DESCRIPTION DE POSTE

Position Title: Officier Senior En Redevabilité (CARM)	
Duty Station: Port-au-Prince	
Position Category: Full-time ☒ Part-time ☐ **AND** Regular ☒ Temporary ☐	
Salary Level: 5	
Current Employee:	

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 a des bureaux à Port-au-Prince, Miragoane, Jeremie. Avec plus 80 employés, MCH développe 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 adopte une approche progressive du développement qui conduit les communautés et les entrepreneurs de l'aide aux moyens d'existence durables à la résilience.

Avec son nouveau programme RELE, MCH vise à améliorer la sécurité alimentaire et la résilience des populations vulnérables dans l'Ouest, les Nippes et la Grande-Anse. Diverses activités sont prévues dans le cadre de ce programme à travers des composantes comme la *Sécurité Alimentaire, Réduction risque et désastre, Relèvement Économique et Agriculture*. Accordant une grande importance aux retours des informations des communautés, Mercy Corps est à la recherche d'un officier senior en redevabilité pour compléter ce département.

SOMMAIRE DU POSTE :

Sous l'égide de l'unité Performance et qualité des programmes (PaQ), supervisée par le directeur des programmes, l'officier senior en redevabilité (CARM) occupe un poste clé pour superviser l'équipe d'officier(s) CARM en termes de tâches quotidiennes. Collecte, gestion et réponse quotidiennes à tous les cas de retour d'information dans tous les programmes existants, y compris à la fois pour les activités directement mises en œuvre par Mercy Corps ou ses partenaires. L'officier senior du CARM fournira des conseils à l'équipe pour garantir de répondre directement à toutes les préoccupations et plaintes soulevées par les participants au programme et les membres de la communauté, via un système CARM sûr, accessible, transparent et confidentiel. L'officier senior du CARM aidera les agents du CARM à garantir 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, et aidera le directeur des programmes à examiner les rapports de commentaires des partenaires et à formuler des recommandations aux programmes pour améliorer la mise en œuvre et l'apprentissage global.

RESPONSABILITÉS :

- Veiller à ce que les programmes disposent d'au moins trois canaux de rétroaction actifs et adaptés au contexte, informés par les préférences de la communauté et en suivant les procédures appropriées.
- Aider les officiers du CARM à collecter tous les commentaires reçus via les différents canaux de retour disponibles, tels que le numéro d'assistance téléphonique, le face-face (service d'assistance) et les boîtes à suggestions

dans tous les sites d'intervention et assurer la documentation de tous les commentaires dans la base de données du CARM.

- Assurez-vous que tous les commentaires sont enregistrés et notés sur la base du système de notation standard de Mercy Corps et que les mesures appropriées sont prises en fonction de la note des commentaires.

- Contacter les informateurs qui ont fourni des commentaires non anonymes pour obtenir des informations supplémentaires – uniquement lorsque cela est nécessaire – (lieu, nom, détails du cas...) pour résoudre leurs commentaires de manière plus appropriée.

- Assurer la clôture de tous les cas de commentaires en effectuant un suivi étroit avec le(s) membre(s) de l'équipe concerné(s).

- Travailler avec le(s) responsable(s) de la CARM pour gérer tous les retours 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.

- Aider le directeur des programmes à analyser les tendances et à préparer des rapports mensuels/bimensuels

- Aider les officiers du CARM à contacter les informateurs qui ont fourni des commentaires non anonymes pour les informer de la résolution des cas et collecter des données sur la satisfaction globale ; assurez-vous que cela soit documenté dans la base de données CARM au niveau national.

- Collaborer avec le directeur des programmes dans toutes les étapes liées à l'évaluation des partenaires, au plan de renforcement des capacités et à la surveillance de leurs propres systèmes CARM.

- Soutenir le directeur des programmes dans les tâches liées à l'engagement communautaire, à la sensibilisation et à la distribution de matériel sur tous les sites d'intervention.

- Travailler en étroite collaboration avec les collègues MEL pour intégrer les questions liées au CARM dans tous les outils MEL et garantir que les indicateurs CARM sont incorporés dans chaque plan MEL pour tous les programmes.

- Assurer la maintenance et l'organisation de la base de données CARM au niveau national en coordination avec le responsable principal CARM.

- Respecter et assurer la conformité aux normes mondiales de protection des données et de confidentialité.

Gestion d'équipe

- Superviser et fournir un soutien technique aux officiers du CARM dans la conduite de l'engagement communautaire, de la sensibilisation et du travail avec les partenaires.

Sécurité

- Assurer le respect des procédures et politiques de sécurité déterminées par le Senior Management Team (SMT) du pays.

QUALIFICATIONS :

- Une licence en travail social, en informatique ou dans un autre domaine pertinent est préférable.
- Une expérience professionnelle antérieure dans une organisation non gouvernementale (ONG) internationale ou locale est préférable.
- Expérience avérée dans la collecte et la gestion de données.
- Excellentes compétences informatiques : la maîtrise du package MS Office et de solides connaissances en gestion de bases de données sont requises.
- Excellentes compétences d'écoute, de relations interpersonnelles, de communication et de réseautage ; et la capacité de travailler avec des populations diversifiées.
- La maîtrise du français est requise. L'anglais est un atout

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, efficientes 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 et qui ne tolère aucune discrimination. Nous recherchons activement des antécédents, des perspectives et des compétences divers afin d'être collectivement plus forts et d'avoir un impact mondial durable.

Nous nous engageons à fournir un environnement de respect et de sécurité psychologique où l'égalité des chances en matière d'emploi est accessible à tous. Nous ne nous engageons ni ne tolérons la discrimination fondée sur la race, la couleur, l'identité de genre, l'expression de genre, la religion, l'âge, l'orientation sexuelle, l'origine nationale ou ethnique, le handicap (y compris le statut VIH/sida), l'état matrimonial, le statut d'ancien combattant militaire ou tout autre groupe protégé dans les endroits où nous travaillons.

SAUVEGARDE ET ÉTHIQUE :

Mercy Corps s'engage à veiller à ce que toutes les personnes avec lesquelles nous entrons en contact dans le cadre de notre travail, qu'il s'agisse de membres de l'équipe, de membres de la communauté, de participants au programme ou d'autres personnes, soient traitées avec respect et dignité. Nous sommes attachés aux principes fondamentaux concernant la prévention de l'exploitation et des abus sexuels énoncés par le Secrétaire général des Nations Unies et l'IASC **et avons adhéré au Système de divulgation des fautes interagences.** Nous ne tolérerons pas les abus d'enfants, l'exploitation sexuelle, les abus ou le harcèlement par ou des membres de notre équipe. Dans le cadre de notre engagement envers un environnement de travail sûr et inclusif, les membres de l'équipe doivent se conduire de manière professionnelle, respecter les lois et coutumes locales et adhérer aux politiques et aux valeurs du Code de conduite de Mercy Corps en tout temps. Les membres de l'équipe sont tenus de suivre des cours d'apprentissage en ligne obligatoires sur le code de conduite à l'embauche et sur une base annuelle.

Conditions de travail
Le poste sera basé à Jérémie

Date limite de réception de dossiers : 30 novembre 4 :00 PM

Dossier de candidature doit avoir ...
CV + Lettre de motivation à envoyer à : ht-hradmin@mercycorps.org en précisant le lieu de Travail comme sujet du courriel (**Senior Carm Officer / PaP)**

Prière de préciser dans la lettre de motivation vos espérances salariales

Les candidatures des femmes dont le profil répond aux critères de compétences et de qualifications requises seront privilégiées. Elles sont donc vivement encouragées.