

## **AVIS DE RECRUTEMENT**

### **Officier(ère) CARM (Redevabilité et Système d'Information)**

**Emplacement / Lieu :** Port-au-Prince

**Statut du Poste :** Temps-plein, Non-exempté, Régulier

**Durée du contrat :** Indéterminée (selon disponibilité de fonds du bailleur)

#### **A Propos de Mercy Corps**

Mercy Corps est une organisation mondiale de premier plan motivée par la conviction qu'un monde meilleur est possible. En cas de catastrophe, dans des conditions difficiles, dans plus de 40 pays à travers le monde, nous nous associons pour mettre en œuvre des solutions audacieuses - aider les gens à triompher de l'adversité et à bâtir des communautés plus fortes de l'intérieur. Mercy Corps aide les communautés à développer leurs propres idées pour résoudre les problèmes les plus difficiles d'Haïti en utilisant des approches innovantes pour offrir aux Haïtiens de nouvelles opportunités sociales et économiques et rendre leur pays plus sûr, productif et juste. Présent en Haïti depuis janvier 2010, Mercy Corps Haïti (MCH) a des bureaux à Port-au-Prince, Miragoâne et Jérémie. Avec plus de 80 employés, MCH des programmes de réduction de la violence, d'inclusion financière, d'agriculture et de gestion des ressources naturelles ; et réponse humanitaire et réduction / préparation aux risques de catastrophe. Mercy Corps (MC) adopte une approche progressive du développement qui conduit les communautés et les entrepreneurs de l'aide aux moyens d'existence durables à la résilience. Dans le cadre des activités de son programme en Haïti, Mercy Corps recherche un/e Officier (ère) CARM (**Community Accountability Reporting Mechanism** ou Redevabilité et Système d'Information).

#### **SOMMAIRE DU POSTE :**

L'Officier(ère) en Redevabilité et Système d'information (CARM), sous la supervision de l'Officier Senior CARM, est un personnel clé de Mercy Corps et est chargé du traitement de la collecte, de la gestion et de la réponse à tous les cas de retour d'information au jour le jour du projet, y compris pour les activités directement mises en œuvre et pour les activités mises en œuvre avec ou par l'intermédiaire de partenaires. Il/Elle s'assurera de répondre directement à toutes les préoccupations et plaintes soulevées par les participants au programme et les membres de la communauté par l'entremise d'un système de CARM sûr, accessible, transparent et confidentiel. Il/Elle aidera l'Officier Senior CARM à s'assurer que les procédures appropriées de gestion et de réponse à tous les commentaires sont suivies par tous les membres de l'équipe et les partenaires de Mercy Corps, ainsi qu'à aider celui-ci à examiner les rapports de rétroaction des partenaires et à fournir des recommandations aux programmes pour des améliorations de la mise en œuvre et un apprentissage global. Il/Elle participe au processus participatif de sélection et d'identification des bénéficiaires dans les sites cibles, l'évaluation des besoins d'assistance et le suivi des assistances prévues par le projet à l'endroit des bénéficiaires.

Ce poste requiert d'excellentes connaissances et compétences dans la mise en œuvre des activités des projets dans des situations d'urgence et dans des environnements hostiles.

