

Termes de référence

SOCIO-ORGANISATEUR EN CHARGE DE GOUVERNANCE CITOYENNE **Poste basé aux niveaux des Régions et Districts**

Placé sous la hiérarchie du Responsable des Activités Urgences et Relèvement (RAUR), la mission du SOGC consiste à renforcer la capacité de gestion des plaintes dans le cadre du programme des transferts monétaires.

A. Description spécifique des activités principales :

- Assurer la mise en place du mécanisme de gestion des plaintes et cas spéciaux du programme de financement de contingence mis en œuvre par le FID : réception, traitement et proposition de solution aux problèmes rencontrés, formation des comités, suivi et appui des comités locaux sur la mise en œuvre de la stratégie de gouvernance citoyenne;
- Renforcer la communication à l'endroit des communautés bénéficiaires sur le mécanisme de gestion de plaintes (structure de gestion au niveau local, processus de gestion de plainte, ...);
- Assurer la disponibilité des formulaires et des cahiers de registre de plaintes en quantité suffisante au niveau des sites ;
- Assurer la saisie et les mises à jour des données relatives à la gestion des plaintes dans la base de données ;
- Participer aux activités d'évaluation du programme ;
- Etablir des rapports périodiques sur la gestion des plaintes.

B. Expérience et qualifications minimales requises :

- Etudes et niveau de formation : Maîtrise en Droit ou autres domaines pertinents ;
- Avoir au moins 3 ans d'expérience dans le domaine pertinent au poste ;
- Bonne connaissance de mécanisme de redevabilité sociale ou de gouvernance citoyenne ;
- Bonne capacité rédactionnelle : maîtrise de la langue Française et Malagasy, capacité d'analyse et sens de l'organisation ;
- Excellentes qualités de communication et relations externes ;
- Être prêt à travailler à des heures flexibles ;
- Avoir l'esprit d'équipe et être apte à travailler de manière indépendante ;
- Maîtrise des logiciels Excel et Word ;
- Expérience similaire dans un projet de développement est un atout.

C. Durée prévisionnelle du contrat : 12 MOIS