



GOAL HAITI DESCRIPTION DE POSTE

Titre du poste	Officier(ère) de Redevabilité
Rend compte au:	Responsable du Suivi, de l'Évaluation, de la Redevabilité et de l'Apprentissage
Lieu de la position	Pétion-Ville
Durée du contrat	12 mois
Date de début souhaité	Octobre 2026

INTRODUCTION

GOAL opère en Haïti principalement dans les quartiers vulnérables de la zone métropolitaine de Port-au-Prince.

Depuis son arrivée en Haïti en 2010, GOAL soutient les populations les plus vulnérables touchées par les catastrophes. Aujourd'hui, GOAL se trouve dans une phase de transition stratégique entre la réponse d'urgence, la réhabilitation et le développement. Dans l'ensemble de ses programmes, GOAL adopte une approche fondée sur la mobilisation et la participation communautaires.

Tous les programmes mis en œuvre par GOAL partagent un objectif commun : renforcer la résilience communautaire face aux risques et aux catastrophes en créant un environnement plus sûr où l'accès aux ressources économiques est facilité.

Depuis 2018, GOAL met en œuvre des projets visant à renforcer la résilience urbaine, la gouvernance locale et le secteur de la pêche, avec le soutien financier de l'Union européenne, du Gouvernement irlandais (IA) et du Gouvernement des États-Unis (OFDA). En 2019, avec l'appui du Gouvernement irlandais, GOAL a travaillé dans les communautés côtières pour renforcer l'industrie de la pêche. À la suite du séisme du 14 août, GOAL a mis en place un projet de réponse avec divers bailleurs et met en œuvre des projets de relèvement dans la Grand'Anse.

Dans le cadre de sa transition entre l'urgence, le relèvement et le développement, GOAL met en œuvre des programmes fondés sur la participation communautaire, la redevabilité envers les populations affectées (AAP) et le respect des normes humanitaires.

L'Officier(ère) de Redevabilité joue un rôle clé dans la mise en place et le bon fonctionnement des mécanismes de retour d'information et de gestion des plaintes (CFM) afin de garantir que les communautés puissent s'exprimer, être entendues et recevoir des réponses appropriées.

Objectif du poste

L'Officier(ère) de Redevabilité est responsable de la gestion opérationnelle quotidienne des mécanismes de retour d'information et de gestion des plaintes, du suivi des dossiers, de la coordination interdépartementale et de l'analyse des données AAP, afin d'améliorer la qualité des programmes et de renforcer la confiance des communautés envers GOAL.



GOAL HAITI DESCRIPTION DE POSTE

Principales responsabilités

Gestion opérationnelle du CFM (≈ 40 %)

- Recevoir, enregistrer, trier et catégoriser l'ensemble des retours d'information, plaintes et demandes reçus par les canaux établis (téléphone, WhatsApp, terrain, boîtes à plaintes, etc.)
- Assurer des réponses rapides, appropriées et respectueuses aux plaignants
- Référer les cas vers les départements/programmes concernés et en assurer le suivi jusqu'à leur clôture
- Veiller à la clôture de la boucle de rétroaction (réponse fournie au plaignant)

Suivi, coordination et contrôle qualité (≈ 25 %)

- Assurer le suivi des points d'action avec les équipes de programme, les équipes d'appui et les partenaires
- Appuyer la conformité des procédures du CFM avec le contexte haïtien et les normes AAP
- Contribuer au traitement des plaintes sensibles conformément aux protocoles de sauvegarde et de confidentialité
- Effectuer des visites de terrain et appuyer les évaluations AAP afin de renforcer l'accessibilité et la compréhension des mécanismes de redevabilité

Gestion des données, analyse et apprentissage (≈ 20 %)

- Maintenir les bases de données du CFM à jour et garantir la qualité des données
- Collaborer avec les autres membres d'équipe SERA pour suivre le cycle de vie de l'information
- Analyser les tendances, les risques et les enseignements tirés des retours communautaires
- Contribuer au système des enseignements tirés (LOT) et à l'amélioration des programmes

Rapportage et administration AAP (≈ 15 %)

- Produire des rapports CFM hebdomadaires, mensuels et trimestriels (y compris pour le siège), ainsi que des rapports destinés aux bailleurs sur les mécanismes CFM
- Contribuer aux rapports du SMT et aux exigences de rapportage des bailleurs
- Réaliser toute autre tâche pertinente demandée par le/la Responsable MEAL

Indicateurs clés de performance (exemples)

- ≥ 90 % des retours d'information et plaintes correctement enregistrés dans un délai de 48 heures
- ≥ 80 % des dossiers clôturés dans les délais standards définis par GOAL
- Au moins 1 analyse des tendances AAP partagée chaque mois avec les équipes de programme
- Améliorations des programmes documentées sur la base des retours communautaires

Commented [SS1]: Suggestion d'ajouter les évaluations AAP en plus des visites de terrain

Commented [MM2R1]: Fait ! Merci pour le soutien !

Commented [SS3]: J'ajouterais un rapport CFM trimestriel pour le siège

Commented [MM4R3]: Fait ! Merci !



