**------------------**

**AVIS A MANIFESTATION D’INTERET POUR LE**

**RECRUTEMENT DES PROFILS COMPLEMENTAIRES POUR L’OPERATIONALISATION**

**DE L’AGENCE TOGO DIGITAL**

**(SERVICES DE CONSULTANT - QUALIFICATION DE CONSULTANT)**

**OU**

**(SERVICES D’EMPLOYE - QUALIFICATION D’EMPLOYE)**

**-----**

Financement : Budget de l’Etat

AMI N° 03/2024/MENTD/ATD **du 08 août 2024**

1. La République Togolaise s’est résolument engagée dans un processus de modernisation de son économie avec pour ambition de faire du Togo un hub d’affaires et d’innovation d’ici 2025.

Cette vision s’est matérialisée par l’adoption d’une feuille de route gouvernementale de quarante-deux (42) projets et réformes prioritaires (dont les trois quarts ont une composante numérique) et d’une stratégie pour la transformation digitale du Togo à l’horizon 2025 « Stratégie Togo Digital 2025 » qui intègrent dans un ensemble cohérent tous les projets de digitalisation du pays.

Les trois (03) principaux objectifs de cette stratégie sont : (i) d’inclure tous les citoyens dans la société et l’économie, (ii) de digitaliser les services publics et sociaux et (iii) d’accélérer la transformation de l’économie et faire du Togo un hub digital.

Le projet P25 de la feuille de route gouvernementale relatif à la digitalisation des démarches administratives vise à avoir d’ici 2025, 100% des démarches administratives décrites et les formulaires associés remplissables en ligne, ainsi qu’une vingtaine de parcours prioritaires entièrement dématérialisés.

C’est dans ce contexte que l’Agence Togo Digital (ATD) a été créée par Décret n°2021-102/PR en date du 29 septembre 2021. L’ATD est notamment chargée :

* D’identifier les moyens et services existants des administrations en matière du numérique ;
* De veiller à la cohérence, la compatibilité et l’interopérabilité des moyens, techniques, équipements, logiciels et applications numériques des administrations ;
* D’assurer la rationalisation des dépenses de l’État en matière de numérique en harmonisant les choix technologiques, notamment à travers l’adoption de recommandations techniques dans le choix des équipements et logiciels ou encore en coordonnant les efforts pour la dématérialisation des services publics et sociaux à travers la mise à disposition des administrations des moyens communs, à cet effet.

Dans le cadre de son processus d’opérationnalisation, l’ATD veut pourvoir à quatre (04) postes suivant les profils ci-après :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **CODE** | **TITRE DU POSTE** | **Nombre de poste** |
| 1 | P-SDS | Spécialiste en Développement Social (H/F) | 1 |
| 2 | P-AGPR | Assistant en Gestion des Plaintes et Réclamation | 1 |
| 3 | P-CHF | Chauffeurs | 2 |

1. Les services/Missions attendus des différents postes sont les suivants :

Les fiches de poste sont disponibles sur les sites suivants :

 [**https://digital.gouv.tg/**](https://digital.gouv.tg/)

[**https://numerique.gouv.tg/**](https://numerique.gouv.tg/)

1. Les candidats devront justifier du niveau de formation et des expériences conformément aux fiches de poste.
2. L’Agence Togo Digital, invite les candidats à manifester leur intérêt à occuper les postes ou à fournir les services décrits dans les fiches de poste.

Les candidats intéressés doivent fournir les informations démontrant qu’ils disposent des qualifications requises et d’expériences pertinentes pour occuper les postes ou exécuter ces services.

En plus des exigences mentionnées ci-dessus, ils doivent fournir les documents suivants :

* Une lettre de motivation portant en son objet la référence du poste indiqué dans le tableau ci-dessus
* Un CV détaillé

Les candidats retenus devront à la fin du processus fournir des documents complémentaires dont la liste leur sera communiquée.

