



**RECHERCHE UN (1)  
CHARGE DE REDEVABILITE**

Poste	Chargé Redevabilité
Responsable Direct	Responsable MEAL
Lieu, jours et horaire de travail	Port au Prince- Du lundi au samedi - 8 heures / 17 heures
Référence de Poste	Réf : chargred-0724

### **Acted dans le monde**

Acted est une organisation non-gouvernementale fondée en 1993 dont le siège est à Paris. Indépendante, privée et à but non lucratif, Acted œuvre dans le respect d'une impartialité politique et religieuse stricte, selon les principes de non-discrimination et de transparence.

Au cours de l'année 2019, Acted était présente sur quatre continents et son équipe intervenait dans 37 pays auprès d'environ 20,7 millions de personnes, en répondant aux situations d'urgence, en soutenant des projets de réhabilitation et en accompagnant les dynamiques de développement.

En s'appuyant sur son expérience passée, Acted œuvre pour la construction d'un monde Zéro Exclusion, Zéro Carbone, Zéro Pauvreté. Cette vision 3 Zéro cible l'atteinte des objectifs de développement durable ainsi que la préservation du futur de notre planète et de l'humanité.

**Zéro exclusion** : parce que la vulnérabilité des populations marginalisées peut être réduite par la promotion d'institutions, de mécanismes de gouvernance, de politiques et d'actions inclusives.

**Zéro carbone** : parce que nous voulons transmettre aux générations futures une économie qui respecte les équilibres environnementaux, un modèle de développement écologiquement viable et une gouvernance globale des biens communs.

**Zéro pauvreté** : parce que la pauvreté et un intolérable gâchis de talent mais qu'elle n'est pas une fatalité, pas plus que sa transmission de génération en génération.

### **ACTED en Haïti**

Présente en Haïti depuis 2004, Acted se mobilise pour répondre aux urgences et soutenir le relèvement des populations dans le besoin, notamment dans les domaines de l'eau, l'hygiène et l'assainissement, de la sécurité alimentaire et de la reconstruction, tout en continuant à s'investir pour un développement plus durable avec des projets axés sur le développement économique, notamment dans le secteur agricole. En 2021, plus de 100 personnes travaillent pour Acted dans 4 départements du pays.

Les projets d'Acted en Haïti incluent des interventions qui combinent la réduction des risques et des désastres à travers des activités de prévention et de préparations, la réponse d'urgence ainsi que la réhabilitation et le relèvement précoce. La résilience des populations est au cœur de notre approche afin de contribuer à une réduction durable de la vulnérabilité grâce aux capacités d'absorption, d'adaptation et de transformation renforcées des populations, du gouvernement et des autres acteurs.

Pour Acted, une gouvernance efficace contribue à pourvoir aux besoins humains les plus basiques, en reconnaissant la valeur humaine et le droit au bien-être, à l'accès équitable aux opportunités, aux droits et à la justice. Au fil de ses interventions en Haïti, Acted a noué des partenariats solides avec les groupes de citoyens, les organisations de la société civile, le secteur privé ainsi que les autorités et administrations Haïtiennes. Notre ambition est de travailler collectivement afin de coconstruire des solutions pérennes et contribuer au développement endogène dans le pays.



Les actions de développement d'Acted en Haïti prennent le relais afin de renforcer à plus long terme les moyens d'existence des populations les plus défavorisées, à travers la mise en place d'activités génératrices de revenus et l'appui au secteur agricole. Acted agit en effet sur le développement et la structuration de filières agricoles et la formation des agriculteurs en tenant compte des problématiques liées au changement climatique, contribuant ainsi à promouvoir une agriculture durable, adaptée au contexte climatique du pays.

## **OBJECTIFS DU POSTE**

Le Chargé Redevabilité contribue à l'amélioration de la qualité des programmes d'ACTED grâce à l'enregistrement précis et au suivi opportun de tout commentaire/plainte formulé dans le cadre du Mécanisme de Gestion des Plaintes d'ACTED (MGP). Il contribue également à l'élaboration et à la diffusion de messages et de stratégies de communication appropriés en matière de MGP. Le Chargé Redevabilité devra être neutre et établir des mécanismes basés sur les procédures d'ACTED et reflétant les plus hauts standards d'intégrité, auxquels les (non) bénéficiaires peuvent faire confiance.

Ce poste couvre toutes les zones d'opération. Il a été conçu pour faciliter et promouvoir les besoins et les droits des communautés ciblées, d'être une voix représentative de la communauté dans la conception et la mise en œuvre du projet, pour gérer les systèmes de feedback et de plaintes; fournir un appui à l'administration locale, une coordination au programme d'ACTED au niveau de la zone et assurer le respect des normes internationales.

## **OBJECTIFS**

Etablir et assurer le fonctionnement efficace du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) en accord avec les procédures standards d'ACTED, afin de renforcer la confiance des bénéficiaires, d'identifier les domaines de notre travail qui doivent être améliorés et s'assurer qu'ACTED tire les leçons des retours d'expérience fournis par ce processus.

