d'existence et conditions de vie dans le secteur de l'Agriculture et Micro-entrepreneuriat ;
- Capacité à résoudre les problèmes de manière créative, à gérer simultanément plusieurs priorités dans des délais serrés, et à réagir avec calme et diplomatie face à des situations imprévues pouvant affecter les activités.
- Grande connaissance de la facilitation et de programmation communautaire, en incluant la mobilisation communautaire et le renforcement des capacités communautaires ;
- Patience, honnêteté, intégrité, ténacité et bon sens de l'humour souhaités.

Apprentissage continu

À l'appui de notre conviction que les organisations apprenantes sont plus efficaces, efficientes et pertinentes pour les communautés que nous servons, nous donnons à tous les membres de l'équipe les moyens de consacrer 5 % de leur temps à des activités d'apprentissage qui favorisent leur croissance et leur développement personnels et/ou professionnels.

Equipe de l'engagement et de l'efficacité

La réalisation de notre mission commence par la façon dont nous construisons notre équipe et collaborons. En réunissant des personnes ayant des expériences, des antécédents et des perspectives variés, nous renforçons notre capacité à résoudre des défis complexes et à stimuler l'innovation. Nous favorisons une culture de confiance et de respect, où chaque membre de l'équipe est valorisé pour ses contributions, habilité à atteindre son plein potentiel et motivé à donner le meilleur de lui-même.

Nous reconnaissons que la constitution d'une équipe solide et efficace est un processus continu, et nous restons déterminés à apprendre, à nous améliorer et à grandir ensemble.

Égalité des chances en matière d'emploi

Mercy Corps est un employeur qui souscrit au principe de l'égalité des chances qui s'engage à offrir des opportunités d'emploi égales à tous ses employés et candidats qualifiés, sans distinction de race, de couleur,

de sexe, d'orientation sexuelle, de religion ou de croyance, d'origine nationale, d'âge, de handicap, de l'état matrimoniale, de statut d'ancien combattant ou de toute autre groupe protégé par la législation en vigueur.

Protection et éthique

Mercy Corps s'engage à veiller à ce que toutes les personnes avec lesquelles nous entrons en contact dans le cadre de notre travail, qu'il s'agisse de membres de l'équipe, de membres de la communauté, de participants au programme ou d'autres, soient traitées avec respect et dignité. Nous nous engageons à respecter les principes fondamentaux en matière de prévention de l'exploitation et des abus sexuels énoncés par le Secrétaire général de l'ONU et l'IASC et avons signé le Programme interagences de divulgation des fautes professionnelles. Nous ne tolérerons pas la maltraitance des enfants, l'exploitation sexuelle, les abus ou le harcèlement par ou des membres de notre équipe. Dans le cadre de notre engagement en faveur d'un environnement de travail sûr et inclusif, les membres de l'équipe doivent se comporter de manière professionnelle, respecter les lois et coutumes locales et adhérer aux politiques et aux valeurs du Code de conduite de Mercy Corps à tout moment. Les membres de l'équipe sont tenus de suivre des cours d'apprentissage en ligne obligatoires sur le Code de conduite au moment de leur embauche et sur une base annuelle.

En tant que candidat, si vous êtes témoin ou victime d'une forme quelconque d'inconduite sexuelle au cours du processus de recrutement, veuillez le signaler à la ligne d'assistance téléphonique pour l'intégrité de Mercy Corps (integrityhotline@mercy Corps.org). Cette adresse email, dédiée exclusivement pour les plaintes, n'est PAS destinée à recevoir des candidatures, les candidatures envoyées à cet email ne seront PAS traitées.

COMMENT POSTULER

Veuillez aller directement sur notre site : www.mercycorps.org, puis aller dans l'Option **Careers**, puis cliquer sur le lien (**Country – specific job boards**), puis dans la liste « **Africa** », cliquer sur le lien approprié (**Democratic Republic of Congo**) pour les Opportunités nationales de la RDC.

NB :

- ✓ MERCY CORPS RDC NE DEMANDE PAS DE FRAIS A UNE QUELCONQUE ETAPE DE SES PROCESSUS DE RECRUTEMENT DU DEBUT A LA FIN (CANDIDATURE, TRAITEMENT, TEST, ENTRETIEN, SELECTION, ETC.)
- ✓ TOUT LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT EST GRATUIT ET COMPETITIF.
- ✓ TOUT CANDIDAT QUI CONTACTERA PAR TELEPHONE, E-MAIL OU AUTRE MOYEN, UN STAFF MERCY CORPS RDC (DES RESSOURCES HUMAINES OU D'UN AUTRE DEPARTEMENT) POUR INFLUENCER LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT, VERRA SA CANDIDATURE ETRE ELIMINEE ;
- ✓ SEULS LES CANDIDATS SELECTIONNES SERONT APPELES POUR LE TEST ;
- ✓ LE TEST ET LES ENTRETIENS SE PASSERONT AU BUREAU MERCY CORPS GOMA.

Pour toute plainte, conseils en toute confiance, veuillez contacter les Ressources humaines ou signaler gratuitement au numéro vert : +243 821 190 013.

Cette invitation ne constitue nullement un engagement de la part de Mercy Corps. L'Organisation se réserve le droit de rejeter une partie ou l'ensemble des candidatures reçues si aucune ne répond à son attente.

Fait à Goma, le 03 septembre 2026

LES RESSOURCES HUMAINES

Mercy Corps, RDC

OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI
« ONEM »
VISE PAR NOUS : PAW.KU - MUHANU
FONCTION : Chef d'Antenne
LOCALITE : Beni
DATE : 09-09-2026
SOUS LE N° : 448/ONEM/NK-SN/2026
SIGNATURE : [Signature]