## **RESPONSABILITÉS ESSENTIELLES**

### ***Responsabilités générales***

- S'assurer que le projet dispose d'au moins trois canaux de rétroaction actifs et adaptés au contexte, est informés des préférences de la communauté tout en suivant les procédures appropriées.
- Recueillir tous les commentaires reçus par l'intermédiaire des différents canaux de rétroaction disponibles, tels que le numéro de la ligne d'assistance, le service d'assistance et les boîtes à suggestions dans tous les sites d'intervention, et s'assurer de la documentation de tous les commentaires dans la base de données du CARM.
- Assurer que tous les commentaires sont enregistrés et notés en fonction du système de notation standard de Mercy Corps et que les mesures appropriées sont prises en fonction de la note de rétroaction.
- Communiquer avec les informateurs qui ont fourni des commentaires non anonymes pour obtenir des informations supplémentaires – uniquement lorsque cela est nécessaire – (lieu, nom, détails du cas...) afin de résoudre leurs commentaires de manière plus appropriée.
- Assurer la clôture de tous les cas de rétroaction en effectuant un suivi étroit avec les membres de l'équipe concernés.
- Gérer tous les commentaires reçus dans une base de données CARM sécurisée et confidentielle au niveau national et limiter l'accès aux seuls membres désignés de l'équipe Mercy Corps.
- Assister l'Officier Senior CARM dans l'analyse des tendances et la préparation de rapports mensuels et bimensuels.
- Communiquer avec les informateurs qui ont fourni des commentaires non anonymes pour les informer de la résolution des cas et recueillir des données sur la satisfaction globale ; veiller à ce que cela soit documenté dans la base de données du CARM au niveau national.
- Soutenir l'Officier Senior CARM dans les tâches liées à l'engagement communautaire, à la sensibilisation et à la distribution du matériel d'EIC dans tous les sites d'intervention.
- Travailler en étroite collaboration avec les collègues du département MEL afin d'intégrer les questions liées au CARM dans tous les outils de la GCRE et de veiller à ce que les indicateurs de la CARM soient intégrés à chaque plan du MEL pour tous les programmes.
- Assurer la maintenance et l'organisation de la base de données du CARM au niveau national en coordination avec l'Officier Senior CARM.
- Se conformer aux normes mondiales de protection des données et de la vie privée, par exemple en recevant de manière confidentielle, en assurant le suivi et en rendant compte des commentaires reçus dans la base de données du CARM
- Représenter Mercy Corps auprès des bénéficiaires et des autorités locales ainsi que les services techniques nationaux partenaires ;
- Participer et faciliter le processus de ciblage des bénéficiaires en s'assurant du respect des critères de sélection et du remplissage correcte des fiches d'identifications des bénéficiaires ;
- Participer dans le processus d'évaluation des besoins des bénéficiaires ;

- Suivre les activités du projet afin de faciliter la communication, la formation des bénéficiaires, l'organisation et la planification de tout le processus sous le lead de son superviseur ;
- Rappporter les problèmes et contraintes rencontrés par les bénéficiaires et suggérer les améliorations possibles ;
- Entretenir une relation de communication et de partage des informations techniques avec les autres équipes du projet ;
- Soumettre régulièrement les rapports hebdomadaires et mensuels afin d'assurer une gestion efficace des activités CARM du projet.
- Favoriser un environnement de travail collaboratif, positif et inclusif,
- Rappporter systématiquement tout incident ou difficulté rencontrée sur le terrain, y compris les réclamations des participants, les tensions ou défis avec les autorités locales, ainsi que toute menace potentielle à la sécurité du personnel et des bénéficiaires.
- Adopter en tout temps un comportement professionnel et personnel exemplaire, reflétant positivement l'image de Mercy Corps et préservant l'intégrité de sa mission humanitaire en Haïti.
- Exécuter toute autre tâche confiée par le superviseur, conformément aux besoins du projet.

### **Responsabilité envers les bénéficiaires**

- Les membres de l'équipe du Mercy Corps sont censés soutenir tous les efforts de responsabilisation, en particulier à nos participantes et aux normes internationales guidant le travail international de secours et de développement, tout en engageant activement les communautés bénéficiaires en tant que partenaires égaux dans la conception, le suivi et l'évaluation de nos projets sur le terrain.
- Les membres de l'équipe doivent se comporter de manière professionnelle et respecter les lois, les coutumes et les politiques, les procédures et les valeurs de MC à tout moment et dans tous les lieux du pays.

