



OFFRE D'EMPLOI EXTERNE N°13/VF/ICCN/2025

1. Présentation du Parc National des Virunga

Le Parc National des Virunga est le plus ancien Parc National d'Afrique et contient la plus grande diversité biologique de toutes les zones protégées du continent. Abritant 2 000 espèces de plantes, 706 espèces d'oiseaux et 218 espèces de mammifères, le Parc National des Virunga est le seul parc au monde à abriter trois espèces de grands singes, à savoir : les chimpanzés, les gorilles de plaine et les emblématiques gorilles de montagne. Environ un tiers de la population mondiale restante de gorilles de montagne vit sur les flancs de volcans éteints dans le secteur sud du parc.

Les Gardes forestiers qui protègent la faune et les populations humaines du Parc National des Virunga constituent la principale ligne de défense contre les multiples menaces qui pèsent sur le parc. Veiller à ce que les gardes restent pleinement opérationnels en permanence est la priorité la plus importante de la stratégie de conservation du parc.

Le Parc National des Virunga est situé dans la province du Nord-Kivu, dans l'est de la République démocratique du Congo, une région affligée par 25 ans de conflit armé. Outre leur mandat de protection du Parc National et de ses ressources biologiques, les autorités des Virunga sont également chargées d'assurer la sécurité des populations qui vivent et se déplacent dans les 3 000 kilomètres carrés du parc.

Les principaux problèmes de conservation du parc découlent de la guerre prolongée qui affecte la région depuis plus de 25 ans. Des groupes irréguliers bien armés, des réseaux de braconnage, des exploitations illégales de charbon de bois et l'empiètement des populations humaines sur la zone protégée constituent les principales menaces, tant pour le parc que pour les communautés locales.

L'autorité du Parc des Virunga a identifié (i) le tourisme, (ii) l'énergie propre et l'accès au crédit financier, et (iii) la transformation agricole et la pêche durable comme les trois piliers économiques les plus susceptibles de favoriser la réduction de la pauvreté et la paix. Son succès jettera les bases d'un développement responsable des services écosystémiques du parc qui, à terme, devrait se traduire par des emplois à grande échelle et la transformation de l'économie de la province du Nord-Kivu, créant potentiellement une opportunité importante pour la stabilisation de cette partie de l'Est du Congo touchée par le conflit. Plus généralement, l'Alliance Virunga peut constituer un modèle puissant pour d'autres régions confrontées à des défis similaires.

Pour faire face aux défis de gestion, La Fondation Virunga qui est une ONG internationale appuie l'Institut Congolais pour la Conservation de la Nature (ICCN) pour la gestion du Parc National des Virunga (PNVi) en mettant en œuvre ce vaste programme de développement dans sa périphérie. La mise en œuvre des activités est appuyée par différents services administratifs, techniques, financiers et logistiques.



2. Présentation du poste

Dans ce cadre, Virunga Foundation recrute :

Poste	Stagiaire Helpdesk et Formations
Nombre d'unités	5
Lieu d'affectation	Rumangabo / Mutsora avec missions possibles
Type de contrat	Stage
Durée de stage	4 mois
Département	Systèmes d'information
Encadreur	Responsable Helpdesk
Date de l'offre	13/08/2025
Date de clôture	22/08/2025
Disponibilité	1 ^{er} septembre 2025



3. Contexte général

Dans le cadre du renforcement de ses systèmes de support informatique et de la montée en compétence de ses utilisateurs internes, le Parc National des Virunga recrute un(e) stagiaire pour appuyer l'équipe Helpdesk et participer aux activités de formation. Ce stage s'inscrit dans une logique de professionnalisation progressive, avec un accent mis sur l'apprentissage pratique, la rigueur méthodologique et la capacité à travailler au service des utilisateurs finaux.

4. Objectif du stage

Le/la stagiaire contribuera à la gestion quotidienne du helpdesk informatique, à l'appui aux utilisateurs des outils numériques (notamment Odo), à la production de documentation pédagogique et à l'animation de sessions de formation. Il/elle participera également à l'amélioration continue des services rendus par le helpdesk.

5. Responsabilités principales

Sous la supervision du Responsable Helpdesk, le/la stagiaire aura les responsabilités suivantes :

- Assurer la gestion opérationnelle du helpdesk : réception, catégorisation, traitement et clôture des tickets d'assistance via le système dédié (ex. Odo Helpdesk).
- Fournir un support de premier niveau aux utilisateurs sur les outils numériques internes, en particulier Odo, avec réactivité, clarté et professionnalisme.
- Escalader les demandes complexes, techniques ou récurrentes vers le Responsable Helpdesk ou les services techniques concernés.



- Participer à la planification et à la réalisation des activités du helpdesk selon les priorités définies : assistance, documentation, animation de formations.
- Concevoir, rédiger et mettre à jour des supports pédagogiques numériques (modules e-learning, tutoriels, guides utilisateurs, FAQ, etc.).
- Contribuer à l'organisation et à l'animation de sessions de formation (présentielles ou à distance) à destination des utilisateurs internes.
- Appuyer l'enrichissement et la structuration de la documentation fonctionnelle en collaboration avec les analystes métiers.
- Participer au contrôle qualité des éléments à intégrer dans le système avant leur mise en production (vérifications fonctionnelles ou documentaires).
- Identifier de manière proactive les problèmes récurrents rencontrés par les utilisateurs et en faire rapport dans une logique d'amélioration continue.

6. Profil recherché

- Étudiant(e) ou jeune diplômé(e) en informatique, systèmes d'information, sciences de l'éducation ou tout autre domaine pertinent.
- Intérêt marqué pour les technologies de l'information appliquées au développement ou à la gestion organisationnelle.
- Bonne connaissance des outils bureautiques et familiarité avec des systèmes ERP (Odoo est un atout).
- Esprit analytique, rigueur, sens du service et excellente capacité de communication écrite et orale.
- Capacité à travailler en équipe dans un environnement multiculturel et sous pression.
- Maîtrise du français ; la connaissance de l'anglais est un atout.

7. Modalités pratiques

- Une convention de stage sera signée entre les parties.
- Le/la stagiaire bénéficiera d'un encadrement et d'un suivi régulier par l'équipe Helpdesk.
- Une attestation de fin de stage sera délivrée à l'issue de la période, conditionnée à la réalisation satisfaisante des tâches confiées.

8. Composition du dossier

- Un CV détaillé (avec 3 personnes de référence récentes)
- Lettre de motivation (max 1 page adressée au Directeur Exécutif de la Fondation Virunga)
- Copie des titres académiques et attestations de formation
- Copie des attestations de services rendus
- Copie de la carte d'identité ou de son équivalent



VIRUNGA | FOUNDATION

RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO

Comment postuler

- Les candidat(e)s doivent envoyer leur dossier UNIQUEMENT en ligne via le site : <https://virunga.odoo.com>

Autres informations

- Ce recrutement est gratuit et aucun frais ne peut être sollicité.
- Les candidats qui ne seront pas contactés individuellement après le 22 Août 2025 devront considérer que leurs candidatures n'ont pas été retenues.
- Les candidatures féminines sont vivement encouragées.
- Le présent appel à candidature est affiché dans toutes les communautés riveraines du Parc National des Virunga (Chefferies, Bureaux de l'ONEM, lieux de passage fréquents, etc) et dans des publications spécialisées.

Fait à Ishango, le 12 Août 2025

Emmanuel de Merode

Directeur Exécutif et Chef de site



VIRUNGA FOUNDATION
London United Kingdom
Private Company Limited Guarantee
Registered in England and Wales
charity registration no. 1111806
Company Registration No. 5598718