

## Catholic Relief Services (CRS) / Haiti

### CRS DESCRIPTION DE POSTE

|                                                                       |                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>Titre du poste :</b> Project Officer - Accountability and Learning | <b>Superviseur hiérarchique :</b> Project Manager - MEAL               |
| <b>Département :</b> Programmes                                       | <b>Grade :</b> 7                                                       |
| <b>Lieu:</b> Ouvert (Port-au-Prince ou Les Cayes)                     | <b>Lien d'application :</b> <a href="#">Cliquer ici pour appliquer</a> |

**Ce poste fait l'objet d'un processus de recrutement accéléré en raison de besoins opérationnels urgents. Les candidatures seront évaluées au fur et à mesure de leur réception. Nous encourageons les candidats intéressés à postuler rapidement, car le processus de sélection pourra être finalisé dès qu'un profil correspondant aux exigences du poste aura été identifié.**

#### À propos de CRS

Catholic Relief Services est l'agence humanitaire internationale officielle de la communauté catholique des États-Unis. CRS travaille pour sauver, protéger et transformer des vies dans le besoin dans plus de 100 pays, sans considération de race, de religion ni de nationalité. Le travail d'assistance et de développement de CRS est accompli par l'intermédiaire de programmes d'intervention d'urgence, de lutte contre le VIH, de santé, d'agriculture, d'éducation, de microfinance et d'édification de la paix.

#### Résumé du poste

En tant que **Project Officer – Accountability and Learning** pour le projet RAPID, vous fournirez un appui technique à la mise en œuvre des engagements de CRS en matière de redevabilité envers les populations affectées (AAP), d'engagement communautaire, de gestion des feedbacks et d'apprentissage. Vous travaillerez en étroite collaboration avec les équipes Programme, MEAL, ICT4D et les partenaires afin de garantir que les communautés disposent d'informations accessibles sur le projet, puissent exprimer leurs préoccupations en toute sécurité et que leurs retours soient systématiquement analysés et utilisés pour améliorer la qualité des interventions. Vous contribuerez également à la promotion d'une culture d'apprentissage continu à travers la documentation, l'analyse et la diffusion des leçons apprises, bonnes pratiques et recommandations issues de la mise en œuvre du projet.

Le projet RAPID en Haiti vise à répondre à la crise humanitaire multidimensionnelle en Haïti en fournissant une assistance intégrée aux populations les plus vulnérables affectées par l'insécurité, les déplacements, et l'insécurité alimentaire. Il met en œuvre des interventions complémentaires dans les secteurs de l'assistance alimentaire, de la nutrition, de la santé, de l'eau, de l'assainissement et de l'hygiène, ainsi que du renforcement de la résilience face aux risques de catastrophe, en privilégiant une approche convergente qui soutient les mêmes ménages à travers plusieurs services essentiels afin d'améliorer durablement leurs conditions de vie et réduire leur vulnérabilité. RAPID est un programme d'urgence de 12 mois financé par Département d'État américain.

Sous la supervision du **Project Manager MEAL**, le/la **Project Officer Accountability and Learning** sera responsable de la mise en œuvre des mécanismes de redevabilité, de feedback et d'apprentissage du

projet RAPID. Il/elle contribuera à renforcer l'engagement des communautés, à assurer la gestion efficace des retours et réclamations, et à promouvoir l'utilisation des enseignements tirés de la mise en œuvre pour améliorer continuellement la qualité, la transparence et l'efficacité des interventions.

## **Rôles et principales responsabilités**

### **I. Redevabilité envers les populations affectées (AAP)**

- Soutenir la mise en œuvre de la stratégie de redevabilité du projet conformément aux normes de CRS, aux standards humanitaires et aux exigences du bailleur.
- Veiller à ce que les communautés ciblées disposent d'informations claires, adaptées et accessibles sur les objectifs du projet, les critères de ciblage, les modalités d'assistance, les mécanismes de réclamation et les droits des participants.
- Appuyer l'intégration des principes de redevabilité dans l'ensemble des activités du projet et de ses partenaires.
- Effectuer des visites régulières sur le terrain pour suivre l'application des engagements de redevabilité et formuler des recommandations d'amélioration.
- Soutenir les équipes programme dans l'identification et la mitigation des risques liés à la protection, à l'exclusion ou à l'accès inéquitable aux services.
- Veiller à ce que les principes de dignité, d'inclusion, de participation et de non-discrimination soient appliqués dans toutes les interventions du projet.

