

OFFRE D'EMPLOI INTERNE & EXTERNE N° : 063/OE/MC-DRC/2025

Titre du poste	Officier(ière) CARM
Lieu de Prestation	Goma
Statut du Poste	Temps plein, temporaire, CDD 6 mois
Niveau /Catégorie	Salaire Catégorie II (selon notre grille nationale des salaires)
Eligible à la délocalisation	Non
Niveau de Safeguarding	<input checked="" type="checkbox"/> Niveau 3 <input type="checkbox"/> Niveau 2 <input type="checkbox"/> 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 des données sensibles)
Besoin	1
Date de l'offre	19 décembre 2025
Date de clôture	03 janvier 2025 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 opérationnelle en République Démocratique du Congo (RDC) depuis août 2007 avec un effectif actuel d'environ 300 employés nationaux et expatriés.

En tant qu'ONG de premier plan en RDC travaillant avec plus de 40 partenaires en 2024, nous avons atteint près de 2,12 millions de personnes par nos activités clés au Nord-Kivu, au Sud-Kivu et du Kasaï avec des programmes intégrés garantissant un accès équitable à des services améliorés d'eau, d'assainissement et d'hygiène (WASH) dans des contextes humanitaires et de développement ; le développement économique et des moyens de subsistance afin de renforcer la sécurité alimentaire et la résilience ; ainsi que le renforcement des capacités institutionnelles et la cohésion sociale afin de 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 Goma.

RESUME DU PROGRAMME :

Le programme SWASSA (Sustainable Water and Sanitation Systems Activity), financé par le gouvernement américain via l'USAID, visait à garantir un accès durable et équitable à l'eau potable à travers trois axes d'intervention stratégiques : Construction et réhabilitation d'infrastructures hydrauliques ; Renforcement de la gouvernance des services publics de l'eau via la mise en place de structures locales d'appui à la maîtrise d'ouvrage (AMO) et Développement d'un système de marché favorisant une gestion efficace, autonome et pérenne du service de l'eau.

Dès son lancement, le programme a bénéficié d'un large soutien des communautés, des autorités locales et des partenaires, qui y voyaient une réponse structurelle aux défis chroniques d'accès à l'eau potable dans l'est de la RDC. Des contributions communautaires importantes ont été enregistrées, y compris la libération volontaire de terres, parfois au prix de la perte de biens agricoles.

Cependant, la suspension brutale du financement par l'USAID en janvier 2025 a provoqué un arrêt immédiat des travaux, laissant de nombreuses infrastructures inachevées. Cette interruption affecte directement plus de 620 000 personnes, dont l'accès à l'eau potable est désormais compromis, aggravant les vulnérabilités existantes dans des zones déjà fragilisées comme Lac Vert, Mugunga, Sake et Bweremana. Elle engendre également des risques accrus de tensions sociales, de désengagement communautaire et de fragilisation institutionnelle.

Face à cette situation, le gouvernement de la RDC, avec l'appui de la Banque Mondiale, a mobilisé une réponse d'urgence dans le cadre du projet HEPRRP (*Health Emergency Preparedness, Response, and Resilience Project*). Une réunion stratégique tenue le 15 avril 2025 à Kinshasa entre l'UGPDSS (Unité de Gestion du Projet de Développement du Système de Santé), UNICEF et Mercy Corps a permis de jeter les bases d'un nouveau partenariat opérationnel.

Dans ce cadre, l'UGPDSS a sollicité l'appui technique de l'UNICEF pour accompagner Mercy Corps dans la finalisation des ouvrages hydrauliques abandonnés suite à l'arrêt de SWASSA, ainsi que dans le renforcement de la gouvernance locale pour assurer la pérennité du service.

Cette dynamique a donné naissance au programme SWAP-PED (*Sustainable Water Access Project*), prévu sur 12 mois, jusqu'au 31 octobre 2026. Il vise à rétablir et renforcer durablement l'accès à l'eau potable au bénéfice de plus de 623 000 personnes dans les zones prioritaires de Mugunga, Lac Vert, Sake et Bweremana.

