OT03900P
AGENT-E DES RELATIONS AVEC LES PATIENTS

Niveau 5

Responsabilité Hiérarchique
Coordinateur Projet

Responsabilité Fonctionnelle
Coordinateur Safeguarding

Domaine Professionnel
Opérations

But principal
Recevoir/recueillir et transmettre les observations, les réclamations, et les plaintes des pa-tients/accompagnants/membres de la communauté des sites dans lesquels MSF intervient, conformé-ment aux protocoles, normes et procédures MSF afin d'appuyer la stratégie de prévention et réponse aux abus au sein de MSF.

Responsabilités
- Etablir une interaction avec les patients/accompagnants/membres de la communauté dans le respect de la dignité de la personne, sans discrimination.
- Partager avec les patients/accompagnants/membres de la communauté les informations liées aux services fournis par MSF, les droits des patients et les mécanismes de plainte et retour.
- Informer, de façon proactive, du rôle et des fonctions du/de l'agent-e, en offrant du temps et un espace privé pour signaler les problèmes
- Orienter les patients et les accompagnants et répondre à des questions pratiques sur le fonctionnement de la struc-ture
- Animer et créer les espaces pour le recueil des expériences, observations et réclamations des patients : entretiens, enquêtes, groupe
- Recueillir les retours et les plaintes, les enregistrer et, en fonction de leur catégorisation, les partager avec le ser-vice concerné ou avec le CP, tout en préservant la confidentialité des informations reçues.
- Compiler les données et les statistiques liées aux activités et les mettre à la disposition du Coordinateur Projet et préparer des rapports hebdomadaires en soulignant les points d'alerte.
- Assurer la saisie complète et précise des retours et plaintes dans le database garantissant la sécurité de la base de données
- En fonction de la sensibilité et de l'urgence de la plainte (ex SEAH), transférer immédiatement l'information au CP ;
- Respecter les engagements comportementaux et les principes de MSF

Éducation
Diplôme en sciences psychosociales ou dans un domaine lié essentiel.

Expérience
Expérience dans l’implémentation des mécanismes de plaintes et retour d’au moins deux ans.

Languages
- Pratique orale et écrite de l’Arabe littéraire et de la langue française est essentiel.
- Autre langue locale (arabe tchadien et soudanais, massalit) souhaitée.

Compétences
- Résultats et sens de la qualité
- Adhésion aux principes de MSF
- Souplesse de comportement
- Sens de service
- Gestion du stress

Generated at 2026-11-02 03:55:15 +0000

© 2026 MSF International