Chargé(e) de la protection – Retour volontaire assisté (Assisted Voluntary Return – AVR) (P)

Responsabilités

1. Réaliser et coordonner les entretiens individuels de présélection en matière de protection ainsi que les évaluations de vulnérabilité, à l'aide des outils approuvés par l'OIM. Documenter les besoins identifiés et orienter les cas complexes ou présentant des risques élevés vers le/la superviseur(e).
2. Coordonner la mise en œuvre quotidienne des activités de retour volontaire assisté, d'accompagnement après l'arrivée et de protection, notamment l'information des bénéficiaires, le recueil de leur consentement éclairé, le suivi des dossiers et l'organisation des dispositions préalables au départ.
3. Superviser et encadrer les agents chargés du suivi des dossiers de retour volontaire assisté et de protection (AVR/Protection Caseworkers), répartir les tâches quotidiennes, vérifier que les dossiers sont complets et signaler au/à la superviseur(e) les préoccupations liées à la protection ou les insuffisances opérationnelles.
4. Veiller à l'exactitude et à la mise à jour dans les délais des dossiers des bénéficiaires dans les systèmes approuvés par l'OIM, notamment l'application du système opérationnel de gestion des migrants (Migrant Management Operational System Application – MiMOSA), le cas échéant, conformément aux exigences en matière de confidentialité, de protection des données et de partage d'informations.
5. Coordonner les orientations vers les services spécialisés, notamment :
    - Les services juridiques ;
    - Les services de santé ;
    - Les services de santé mentale et de soutien psychosocial (MHPSS) ;
    - Les services de protection de l'enfance ;
    - Les services de lutte contre les violences basées sur le genre (VBG/GBV) ;
    - Les services de recherche et de réunification familiale ;
    - Les services d'hébergement ;
    - Tout autre service spécialisé.
6. Assurer également le suivi de la continuité de l'assistance fournie aux bénéficiaires.
7. Contribuer à la gestion de la documentation et à la coordination avec les autorités centrafricaines compétentes, les représentations diplomatiques et consulaires, les missions concernées de l'OIM, les services d'immigration et les prestataires de services.
8. Tenir à jour la cartographie des services disponibles et les mécanismes d'orientation vers les services de protection et de retour volontaire assisté en République centrafricaine (RCA). Identifier les lacunes dans les services disponibles et proposer des mesures correctives au/à la superviseur(e).

9. Fournir aux bénéficiaires des informations claires, culturellement adaptées, appropriées à leur âge et accessibles sur le plan linguistique, concernant l'assistance disponible, les procédures, leurs droits et responsabilités ainsi que les mécanismes de retour d'information et de réclamation.
10. Compiler, analyser et communiquer des mises à jour opérationnelles, des synthèses de dossiers, des statistiques et des rapports périodiques, tout en protégeant les informations permettant d'identifier personnellement les bénéficiaires.
11. Suivre la mise en œuvre des activités au regard des plans de travail convenus, des indicateurs et des normes de prestation de services, et signaler au/à la superviseur(e) les insuffisances constatées dans leur exécution.
12. Participer, à la demande du/de la superviseur(e), aux activités de coordination locale, aux discussions techniques et aux réunions avec les parties prenantes.
13. Collaborer étroitement avec les collègues chargés de la protection, de la santé, de la santé mentale et du soutien psychosocial (MHPSS), des mouvements, de la logistique, de l'hébergement et des finances, afin de faciliter la fourniture rapide de l'assistance et de résoudre les difficultés opérationnelles courantes.
14. Effectuer les déplacements professionnels nécessaires dans le cadre des visites sur le terrain, des mouvements à l'aéroport, du suivi des services et de la liaison avec les interlocuteurs concernés.
15. Exécuter toute autre tâche qui pourrait lui être confiée.

Qualifications

Qualifications et expérience requises

Formation

- Être titulaire d'un master en sciences sociales, relations internationales, études migratoires, recherche, droit, droits humains, psychologie, travail social ou dans un domaine connexe, délivré par un établissement universitaire accrédité ; ou
- Être titulaire d'un diplôme universitaire dans l'un des domaines précités, accompagné d'au moins deux années d'expérience professionnelle pertinente.

Les universités accréditées sont celles répertoriées dans la Base de données mondiale de l'UNESCO sur l'enseignement supérieur (UNESCO World Higher Education Database).

Expérience professionnelle

- Expérience dans l'appui à la protection des migrants, la gestion de dossiers individuels, le retour volontaire assisté ou des activités humanitaires ou migratoires connexes.
- Expérience de travail avec des migrants en situation de vulnérabilité et de communication avec des personnes ayant des besoins complexes.
- Une expérience dans l'encadrement quotidien du personnel d'appui ou des agents chargés du suivi des dossiers constitue un atout.
- Expérience dans la coordination des orientations vers les services compétents, notamment les services gouvernementaux, les agences des Nations Unies, les

organisations non gouvernementales (ONG), les représentations diplomatiques ou consulaires et les prestataires de services.
- Une expérience en gestion documentaire, en gestion de l'information relative à la protection, en suivi ou en établissement de rapports constitue un atout.
- Une expérience au sein de l'OIM ou d'une autre agence des Nations Unies est souhaitable.

Compétences

- Connaissance des normes fondamentales de protection de l'OIM et des organismes partenaires, ainsi que des principes de gestion des dossiers individuels.
- Bonnes capacités d'organisation, de coordination et de résolution de problèmes.
- Capacité à superviser le personnel d'appui, à répartir les tâches et à examiner les documents courants relatifs aux dossiers des bénéficiaires.
- Bonnes compétences en communication écrite et orale, ainsi que capacité à rédiger des notes de suivi et des mises à jour opérationnelles claires.
- Maîtrise de Microsoft Office et des outils numériques de gestion des dossiers ou de reporting. La connaissance de MiMOSA constitue un atout.
- Capacité avérée à faire preuve de discernement, de discrétion et de respect de la confidentialité.
- Capacité à travailler efficacement avec des personnes issues de milieux culturels et professionnels diversifiés.

Langues

Pour ce poste, la maîtrise courante de l'anglais et du français, à l'oral comme à l'écrit, est obligatoire.

Une connaissance pratique du sango, d'une autre langue officielle des Nations Unies (arabe, chinois, russe ou espagnol) ou de toute autre langue pertinente dans la région de l'Afrique centrale constitue un atout.