RECHERCHE
UN(E)(1)
ASSISTANT(E) REDEVABILITE

Poste	**Assistant(e) Redevabilité**
Responsable Direct	Chargé Redevabilité
Lieu, jours et horaire de travail	Saint-Marc - Du lundi au samedi - 8 heures / 17 heures
Référence de Poste	Réf: ASSISTRED_Saint-Marc-202610

Acted dans le monde

Acted est une organisation non-gouvernementale fondée en 1993 dont le siège est à Paris. Indépendante, privée et à but non lucratif, Acted œuvre dans le respect d'une impartialité politique et religieuse stricte, selon les principes de non-discrimination et de transparence.

Au cours de l'année 2019, Acted était présente sur quatre continents et son équipe intervenait dans 37 pays auprès d'environ 20,7 millions de personnes, en répondant aux situations d'urgence, en soutenant des projets de réhabilitation et en accompagnant les dynamiques de développement.

En s'appuyant sur son expérience passée, Acted œuvre pour la construction d'un monde Zéro Exclusion, Zéro Carbone, Zéro Pauvreté. Cette vision 3 Zéro cible l'atteinte des objectifs de développement durable ainsi que la préservation du futur de notre planète et de l'humanité.

Zéro exclusion : parce que la vulnérabilité des populations marginalisées peut être réduite par la promotion d'institutions, de mécanismes de gouvernance, de politiques et d'actions inclusives.

Zéro carbone : parce que nous voulons transmettre aux générations futures une économie qui respecte les équilibres environnementaux, un modèle de développement écologiquement viable et une gouvernance globale des biens communs.

Zéro pauvreté : parce que la pauvreté et un intolérable gâchis de talent mais qu'elle n'est pas une fatalité, pas plus que sa transmission de génération en génération.

ACTED en Haiti

Présente en Haïti depuis 2004, Acted se mobilise pour répondre aux urgences et soutenir le relèvement des populations dans le besoin, notamment dans les domaines de l'eau, l'hygiène et l'assainissement, de la sécurité alimentaire et de la reconstruction, tout en continuant à s'investir pour un développement plus durable avec des projets axés sur le développement économique, notamment dans le secteur agricole. En 2021, plus de 100 personnes travaillent pour Acted dans 4 départements du pays. Les projets d'Acted en Haïti incluent des interventions qui combinent la réduction des risques et des désastres à travers des activités de prévention et de préparations, la réponse d'urgence ainsi que la réhabilitation et le relèvement précoce. La résilience des populations est au cœur de notre approche afin de contribuer à une réduction durable de la vulnérabilité grâce aux capacités d'absorption, d'adaptation et de transformation renforcées des populations, du gouvernement et des autres acteurs. Pour Acted, une gouvernance efficace contribue à pourvoir aux besoins humains les plus basiques, en reconnaissant la valeur humaine et le droit au bien-être, à l'accès équitable aux opportunités, aux droits et à la justice. Au fil de ses interventions en Haiti, Acted a noué des partenariats solides avec les groupes de citoyens, les organisations de la société civile, le secteur privé ainsi que les autorités et administrations Haïtiennes. Notre ambition est de travailler collectivement afin de coconstruire des solutions pérennes et contribuer au développement endogène dans le pays.

Les actions de développement d'Acted en Haïti prennent le relais afin de renforcer à plus long terme les moyens d'existence des populations les plus défavorisées, à travers la mise en place d'activités génératrices de revenus et l'appui au secteur agricole.Acted agit en effet sur le développement et la structuration de filières agricoles et la formation des agriculteurs en tenant compte des problématiques liées au changement climatique, contribuant ainsi à promouvoir une agriculture durable, adaptée au contexte climatique du pays.

- Acted applique une politique de tolérance zéro envers l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels (SEAH) et s'efforce de recruter des employés partageant ses valeurs.

-Tous les candidats feront l'objet d'une vérification préalable à l'emploi, incluant des références satisfaisantes, un filtrage et des vérifications juridiques conformément aux exigences légales.

- Tous les candidats à qui un poste sera proposé devront signer et respecter le Code de Conduite d'Acted ainsi que les politiques associées dans le cadre de leur contrat de travail. Tous les membres du personnel sont tenus de se conformer aux normes de comportement décrites dans ces documents.

- Les managers auront une responsabilité particulière dans la création d'un environnement de travail sûr.

- Tout manquement pourra entraîner des sanctions disciplinaires sévères.

Acted s'engage à promouvoir l'égalité des chances et l'équilibre entre les genres au sein de ses équipes, à tous les niveaux de responsabilité. À ce titre, les candidatures féminines sont particulièrement encouragées.

OBJECTIFS

Mettre en place et assurer le fonctionnement efficace du **Mécanisme de Retour d'information d'Acted (MRA)**, renforcer la confiance des bénéficiaires, identifier les domaines de notre travail qui doivent être améliorés et s'assurer qu'Acted tire des leçons du retour d'information fourni par ce processus.

