

**Appel à Candidature.**  
**CFA-BF10-03-2024**

Titre de poste : **Consultant(e) Spécialiste pour la mise en place de mécanismes de plaintes et de feedback (CFMs) pour le programme MPRR-SSA**

Lieu d'affectation : **Ouagadougou, Burkina Faso**

Type de Contrat : **Consultance**

Durée de consultance : **Trois (03) mois**

Date de prise de fonction : **02 mai 2024**

Date limite : **31 mars 2024**

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 :**

Les besoins et les droits des individus et le bien-être des communautés sont au cœur des opérations de l'OIM. L'organisation est fortement attachée aux principes de redevabilité envers les parties prenantes de ses interventions. Pour cela, elle a mis en place un [Cadre de Responsabilité envers les Populations Touchées](#) qui décrit les principes et les engagements envers les populations touchées, par le biais du leadership, du partage d'informations et de la transparence, de la participation, des mécanismes de plaintes et de retour d'information et de la coordination des partenaires. [Ce cadre](#) aide l'Organisation à garantir des programmes de qualité et adaptés à l'évolution des besoins des populations et des communautés touchées et à faire respecter la tolérance zéro de l'Organisation à l'égard de l'exploitation et des abus sexuels et autres comportements répréhensibles.

Depuis le 1er août 2022, l'OIM au Burkina Faso met en œuvre un nouveau programme intitulé « Protection, retour et réintégration des migrants pour l'Afrique subsaharienne (MPRR-SSA) ». Ce programme, financé par l'Union européenne (UE), vise à s'attaquer à des défis urgents de la migration et à la mobilité entre l'Union européenne et le continent africain, et à l'intérieur du continent africain. En général, ce programme vise à contribuer à la protection des migrants vulnérables et bloqués et à la réintégration durable des migrants de retour au Burkina Faso, à travers (1) la fourniture d'une **protection spécialisée** fondée sur leurs besoins et d'autres formes de soutien essentielles aux migrants en transit vulnérables et bloqués au Burkina Faso et (2) le soutien des migrants burkinabè de retour dans leur **processus de réintégration**, par une aide individuelle.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce programme, l'Unité de coordination centrale (CCU) du MPRRSSA basée au Bureau régional de l'OIM pour l'Afrique de l'Ouest et du Centre à Dakar (Sénégal) a développé des Procédures Opérationnelles Standard (SOP), qui fournissent des directives et des orientations pour la mise en place et la gestion des mécanismes de plaintes et de retour d'information (CFMs) dans le cadre du MPRRR-SSA. Ce document vise à accompagner les pays dans la mise en œuvre de CFMs accessibles aux bénéficiaires dans le cadre du programme. Ces mécanismes sont essentiels pour recueillir les commentaires, les préoccupations et les besoins des bénéficiaires, contribuant ainsi à l'amélioration de la qualité du programme, à une meilleure atteinte des objectifs du programme et pour garantir la transparence et la redevabilité envers les bénéficiaires.

Pour faciliter la mise en place de CFMs adaptés et acceptés par toutes les parties prenantes, l'OIM au Burkina Faso se propose recruter un(e) Consultant(e) spécialiste sur les questions de Redevabilité envers les populations affectées (AAP), notamment les mécanismes de plaintes et de retours d'information (CFMs) des bénéficiaires.

**1. Nature de la mission :** Appui à la mise en place de mécanismes de plaintes pour les bénéficiaires du programme MPRRR-SSA au Burkina Faso

**2. Objectifs de la mission :**

a) **Objectif Général :** Faciliter la mise en place de mécanismes de plaintes et de retours d'information (CFMs) adaptés et acceptés par toutes les parties prenantes du programme MPRRSSA.

b) **Objectifs spécifiques :**

– Identifier des mécanismes de plaintes et de retours d'information (CFMs) adaptés et

- acceptés par toutes les parties prenantes ;
- Aider l'équipe du programme à mettre en place ces mécanismes ;
- Aider l'équipe du programme à tester le fonctionnement des mécanismes de plaintes pendant un temps.
- Analyser et présenter les premiers résultats des mécanismes et réadapter si nécessaire.