## **TACHES ET RESPONSABILITÉS**

### **1. Identification et déploiement d'une palette de moyens de communication disponibles, accessibles, pertinents et appropriés**

Sous la direction de l'Unité MEAL pays, et à une fréquence appropriée, évaluer les moyens préférés des communautés pour formuler des plaintes / retours avec ACTED ;

### **2. Identification et déploiement d'une palette de moyens de communication disponibles, accessibles, pertinents et appropriés**

- a) Sous la direction de l'Unité MEAL pays, et à une fréquence appropriée, évaluer les moyens préférés des communautés pour formuler des plaintes / retours avec ACTED ;
- b) S'assurer que le MGP offre le plus de moyens de communication possible, tout en tenant compte des spécificités du contexte et de la culture locale, ainsi que du type et des ressources du projet, des spécificités, des vulnérabilités et des préférences des bénéficiaires, etc. ;
- c) Veiller à ce que tous les moyens de communication garantissent la confidentialité totale des informations partagées, afin de protéger la vie privée et la sécurité du plaignant, de la personne faisant l'objet de la plainte et des autres témoins ;

### **3. Promotion du MGP**

- a) Participer aux réunions de lancement et de clôture pour promouvoir le MGP et présenter la stratégie de mise en œuvre du MGP du projet ;

- b) Développer des stratégies spécifiques au projet pour fournir aux bénéficiaires, aux communautés et aux parties prenantes des informations facilement accessibles sur le MGP tout au long du cycle du projet, notamment en répartissant clairement les tâches entre les équipes MEAL de mise en œuvre des et du projet ;
- c) Renforcer les capacités et la compréhension parmi les employés d'ACTED, les partenaires et les contractants sur la redevabilité envers les bénéficiaires et plus spécifiquement sur les objectifs et le fonctionnement du MGP, ainsi que sur ce qu'il faut faire / ne pas faire lors de la réception d'une plainte ;
- d) Mener des visites terrain tout au long du cycle du projet (c'est-à-dire avant, pendant et après l'intervention), et se coordonner avec le MEAL et les équipes projet pour ces dernières, afin de diffuser l'information / la sensibilisation sur le MGP aux bénéficiaires et aux non-bénéficiaires, ainsi qu'aux autorités locales et aux parties prenantes dans les zones de mise en œuvre d'ACTED ;
- e) Développer et diffuser des informations claires sur le mécanisme de gestion des plaintes, et des documents de sensibilisation spécifiques à chaque pays dans un langage et un format visuel qui peuvent être largement compris (y compris par les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation) ;
- f) Évaluer régulièrement l'efficacité de tous les efforts de partage de l'information (notamment par l'évaluation du niveau de sensibilisation des communautés au MGP à une fréquence appropriée et sous la direction de l'Unité MEAL pays), et réviser les approches en fonction ;
- g) Veiller à tout moment à ce que les (non-)bénéficiaires se sentent en sécurité pour exprimer leurs préoccupations, leurs plaintes et leurs réactions à un membre du personnel indépendant et impartial.

#### **4. Traitement des plaintes**

- a) Recevoir et accuser réception des plaintes formulées par le biais du MGP (y compris celles reçues directement par d'autres employés d'ACTED, par la hotline (le cas échéant), et rechercher activement un retour d'information auprès de la communauté) ;
- b) S'assurer que le contenu des plaintes/feedback est correctement saisi, catégorisé et analysé dans le nouveau COMPFU (COMplaints Follow-Up) selon les procédures d'ACTED, en portant une attention particulière à la qualité des données ;
- c) Maintenir une bonne compréhension des programmes d'ACTED, notamment par des réunions fréquentes avec les équipes projets, afin de pouvoir répondre directement, chaque fois que possible, aux demandes d'information (c'est-à-dire aux plaintes de niveau 1 selon la grille de sensibilité d'ACTED) ;
- d) Transmettre les plaintes vers les personnes responsables de leur suivi, conformément aux procédures standard du MGP d'ACTED ;
- e) Traiter les plaintes urgentes et/ou sensibles avec l'attention immédiate qu'elles requièrent ;
- f) Assurer le suivi en personne les plaintes reçues conformément aux procédures d'ACTED ;
- g) Assurer un suivi constructif et proactif des plaintes non closes auprès des personnes compétentes chargées de leur suivi et vérifier que toutes les plaintes sont traitées de manière adéquate et complète ;
- h) Répondre aux plaintes de manière respectueuse, objective, précise et en temps opportun (sous 15 jours), selon les éléments de langage convenus avec les personnes responsables du suivi des plaintes ;
- i) Clôturer les plaintes dans le nouveau COMPFU une fois qu'elles ont été traitées de manière adéquate et qu'une réponse complète a été fournie au plaignant, en suivant dûment toutes les étapes et les efforts de résolution des plaintes au sein du COMPFU ;
- j) Sous la direction de l'Unité MEAL pays, et à une fréquence appropriée, évaluer les réactions et la satisfaction des communautés sur le MGP, et prendre des mesures correctrices appropriées comme pertinent ;