### **Autres taches**

- Participer au suivi des activités sur le terrain ;
- Assurer le suivi des activités pendant les absences de son supérieur hiérarchique ;
- Être flexible suivant les besoins de la mission ;
- Puisque occupant un poste stratégique dans la mission, fait preuve d'une grande rigueur, de confidentialité et d'honnêteté dans son travail ;
- Ne peut divulguer les informations personnelles ou stratégiques de la mission sans en demander l'autorisation explicite de son supérieur ;
- Participer activement à la prévention de tout ce qui va à l'encontre du code de conduite et en informe la direction ;
- Informer la hiérarchie de tout abus ou de suspicion d'abus ;
- Assurer toutes autres tâches demandées par la hiérarchie

## **RESPONSABILITÉS DE SUPERVISION**



**Rattachement hiérarchique direct :** Ce poste est sous la supervision direct de l'Officier Senior CARM.

**Travaille directement avec :** les équipes des programmes, des finances et des opérations, les ressources humaines, les responsables MEL (Monitoring, Evaluation and Learning) et les organisations partenaires.

### **Responsabilité envers les participants et les parties prenantes**

Les membres de l'équipe de Mercy Corps sont tenus de soutenir toutes les initiatives visant à garantir la transparence et la redevabilité, notamment envers les participants à nos programmes, nos partenaires communautaires, les autres parties prenantes et conformément aux normes internationales régissant l'aide humanitaire et le développement. Nous nous engageons à impliquer activement les communautés en tant que partenaires à part entière dans la conception, le suivi et l'évaluation de nos projets de terrain.

### **QUALIFICATIONS MINIMALES ET COMPÉTENCES TRANSFÉRABLES**

- Diplôme universitaire ou équivalent en sciences sociales, droit, en informatique, statistique, planification, économie appliquée, ou toutes autres sciences connexes.
- Au moins trois (3) années d'expérience dans le CARM requise, de préférence avec une ONG.
- Expérience avérée dans la collecte et la gestion de données à distance.
- Excellentes compétences en informatique : la maîtrise du progiciel MS Office\_ notamment Excel / Google Sheet et une solide connaissance de la gestion de bases de données sont requises.
- Excellentes capacités d'écoute, de relations interpersonnelles, de communication et de réseautage ; et la capacité de travailler avec des populations diversifiées.
- Haut niveau de conscience de soi et de développement personnel avec la maturité nécessaire pour faire face à des commentaires constructifs.
- Bonne expérience d'animation et de formation.
- Capacité à travailler sous pression
- Capacité de travailler avec une équipe multiethnique culturellement de façon appropriée.
- Être capables d'écrire des rapports
- Une capacité manifeste de communication (orale & écrite) en français est requise.
- Capacité d'anticiper indépendamment des solutions aux problèmes interpersonnels avec un minimum de supervision, dans l'exécution des projets.

### **FACTEURS DE SUCCÈS**

L'habileté prouvée d'interagir effectivement avec le personnel national et international est demandée. Une habileté démontrée de pouvoir travailler rapidement, correctement et de façon précise pour, à la fois accomplir multiples tâches à la fois dans un délai requis sans supervision est fortement demandée. L'habileté de traiter l'information nécessaire et correcte pour supporter effectivement les activités du projet est nécessaire. La confidentialité dans l'accomplissement de ce travail est obligatoire.

### **Développement Professionnel :**

Dans le cadre de notre engagement envers le développement professionnel et fondée sur notre compréhension que les organisations qui se développent continuellement sont plus efficaces, efficaces et pertinentes pour les communautés qu'elles desservent - nous attendons de tous les membres de l'équipe de contribuer à dédier 5% de leur temps à des activités d'apprentissage/développement professionnel qui bénéficie à Mercy Corps ainsi qu'à eux-mêmes.

### **Redevabilité envers les participants :**

On s'attend à ce que les membres de l'équipe de Mercy Corps soutiennent tous les efforts en matière de responsabilisation, en particulier envers les participants au programme, les partenaires communautaires, les autres parties prenantes et les normes internationales guidant le travail de secours et de développement international. Nous nous engageons à engager activement les communautés en tant que partenaires égaux dans la conception, le suivi et l'évaluation de nos projets sur le terrain.

