|  |
| --- |
| **Description de l'emploi** |
| **Emploi Titre** |  Assistant Engagement Communautaire Redevabilité, (ACEA) |
| **Classification Niveau** | Officiers de niveau de trois branches (Marrakech, Chichaoua, et Taroudant) 3 postes |
| **Doubler Superviseur** | Coordonnatrice de programme |
| **Superviseur technique** | Coordonnateur national du CEA |
| **Durée** | 3 mois |
| **Nombre de Direct Rapports** | Bénévoles et superviseurs de bénévoles (indirect) |

**Organisationnel contexte**

Créé par décret royal en 1957, le Croissant-Rouge marocain est une association de secours volontaire, auxiliaire des autorités civiles et militaires, qui compte 40000 volontaires à travers le pays. En tant qu'auxiliaire des pouvoirs publics, le CRM soutient les organes de l'État tout en maintenant sa neutralité et son indépendance en se conformant aux principes et aux valeurs du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Le Croissant-Rouge marocain met actuellement en œuvre un plan de réponse et de rétablissement de deux ans pour soutenir les personnes touchées par le tremblement de terre de Marrakech-Safi (septembre 2023). Ce plan comprend des aspects de secours (distribution de biens de première nécessité), d'abris, d'eau, d'assainissement et d'hygiène, de santé communautaire, de premiers secours et de soutien psychosocial, ainsi que de réduction des risques de catastrophe par le biais d'approches communautaires et participatives. Les activités sont implémentées avec l’appui de la Fédération Internationale de Sociétés de la Croix Rouge et du Croissant Rouge (FICR) et les Croix Rouges Allemande (CRA), Espagnole (CRE), et Française (CRF).

**Rôles et responsabilités**

L'assistant CEA sera chargé de :

* Appuyer l’officier CEA dans la mise en œuvre de la démarche et des activités CEA au sein de la branche.
* Contribuer à la diffusion de l’information sur le mécanisme de rétroaction aux bénéficiaires.
* En collaboration avec l’officier CEA, assurez-vous que les bénéficiaires comprennent comment accéder au mécanisme de rétroaction, quels types de rétroaction ils peuvent formuler et à quoi ils peuvent s’attendre en termes de délais de réponse et d’actions de suivi.
* Fournir la première réponse aux commentaires des membres de la communauté qui contactent la branche par SMS, WhatsApp, Facebook ou autres médias sociaux, sur la base de réponses standardisées aux questions fréquemment posées fournies par le CRM et ses partenaires, et, si nécessaire, les diriger vers les points focaux concernés, les coordonnateurs de programme et de terrain pour un suivi ultérieur chaque fois que les commentaires ou les plaintes ne peuvent être traités par les bénévoles ou par lui-même.
* Documenter, analyser et suivre les commentaires pour améliorer les programmes et les opérations CRM au sein de la branche.
* Codifier et analyser les données de rétroaction pour identifier les thèmes récurrents, les tendances et les domaines à améliorer dans la mise en œuvre opérationnelle/du programme.
* Assurer un suivi quotidien des feedbacks au sein de la branche et la fermeture des boucles de feedback déjà collectées.
* Assurer la confidentialité et la sensibilité dans le traitement des plaintes.
* Documentez tous les commentaires et toutes les plaintes reçus, y compris les détails du problème soulevé, l’identité du plaignant (si divulguée), la date de soumission et les mesures prises en réponse.
* Respecter les principes de confidentialité et de sensibilité lors du traitement des plaintes afin de protéger la vie privée et la dignité des plaignants.
* Assurer la qualité des informations collectées au niveau de la branche et tenir informé le référent national CEA en cas de manquement.

