



## RECHERCHE UN (1) Assistant Redevabilité

Poste	Assistant Redevabilité
Responsable Direct	Chargé Redevabilité
Lieu, jours et horaire de travail	Cap Haitien- Du lundi au Samedi - 8 heures / 17 heures Déplacements ponctuels dans les départements : Artibonite, Nord, Centre et autres départements au besoin
Référence de Poste	AssistRed-202506

### 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.

#### **DESCRIPTION DU POSTE**

Sous la supervision de l'unité MEAL, l'Assistant Redevabilité participe 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). Elle participe également à l'élaboration et à la diffusion de messages et de stratégies de communication appropriés en matière de MGP.

L'Assistant 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.

Le poste est basé à Port au Prince et sur Mirebalais avec des déplacements sur les zones d'activité d'Acted

#### **TACHES ET RESPONSABILITÉS**

##### **1) Mécanismes de réponse aux plaintes des bénéficiaires**

- a. Recevoir les plaintes à travers l'assistance téléphonique (8228), par écrit et en personne ;
- b. Acheminer les plaintes urgentes et/ou sensibles vers la chargée redevabilité Capital avec l'attention immédiate qu'elles nécessitent, et s'assurer de leur résolution rapide ;
- c. Répondre aux plaintes de manière objective, avec précision et conformément aux directives d'ACTED.

#### **ROLES ET RESPONSABILITES**

##### **1) Mécanismes de réponse aux plaintes des bénéficiaires**

- a. Recevoir les plaintes à travers l'assistance téléphonique (8228), par écrit et en personne ;
- b. Acheminer les plaintes urgentes et/ou sensibles vers la chargée redevabilité Capital avec l'attention immédiate qu'elles nécessitent, et s'assurer de leur résolution rapide ;
- c. Répondre aux plaintes de manière objective, avec précision et conformément aux directives d'ACTED.
- d. Renforcer les capacités et la compréhension du personnel d'ACTED, des partenaires et des contractuels sur l'importance de rendre des comptes aux bénéficiaires ;
- e. Sensibiliser les bénéficiaires sur le MGP, ainsi que les autorités locales et les parties prenantes dans les zones de mise en œuvre des projets d'ACTED, au cours de visites sur le terrain, d'enquête AME ;
- f. Tenir des dossiers de sensibilisation et des activités de promotion du MGP (y compris le nombre approximatif de participants) et les soumettre au chef de projets, au besoin.
- g. Aider à développer des matériaux/outils de MGP dans un langage qui peut être largement compris (y compris par les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation) ;
- h. Maintenir des dossiers confidentiels et détaillés de toutes les plaintes dans la base de données MGP et d'autres copies papiers/classers électroniques dans le système, le cas échéant ;



- i. Partager à chaque fin de semaine toutes les plaintes remontées au point focal redevabilité capital pour les suivis.
- j. Sous la demande du point focal redevabilité capital participer à l'enregistrement des plaintes dans le nouveau COMPFU en ligne.

## **2) 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 à l'équipe développement de projet, 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 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 compte-rendu pour chaque visite de terrain et l'envoyer au point focal redevabilité capital, 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. Intégrer les leçons apprises et/ou les recommandations liées à la redevabilité à la base de données d'apprentissage pays gérée par l'MEAL

## **3) Autre**

- a. Aider l'équipe AME dans le cadre d'autres activités (supervision des enquêtes, formation des enquêteurs, formation de comité communautaire), à la demande de l'unité MEAL,
- b. Effectuer toute autre activité assignée par l'unité MEAL.

### **INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE**

- # de moyens de communication accessibles, pertinents et appropriés pour formuler les plaintes/retours mis à disposition par zone géographique d'intervention d'ACTED
- 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
- 1 COMPFU cohérent, protégé par mot de passe, à jour et complet maintenu
- # de visite de terrain organisée sur les sites d'intervention d'ACTED durant les six derniers mois.
- Pourcentage de rapport de mission, de compte-rendu soumis à temps
- 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
- 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

ACTED est une organisation non gouvernementale et humanitaire Française engagée dans des programmes d'urgence et de développement.



Compte tenu de la nature des activités, les employé(e)s doivent être disponibles et flexibles à tout moment afin de répondre aux éventuelles urgences.

Cette description de poste peut être sujette à des modifications suivant l'évolution des activités. Ces éventuelles modifications seront redéfinies et discutées entre ACTED et l'employé.

Il est prié aux intéressés de consulter la liste des postes à pourvoir et à soumettre leur :

- CV
- lettre de motivation
- Copie diplômes
- Copie de carte d'identité

Les candidats (es) intéressés (es) sont priés (es) de :

- Déposer un dossier complet du 11/06/2025 au 30/06/2025 inclus de 8h00AM à 17h 00PM, dans une enveloppe fermée reportant le titre du poste, la référence du poste au bureau du Cap : : #27 Babiote Ruelle Caribbean, Cap Haïtien.
- Ou envoyer un dossier complet à l'adresse : [centre.jobs@acted.org](mailto:centre.jobs@acted.org) en indiquant comme objet AssistRed-202506 du 06/06/2025 au 30/06/2025.

Le dossier de candidatures doit être composé de :

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

Les candidatures féminines sont vivement encouragées

Les candidats ayant déjà eu une expérience avec ACTED seront nettement appréciés.

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

Seuls les candidats sélectionnés suite à la revue de leur dossier de candidature seront contactés par téléphone pour venir passer un test.

Une attention particulière sera portée aux originaires du cap