### **II. Gestion des mécanismes de feedback et de réclamation**

- Coordonner la mise en œuvre et le suivi des mécanismes de feedback et de réclamation du projet.
- Assurer le bon fonctionnement des différents canaux de réception des plaintes et feedbacks, notamment les lignes téléphoniques, formulaires numériques, boîtes à suggestions, consultations communautaires et autres mécanismes mis en place.
- Superviser l'enregistrement, le traitement, le référencement et la clôture des plaintes conformément aux procédures établies.
- Assurer le suivi des délais de traitement et la qualité des réponses fournies aux communautés.
- Analyser régulièrement les tendances, préoccupations récurrentes et risques identifiés à travers les mécanismes de feedback.
- Produire des analyses et recommandations afin d'appuyer l'amélioration continue de la qualité des interventions.
- Contribuer au traitement approprié des cas sensibles, notamment ceux liés à la sauvegarde, à la protection ou à l'exploitation et aux abus sexuels, conformément aux politiques de CRS.

### **III. Apprentissage, gestion des connaissances et amélioration continue**

- Coordonner la collecte, la documentation et la diffusion des leçons apprises, bonnes pratiques, innovations et défis rencontrés durant la mise en œuvre du projet.
- Soutenir l'organisation et l'animation des sessions de réflexion, revues périodiques, ateliers d'apprentissage et exercices After Action Review avec CRS et les partenaires.
- Analyser les informations issues des mécanismes de feedback, des activités de suivi, des visites terrain et des évaluations afin d'identifier des opportunités d'amélioration programmatique.
- Contribuer à la préparation de produits d'apprentissage tels que notes de capitalisation, études de cas, synthèses analytiques et autres produits de connaissance.
- Soutenir les équipes dans la mise en œuvre d'actions correctives découlant des recommandations de suivi, d'évaluation ou d'apprentissage.
- Encourager l'utilisation systématique des données communautaires et des enseignements tirés des activités dans la prise de décision et l'adaptation du projet.

### **IV. Engagement communautaire et communication**

- Appuyer les équipes et partenaires dans la conception et la diffusion de messages de communication adaptés aux différents groupes de population.
- Organiser et faciliter des consultations communautaires, groupes de discussion et autres espaces de dialogue avec les communautés.
- Veiller à ce que les personnes affectées participent activement aux processus de ciblage, de validation communautaire, de suivi et d'évaluation du projet.
- Promouvoir des approches participatives favorisant l'inclusion des femmes, des personnes déplacées, des personnes âgées, des personnes vivant avec un handicap et des autres groupes vulnérables.

#### **V. Renforcement des capacités**

- Identifier les besoins de renforcement des capacités des équipes CRS et des partenaires en matière de redevabilité, d'engagement communautaire et d'apprentissage.
- Développer et animer des formations sur la redevabilité envers les populations affectées, les mécanismes de feedback, le Code de conduite, la sauvegarde et les principes de communication communautaire.
- Accompagner les partenaires dans l'amélioration de leurs pratiques de redevabilité et de gestion des feedbacks.
- Contribuer au développement d'une culture organisationnelle fondée sur l'écoute active des communautés, l'apprentissage et l'amélioration continue.

#### **Qualifications requises**

- Diplôme de niveau Bac+2 exigé dans un domaine pertinent (développement communautaire, action sociale, suivi-évaluation (MEAL), psychologie, communication ou domaine connexe)
- Minimum de trois (2) ans d'expérience professionnelle dans les domaines de la redevabilité envers les populations affectées (AAP), du MEAL, de l'engagement communautaire, de la protection, de la communication pour le changement social ou de la gestion de projets humanitaires ou de développement.
- Expérience démontrée dans la mise en œuvre et le suivi de mécanismes de feedback et de réclamation (CFM), de préférence dans un contexte humanitaire ou d'urgence.
- Expérience dans la planification et la réalisation d'activités d'engagement communautaire, de consultations, de groupes de discussion, de réunions communautaires et d'autres approches participatives.
- Expérience dans la conception et la facilitation de formations, ateliers et activités de renforcement des capacités destinés au personnel, aux partenaires et aux structures communautaires.
- Bonne compréhension des principes humanitaires, de la redevabilité envers les populations affectées, de la protection, de la sauvegarde, de la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PSEA), de l'inclusion et de la participation communautaire.