FONCTIONS ET RESPONSABILITES

1. Mécanisme de Retour d'information d'Acted (MRA)

a. Mise en place et promotion du MRA

a) Recevoir les plaintes à travers l'assistance téléphonique (8228), par écrit et en personne ;
b) Acheminer les plaintes urgentes et/ou sensibles vers le chargé de redevabilité avec l'attention immédiate qu'elles nécessitent, et s'assurer de leur résolution rapide ;
c) Répondre aux plaintes de manière objective, avec précision et conformément aux directives d'Acted.
d) Sensibiliser les bénéficiaires sur le MRA, ainsi que les autorités locales et les parties prenantes dans les zones de mise en œuvre des projets d'Acted, au cours de visites sur le terrain, d'enquête MEAL ;
e) Tenir des registres des activités de sensibilisation et des activités de promotion du MRA (y compris le nombre approximatif de participants) et les soumettre au Chargé de Redevabilité.
f) Aider à développer des matériaux/outils de MRA dans un langage qui peut être largement compris (y compris par les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation) ;
g) Maintenir des dossiers confidentiels et détaillés de toutes les plaintes dans la base de données en ligne COMPFU et d'autres copies papiers/classeurs électroniques dans le système, le cas échéant ;
h) Partager à chaque fin de semaine toutes les plaintes remontées au Chargé de redevabilité pour les suivis.
i) Former les équipes d'Acted sur le terrain (opérations, projet, etc.)

b. Mise en œuvre du MRA

a) Conserver une documentation cohérente, confidentielle et détaillée de toutes les plaintes dans le COMPFU (et autres systèmes de classement électroniques et sur papier, le cas échéant) ;
b) S'assurer que le COMPFU est protégé par un mot de passe en tout temps et en tout lieu, que la confidentialité des données relatives aux plaintes est respectée et que ces informations ne sont partagées qu'avec les personnes autorisées, conformément aux procédures d'Acted ;
c) Aider dans l'analyse des tendances des plaintes et partager régulièrement les résultats avec le Chargé de Redevabilité, afin d'identifier et de discuter des leçons à tirer et d'aider Acted à améliorer ses programmes ;
d) Le cas échéant, et en collaboration avec le supérieur hiérarchique, organiser des réunions avec les collègues concernés (coordonnateurs de zone, responsable de projet, etc.) pour présenter l'état du mécanisme de Retours d'informations d'Acted, et discuter de l'intégration des enseignements tirés dans la programmation d'Acted ;

e) Produire un compte-rendu pour chaque visite de terrain et l'envoyer au Chargé de redevabilité, en suivant le modèle standard d'Acted ;
f) Fournir des mises à jour régulières et opportunes sur les progrès et les défis au Chargé de Redevabilité ;
g) Répondre aux plaintes de manière objective, précise et conforme aux directives d'Acted, en utilisant les informations fournies par les Responsables de projet, les Enumérateurs/Moniteurs MEAL, les Coordinateurs de zone, les Coordinateurs techniques, les documents de projet, les documents et procédures FLAT, etc. ;

2. Autres

a) Assister les équipes de MEAL dans d'autres activités, selon les demandes du superviseur immédiat ;
b) Effectuer toute autre activité connexe confiée par le superviseur immédiat.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

- Mécanisme de résolution des plaintes fonctionnel et efficace en place dans tous les domaines de mise en œuvre
- # de moyens de communication accessibles, pertinents et appropriés pour formuler les plaintes/retours mis à disposition par zone géographique d'intervention d'Acted
- % de plaintes clôturées dans les 15 jours ouvrables au cours des 6 derniers mois
- % des bénéficiaires ayant connaissance du MRA
- % des bénéficiaires étant satisfaits du traitement de leurs retours/plaintes
- # des bénéficiaires qui ont participé dans une sensibilisation de MRA
- # de mois où la base de données COMPFU est mise à jour avant le 15 du mois avec tous les retours/plaintes recueillis pendant le mois précèdent
- # de visite de terrain organisée sur les sites d'intervention d'Acted durant les six derniers mois.
- Pourcentage de compte-rendu soumis à temps

Les candidats (es) intéressés (es) sont priés (es) de déposer un dossier complet du 02/10/2026 au 16/10/2026 inclus de 8hAM à 17h 00PM, par courriel à l'adresse suivante : en indiquant comme objet Réf : ASSISTRED_Saint-Marc-202610**.**

centre.jobs@acted.org

Le dossier de candidatures doit être composé de :

- CV
- Lettre de motivation
- Copie diplômes
- Copie de carte d'identité
- Éventuelles références

Les candidatures locales sont fortement encouragées

Les dossiers incomplets ou ne répondant pas au profil recherché ne seront pas traités.

Les Candidats sélectionnés seront contactés par téléphone à venir passer un test.

Les candidatures féminines sont vivement encouragées.