#### **5. Rapports et capitalisation**

- a) Assurer le suivi des activités d'information, de sensibilisation et de promotion du MGP (y compris le nombre approximatif de participants) pour chaque projet dans une base de données dédiée, à communiquer à l'équipe de mise en œuvre du projet et au responsable hiérarchique, au besoin ;
- b) Conserver une documentation cohérente, confidentielle et détaillée de toutes les plaintes dans le COMPFU (et autres systèmes de classement électroniques et sur papier, le cas échéant) ainsi que des rapports d'enquête (le cas échéant) ;

- c) S'assurer que le COMPFU est protégé par un mot de passe (pris en compte dans le nouveau COMPFU) en tout temps et en tout lieu, que la confidentialité des données relatives aux plaintes est respectée et que ces informations ne sont partagées qu'avec les personnes autorisées, conformément aux procédures d'ACTED ;
- d) Analyser les tendances des plaintes et partager régulièrement les résultats avec le responsable hiérarchique, afin d'identifier et de discuter des leçons à tirer et d'aider ACTED à améliorer ses programmes ;
- e) Le cas échéant, et en collaboration avec le supérieur hiérarchique, organiser des réunions avec les collègues concernés (chefs de mission, coordonnateurs de zone, etc.) pour présenter l'état du mécanisme de gestion des plaintes, et discuter de l'intégration des enseignements tirés dans la programmation d'ACTED ;
- f) Produire un rapport MGP analytique mensuel et l'envoyer au responsable hiérarchique, au directeur de pays et au responsable MEAL siège, en suivant le modèle standard d'ACTED ;
- g) Fournir des mises à jour régulières et opportunes sur les progrès et les défis au responsable hiérarchique ;
- h) Maintenir des relations avec les pairs d'autres agences pour assurer un renvoi efficace des plaintes/retours à la fois en interne et en externe ;
- i) Intégrer les leçons apprises et/ou les recommandations liées à la redevabilité à la base de données d'apprentissage pays gérée par l' MEAL, et contribuer à leur diffusion avec la coordination pays / l' MEAL / l'équipe projet.

#### 6. Autre

- a) Aider les équipes projet et MEAL dans le cadre d'autres activités, à la demande du superviseur immédiat ;
- b) Effectuer toute autre activité assignée par le superviseur immédiat.

#### INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

- Pourcentage d'employés ACTED formés à la redevabilité et au MGP
- # de moyens de communication accessibles, pertinents et appropriés pour formuler les plaintes/retours mis à disposition par zone géographique d'intervention d'ACTED
- Au moins 1 matériel d'information clair et approprié sur le MGP disponible et utilisé efficacement
- Pourcentage de plaintes closes sous 15 jours au cours des 6 derniers mois
- # de projets disposant d'une stratégie spécifique pour fournir aux bénéficiaires, aux communautés et aux parties prenantes des informations facilement accessibles sur le MGP
- Pourcentage de bénéficiaires interrogés qui déclarent connaître l'existence et l'utilisation de la MGP
- Pourcentage de rapport mensuel du MGP et de COMPFU soumis à temps
- Nombre moyen de jours pour la fermeture des plaintes
- Leçons tirées et pratiques bénéfiques rapportées de manière régulière et mises à jour dans la base pays selon les standards ACTED des procédures d'enseignement

#### COMPETENCES REQUISES

Détenir une étude avancée en sciences sociales/humaines, communication, psychologie, sociologie ou autre domaine similaire ;

- Avoir complété Deux années d'expérience dans la réception et/ou le conseil aux bénéficiaires, le traitement/remontage d'informations sensibles/confidentielles concernant la remontée de plaintes ou préoccupations.

- Expérience dans les processus d'enquête, de saisie de données et d'analyse des informations, dans le domaine de Suivi, Evaluation, Redevabilité et Apprentissage ;

- Bonne capacité à communiquer : Créole rural, français (parler, lire, écrire) et bonne connaissance de l'anglais pour faciliter les échanges et rapportage.

- Maîtrise des applications MS Office (Word, Excel...)

- Capacité de rédaction de rapports en français et/ou anglais ;

- Connaissance des principes et concepts techniques en matière d'intégration, de genre, de la protection et de redevabilité ;



Les candidats (es) intéressés (es) sont priés (es) de déposer un dossier complet du 26/07/2024 au 18/08/2024 inclus de 8hAM à 17h 00PM, dans une enveloppe fermée reportant le titre du poste, la référence du poste au bureau suivant :

- Bureau Acted Port au Prince 140, Juvénat 7 Pétion ville.

Ou par courriel à l'adresse suivante : en indiquant comme objet Réf :: chargred-0724. [haiti.jobs@acted.org](mailto:haiti.jobs@acted.org)

Le dossier de candidatures doit être composé de :

- CV
- Lettre de motivation
- Copie diplômes
- Copie de carte d'identité
- Éventuelles références

**Les candidats ayant déjà eu une expérience avec Acted dans le Domaine seront nettement appréciés.**

**Les dossiers incomplets ou ne répondant pas au profil recherché ne seront pas traités.**

**Les Candidats sélectionnés seront contactés par téléphone à venir passer un test.**

**Les candidatures féminines sont vivement encouragées**

**Les candidatures internes sont vivement encouragées**