Les critères de sélection sont les suivants :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **Critères** | **Points** |
| 1 | Diplôme minimum requis  | 05 points |
| 2 | Nombre d’année d’expérience globale  | 20 points |
| 3 | Expérience générale du candidat en conformité avec le poste  | 30 points |
| 4 | Expérience spécifique du candidat en conformité avec le poste  | 40 points |
| 5 | Langue étrangères (notation en décroissance à partir du niveau expert requis de 2,5 points). 3 niveaux sont à prendre en compte : Expert :05, intermédiaire : 2,5, débutant :0. | 5 points |

**NB : Le score minimum requis pour être qualifié est de 70 points**

1. La méthode de sélection des Consultants individuels conformément à l’article 70 du décret N°2022-080/PR portant code des marchés publics sera appliquée.
2. La procédure de sélection sera conduite en trois étapes : une première étape relative à la sélection technique des candidatures répondant aux profils de poste, une seconde étape relative à l’entretien avec un jury et une dernière étape relative à la négociation de contrat
3. Les informations complémentaires relatives à la mission peuvent être obtenues en faisant une demande par e-mail à l’adresse emploi.atd@digital.gouv.tg.
4. Les soumissions se feront uniquement en ligne via l’adresse suivante : emploi.atd@digital.gouv.tg. dans les conditions ci-après :
* Le dossier de candidature sera soumis en seul fichier Pdf et portera le nom suivant « code – NOM et Prénoms ». A titre d’exemple et pour le premier poste on aura **« P-SDS - AMAH Kwatcha** »
* L’objet du mail sera indiqué comme suit : « candidature au poste de - code – NOM et Prénoms ». A titre d’exemple et pour le premier poste on aura « candidature au poste de **P-SDS - AMAH Kwatcha** »
1. La clôture des candidatures est fixée au **26 août 2024 à 17heures 30 minutes**.

**Messanvi ETIM**



**Fiche de Poste : Spécialiste en Développement Social (H/F)**

Le/la Spécialiste en Développement Social est chargé.e de :

1. la prise en compte des aspects sociaux durant tout le cycle du projet en vue de la satisfaction des dispositions légales et réglementaires au plan national mais aussi des exigences de la Banque mondiale ;
2. du respect des engagements du projet sur le plan des sauvegardes environnementales et sociales comme détaillées dans le plan d’engagement environnemental et social (PEES), le plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP), et les procédures de gestion de la main d’œuvre (PGMO) ;
3. de la réalisation de toutes les actions de promotion sur la sauvegarde sociale et de formation sur le mécanisme de gestion des plaintes, l’engagement citoyen et de groupes représentant les personnes vulnérables et le genre ;
4. de la supervision du dispositif de gestion des plaintes du projet.

**ENTITE EXPRIMANT LE BESOIN :**

* L’Agence Togo Digital – ATD

**MISSIONS & RESPONSABILITES :**

* Assurer l’appropriation des documents de gestion sociale du projet y compris les aspects genres (PEES, PMPP, et PGMO, évaluations environnementales et sociales) ;
* Coordonner les actions du projet pour éviter les risques et impacts sociaux notamment :

a) l’exclusion potentielle des groupes vulnérables ou défavorisés dans l'accès à l’identifiant unique (NIU) et aux services connexes, augmentant ainsi leur marginalisation ; et

b) la violation potentielle de la confidentialité des données ou mauvaise utilisation des données ;

* Veiller à la prise en compte de l’aspect genre dans la mise en œuvre du projet, notamment pour assurer l’accès à l’enregistrement des femmes, leur accès aux services de base à travers les justificatifs de NIU, et la mitigation du risque de la violence basée sur le genre (VBG) dans les activités du projet ;
* Assurer la coordination et le suivi de la mise en œuvre des mesures prévues dans les documents de sauvegardes sociales ;
* Assurer l’intégration des aspects de sauvegarde sociale y compris l’aspect genre dans les activités du projet ;
* Assurer le renforcement des capacités du personnel du projet et des autres acteurs impliqués dans la mise en œuvre du projet sur la prise en compte des sauvegardes sociales ;
* Contribuer à l’élaboration des plans de travail et de budget annuels en définissant les besoins en études, formations et toute autre activité en matière de sauvegardes sociales et veiller à leur réalisation ;
* Être le point de contact du grand public pour le mécanisme de gestion des plaines, assurer un traitement efficace des plaintes, suivre la résolution des plaintes par les acteurs concernés, et en faire le rapport au coordonnateur ;
* Produire les rapports périodiques de suivi environnemental et social de l’exécution des activités du projet et assurer la traçabilité des activités de sauvegardes sociales ;
* Contribuer à toute autre activité relative aux aspects de sauvegardes sociales.