GOAL HAITI DESCRIPTION DE POSTE

Exigences essentielles

Formation et expérience

- Diplôme universitaire en sciences sociales, droits humains, administration ou domaine connexe
- Minimum 2 ans d'expérience au sein d'une organisation humanitaire
- Minimum 2 ans d'expérience dans la gestion des mécanismes de retour d'information/plaintes, du service à la clientèle ou de l'AAP
- Expérience avérée en rédaction de rapports

Compétences et aptitudes

- Capacité à traiter des informations sensibles et confidentielles
- Excellentes compétences en communication, en écoute et en diplomatie
- Maîtrise des outils Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Teams ; la maîtrise de Power BI est un atout)
- Capacité à travailler sous pression et à gérer plusieurs priorités à la fois
- Créole haïtien requis, français requis, et anglais est un atout (à l'écrit comme à l'oral)

Conditions de travail

Du lundi au vendredi, avec possibilité de travailler le samedi de 8h00 à 16h00

Modalités de candidature :

Les candidats intéressés doivent soumettre leur cv à jour, une lettre de motivation, des diplômes et ou des attestations d'études, ainsi que trois références professionnelles à l'adresse mail suivante : hrhaiti@ht.goal.ie

Les e-mails ou dossiers de candidature qui ne comportent pas la référence mentionnée ci-dessous ne seront pas traités :

Objet : **Référence Officier(ère) de redevabilité**

La date limite de soumission des candidatures est fixée au 16 septembre 2026 à 15h00 (heure d'Haïti). Aucune candidature ne sera acceptée après cette date.

Veuillez noter que seuls les candidats présélectionnés seront contactés.

GOAL soutient l'égalité des genres. Les candidatures des résidents locaux ainsi que celles des femmes sont fortement encouragées.



GOAL HAITI DESCRIPTION DE POSTE

Responsabilités au sein de GOAL

L'adhésion aux valeurs et au cadre d'intégrité de GOAL est essentielle pour travailler au sein de cette organisation. Tout candidat à qui un poste est offert chez GOAL doit se conformer aux principaux domaines de responsabilité suivants :

- Se conformer aux politiques et procédures de GOAL relatives à la sauvegarde, au code de conduite, à la santé et à la sécurité, à la confidentialité, aux principes de non-nuisance (« do no harm ») et aux protocoles relatifs aux comportements inacceptables
- Signaler toute préoccupation concernant le bien-être d'un enfant ou d'un adulte vulnérable, ou tout acte répréhensible survenant au sein de nos programmes
- Signaler toute préoccupation concernant un comportement inapproprié de la part d'un membre du personnel ou d'un partenaire de GOAL

Sauvegarde

Les enfants et les adultes vulnérables qui entrent en contact avec GOAL dans le cadre de nos activités doivent être protégés, dans la mesure du possible, contre les actions ou omissions délibérées ou non intentionnelles qui les exposent à des risques d'abus, d'exploitation sexuelle, de blessure ou de tout autre préjudice. GOAL démontre notamment cet engagement continu envers la sauvegarde en intégrant des vérifications rigoureuses des antécédents et des références dans le processus de recrutement de tous les candidats.

Principe de confidentialité

La GOAL Haïti a une politique de respect de la confidentialité dans le traitement des informations. En signant cette description de tâches, l'employé(e) s'engage à ne pas divulguer les informations qu'il/qu'elle aura à traiter dans l'exécution de ses tâches au sein de l'organisation.

Termes et Conditions générales

GOAL a un code de conduite pour les employés et une politique de la protection de l'enfant qui a été développé pour assurer la protection maximale des participants à nos programmes et la non-exploitation des enfants.

GOAL a également une politique du principe de confidentialité : Assurer la non-divulgence de toutes informations relatives aux pratiques et affaires de GOAL acquise au cours de la mission à toute autre personne ou organisation sans autorisation, excepté dans l'exercice des fonctions prédéfinies

Tout candidat qui recevrait une offre d'emploi devra adhérer à ces politiques. Toute offre d'emploi est aussi conditionnée à une présentation de certificat de bonne vie et mœurs.

GOAL est un employeur offrant des opportunités égales

Cette description de tâche sert seulement de guide pour la position disponible. GOAL se réserve le droit de changer ce document. Cette description de poste n'est pas exhaustive et ne peut pas être tenue comme seule référence dans



GOAL HAITI DESCRIPTION DE POSTE

l'exécution des tâches demandés à l'employé aujourd'hui ainsi que dans le futur. Le statut d'un employé peut être soumis à des modifications à tout moment, les employés étant tenus d'accepter les nouvelles tâches qui leur seront confiés et de les exécuter au meilleur de leur capacité.

Toute date de fin de publication est estimative. Vu la nature du travail de GOAL nous désirons combler les postes vacants le plus vite que possible, ce qui signifie que nous pourrions combler la position dès que nous aurons trouvé le bon candidat. Et ce si possible avant la date de fermeture. Nous encourageons donc les applicant intéressés à soumettre leur document le plus tôt que possible.