

Job Vacancies in CAR

<https://jobscar.info/poste/nrc-responsable-du-mecanisme-de-reclamations-et-de-commentaires/>

NRC – Responsable du mécanisme de réclamations et de commentaires

Responsabilités

1. Appuyer la mise en œuvre des SOP du CFM au niveau du Bureau Pays et/ou de la zone d'intervention ;
 2. Assurer la saisie, la mise à jour, le nettoyage et la gestion des données relatives aux feedbacks dans les systèmes CFM ;
 3. Appuyer l'organisation de séances de sensibilisation auprès des communautés et du personnel sur le CFM et les différents canaux de feedback;
 4. Contribuer à la réception, à l'enregistrement, au traitement et au suivi des feedbacks des communautés à travers les différents canaux disponibles : lignes téléphoniques, boîtes à suggestions, points focaux, bureaux d'assistance ou systèmes numériques ;
 5. Veiller au traitement sûr, confidentiel et approprié des feedbacks sensibles, conformément aux procédures du NRC ;
 6. Préparer les rapports CFM périodiques et contribuer à la consolidation et à l'analyse des données de feedback;
 7. Contribuer au renforcement des capacités du personnel et des partenaires sur le CFM, notamment sur la gestion des feedbacks sensibles ;
 8. Appuyer la mise à jour et la diffusion des mécanismes et voies de référencement auprès des équipes concernées ;
 9. Veiller au respect des politiques, procédures et orientations du NRC relatives à la redevabilité envers les populations affectées, à la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PSEA), à la sauvegarde et au Speak-Up;
 10. Effectuer toute autre tâche pertinente liée à la fonction et déléguée par le/la supérieur(e) hiérarchique.
-
1. Assurer le suivi régulier du fonctionnement des différents canaux CFM dans les zones d'intervention du NRC;
 2. Effectuer des visites de terrain pour vérifier l'accessibilité, la confidentialité et la confiance des communautés envers les mécanismes de feedback ;
 3. Organiser ou appuyer les séances de sensibilisation des communautés, des participants aux programmes et des autorités communautaires sur le CFM ;
 4. Veiller à ce que les feedbacks soient correctement enregistrés, catégorisés, référés et suivis jusqu'à leur résolution, conformément aux SOP du NRC ;
 5. Collaborer avec les équipes programmes afin de faciliter une réponse appropriée et dans les délais aux feedbacks reçus ;
 6. Appuyer l'identification et le référencement approprié des cas sensibles

Organisme employeur
NRC

Type de poste
Temps plein

Date de début du poste
Janvier 2027

Durée du contrat
CDD 12 mois renouvelable

Lieu du poste
Bouar/ Paoua, Centrafrique

Date de publication
12/10/2026

Valide jusqu'au
15.10.2026

conformément aux procédures de protection et de safeguarding;

7. Contrôler régulièrement la qualité et la confidentialité des données CFM et veiller à ce que l'accès aux informations sensibles soit limité aux personnes autorisées ;

8. Contribuer à l'analyse des tendances issues des feedbacks et à leur utilisation dans les réunions de suivi, les revues de programmes, les exercices d'apprentissage et l'adaptation des interventions;

9. Collaborer avec les équipes MEAL, programmes, partenaires et autorités locales afin de renforcer l'intégration du CFM dans l'approche programmatique intégrée du NRC;

10. Effectuer toute autre tâche liée à la fonction et au poste, selon les besoins opérationnels et les instructions du/de la supérieur(e) hiérarchique.

Études

1. Minimum Bac +3 dans le domaine des sciences sociales, développement, gestion de projet, communication, statistiques ou domaine connexe

Qualifications

2. Minimum 1 à 2 ans d'expérience pertinente dans le domaine de la redevabilité, du CFM, de la protection, de l'engagement communautaire ou du MEAL ;

3. Bonne connaissance des principes de redevabilité envers les populations affectées (AAP/CEA), PSEA, safeguarding et Core Humanitarian Standard (CHS) ;

4. Expérience dans la gestion de mécanismes de feedback communautaire, notamment la réception, l'enregistrement, le référencement et le suivi des feedbacks ;

5. Bonne capacité de saisie, de gestion et d'analyse des données ;

6. Bonne maîtrise de Microsoft Office, notamment Word, Excel et Outlook ;

7. La connaissance des outils numériques de collecte et de gestion des données constitue un atout ;

8. Bonne capacité de communication écrite et orale en français;

9. La maîtrise de l'anglais constitue un atout ;

10. Capacité à travailler avec différents groupes de population dans un environnement humanitaire ;

11. Sens élevé de la confidentialité et de l'éthique professionnelle.

1. Bonne compréhension du contexte humanitaire et de protection en République centrafricaine ;

2. Expérience de travail avec des communautés affectées par les conflits, les déplacements ou les difficultés d'accès aux services de base ;

3. Expérience dans la mise en œuvre de mécanismes de feedback dans des zones difficiles d'accès ou dans des environnements à accès limité ;

4. Bonne connaissance des dynamiques communautaires et capacité à travailler

avec les leaders et structures communautaires ;

5. La maîtrise du sango constitue un atout ;

6. Capacité à effectuer des déplacements fréquents dans les zones d'intervention, notamment Bouar, Paoua et Kaga-Bandoro, selon les besoins opérationnels ;

7. Expérience de collaboration avec des partenaires locaux et des équipes multisectorielles constitue un atout ;

8. La connaissance des secteurs d'intervention du NRC en RCA, notamment Éducation, ICLA, Abris, EHA et Protection contre la violence, constitue un atout.

[Cliquez-ici pour postuler](#)