



OFFRE D'EMPLOI INTERNE & EXTERNE N° : 115/OE/MC-DRC/2026

Titre du poste	Officier(ière) Mécanisme de Rapportage et de Redevabilité Communautaire (CARM)
Lieu de Prestation	Bunia
Statut du Poste	Temps plein, temporaire, CDD 3 mois
Niveau Salaire /Categorie	Catégorie II (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	27 août 2026
Date de clôture	05 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 Officier(ière) CARM pour son bureau de Bunia.

RESUME DU POSTE :

Sous la supervision du Conseiller CARM Mission, l'officier(ière) CARM travaillera à la mise en place, la maintenance et le renforcement continu des systèmes de redevabilité au sein des programmes. Il / elle va travailler en étroite collaboration avec les équipes programmes et des départements d'opération pour assurer la qualité des mécanismes de rapportage efficace de collecte, traitement et de réponse des feedback (CARM) afin d'améliorer la rétroaction et la confiance avec les participants du programme. Il / elle s'assurera que le programme se conforme aux procédures, politiques et standards globaux de l'organisation en matière de CARM. Il/elle sera responsable des renvois internes et/ou externes, de la compilation des rapports sur les retours d'information et fournira des recommandations au programme pour améliorer la réponse.

Il / elle va travailler avec l'équipe PQEL Mission et MEL du programme pour cultiver une culture de réactivité, d'ouverture, et d'apprentissage en recevant des feedbacks des participants, et en partageant les leçons apprises entre les programmes de Mercy Corps en RDC.

Travailler en étroite collaboration avec les partenaires de programme pour mettre en place, renforcer et maintenir des systèmes CARM solides dans les zones d'opération. Assurera la qualité des données collectées en veillant à une bonne classification des feedbacks selon la politique CARM de Mercy Corps.

Prodigue des conseils sur la sensibilisation, l'harmonisation des voies de communication et l'adéquation contextuelle des mécanismes de communication.

RESPONSABILITES ESSENTIELLES :

Maintenir et assurer la qualité du CARM au niveau du programme

- Soutenir l'adaptation du CARM de Mercy Corps au contexte des zones d'interventions du programme en Ituri ou encore dans d'autres zones où Mercy Corps implémente d'autres activités.
- Soutenir l'applicabilité des procédures opérationnelles standard (SOPs) pour chaque mécanisme de feedback CARM ;
- Veiller à la mise en œuvre effective des plans d'opérationnalisation du CARM programme.
- Veiller au respect des normes minimales CARM durant toutes les phases du cycle du programme.
- Faciliter l'établissement du plan de travail du programme pour le déploiement de CARM, y compris les processus, les procédures et les outils CARM.
- Développer des processus pour assurer l'intégration du retour d'information et de l'apprentissage fondé sur des preuves dans la mise en œuvre du programme ;
- Travailler avec les équipes programme pour établir des mécanismes de référence internes et externes
- Conduire des consultations communautaires pour identifier les mécanismes de feedbacks appropriés aux zones d'intervention du programme et s'assurer que chaque zone d'intervention dispose au moins de trois mécanismes de retour d'information ;
- Fournir des formations aux équipes programme et aux participants pour la mise en place des comités de redevabilité communautaire (CAC) ;
- Appuyer et assurer la vulgarisation des mécanismes de gestion des feedbacks dans les zones d'intervention du programme ;
- Organiser le suivi avec les équipes programme afin de s'assurer que les feedbacks CARM appropriés sont efficacement dirigés vers les bons canaux ;
- Effectuer des visites sur le terrain, des vérifications ponctuelles, des formations et un suivi des cas spécifiques de retour d'information ;
- Respecter et assurer le respect des normes de protection des données et de la vie privée des participants tout en recevant, en suivant et en rendant compte de manière confidentielle des commentaires reçus de CARM ;
- Veiller à une classification rigoureuse des feedbacks reçus dans le système, conformément aux standards de Mercy Corps.



- Assurer la gestion des feedbacks enregistrés dans le système en stricte conformité avec la SOP CARM RDC.
- S'assurer que le programme élabore sa foire aux questions et procède à sa mise à jour régulière.
- Appuyer le Conseiller CARM Mission dans les évaluations CARM des partenaires de mise en œuvre de Mercy Corps.

MEL pour CARM

- En collaboration avec les collègues MEL, organiser les évaluations CARM dans les zones d'interventions pour améliorer le système ;
- Appuyer le Conseiller CARM Mission en participant aux évaluations périodiques du système de CARM du programme pour évaluer l'appropriation du CARM par les communautés et ajuster les SOPs au besoin.

Rapports

- Préparer des rapports mensuels sur les retours d'information, fournir des recommandations de base et les données reçues et tendances du CARM, en coordination avec les équipes du programme et partenaire du programme ;
- En coordination avec le programme, suivre toutes les mesures prises pour ces retours d'information et les inclure, le cas échéant, dans le rapport CARM produit pour le programme.
- En coordination avec les partenaires, animer des réunions communautaires dans les zones d'intervention du programme afin de recueillir les réponses et les réactions concernant le programme et ses partenaires.
- S'assurer que la documentation des réunions communautaires clés et des autres canaux de retour d'information est envoyée partagée avec le programme et département concerné pour appropriation et adaptation.

Suivi de la BDD

- Assurer le suivi quotidien des données CARM visualisées via Power BI et planifier, en concertation avec le programme, les actions à entreprendre.

Renforcement des capacités pour le CARM

- Gérer des évaluations du fonctionnement de CARM des partenaires de mise en œuvre analyser les résultats et définir des plans de redressement selon les besoins ;
- Avec les Ressources Humaines, soutenir l'intégration des formations en CARM dans l'induction des nouveaux membres de l'équipe programme ;
- Soutenir les membres de l'équipe de Mercy Corps, les prestataires de services, les partenaires et d'autres parties prenantes par la formation et le mentorat continu pour assurer l'application des politiques de CARM Mercy Corps dans tout le programme.

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.
- Encourage l'ouverture et la communication au sein de son équipe ; encourage 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, les équipes MEL du programme, les partenaires du programme 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

- Licence en méthodes de recherche, sciences sociales ou autre domaine pertinent requis.
- Au moins deux ans d'expérience professionnelle connexe, de préférence au sein d'une organisation non gouvernementale (ONG) internationale dans le domaine du suivi et évaluation, redevabilité, safeguarding ou protection.
- Un intérêt et un engagement avérés envers les principes humanitaires et de développement et une expérience éprouvée dans la collecte et la gestion des données à distance ;
- Excellentes compétences informatiques : la maîtrise du progiciel MS Office, MAXQDA et une certaine connaissance de la gestion des bases de données seraient un atout ;
- Avoir des bonnes aptitudes rédactionnelles et en conception, analyse et de synthèse et de rédaction des rapports ;
- Avoir une capacité parfaite à travailler avec une équipe multiethnique culturellement de façon appropriée et équitable ;
- Très bonne connaissance du milieu et langues locales et française (écrite et orale) - très bonne connaissance du Swahili, Lingala et d'autres langues parlées dans l'Ituri.
- **Avoir sa résidence à Bunia (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, c'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 ;
- Capacité à résoudre des problèmes de façon créative, à jongler avec de multiples priorités dans des délais serrés, et de faire face calmement et diplomatiquement à des événements inattendus et soudains pouvant impacter sur 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 BUNIA.

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 26 août 2026

LES RESSOURCES HUMAINES

Mercy Corps, RDC