### **3. Description détaillée des tâches du consultant :**

Sous la supervision générale du Chef de Mission de l'OIM au Burkina Faso, du Programme Manager de l'Unité PXD et sous la supervision directe du Chargé du suivi-évaluation du MPRRSSA, le/la Consultant(e) spécialiste des CFMs sera chargé(e) principalement de :

- Organiser une rencontre de cadrage pour présenter sa démarche méthodologique et recueillir les amendements et les orientations nécessaires pour la mission ;
- Organiser une consultation en interne avec les équipes du programme (individuellement et/ou par groupes) ;
- Organiser une consultation externe avec des partenaires clés de mise en œuvre du programme ;
- Organiser des groupes de discussion avec les bénéficiaires dans les centres de transit et sur le terrain ;
- Elaborer un rapport de consultation, proposant des mécanismes de plaintes clé, adaptés et, ainsi que les modalités d'opérationnalisation.
- Aider à la conception et/ou à la reproduction d'outils de collecte adaptés en fonction des mécanismes retenus (formulaire de déclaration, boîtes à idées, Médias sociaux, plateforme en ligne, centres d'appels, etc.).
- Aider à la reproduction d'outils de communication/sensibilisation sur les mécanismes de plaintes retenus (cartes de visite, flyers, posters, banderoles, autres gadgets, etc.).
- Contribuer au renforcement des capacités du personnel du programme MPRR-SSA sur les procédures (SOP) et les outils de recueil des plaintes (base de données, outils de communication), ainsi qu'à une large compréhension de l'importance des mécanismes de plaintes
- Mettre en place les mécanismes de plaintes adoptés par les parties prenantes à des endroits accessibles, confidentiels et garantissant la confiance ;
- Appuyer les équipes programmes dans la sensibilisation des bénéficiaires, des autorités

locales et des autres parties prenantes sur les mécanismes de plaintes ;

- Collecter pendant un temps donné les plaintes via les canaux mis en place et mettre régulièrement à jour la base de données de gestion de plaintes ;
- En collaboration avec le National M&E and Reporting Officer, faire le suivi des plaintes, contribuer au traitement et à la réponse aux plaintes sensibles de manière objective, avec précision et conformément aux standards de l’OIM.
- Effectuer des visites périodiques sur le terrain pour s'assurer que les mécanismes de plaintes sont en place et que l'appui nécessaire est fourni selon les besoins sur le terrain.
- Produire des rapports mensuels sur le fonctionnement des mécanismes de plaintes.

#### 4. Description des livrables

Livrables	Période indicative
Note Méthodologique présentée et validée par l’OIM lors d’une rencontre de cadrage. Un Compte-rendu de la session de cadrage est produit.	09 mai 2024
Rapport de consultation des parties prenantes, identifiant les mécanismes de plaintes clé, adaptés et consensuels.	07 juin 2024
Rapport de mise en place et de présentation des mécanismes de plaintes à l’équipe (y compris les outils de gestion, les rôles et les responsabilités des acteurs impliqués).	05 juillet 2024
Rapport d’évaluation du fonctionnement des mécanismes, y compris l’analyse et présentation des premières données à l’équipe du programme.	30 juillet 2024

#### 5. Education et expériences

- Être diplômé en sciences sociales, gestion de projet, statistiques sociales (au moins Bac+3) ;

- Avoir au minimum trois (03) ans d'expérience à une fonction similaire ou dans la gestion d'un mécanisme de redevabilité/plaintes dans une ONG internationale, dans une entité gouvernementale ou le dans le secteur privé.
- Avoir une bonne expérience dans la réalisation des entretiens qualitatifs, l'animation des ateliers, réunions et autres sessions d'échanges ;
- Avoir de bonnes qualités de communicateur (trice).

