

Job Description

Introduction

Established in 1951, IOM is a Related Organization of the United Nations and the leading UN agency in the field of migration. Working closely with governmental, intergovernmental and non-governmental partners, IOM promotes humane and orderly migration for the benefit of all. It saves lives and protects people on the move, drives solutions to displacement, and facilitates pathways for regular migration, while providing services and advice to governments and migrants.

IOM is committed to fostering a respectful, inclusive and supportive workplace where all employees can thrive professionally and feel valued. By creating such an environment, IOM aims to better harness the full potential of migration and strengthen its support to people on the move.

IOM invites candidates from diverse backgrounds to apply and provides reasonable accommodation throughout the recruitment process when required. Learn more about IOM's workplace culture at [IOM workplace culture | International Organization for Migration](#)

Contexte et portée du projet :

Depuis avril 2017, l'Organisation internationale pour les migrations, en collaboration avec l'Union européenne et le gouvernement guinéen, met en œuvre le programme d'assistance pour la protection, le retour et la réintégration des migrants de retour et le renforcement de la gouvernance des migrations. En septembre 2022, une nouvelle phase de ce programme a été lancée sous le nom de Protection, Retour et Réintégration des Migrants (MPRR) toujours en cours à ce jour.

Ce programme, mis en œuvre dans 16 pays en Afrique de l'Ouest et du Centre, vise à fournir une assistance aux migrants bloqués le long de la route de Méditerranée dans le cadre de leur protection, de leur retour et de leur réintégration dans leur pays d'origine.

En Guinée, le programme est mis en œuvre dans toutes les régions du pays et a assisté à ce jour près de 30000 migrants, dont 15% sont des femmes.

Dans le cadre de la mise en œuvre du programme MPRR, l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) accorde une importance particulière à la redevabilité envers les migrants de retour qu'elle assiste. À cet effet, plusieurs mécanismes, notamment un centre d'appel et un bureau de réception pour les bénéficiaires ainsi que des boîtes à suggestion, ont été mis en place afin d'offrir un cadre sûr, accessible, confidentiel permettant aux bénéficiaires d'exprimer leurs préoccupations, suggestions, demandes d'information ou retours.

Unité/département organisationnel auquel le/la consultant(e) contribue

Dans ce contexte, le Bureau de l'OIM à Conakry recrute un(e) Agent(e) de redevabilité chargé(e) d'assurer la gestion quotidienne et opérationnelle des Mécanismes de Plaintes et de Retours d'Information (CFM).

Il/elle joue un rôle clé dans la réception, l'enregistrement, la classification, le référencement et le suivi des plaintes et retours d'information, en veillant au strict respect des procédures et protocoles des CFM, des principes de redevabilité envers les populations affectées (AAP), des règles de confidentialité et de protection des données personnelles.

- Département Programme / Unité Monitoring and Evaluation/ Bureau Pays OIM - Guinée.

Responsibilities

Tâches à exécuter dans le cadre du présent contrat

- Recevoir et traiter les plaintes, retours d'information et demandes des bénéficiaires via les canaux des CFM, en assurant une communication professionnelle, respectueuse et conforme aux procédures établies.
- Assurer la gestion quotidienne et le bon fonctionnement des différents canaux du CFM, en veillant à leur accessibilité, leur coordination et leur utilisation conforme aux protocoles en vigueur.
- Enregistrer systématiquement les plaintes et retours d'information dans le système officiel en garantissant la qualité, l'exactitude et la traçabilité des données.
- Appliquer les procédures de classification, de référencement et de suivi des plaintes, y compris les cas sensibles, afin d'assurer leur traitement efficace jusqu'à leur résolution.
- Assurer le retour d'information aux plaignants et veiller à la clôture des plaintes conformément aux procédures et aux délais établis.
- Garantir la confidentialité des informations et le respect des principes AAP et des règles de protection des données dans la gestion des plaintes.
- Contribuer au reporting et à l'analyse des données CFM afin d'identifier les tendances et d'améliorer la performance du mécanisme.
- Accomplir toute autre tâche qui pourrait être confiée par son superviseur.