### **Genre :**

Mercy Corps reconnaît que nos programmes sont plus efficaces pour soulager la souffrance, la pauvreté et l'oppression quand les femmes, les hommes, les filles et garçons sont équitablement engagés comme acteurs actifs dans tous les aspects du travail que nous entreprenons ensemble. Nous attendons que tous les membres de l'équipe s'engagent à respecter les principes de l'égalité des sexes et d'utiliser une programmation sensible au genre et l'intégration du genre comme un moyen de réaliser notre mission et notre vision pour le changement.

### **Diversité, équité et inclusion**

La réalisation de notre mission commence par la façon dont nous construisons notre équipe et travaillons ensemble. Grâce à notre engagement à enrichir notre organisation avec des personnes d'origines, de croyances, d'antécédents et de façons de penser différents, nous sommes mieux en mesure de tirer parti de la puissance collective de nos équipes et de résoudre les défis les plus complexes du monde. Nous visons une culture de confiance et de respect, où chacun apporte ses points de vue et son authenticité, atteint son potentiel en tant qu'individus et équipes, et collabore pour faire le meilleur travail de sa vie.

Nous reconnaissons que la diversité et l'inclusion sont un parcours, et nous nous engageons à apprendre, à écouter et à évoluer pour devenir plus diversifiés, équitables et inclusifs que nous ne le sommes aujourd'hui.

## **Égalité des chances en matière d'emploi**

Mercy Corps est un employeur qui souscrit au principe de l'égalité des chances qui s'engage à offrir des opportunités d'emploi égales à tous ses employés et candidats qualifiés, sans distinction de race, de couleur, de sexe, d'orientation sexuelle, de religion ou de croyance, d'origine nationale, d'âge, de handicap, de l'état matrimoniale, de statut d'ancien combattant ou de toute autre groupe protégé par la législation en vigueur.

## **Sauvegarde et Éthiques**

Mercy Corps s'engage à garantir que toutes les personnes avec lesquelles nous entrons en contact dans le cadre de notre travail, qu'il s'agisse de membres de notre équipe, de membres de la communauté, de participants à nos programmes ou d'autres personnes, soient traitées avec respect et dignité. Nous adhérons aux principes fondamentaux relatifs à la prévention de l'exploitation et des abus sexuels énoncés par le Secrétaire Général des Nations Unies et le Comité permanent interorganisations (IASC). Nous ne tolérerons aucun cas de maltraitance, d'exploitation sexuelle, d'abus ou de harcèlement envers ou par les membres de notre équipe. Dans le cadre de notre engagement en faveur d'un environnement de travail sûr et inclusif, les membres de l'équipe sont tenus de se comporter de manière professionnelle, de respecter les lois et coutumes locales et d'adhérer à tout moment au code de conduite et aux valeurs de Mercy Corps [Mercy Corps Code of Conduct Policies](#). Les membres de l'équipe sont tenus de suivre des cours obligatoires en ligne sur le code de conduite lors de leur embauche et chaque année.

*Les intéressé(e)s sont prié(e)s d'appliquer en cliquant sur le lien suivant : [Officier\(ère\) en Redevabilité et Système d'Information | Mercy Corps Haiti](#), tout en attachant leur curriculum vitae, une copie de leurs certificats et diplômes, ainsi qu'une lettre de motivation au plus tard **10 mars 2026 à 18 :00**. À noter que l'examen des dossiers débute au fur et à mesure que nous recevons les candidatures et se poursuit jusqu'à ce que le poste soit comblé.*

*Seul(e)s les candidat(e)s présélectionné(e)s seront contacté(e)s pour entrevues.*

***Ce recrutement est conditionné à l'approbation du programme par les bailleurs de fonds.***