



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

Poste	Assistant.e 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: Assistred-0125

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

1. Soutenir la mise en œuvre de mécanismes de redevabilité conformes aux procédures globales MEAL : Veiller à ce que les systèmes de feedback et de gestion des plaintes soient accessibles, efficaces et utilisés pour éclairer la prise de décision en temps opportun, tout en favorisant l'adoption de mesures correctives pertinentes.
2. Assurer la documentation et le partage des leçons apprises issues des retours des bénéficiaires : S'assurer que les retours collectés via les mécanismes de redevabilité sont analysés, documentés et traduits en actions concrètes pour améliorer la qualité et la pertinence des interventions.
3. Renforcer la confiance des bénéficiaires : Gérer efficacement le mécanisme de réponse aux plaintes et aux retours, en veillant à ce que chaque retour soit traité de manière appropriée, transparente et rapide, et contribuer ainsi à l'amélioration continue des activités d'Acted.
4. Mettre en place un système de suivi des plaintes et feedbacks fiable : Élaborer et maintenir une base de données dédiée au suivi des feedbacks et des plaintes, veiller à ce que toutes les données soient correctement enregistrées, validées et exploitées pour garantir une gestion réactive des feedbacks des bénéficiaires.
5. Fournir des analyses qualitatives et quantitatives des feedbacks : Assurer l'analyse approfondie des retours des bénéficiaires, en produisant des rapports clairs et pertinents, et en présentant ces analyses de manière efficace et engageante pour favoriser l'apprentissage organisationnel.

TACHES ET RESPONSABILITÉS

TÂCHES ET RESPONSABILITÉS

a) Mise en place et promotion du Mécanisme de Retours d'information d'Acted (MRA)

a. Mettre en place et garantir la fonctionnalité du MRA dans les zones d'affectation :

- Installer les canaux de feedback (boîtes à suggestions, lignes téléphoniques, points de contact) en fonction du contexte local et des besoins des bénéficiaires.
- S'assurer que le MRA est accessible à tous les bénéficiaires, y compris les groupes marginalisés.

b. Renforcer les capacités des équipes internes :

- Organiser des sessions de formation pour le personnel d'Acted sur le principe de redevabilité, les objectifs et l'utilisation du MRA.
- Sensibiliser les équipes sur les normes d'éthique et de confidentialité dans la gestion des retours d'information.

c. Développer et adapter des outils de sensibilisation sur le MRA :

- Élaborer des supports visuels et écrits (affiches, dépliants, fiches explicatives) adaptés aux bénéficiaires, y compris ceux ayant un faible niveau d'alphabétisation.
- Traduire les supports dans les langues locales utilisées par les communautés ciblées.

d. Appuyer les équipes programme et AME dans la sensibilisation sur le terrain :

- Participer aux missions terrain pour informer les bénéficiaires, autorités locales et autres parties prenantes de l'existence et du fonctionnement du MRA.
- S'assurer que les bénéficiaires comprennent comment soumettre des retours d'information.

b) Suivi et gestion du MRA

a. Recevoir et traiter les retours d'information :

- Recevoir les retours d'information via différents canaux (appel téléphonique, en personne, formulaires écrits) tout en respectant les principes de confidentialité et de dignité des bénéficiaires.
- Enregistrer chaque retour d'information dans la base de données dédiée, en s'assurant que les informations sont complètes et exactes.

b. Suivre les retours d'information et coordonner avec les équipes concernées :

- Collaborer avec les équipes projet, AME et de coordination pour assurer un suivi rapide et efficace des retours d'information.
- Identifier les retours d'information urgents ou sensibles et les escalader immédiatement au responsable de la redevabilité ou à l'unité de gestion appropriée.

c. Assurer la résolution des retours d'information :

- Veiller à ce que tous les retours d'information soient résolus dans des délais raisonnables et de manière satisfaisante pour les bénéficiaires, conformément aux procédures d'Acted.

- Informer régulièrement les bénéficiaires concernés de l'avancement et de la résolution de leurs retours.

d. Analyser et rapporter les tendances des retours d'information :

- Produire un rapport analytique mensuel sur le fonctionnement du MRA, en mettant en avant les principales tendances, catégories de retours d'information et zones d'amélioration.
- Proposer des recommandations pour améliorer les interventions sur la base des retours récurrents.

e. Maintenir une documentation rigoureuse et sécurisée :

- Maintenir une base de données électronique à jour et sécurisée des retours d'information, ainsi que des copies papier, le cas échéant, en respectant les normes de confidentialité.

c) Autres

a. Assurer un reporting régulier et détaillé :

- Fournir des mises à jour régulières sur les progrès et les défis liés au MRA au superviseur direct et aux membres de l'équipe AME.
- Alerter rapidement sur tout problème ou difficulté rencontrée dans la mise en œuvre du MRA.

b. Appuyer les équipes programme et AME dans d'autres activités :

- Participer aux missions de suivi-évaluation terrain, enquêtes et autres activités liées à la redevabilité selon les besoins de l'équipe.
- Contribuer aux réunions internes et externes concernant la redevabilité et le MRA.

c. Exécuter toutes autres tâches assignées :

- Exécuter toute autre tâche connexe, y compris le soutien administratif et logistique, à la demande du superviseur direct.

PRINCIPAUX INDICATEURS DE PERFORMANCE

- % de feedbacks/plaintes traités et clôturés dans un délai conforme aux standards internes d'Acted.
- % de projets disposant d'un mécanisme de feedback et de plaintes fonctionnel validé par l'équipe MEAL et l'équipe programme.
- Nombre de rapports de feedback et plaintes produits pour les projets en cours durant les 6 derniers mois.

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 16/01/2025 au 31/01/2025 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 105, Juvénat 7 Pétion ville.

Ou par courriel à l'adresse suivante : en indiquant comme objet Réf : Assistred-0125.
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