



### RECHERCHE UN (1) CHARGE DE REDEVABILITE

Poste	Chargé.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: chargred-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.

<b>TACHES ET RESPONSABILITÉS</b>
----------------------------------

## **TÂCHES ET RESPONSABILITÉS**

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

- Mettre en place le mécanisme de gestion des plaintes (MRA) et organiser une réponse appropriée aux plaintes dans ses bases d'affectation ;
- Renforcer les capacités et la compréhension du personnel d'Acted sur le principe de redevabilité et l'importance du MRA en ce sens ;
- Développer des outils de sensibilisation au MRA dans un langage qui peut être largement compris (y compris par les personnes ayant un faible niveau d'alphabetisation) ;
- Accompagner les équipes MEAL et/ou programme sur le terrain afin de sensibiliser les bénéficiaires sur le MRA, ainsi que les autorités locales et les parties prenantes dans les zones de mise en œuvre des projets d'Acted.

### **b) Suivi et gestion du MRA**

- Recevoir les plaintes à travers des assistances téléphoniques, par écrit et en personne ;
- Effectuer le suivi des plaintes en cours avec le personnel du projet, l'unité MEAL, et le personnel de coordination ;
- S'assurer du bon fonctionnement du MRA et que les plaintes/retours des bénéficiaires soient adéquatement collectées, analysés, traités et résolus en temps approprié, et utilisés par les équipes de programme et de coordination ;
- Traiter les plaintes urgentes et/ou sensibles avec l'attention immédiate qu'elles nécessitent, et s'assurer de leur résolution rapide ;
- Produire un rapport analytique mensuel sur le MRA pour le personnel d'Acted, suivant le modèle d'ACTED ;
- Analyser les modèles et les tendances des plaintes pour aider Acted à améliorer sa programmation ;
- Maintenir des dossiers confidentiels et détaillés de toutes les plaintes dans la base de données MRA et d'autres copies papiers/classeurs électroniques dans le système, le cas échéant.

### **c) Autres**

- Fournir des mises à jour régulières et en temps opportun sur les progrès et les défis pour les superviseurs et les autres membres de l'équipe MEAL ;
- Aider les équipes projet et MEAL avec d'autres activités, comme demandé par le supérieur direct ;
- Exécuter toutes autres activités connexes qui lui sont assignées par le supérieur direct.

## **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 16/02/2025 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 : chargred-0125.  
[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**