Indicateurs de performance pour l'évaluation des résultats

- **Qualité de l'enregistrement des données :**
Exactitude, complétude et traçabilité des informations saisies dans le système CFM.
- **Gestion des cas sensibles :**
Capacité à identifier, référer et traiter les cas sensibles dans le respect des normes de confidentialité et de protection.
- **Accessibilité des mécanismes :**
Bon fonctionnement et disponibilité des canaux CFM (centre d'appel, boîtes à suggestion, etc.).

- **Analyse des données :**
Capacité à identifier les tendances, problématiques récurrentes et proposer des recommandations d'amélioration.
- **Respect des principes AAP et confidentialité :**
Application rigoureuse des principes de redevabilité envers les populations affectées et protection des données personnelles.
- **Taux de traitement des plaintes :**
Pourcentage de plaintes reçues traitées dans les délais définis.
- **Production de rapports :**
Qualité, régularité et ponctualité des rapports CFM (hebdomadaires, mensuels).
- **Capacité organisationnelle et gestion des priorités :**
Aptitude à gérer efficacement plusieurs cas simultanément avec rigueur et professionnalisme.

Qualifications

Qualifications et Expériences requises

Education

- Diplôme universitaire ou diplôme de niveau équivalent en sciences sociales, communication, gestion, psychologie, travail social, développement communautaire, ou tout autre domaine connexe, délivré par un établissement reconnu ;
- Une formation ou certification liée à la gestion des plaintes, à la redevabilité (AAP), à la protection ou à la relation client constitue un atout.
- Le diplôme ou certificat doit être délivré par un établissement universitaire accrédité.
- Les universités accréditées sont celles répertoriées dans la base de données mondiale de l'UNESCO sur l'enseignement supérieur : (<https://whed.net/home.php>).

Experience

- Expérience pertinente dans un centre d'appel, un mécanisme de gestion des plaintes, le service à la clientèle ou un poste similaire impliquant la gestion de demandes ou réclamations.
- Expérience dans la collecte, l'enregistrement et le suivi de données sensibles à l'aide d'outils de suivi (Excel ou bases de données).

Une expérience dans un contexte humanitaire, migratoire ou avec le système des Nations Unies constitue un atout.

Skills

- Bonne connaissance du fonctionnement des mécanismes de plaintes et de retours d'information(CFM).
Capacité à enregistrer, traiter et suivre les plaintes conformément aux procédures.
- Bonne maîtrise des outils informatiques, notamment Microsoft Office (Excel indispensable), ainsi qu'une aisance avec les applications numériques et les solutions technologiques innovantes utilisées dans la gestion des CFM
- Bonne compréhension des principes de confidentialité, de protection des données et de gestion des informations sensibles.
- Bonnes capacités d'organisation, de gestion du temps et des priorités, avec aptitude à gérer plusieurs cas simultanément.

Langues requises

- Excellente maîtrise du français à l'écrit ; la connaissance de plusieurs langues nationales constitue un atout important.
- La connaissance de l'anglais est également un atout.

Compétences requises :

IOM's competency framework can be found at this link. Competencies will be assessed during the selection process.

Values - all IOM staff members must abide by and demonstrate these five values:

- **Inclusion and respect for diversity:** Respects and promotes individual and cultural differences. Encourages diversity and inclusion.
- **Integrity and transparency:** Maintains high ethical standards and acts in a manner consistent with organizational principles/rules and standards of conduct.
- **Professionalism:** Demonstrates ability to work in a composed, competent and committed manner and exercises careful judgment in meeting day-to-day challenges.
- **Courage:** Demonstrates willingness to take a stand on issues of importance.
- **Empathy:** Shows compassion for others, makes people feel safe, respected and fairly treated.

Core Competencies – behavioural indicators

- **Teamwork:** Develops and promotes effective collaboration within and across units to achieve shared goals and optimize results.
- **Delivering results:** Produces and delivers quality results in a service-oriented and timely manner. Is action oriented and committed to achieving agreed outcomes.
- **Managing and sharing knowledge:** Continuously seeks to learn, share knowledge and innovate.
- **Accountability:** Takes ownership for achieving the Organization's priorities and assumes responsibility for own actions and delegated work.
- **Communication:** Encourages and contributes to clear and open communication. Explains complex matters in an informative, inspiring and motivational way.