

JOB DESCRIPTION

TITRE DU POSTE: Officier(e) de Redevabilité (Accountability Officer)

SUPERVISEUR: MEAL Manager

LIEU D’AFFECTATION: Les Cayes

DATE LIMITE : 23 mars 2026

Rôle principal : Sous la supervision du MEAL Manager, l’Officier(e) de Redevabilité contribue à la mise en œuvre et au suivi des activités de redevabilité et de transparence de World Relief Haïti. Il/elle appuie la gestion du Mécanisme de Plainte et de Réponse (MPR/CFM) via tous les canaux disponibles (en personne, téléphone, email, réseaux sociaux, boîtes à plaintes, etc.), assure la collecte, l’organisation et l’archivage de tous les documents liés à la redevabilité et au mécanisme de plainte afin de garantir leur accessibilité et la transparence, participe à la formation et au renforcement des capacités du personnel et des communautés pour l’utilisation correcte du mécanisme, et contribue à l’amélioration continue du système en prenant part à l’évaluation périodique et à la mise à jour des SOPs et outils MPR/CFM.

Tâches et responsabilités principales, y compris, mais sans s’y limiter:

1. Gestion des plaintes du MPR/CFM

- Recevoir, enregistrer et traiter les plaintes et feedbacks conformément aux procédures standard.
- Veiller à la confidentialité et à la sécurité des informations recueillies.
- Suivre le traitement des plaintes et s’assurer que les réponses soient fournies en temps utile.
- Analyser les données pour identifier les tendances, problèmes récurrents et formuler des recommandations pour les programmes.
- S’assurer de la disponibilité des fiches de plaintes selon les besoins des équipes et créer/mettre à jour un système de suivi et de planification de l’utilisation du mécanisme.
- Assurer la gestion de la hotline et enregistrer toutes les plaintes et doléances dans la base de données correspondante.
- Garantir la collecte régulière des fiches de plaintes et le suivi de leur traitement.
- Collaborer avec l’équipe MEAL pour résoudre rapidement tout problème technique lié au système de plaintes (MPR/CFM).
- Contribuer à l’analyse continue de l’efficacité du système de collecte et de gestion des plaintes et feedbacks, et proposer des solutions pour son amélioration.
- Assister dans le développement et l’amélioration des outils pour saisir les feedbacks et les réactions aux feedbacks.

2. Feedbacks et données du MPR/CFM

- Fournir des résumés détaillés des problèmes de feedback pour les réunions et fora opérationnels.
- Identifier les tendances en matière de feedback et autres retours d’information pour mettre en évidence les domaines d’amélioration du projet.
- Élaborer un rapport mensuel sur la redevabilité auprès des participants.
- Travailler avec les équipes de terrain pour collecter des informations sur des études de cas et des exemples de réussite potentiels.
- Collecter, organiser et assurer la traçabilité de tous les documents liés à la redevabilité et à la transparence.
- Assurer la production de rapports réguliers sur les plaintes et feedbacks.
- Identifier les besoins en matériels et dispositifs pour le mécanisme (boîtes à plaintes, carnets, flyers, bannières, tableaux d’affichage...) et les intégrer dans le plan d’achat.
- Gérer les canaux à distance (WhatsApp, SMS, e-mail, etc.) et faciliter les Focus Group Discussions ainsi que les entretiens individuels avec les participants pour collecter des feedbacks.

- Mettre en place et maintenir un système d'archivage approprié pour tous les feedbacks et commentaires reçus via tous les canaux.
- S'assurer du bon fonctionnement des bases de données et produire des rapports hebdomadaires sur les réalisations, en signalant en particulier les problèmes externes graves.

3. Formation et renforcement des capacités

- Former le personnel et les responsables de programmes à l'utilisation du MPR/CFM pour analyser les informations et répondre aux feedbacks.
- Organiser des sessions de sensibilisation communautaire pour informer les participants du projet sur le mécanisme et son fonctionnement.
- Former les représentants communautaires et les équipes de terrain à la collecte, au transfert et au suivi des plaintes, doléances et feedbacks via les différents canaux du système.
- Soutenir la formation rapide et les sessions d'orientation pour les équipes de terrain sur le processus de redevabilité et le fonctionnement du MPR/CFM.
- Contribuer à l'élaboration, la conception et l'actualisation des SOPs, guides et outils pour le mécanisme, en appui à l'évaluation périodique du système.
- Participer à la formation et au renforcement des capacités du personnel des programmes, notamment pour la collecte et le traitement des plaintes et feedbacks.
- Organiser des séances de sensibilisation communautaire de masse sur la mise en place et l'utilisation du MPR/CFM.
- Identifier les besoins en matériels et dispositifs pour le mécanisme (boîtes à plaintes, carnets, bannières, flyers, tableaux d'affichage, etc.) et les intégrer dans le plan d'achat.
- Appuyer l'équipe MEAL dans l'accompagnement pour le renforcement des capacités du personnel de World Relief Haïti en redevabilité et les engagements CHS.

4. Évaluation et amélioration continue

- Participer aux évaluations périodiques du mécanisme de plainte et de feedback (MPR/CFM).
- Proposer des améliorations du système basées sur les retours d'expérience et l'analyse des données collectées.