**QUALIFICATIONS ET COMPETENCES REQUISES :**

* Être titulaire d’un diplôme de Bac+5 en Sciences sociales notamment en ingénierie sociale, socio-anthropologie ou équivalent ;
* Disposer de dix (10) ans d’expériences générales et au moins cinq (5) ans dans le domaine recherché.
* Avoir une bonne connaissance :
* i) de la réglementation nationale et des politiques de confidentialité des données personnelles ; et
* ii) de sauvegardes sociales de la Banque mondiale. La connaissance du cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale, confirmé par une attestation de formation ou des expériences spécifiques serait un atout.
* Avoir une expérience avérée en matière de sauvegardes sociales dans le cadre de projets de développement notamment sur financement de la Banque mondiale, au cours des cinq (5) dernières années. Une expérience dans la gestion des griefs est un atout ;
* Avoir une expérience avérée en matière de mobilisation sociale et inclusion des groupes vulnérables ;
* Disposer des connaissances en matière de gestion de projets de développement : mise en œuvre et gestion opérationnelle des projets, planification et reporting, et Ingénierie de formation ;
* Avoir d’excellentes aptitudes linguistiques en français parlé et écrit. Une bonne maîtrise de l’anglais est un atout ;
* Avoir de bonnes aptitudes de communication.

**ÉTHIQUE ET LEADERSHIP :**

* Avoir une bonne capacité d’écoute et d’analyse ;
* Être autonome et avoir le sens des responsabilités ;
* Être méthodique, organisé et rigoureux ;
* Être dynamique, avec un bon esprit d’initiative ;
* Pouvoir interagir avec une grande variété de partenaires et avec différents groupes d’acteurs ;
* Avoir de bonnes connaissances en informatique ainsi que la capacité à utiliser les nouvelles technologies de l'information ;
* Être apte à traiter un grand volume de travail sous pression ;
* Être intègre et de bonne moralité.

**CARACTERISTIQUES DU POSTE :**

Localisation du poste

* Lomé (TOGO)

Durée du contrat :

* Une année renouvelable

Salaire :

* Compétitive ; Salaire fixe et variable à définir selon le profil retenu (fonction des compétences, du niveau de formation et du niveau d’expérience)

Moyens logistiques de travail :

* Un bureau
* Un ordinateur

*Les candidatures seront examinées à travers un processus de recrutement équitable, sans aucune forme de discrimination fondée sur le genre, l'âge, le handicap ou toute autre caractéristique sociale*



**Fiche de Poste : Assistant en Gestion des Plaintes et Réclamation. (H/F)**

L'Assistant en Gestion des Plaintes et Réclamation aura pour mission sous la responsabilité du spécialiste en développement social, à mettre en œuvre le plan ou mécanisme de gestion des requêtes et des plaintes de manière générale sous la supervision du spécialiste en développement social.

