



IOM International Organization for Migration

**Vacancy Notice**  
**Ouvert pour les candidat(e)s interne et externe**  
ROWCA-HR-23-001-VN

Titre du poste : Assistant(e) en Suivi et Evaluation (mécanismes de plaintes et rétro-information)  
Lieu d'affectation : Dakar, Senegal (Bureau Régional pour l'Afrique de l'Ouest et du Centre)  
Classification : General Service, Grade G5  
Type d'affectation : 1 an avec possibilité d'extension  
Date de prise de fonction : Asap  
  
Date limite de candidature : 18 Mai 2023

Créée en 1951, l'OIM est l'organisation intergouvernementale de premier plan dans le domaine des migrations et travaille en étroite collaboration avec des partenaires gouvernementaux, intergouvernementaux et non gouvernementaux. L'OIM s'emploie à promouvoir une migration humaine et ordonnée au profit de tous. Elle le fait en fournissant des services et des conseils aux gouvernements et aux migrants.

**Contexte**

Dans le cadre de la mise en œuvre du programme MPRR-SSA pour la protection, le retour et la réintégration des migrants en Afrique Sub-saharienne, l'unité M&E centrale du programme basée au Bureau régional pour l'Afrique de l'Ouest et du Centre de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) à Dakar, Sénégal, recherche un assistant chargé des mécanismes de plaintes et rétro-information.

Sous la supervision du Responsable de suivi évaluation du programme, l'assistant sera en charge de faciliter et renforcer les capacités de mise en œuvre de mécanisme de plaintes et de rétro-information des bénéficiaires dans les 16 pays de mise en œuvre du programme. L'assistant travaillera aussi en étroite coordination avec les autres points focaux chargé de la redevabilité à l'égard des populations touchées (AAP) du programme MPRR-SSA et de l'OIM pour assurer une bonne synergie et complémentarité des activités. Les responsabilités de l'assistant AAP seront les suivantes :

## **Responsabilités:**

1. Réaliser un mapping des points focaux AAP et des mécanismes de plaintes et de rétro-information des bénéficiaires déjà en place dans les 16 pays de mise en œuvre du programme.
2. Identifier les synergies possibles avec les mécanismes existants et les lacunes restantes pour le recueil et le traitement efficace de plaintes et rétro-information sous le programme MPRR.
3. Soutenir la mise en œuvre de mécanismes plaintes et de rétro-information des bénéficiaires ainsi que les mécanismes de suivi des plaintes dans les pays de mise en œuvre du programme.
4. Soutenir la conformité des mécanismes plaintes et retour d'information des bénéficiaires et la complémentarité avec les autres dimensions (transparence et participation) du cadre de redevabilité de l'OIM à l'égard des populations touchées (AAP) dans l'ensemble du programme.
5. Coordonner et renforcer le partage d'expérience avec les autres points focaux AAP du programme MPRR-SSA et de l'OIM.
6. Réaliser des enquêtes téléphoniques avec les migrants de la région pour mesurer le niveau de satisfaction de l'assistance reçue au retour et à la réintégration en utilisant les listes téléphoniques fournies par IM;
7. Collecter, compiler, suivre et traiter les éventuelles plaintes provenant des migrants de la région en collaboration avec les équipes M&E et programme dans les pays concernés
8. Assurer la veille au niveau des pages Facebook des missions pour alerter les missions sur les cas de bénéficiaires qui remontent des plaintes ou préoccupations ;
9. Assurer la permanence du numéro d'appel du programme pour permettre la remontée de possibles plaintes de la part des migrants dans les pays ne disposants pas de leur propre call center.
10. Effectuer des visites de terrain en fonction des besoins identifiés par l'équipe de suivi évaluation du projet
11. Appuyer le renforcement de capacités AAP dans la région avec le soutien des points focaux AAP du siège et du bureau régional par le biais de formations en ligne, Webinaire et tout autre format jugé pertinent ;
12. Contribuer à l'analyse des données M&E collectées au niveau du programme et trianguler ces informations avec les contrôles de qualité effectués.
13. Veiller à la protection des données du migrant, au respect du secret professionnel et de garantie de la confidentialité
14. Effectuer toutes autres tâches connexes selon la demande du superviseur.

## ***Qualifications et expériences requises***

### **Education**

- Licence en sciences sociales, statistiques, économie, ou dans un domaine connexe, d'une institution académique accréditée, avec au minimum 3 ans d'expérience professionnelle pertinente.
- ou
- Diplôme de Baccalauréat dans les domaines susmentionnés avec 5 ans d'expérience professionnelle pertinente.

### **Expérience**

- Expérience en gestion d'un système de collecte des feedbacks/plaintes requise
- Très bonnes connaissances en informatique requise, y inclus la suite MS Office et en particulier la bonne maîtrise de l'outil Excel.
- Expérience en collecte de données par téléphone/ et ou sur le terrain requise ;
- Expérience en suivi et évaluation de projets souhaitée ;
- Expérience en organisation et animation de formations en ligne un atout
- Expérience au sein ou avec les agences des Nations Unies et / ou ONGs, OSC, serait un atout.

### **Langues**

La maîtrise du français et de l'anglais sont indispensables.

La maîtrise d'une ou plusieurs langues de la région est un atout (Wolof, Malinké, Peulh, Haoussa, Djoula, arabe).

### **Compétences**

VALEURS - Tous les membres du personnel de l'OIM doivent respecter et démontrer ces cinq valeurs :

**Inclusion et respect de la diversité** : respecte et promeut les différences individuelles et culturelles. Encourage la diversité et l'inclusion.

**Intégrité et transparence** : Maintient des normes éthiques élevées et agit d'une manière conforme aux principes/règles organisationnelles et aux normes de conduite.

**Professionalisme** : Démonstre sa capacité à travailler de manière calme, compétent(e) et engagé(e) et exerce un jugement prudent pour relever les défis quotidiens.

**Courage** : Démonstre la volonté de prendre position sur des questions importantes.

**Empathie** : montre de la compassion pour les autres, fait en sorte que les gens se sentent en sécurité, respectés et traités équitablement.

#### COMPÉTENCES FONDAMENTALES - Indicateurs comportementaux – Niveau 1

**Travail d'équipe** : Développe et promeut une collaboration efficace au sein et entre les unités pour atteindre des objectifs communs et optimiser les résultats.

**Fournir des résultats** : produit et fournit des résultats de qualité de manière axée sur le service et en temps opportun. Etre orienté vers l'action et s'engage à atteindre les résultats convenus.

**Gérer et partager les connaissances** : Chercher en permanence à apprendre, partager les connaissances et innover.

**Responsabilisation** : s'approprie la réalisation des priorités de l'Organisation et assume la responsabilité de ses propres actions et du travail délégué.

**Communication** : Encourage et contribue à une communication claire et ouverte. Explique des sujets complexes de manière informative, inspirante et motivante.

#### **Comment postuler :**

Les personnes intéressées sont invitées à soumettre leur candidature par message électronique à l'adresse [recrutementdkr@iom.int](mailto:recrutementdkr@iom.int) en mentionnant la référence du poste en objet : ROWCA-HR-23-001-VN. Les candidatures doivent comporter un CV détaillé et une lettre de motivation dans un fichier unique.

La date limite de réception des candidatures est fixée au **18-mai-23**

Seul(e)s les candidat(e)s présélectionné(e)s seront contacté(e)s.

#### ***Période de publication :***

Du 04 au 18 Mai 2023