#### **Qualifications souhaitées**

- Licence (Bachelor) en développement communautaire, action sociale, suivi-évaluation (MEAL), psychologie, communication ou domaine connexe.
- Expérience dans la collecte, l'analyse et l'utilisation des feedbacks communautaires afin d'améliorer la qualité des programmes et de soutenir la prise de décision.
- Expérience dans la documentation des leçons apprises, des bonnes pratiques et des exercices d'apprentissage organisationnel.
- Expérience dans l'analyse de données qualitatives et quantitatives ainsi que dans la préparation de rapports, notes de synthèse et recommandations opérationnelles.

- Expérience de collaboration avec des organisations partenaires, des autorités locales et des leaders communautaires.
- Une expérience dans des projets multisectoriels humanitaires incluant l'assistance alimentaire, la nutrition, la santé, le WASH ou la réduction des risques de catastrophe constitue un atout.
- Bonne maîtrise des outils Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) et des plateformes de collecte de données numériques.
- Connaissance des exigences des principaux bailleurs humanitaires en matière de redevabilité, de participation communautaire et de protection constitue un atout.
- Excellente capacité à planifier, coordonner et gérer simultanément plusieurs activités dans un environnement opérationnel dynamique.

#### **Compétences, connaissances et aptitudes**

- Solides capacités d'analyse et aptitude à transformer les feedbacks, préoccupations et recommandations des communautés en actions concrètes d'amélioration des programmes.
- Excellentes aptitudes en communication interpersonnelle, écoute active, facilitation et résolution de problèmes.
- Capacité à établir des relations de confiance avec les communautés, les partenaires et les autres parties prenantes.
- Bonne maîtrise des approches participatives favorisant l'inclusion, la transparence et la participation significative des communautés.
- Capacité à analyser les tendances et les risques émergents à partir des données de feedback, des plaintes et des activités de suivi communautaire.
- Excellentes compétences en rédaction de rapports, comptes rendus, notes d'apprentissage et produits de capitalisation.
- Capacité à animer des formations, ateliers de réflexion, exercices d'apprentissage et séances de partage d'expériences.
- Aptitude à travailler avec des populations vulnérables tout en respectant les principes de confidentialité, de dignité, de protection et de non-discrimination.
- Forte capacité de collaboration et aptitude à travailler efficacement avec des équipes multidisciplinaires et des partenaires de mise en œuvre.
- Capacité à travailler de manière autonome, à faire preuve d'initiative et à gérer plusieurs priorités sous pression.
- Sens élevé de l'éthique professionnelle, de l'intégrité et de la responsabilité.
- Approche proactive, orientée résultats et amélioration continue.
- Souci du détail, rigueur et sens de l'organisation.
- Capacité à s'adapter rapidement à l'évolution du contexte et des priorités opérationnelles.
- Excellente maîtrise du créole haïtien et du français, à l'oral comme à l'écrit.
- Bonne capacité de communication professionnelle en anglais constitue un atout important.

**Langues requises :** Français et créole haïtien requis

**Déplacements :** Doit être disposé-e et apte à voyager jusqu'à 60 % du temps.

**Responsabilités de supervision :** Non

**Relations de travail**

**Interne** : Chief of Party RAPID-Haïti, autres gestionnaires du projet RAPID-Haïti et autres membres de l'équipe du projet, équipes MEAL, collègues des Opérations.

**Externe** : Organisations partenaires, acteurs gouvernementaux, Clusters et Groupe de travail cash, leaders et autorités locales.

**Compétences pour tout le personnel de CRS :**

- **Responsabilité personnelle** – Assume constamment la responsabilité de ses propres actions.
- **Agit avec intégrité** - Modélise constamment les valeurs alignées sur les principes directeurs et la mission de CRS. Est considéré comme honnête.
- **Instaure et maintient la confiance** - Fait preuve de cohérence entre ses paroles et ses actes.
- **Collabore avec les autres** – Travaille efficacement au sein d'équipes interculturelles et diverses.
- **Ouvert à l'apprentissage** – Recherche des expériences susceptibles de changer la perspective ou d'offrir l'occasion d'apprendre de nouvelles choses.

**Compétences en leadership :**

- **Mène le changement** – Cherche continuellement des moyens d'améliorer l'organisme grâce à une culture d'agilité, d'ouverture et d'innovation.
- **Développe et reconnaît les mérites des autres** – Renforce la capacité des membres du personnel pour qu'ils atteignent leur plein potentiel et améliorent les performances de l'équipe et de l'organisme.
- **Prédisposition à la stratégie** – Comprend le rôle dans la transformation, la communication et la mise en œuvre de la stratégie et des priorités de l'équipe de l'organisme.