**ENTITE EXPRIMANT LE BESOIN :**

* L’Agence Togo Digital – ATD

**MISSIONS & RESPONSABILITES :**

* Proposer un plan de renforcement des capacités de l’équipe chargée du traitement de gestion des plaintes et réclamations.
* Concevoir et mettre en œuvre un système d’Informations, de communication et de sensibilisation qui est axé sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes du projet auprès des bénéficiaires
* Concevoir et mettre en place un mécanisme de réponse aux plaintes de bénéficiaires et d’utilisation des résultats de la gestion des plaintes en outil de planification opérationnelle pour améliorer les effets et impacts du projet.
* Mettre en place des Comités de Médiation et des Commission de Recours.
* Élaborer un mode opératoire, un guide méthodologique et/ou un manuel illustré de traitement et de gestion des plaintes inspiré des bonnes pratiques des bailleurs.
* Proposer une stratégie et des indicateurs de suivi et évaluation des normes politiques de mécanismes de traitement et gestion des plaintes.
* Intégrer la dimension sociale, environnementale et inclusive dans les différentes phases de gestion et des traitements des plaintes.
* Proposer un mode opératoire (démarches et mécanismes de gestion et de traitement des plaintes).
* Favoriser le recours aux procédés non-judiciaires pour les questions liées au projet ;
* Informer les personnes et les groupes affectés ou autres parties prenantes de leurs droits de communiquer leurs préoccupations aux représentants du projet ;
* Encourager la libre expression des requêtes, griefs, des réclamations, des problèmes et des préoccupations se rapportant au projet par les communautés et les personnes affectées ;
* Mettre à la disposition des individus et des communautés un dispositif accessible et culturellement acceptable pour leur permettre d'exprimer leurs préoccupations de manière transparente ;
* Traiter de manière efficace, juste, impartiale et transparente les requêtes et plaintes des personnes affectées par le projet ;
* Contribuer à instaurer et à améliorer sur la durée une relation de confiance et de respect mutuel avec les parties prenantes.
* Participer à la planification des activités en lien avec le mécanisme de gestion des requêtes et des plaintes dans le cadre du Programme WURI ;
* Rédiger des rapports périodiques (mensuels ou si besoin) relatifs aux activités de traitement des plaintes et réclamations du Programme ;
* Contribuer à l’élaboration des plans de travail et de budget annuels en définissant les besoins en matière de gestion des plaintes et réclamations et veiller à leur réalisation ;
* Analyser les données liées à la gestion des plaintes et réclamations en vue de proposer des mesures correctives à la satisfaction des plaignants ;
* Veiller à la traçabilité de la mise en œuvre des mesures sociales dans la gestion et traitements des plaintes dans les rapports d’exécution du projet ;
* Assurer que les plans de communication du projet reflètent les priorités du mécanisme de gestion des plaintes et réclamations
* Assurer l’archivage des preuves de traitement, de gestions et de règlement des plaintes ;
* Contribuer efficacement à la gestion des risques liés au traitement et règlement des plaintes
* Contribuer à toute autre activités jugées nécessaires au projet et relevant de sa compétence.

**QUALIFICATIONS ET COMPETENCES :**

* Etre titulaire d’un diplôme supérieur BAC+3 en droit, sciences sociales et humaines, développement communautaire, gestion relation clientèle ou tout autres domaines pertinents ;
* Démontrer des expériences en matière de consultations / négociations communautaires, ou de règlement des conflits ou différends ;
* Des formations complémentaires en matière de développement social, en traitement des données, ou en traitement des plaintes et requêtes sont des atouts.
* Avoir une expérience pertinente d’au moins trois (03) ans, dans la gestion d’équipes dans un centre d’appels ou dans un mécanisme de gestion des réclamations et plaintes et de traitement de requêtes ;
* Une expérience de service clients dans une grande entreprise pourrait être considéré comme équivalente ;
* Avoir une expérience des consultations avec les parties prenantes, des relations communautaires ;
* Avoir une expérience des consultations avec les parties prenantes des projets communautaires serait utile ;
* Avoir une connaissance du cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale notamment la familiarité avec la Norme Environnementale et Sociale 10 du CES, serait un atout ;
* Justifier d’une connaissance des dispositions nationales en matière de gestion des griefs ;
* Avoir une connaissance de l’environnement socio-culturel du projet serait un atout.
* Avoir une compétence prouvée dans le domaine des analyses qualitatives et quantitatives des données
* Avoir une bonne maîtrise de outils informatiques notamment des logiciels courants (Word, Excel, Power Point) ;
* La maîtrise d’au moins une langue nationale togolaise est un plus.

**ÉTHIQUE ET LEADERSHIP :**

* Être proactif, autonome et avoir le sens des responsabilités ;
* Être méthodique, organisé et rigoureux ;
* Être dynamique, avec un bon esprit d’initiative et de créativité ;
* Avoir une bonne capacité d’adaptation et un bon esprit d’équipe ;
* Être apte à traiter un grand volume de travail sous pression ;
* Être intègre et de bonne moralité.
* Avoir de bonnes capacités rédactionnelles

**ÉVALUATION DES PERFORMANCES :**

L’assistant(e) sera évalué(e) tous les ans sur la base d’un contrat de performance basé sur des résultats fixés au préalable

**CARACTERISTIQUES DU POSTE**

Localisation du poste

* Lomé (TOGO)

Durée du contrat :

Contrat à durée déterminée de deux (2) ans

Période d’essai de 6 (six) mois

Salaire :

* Compétitive ; Salaire fixe et variable à définir selon le profil retenu (fonction des compétences, du niveau de formation et du niveau d’expérience)

Moyens logistiques de travail :

* Un bureau
* Un ordinateur

*Les candidatures seront examinées à travers un processus de recrutement équitable, sans aucune forme de discrimination fondée sur le genre, l'âge, le handicap ou toute autre caractéristique sociale*



**Fiche de Poste : Chauffeurs. (H/F)**

Le chauffeur aura pour mission sous la responsabilité du Responsable Administratif et Financier d’apporter un appui à l’Agence Togo Digital en ce qui concerne les déplacements du personnel et éventuellement des partenaires, ainsi que le transport des équipements et du courrier.

