

ORGANISATION : Médecins du Monde Belgique
TITRE DU POSTE : Chargé M&E et gestion de plaintes
LOCALISATION DU POSTE : Marrakech avec déplacements à Rabat

FONCTION :

Il travaille en lien fonctionnel étroit avec les Coordinateurs de projet / programme concernés et collabore avec les équipes médico-psycho-sociales. Il respecte scrupuleusement la charte et la réglementation interne de MdM-BE, tel que précisé dans le contrat de travail et le règlement d'ordre intérieur.

1. Raison d'être de la fonction.

Le **Chargé M&E et gestion de plaintes** est responsable de mettre en place et assurer le suivi des systèmes M&E des projets urgences et des projets migration et également de mettre en place le Mécanisme de Gestion de Remontée d'Information et de feedback (MGRI) au niveau des projets implémentés au Maroc.

2. Responsabilités :

A- Mettre en place et assurer le suivi des systèmes M&E des projets implémentés au Maroc

- Apporter un appui à l'équipe du projet dans la collecte, la saisie et le traitement de données ;
- Contribuer au développement des outils de suivi-évaluation des activités des projets et guider à leurs utilisations (collecte des données, évaluation des activités régulières, Baseline, ...) ;
- Assurer la gestion des différentes bases de données des projets ;
- Compiler et centraliser les informations permettant de renseigner les indicateurs des projets mis en œuvre ;
- Assurer régulièrement le suivi de l'intégration des meilleures pratiques en matière de Suivi, Evaluation, Redevabilité et Apprentissage par les équipes lors de l'exécution des activités ;
- Produire des analyses pour alimenter le reporting ou des actions de plaidoyer
- Participer à la production de rapports M&E internes et bailleurs
- Participer aux exercices de capitalisation et évaluation sur la mission Maroc
- Participer à des exercices réguliers de vérification et d'audit des données pour évaluer la qualité des données rapportées et traiter toute anomalies identifiées en collaboration avec les équipes projet
- Conduira des visites de suivi sur le terrain en fonction des besoins identifiés

B- Mettre en place le Mécanisme de Gestion de Remontée d'Information et de feedback (MGRI) au niveau des projets implémentés au Maroc.

- Mettre en œuvre le Mécanisme de Gestion de Remontée d'Information et de feedback, adapté au contexte, auquel les bénéficiaires et les partenaires peuvent accéder en toute confiance
- Surveiller et évaluer les plaintes reçues et amorcer un processus de réponse (suivi) en élaborant et en maintenant un mécanisme de suivi ;
- Renforcer les capacités et la compréhension du personnel de MDM, des partenaires, et des contractuels sur l'importance de rendre des comptes aux bénéficiaires ;
- Appuyer les équipes programmes dans la vulgarisation, la sensibilisation des bénéficiaires sur le MGRI et ainsi que les autorités locales et autres partie prenantes ;

- Mettre régulièrement à jour la base de données de gestion de plaintes et fournir une mise à jour en temps opportun au personnel de projet en fonction de la nature du feedback ;
- Catégoriser, analyser les tendances et les modèles des plaintes reçues pour orienter la prise de décision et aider à améliorer la gestion des programmes ;
- Générer des rapports mensuels, périodiques et s'assurer que les rapports sont partagés avec les équipes de projet et MEAL ;
- Effectuer des visites périodiques sur le terrain pour s'assurer que les systèmes de gestion de plaintes sont fonctionnels et que l'appui nécessaire est fourni selon les besoins sur le terrain.
- Evaluer régulièrement l'efficacité du MGRI afin d'identifier les écarts et proposer des améliorations en collaboration avec le coordinateur MEAL, les chefs de projet et autres ;
- Collecter des histoires (« succès story »), des photos et des vidéos illustrant les activités de MdM-BE en coordination avec les staffs des projets (préparation de question et scénarios, prise de photos et vidéos, organisation et présentation du matériel collecté, etc.) et le Reporting Officer.
- Exécuter toutes autres tâches en fonction de besoins et selon son domaine de compétence sur demande de la hiérarchie ;

Ces responsabilités seront mises en œuvre de façon spécifique et transversale sur base du plan d'action individuel trimestriel ou annuel, établi en collaboration entre le responsable et le titulaire du poste en question. Les activités peuvent être amenées à évoluer en fonction du contexte.

3. Compétences et expériences

Formation et Expériences

- Avoir un diplôme universitaire (Minimum Bac +3) en Statistiques, Informatiques, Santé Publique, gestion de projet, Sciences sociales ou disciplines similaires.
- Expérience d'au moins 2 ans dans le domaine de Suivi, Evaluation, Redevabilité et Apprentissage ;

Connaissances :

- Expérience dans la collecte de données d'enquêtes quantitative et qualitative ;
- Excellente compétence en rédaction, rapportage et en communication ;
- Expérience dans la gestion de bases de données
- Bonne connaissance des Principes Humanitaires et de Redevabilité ;
- Maîtrise de l'outil informatique et des logiciels de collecte des données : Word, Excel, Access, Powerpoint et Outlook ;
- Connaissance professionnelle de ODK/Kobo et de PowerBI.
- Une bonne connaissance du français et arabe (optionnel).

Savoir être :

Sens de l'organisation et de la planification ;

Capacité à prendre des initiatives et orientation vers les résultats ;

Capacité à travailler sous pression dans un environnement complexe et exigeant ;

Esprit d'équipe, sens de la diplomatie et aptitude à gérer des conflits ;

Rigueur, autonomie et discrétion ;

Dynamisme, flexibilité et ouverture d'esprit ;

Forte intégrité et respect des valeurs de MdM-BE.

La liste ci-dessus des tâches et responsabilités n'est pas exhaustive. D'autres tâches pourront être demandées par un membre de l'équipe de coordination ou de l'équipe du siège selon les besoins du programme. Par ailleurs, il est attendu de la part du collaborateur un certain degré de flexibilité et un esprit d'adaptation suivant l'évolution potentielle des contraintes de la mission. Le profil de poste pourra être modifié en fonction des besoins de l'organisation.