Ce programme incarne une réponse coordonnée, inclusive et résiliente à une crise majeure d'accès à l'eau, tout en consolidant les acquis structurels amorcés par le programme SWASSA.

RESUME DU POSTE :

Sous la supervision du Coordinateur CARM Mission, l'officier(ière) CARM (Mécanismes de Rapportage et de Redevabilité Communautaire) 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 programme et de l'éthique pour assurer la qualité des mécanismes de rapportage efficace de collecte, traitement et de réponse des feedbacks afin d'améliorer la rétroaction et la confiance avec les participants des programmes. Il / elle s'assurera que les projets se conforment 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 aux programmes pour améliorer la réponse.

Il / elle va travailler avec l'équipe PQEL – Programme Quality, Evidence and Learning, ou en français Qualité de Programme, Evidence et Apprentissage des programmes 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 des programmes pour mettre en place, renforcer et maintenir des systèmes CARM solides dans les zones d'opération. Effectuer le suivi de la base de données (BDD CARM).



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 des programmes au Nord Kivu et Ituri ;
- Soutenir l'applicabilité des procédures opérationnelles standard (SOPs) pour chaque mécanisme de feedback CARM ;
- Faciliter l'établissement du plan de travail du projet 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 des programmes ;
- Travailler avec les équipes (y compris celles de genre, protection et jeunesse, de communication et celle d'engagement des parties prenantes) pour établir des mécanismes de référence internes et externes ;
- Conduire des consultations communautaires pour identifier les mécanismes de feedbacks appropriés aux zones d'intervention des programmes et s'assurer que chaque zone d'intervention dispose au moins de trois mécanismes de retour d'information ;
- Fournir des formations aux équipes des programmes et aux participants pour la mise en place des comités de responsabilité communautaire (CAC) ;
- Appuyer et assurer la vulgarisation des mécanismes de gestion des feedbacks dans les zones d'intervention des programmes ;
- Organiser le suivi avec les équipes programmes 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 ;
- Appuyer le Coordinateur 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 Coordinateur CARM Mission en participant aux évaluations annuelles de CARM des programmes 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 points focaux CARM des programmes, les partager avec les partenaires des programmes ;
- En coordination avec le programme, suivre toutes les mesures prises pour ces retours d'information et les inclure, le cas échéant, dans le rapport mensuel du CARM et si nécessaire dans la checklist CARM des programmes ;
- En coordination avec les partenaires, animer des réunions communautaires dans les zones d'intervention des programmes 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 à l'équipe d'éthique de Mercy Corps et à d'autres organes sont partagés entre tous les intervenants pour appropriation et adaptation.

Suivi de la BDD

- Effectuer le suivi quotidien des données CARM visualisées sur le logiciel "Power BI" et planifier les actions à prendre avec les programmes.

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 (requis pour tous les rôles)

- 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 supervision

Relève directement de : Directeur Adjoint des Programmes Wash

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

Supervision : Aucune



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, économie, droit, 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 logiciel 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 le Nord-Kivu et les zones environnantes de Goma.
- Avoir sa résidence à Goma

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 ;
- 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 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 et plus 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@mercycorps.org).



COMMENT POSTULER

Veillez 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 DES 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 ENTRETIENS SE PASSERONT AU BUREAU MERCY CORPS GOMA

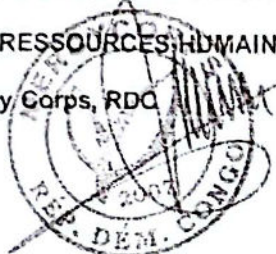
Pour toute plainte, conseils en toute confiance, veuillez contacter les Ressources humaines ou signaler gratuitement au numéro vert : +243821190013.

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 17 décembre 2025

LES RESSOURCES HUMAINES

Mercy Corps, RDC



OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI « ONEM »	
VISE PAR NOUS: <i>PAUL M. MUHAMBI ROGER</i>	
FONCTION: <i>CHEF D'ANTENNE</i>	
LOCALITE: <i>BEAII</i>	
DATE: <i>19.12.2025</i>	
SOUS LE N°: <i>464106711K-BY605</i>	
SIGNATURE: <i>LOTE P.O</i>	