5. Support MEAL et Collaboration Organisationnelle

En tant que membre de l'équipe MEAL, fournir de manière proactive des services de qualité et un soutien efficace au personnel, y compris, mais sans s'y limiter à :

- Travailler en étroite collaboration avec le Manager MEAL pour faciliter la mise en œuvre du plan M&E à l'aide des outils appropriés.
- Compiler les données de suivi et d'évaluation dans les délais impartis pour contribuer à la rédaction des rapports.
- Participer activement à la planification des exercices d'évaluation et organiser la collecte et le traitement de données statistiques.
- Participer à la production de rapports internes et externes, ainsi qu'à d'autres matériaux de communication.
- Contribuer à la planification d'équipe et à d'autres réunions, en définissant des objectifs communs et en veillant à leur réalisation.
- Soutenir les collègues pour garantir que des ressources et un appui proactif soient fournis à l'ensemble de l'organisation en temps opportun.
- Favoriser une culture de travail collaborative et conviviale au sein de l'équipe, en partageant activement informations et connaissances pour un soutien efficace à l'organisation.
- Promouvoir des attitudes, valeurs et actions conformes aux principes d'égalité et d'équité, et encourager une culture de travail respectueuse, inclusive et diversifiée, favorisant la transformation des normes de genre.
- Collaborer avec les autres équipes, départements et programmes afin de partager et promouvoir les meilleures pratiques d'administration et de logistique.
- Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques, normes et procédures de l'organisation.

- Exécuter toutes autres tâches relatives à ses fonctions selon les demandes de son superviseur.

6. Redevabilité

- Se montrer responsable dans la prise de décisions, la gestion efficace des ressources et la réalisation des objectifs, tout en incarnant les valeurs de World Relief.
- Déclarer tout conflit d'intérêts à son supérieur hiérarchique et/ou au département des ressources humaines.
- Tenir l'équipe et les partenaires responsables de la réalisation de leurs missions, en leur laissant la liberté de choisir la meilleure manière d'atteindre les résultats, en fournissant un accompagnement et un développement appropriés pour améliorer la performance, et en appliquant les conséquences nécessaires lorsque les résultats ne sont pas atteints.

7. Code de Conduite

En tant que condition essentielle du contrat, l'employé(e) devra signer et respecter le Code de Conduite de World Relief. Celui-ci inclut notamment : Le respect des règles de protection de l'enfance et L'interdiction stricte de toute forme d'exploitation ou d'abus envers les bénéficiaires et les groupes vulnérables.

8. Confidentialité

- Garantir la non-divulgence de toute information obtenue dans le cadre de ses fonctions et relative aux pratiques ou activités de World Relief, sauf autorisation expresse ou dans le cadre normal de l'exécution de ses responsabilités.
- Assurer une gestion rigoureuse et sécurisée des données et documents financiers en tout temps, incluant leur stockage sécurisé, leur classement complet et exact, ainsi que la restriction d'accès aux seules personnes autorisées.
- Veiller au strict respect des procédures financières et de la politique de lutte contre la fraude de World Relief Haïti, en restant en tout temps dans les limites définies par ces politiques.

9. Équité et Égalité

Adopter et promouvoir des attitudes, valeurs et comportements conformes aux principes d'égalité et d'équité, en favorisant une culture de travail respectueuse, inclusive et diversifiée au sein du bureau ainsi que dans les communautés, tout en contribuant à la transformation des normes de genre.

10. Clause d'Exclusivité

Avant la signature du contrat, le/la candidat(e) devra déclarer toutes affiliations professionnelles ou personnelles susceptibles d'affecter le nom ou la réputation de l'organisation (par exemple : activités militaires, politiques, juridiques, professionnelles ou entrepreneuriales). Le/la candidat(e) devra également confirmer qu'il/elle n'est actuellement engagé(e) dans aucune activité pouvant réduire sa capacité à remplir les exigences du poste, et qu'il/elle obtiendra l'approbation écrite du Directeur Pays avant de s'engager dans toute activité professionnelle ou personnelle de ce type.

11. Profil et qualifications requises

- Licence en sciences sociales, développement international, gestion de projet, droit, communication ou domaine connexe.
- Minimum 2 à 4 ans d'expérience dans un poste similaire.
- Expérience démontrée dans la gestion de mécanismes de plaintes en contexte humanitaire.
- Connaissance des standards CHS et des principes PSEA.

12. Compétences et qualités personnelles souhaitées

- L'intégrité personnelle
- Organisation et flexibilité, capacité à répondre à l'évolution des priorités
- Capacité à travailler de façon autonome en faisant preuve d'initiative

- Excellentes compétences en informatique (Microsoft Office)
- Capacité d'analyse et de synthèse dans la gestion de données qualitatives et quantitatives.
- Connaissance des systèmes de gestion de plaintes et feedback (CFM), et de la redevabilité envers les communautés.
- Bonne capacité rédactionnelle pour rapports techniques.
- Excellentes capacités de communication et d'écoute active.
- Sens élevé de l'éthique et de la confidentialité.
- Capacité à travailler sous pression.
- Esprit d'analyse et orientation vers la résolution de problèmes.
- Capacité à travailler avec des communautés en situation de vulnérabilité.
- Maîtrise de la langue créole et française

13. Valeurs et engagements

- Respect des principes humanitaires.
- Engagement envers la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PSEA).
- Promotion de l'inclusion, de l'équité et de la dignité des participant(e)s.

Les candidatures féminines son encourages à appliquer.

Comment appliquer:

Prière de préciser la mention « **Officier de Redevabilité** » dans l'objet du message. Envoyer votre lettre de motivation, diplômes, références professionnelles ainsi que votre curriculum Vitae à l'adresse suivante au plus tard le 23 mars 2026: wrhadmin@wr.org

Les Candidats/es Non-conformement ne seront pas considères ni sélectionnés.