**Devoirs en vigueur à tous personnel**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Activement travail vers le réalisation des objectifs du Croissant-Rouge marocain  |
| 2. | Se conformer par et travail dans conformité avec le Rouge Croix et Rouge Croissant principes |
| 3. | Effectuer n'importe lequel autre lié au travail devoirs et responsabilités que peut être assigné par le responsable de ligne et technique |

**Position Exigences**

|  |  |
| --- | --- |
| **Éducation requise** | **Préféré**◉ |
| Diplôme universitaire en sciences sociales/comportementales/de la communication ou expérience équivalente. |  |
| Expérience antérieure avec le Croissant-Rouge marocain ou des organisations de développement communautaire au Maroc |  | ◉ |
| **Expérience** | **Requis** | **Préféré** |
| Expérience préalable dans un rôle lié à l'engagement communautaire (communication avec les bénéficiaires, mobilisation sociale, engagement communautaire, communication pour le développement, redevabilité envers les populations affectées, changement de comportement, planification participative). | ◉ |  |
| Expérience antérieure en intervention d'urgence |  | ◉ |
| Expérience dans la mise en place et la gestion d'approches et de systèmes de rétroaction communautaire |  | ◉ |
| Expérience en engagement communautaire et renforcement des capacités en matière de responsabilisation, de soutien, de formation et de développement du personnel et des bénévoles des organisations locales. |  | ◉ |
| Expérience dans la mise en place et la gestion d'outils d'engagement communautaire (incluant des solutions technologiques) tels que les médias sociaux, la radio, la télévision, les SMS, le cinéma/théâtre, ou dans le déploiement d'approches de communication des risques. | ◉ |  |
| Expérience au sein du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge |  | ◉ |
| Expérience dans une organisation internationale ou une ONG |  | ◉ |
| **Connaissances et compétences** | **Requis** | **Préféré** |
| Bonne compréhension des développements actuels en communication communautaire, en sciences comportementales et sociales, en processus d’engagement communautaire, en communication stratégique et en approches de recherche. |  | ◉ |
| Compréhension de base des enjeux liés à l'engagement communautaire et à la responsabilité dans les situations d'urgence ou de développement |  | ◉ |
| Sensibilité aux contextes politiques difficiles et compréhension des processus de gestion des risques | ◉ |  |
| Bonnes capacités d’analyse et connaissance des méthodes de recherche et d’analyse quantitatives, qualitatives et participatives. |  | ◉ |
| Culturellement compétent avec une excellente capacité à travailler efficacement au sein d'équipes multiculturelles et à s'engager de manière respectueuse et bienveillante avec le personnel et les communautés locales. | ◉ |  |
| Excellentes compétences interpersonnelles, de communication et de réseautage, capable d'établir des relations avec des personnes à tous les niveaux de l'organisation. | ◉ |  |
| bonnes capacités de coordination et de négociation, et capacité à établir des partenariats avec des organisations internes et externes | ◉ |  |
| Bonnes capacités de planification, avec la capacité d’identifier les domaines à améliorer dans les programmes, les opérations et les méthodes de travail du Croissant-Rouge marocain grâce à l’intégration d’approches et d’activités d’engagement communautaire. | ◉ |  |
| Bonne connaissance des questions de genre et de diversité au Maroc | ◉ |  |
| Compétences en animation et formation |  | ◉ |
| Capacité d’écoute, d’empathie et de non-jugement. | ◉ |  |
| **Langues** | **Requis** | **Préféré** |
| Couramment parlé et écrit marocain arabe | ◉ |  |
| Bonne maîtrise du français ou de l'anglais |  | ◉ |
| Bonne maîtrise du Tamazight |  | ◉ |
| **Processus de sélection :**Les personnes intéressées peuvent envoyer leur curriculum vitae et une lettre de motivation précisant le poste demandé et le lieu de l’affectation à : crm.crarecrutement@gmail.com, nizar.kharbach@mrcs.org.maLa date de clôture pour le dépôt des dossiers de candidature est fixée au **05/11/2024**, les candidatures seront révisées par ordre de réception. Le CRM se réserve le droit de modifier cette date, si cela est jugé nécessaire. Seuls les candidats présélectionnés seront contactés. Le CRM souscrit au principe de l’équité, de la diversité et de l’inclusion. |