**ENTITE EXPRIMANT LE BESOIN :**

* L’Agence Togo Digital – ATD

**MISSIONS & RESPONSABILITES :**

* Conduire le véhicule de l’agence pour transporter les membres du personnel, et éventuellement des partenaires, tant pour les courses en ville ou pour des missions à l’intérieur du pays (courses et missions convenablement autorisées).
* Assurer la collecte et la distribution du courrier ;
* Tenir le registre de bord où sont consignés le kilométrage quotidien, les volumes de carburant servis, la consommation au 100km, les dates de vidanges et de toutes maintenances préventives et curatives exécutées, etc. ;
* Assurer le suivi du fonctionnement général du véhicule de l’Agence à travers la programmation de la maintenance préventive et le suivi de la maintenance curative ;
* Assurer l’entretien quotidien du véhicule suivant la check-list de maintenance (les liquides, pneumatiques…) élaborée à cet effet et veiller à la propreté et à la sécurité du véhicule ;
* Signaler préalablement les éventuelles pannes du véhicule ;
* Assurer le suivi des documents.

**LES RÉSULTATS ATTENDUS**

* Assiduité, disponibilité et ponctualité dans la réalisation de son travail,
* Respect du calendrier d’utilisation de véhicule imparti et d’organisation interne,
* Conduite sécurisée des passagers et des matériels transportés,
* Bon état fonctionnel du véhicule,
* Régularité administrative des papiers du véhicule (assurance, visite technique, etc.),
* Tenue du carnet de bord du véhicule à jour et bien rempli,
* Bonne réalisation des courses confiées dans les délais demandés.

**QUALIFICATIONS ET COMPETENCES :**

* Avoir un permis de conduire en cours de validité de catégories B ;
* Être titulaire au moins du Brevet d’Etudes Secondaires ;
* Être en bonne santé générale sans handicap physique pouvant constituer un obstacle pour le poste ;
* Capacité de suivre des instructions écrites et de faire des rapports écrits en français ;
* Avoir une bonne maîtrise de la conduite des véhicules dans la catégorie de véhicule léger et spécifiquement les véhicules 4X4 et automatique ;
* Avoir au moins cinq (05) ans d’expérience professionnelle dans un poste similaire ;
* Avoir une bonne acuité visuelle ;
* La connaissance de l’intérieur du pays et de l’anglais serait un atout ;
* Être courtois, ponctuel et avoir le sens de la responsabilité.

**HABILETES REQUISES POUR LE POSTE :**

* Être d’une grande disponibilité ;
* Capacité de travail en équipe ;
* Être respectueux et courtois ;
* Savoir gérer le stress, analyser et résoudre les problèmes ;
* Avoir un haut degré d’initiative, de probité et de motivation personnelle ;
* Avoir un sens élevé de l'organisation et du respect des calendriers ;
* Aptitude à conduire sur de longs trajets sans risque.

**CARACTERISTIQUES DU POSTE**

Les contraintes du travail :

* Nécessité d’interagir avec des interlocuteurs de divers d’horizons
* Diversité des thèmes abordés
* Confidentialité ;
* Rigueur de travail exigée ; et
* Délais d’exécution relativement courts

Localisation du poste

* Lomé (TOGO)

Durée du contrat :

* Contrat de prestation de service : période de 6 mois renouvelable (ce contrat est susceptible d’être muté en contrat de travail à durée déterminée ou indéterminée en fonction de l’évolution de l’activité

Salaire :

* Compétitive, Salaire fixe et variable à définir selon le profil retenu (fonction des compétences, du niveau de formation et du niveau d’expérience)

*Les candidatures seront examinées à travers un processus de recrutement équitable, sans aucune forme de discrimination fondée sur le genre, l'âge, le handicap ou toute autre caractéristique sociale*