## **6. Compétences :**

Le/la titulaire du poste de Consultant(e) spécialiste pour la mise en place de mécanismes de plaintes et de feedback (CFMs) pour le programme MPRR-SSA doit démontrer les compétences suivantes :

- Trois (3) années d'expérience pratique dans la conduite des enquêtes, notamment les méthodes qualitatives (observation, entretiens individuels, focus group), dans l'analyse et la visualisation des données ;
- Bonne maîtrise des logiciels de communication, de collecte, de traitement, d'analyse des données et de présentation des résultats : Word, Excel, Powerpoint, Outlook, etc.
- Maîtrise professionnelle de la gestion sécurisée des Bases de données.

## **7. Périmètre de la mission**

Le périmètre de la mission est axé sur les points suivants :

- Consultation des parties prenantes (entretiens individuels et/ou des groupes de discussions), y compris en interne et des missions sur le terrain (à Ouagadougou et dans une région clé), pour discuter avec des partenaires et des bénéficiaires,
- Sélection et mise en place de mécanismes de plaintes adaptés ;
- Sensibilisation des parties prenantes ;
- Evaluation du fonctionnement et réadaptation.

## **8. Savoir être :**

- Sens de l'organisation et de la planification ;
- Capacité à prendre des initiatives et orientation vers les résultats ;
- Capacité à travailler de façon autonome ;

- Bonne capacité à évoluer dans un environnement multiculturel ;
- Esprit d'équipe ;
- Sens de la diplomatie ;
- Rigueur et discrétion ;
- Dynamisme, flexibilité et ouverture d'esprit ;
- Capacité de travailler sous pression ;
- Forte intégrité et respect des valeurs de OIM

### **9. Langues requises**

- **Français** : Excellente capacité d'expression orale et écrite (requis) ;
- **Anglais** : Connaissance pratique (souhaitable).

### **10. Connaissances en Informatiques**

- Bonne maîtrise de la collecte, de traitement, d'analyse des données et de présentation des résultats : Word, Excel, Powerpoint, Outlook, etc.

### **Modalités pour postuler :**

Les candidats intéressés sont invités à soumettre leur candidature par e-mail à [burkinavacancies@iom.int](mailto:burkinavacancies@iom.int), au plus tard le 31 mars 2024 en indiquant « **CFA-BF10-03-2024** » en objet.

### **Eléments à fournir :**

Les candidats sont invités à soumettre une proposition technique et financière. Un Comité de cadrage procédera à l'examen et à la validation des propositions. La proposition doit être rédigée en français et refléter la bonne compréhension des présents TdR. La proposition devra comporter les éléments suivants :

#### **a. Une offre technique :**

L'offre technique à proposer par le consultant doit comprendre :

- Une Note Méthodologique comportant une compréhension claire des Termes de Référence (TdRs) de la mission, ainsi que la méthodologie et le plan de travail qui seront utilisés.

- La méthodologie envisagée pour la bonne conduite de la mission ;
- Le CV faisant ressortir les expériences pertinentes en rapport avec la mission ;
- Un descriptif des expériences récentes et significatives dans la réalisation de projets similaires (joindre les attestations de bonne exécution) ;
- L'agenda de travail sur trois mois.

**b. Une offre financière :**

Le consultant proposera une offre financière (en Francs CFA, toutes taxes comprises) indiquant tous les coûts de mise en œuvre.

- Les soumissionnaires seront évalués en fonction de leurs offres techniques et offres financières. L'évaluation des offres techniques et des offres financières est de la responsabilité exclusive de l'OIM. L'évaluation est confidentielle et aucun candidat ne peut en demander connaissance.
- Le travail implique des déplacements dans la ville de Ouagadougou pour des entretiens avec des acteurs de 2 Directions ministérielles, 2 OSC nationales, 5 centres d'accueil de migrants, un focus group avec des migrants en transit. La mission impliquera également un déplacement dans la région du Centre-Est pour des entretiens avec 2 structures techniques étatiques, 2 Municipalités, 2 OSC, un focus group avec des migrants de retour. Ces paramètres doivent être pris en compte dans l'offre financière.

**Seuls les candidats présélectionnés seront contactés.**

**Date Limite de dépôt de candidature : 31 mars 2024.**