



REPUBLIQUE D'HAÏTI

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES RESSOURCES NATURELLES ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL (MARNDR)

Projet de Renforcement des Services Publics Agricoles (RESEPAG-FA) Termes de référence

Pour le recrutement du Consultant en gestion de plaintes et en communication

1 Contexte

La République d'Haïti avait obtenu en 2012 un financement de 50 millions de dollars des États-Unis d'Amérique auprès de la Banque Mondiale (BM) et du Programme Global pour l'Agriculture et la Sécurité Alimentaire (GAFSP) pour mettre en œuvre le Projet de Renforcement des Services Publics Agricoles (RESEPAG II). Le Ministère de l'Agriculture, des Ressources Naturelles et du Développement Rural (MARNDR) est l'Organisme d'exécution, via une coordination rattachée à la Direction Générale du MARNDR, qui aura à sa charge l'administration, la supervision et l'évaluation globale du projet.

Ce projet vise à: (a) renforcer la capacité du MARNDR à fournir et à faciliter l'accès de services agricoles au secteur; (b) augmenter l'accès des petits producteurs aux marchés et la sécurité alimentaire ; et (c) apporter une assistance financière en cas d'urgence agricole.

Le RESEPAG 2 comporte quatre (4) composantes majeures: (i) Services généraux de soutien à l'agriculture avec trois sous composantes (1.a Vulgarisation et Formation, 1.b Information des marchés et 1.c Services Zoo sanitaire et Phytosanitaire); (ii) Soutien direct aux producteurs et associations avec deux sous composantes (2.1 Productivité agricole et 2.2 Soutien à l'accès aux marchés); (iii) Urgences, (iv) Renforcement institutionnel, suivi et évaluation, gestion de projet et études.

Suite au passage de l'ouragan Matthew en octobre 2016 touchant notamment le grand Sud du pays, la Banque Mondiale a octroyé un financement supplémentaire de 35 millions de dollars américains. Les activités prévues par ce financement supplémentaire complèteront les activités déjà incluses dans le RESEPAG 2, notamment la sous composante 2.1 de la composante 2, pour le Département du Sud et ajouteront de nouvelles activités liées à la production animale et à la gestion de l'irrigation et des ressources en eau.

Une partie des ressources du projet doit permettre, dans le cadre de la composante 2, de recruter un spécialiste en communication et gestion de plaintes.

2 Objectifs

L'objectif de la consultation est de recruter un spécialiste en communication et en gestion de plaintes pour assurer la visibilité MARNDR à travers le projet dans le domaine de la productivité agricole et de la chaîne de valeur.

En outre, ce consultant est chargé d'accroître la visibilité du MARNDR, à travers le projet RESEPAG, auprès des différents acteurs qui évoluent dans le secteur agricole et d'améliorer l'utilisation des résultats du projet. Car, le RESEPAG est un des programmes de référence dans plusieurs domaines (genre, nutrition par exemple) pour le secteur agricole. Néanmoins, ses analyses et ses données sont insuffisamment utilisées. Il est chargé aussi de traiter les plaintes des différents bénéficiaires (agriculteurs, OPR etc.) concernant les services fournis par le projet et résoudre les problèmes éventuels et constatés pour s'assurer que les bénéficiaires sont satisfaits du service reçu.

Pour toutes ces activités, il travaillera en étroite collaboration avec le personnel technique et le responsable de suivi du projet.

3 Principales tâches

3.1 En communication

- ✓ Accroître la notoriété du MARNDR et rendre plus visibles ses actions à travers le projet RESEPAG mis en œuvre avec un financement de la Banque mondiale (BM);
- ✓ Définir une vision et des objectifs clairs des efforts d'information et de communication à déployer ;
- ✓ Faire mieux connaître les initiatives et actions du RESEPAG aux bénéficiaires et aux partenaires ;
- ✓ collaborer étroitement et régulièrement avec le personnel technique du projet pour identifier et gérer les occasions de documenter les résultats du projet par la préparation de notes techniques, de récits de réussites/études de cas et articles sur le web ;
- ✓ maintenir une forte image du Projet à travers les publications et les réseaux sociaux (facebook, twitter, etc.) ;
- ✓ initier toute action de communication visant à mieux faire connaître le projet ;
- ✓ contribuer à l'organisation des couvertures médiatiques des activités du projet ;
- ✓ Mettre à la disposition du RESEPAG une stratégie de communication assortie d'un plan annuel de communication incluant les bénéficiaires, les services techniques et les partenaires techniques et financiers.

3.2 En gestion de plaintes

- ✓ Assurer un contrôle de la qualité des doléances et de leurs exactitudes ;
- ✓ Contrôler les délais de traitement et de suivi des procédures de gestion des plaintes ;
- ✓ Entretenir des contacts avec les différentes parties, tant par téléphone que par écrit, pour s'assurer de la véracité des plaintes ;
- ✓ Chercher prioritairement les résultats en respectant les critères définis dans le Manuel des Incitations, du guide de cofinancement et la jurisprudence existante ;
- ✓ Travailler de façon méthodique et rigoureuse avec les cadres ou entités concernés par les plaintes ou doléances tout en faisant preuve d'imagination ;
- ✓ Définir et analyser les tableaux de bord mensuels de la gestion des plaintes (charge de travail, retard dans le traitement des plaintes, ...) ;
- ✓ Définir et analyser les statistiques périodiques en matière de plaintes et de leurs adéquations et pertinence, établir aussi un calendrier de traitement des plaintes ;
- ✓ Analyser le déroulement du fonctionnement général de la gestion des plaintes et du système d'information ;
- ✓ Participer au maintien journalier de la base de données et des autres outils de gestion des informations dans ses différents aspects en interne et en externe.

4 Qualifications requises

- ✓ La mission sera confiée à un Consultant individuel titulaire d'un diplôme en Communication (option Communication pour le Développement) ou en Sciences Humaines ou en Sociologie ou en Ethnologie ou toutes autres disciplines similaires ;
- ✓ Avoir au moins deux (2) années d'expérience dans le domaine de la sociologie ou autres domaines en lien avec la gestion des conflits et de doléances ;
- ✓ Avoir des expériences pertinentes et similaires en matière d'élaboration de stratégies et plan de communication pour le communautaire ;
- ✓ Avoir une bonne connaissance de la problématique agricole en Haïti ;
- ✓ Avoir une connaissance des mécanismes et procédures de gestion des plaintes ;
- ✓ Avoir de l'Aptitude à entretenir/développer les relations humaines et professionnelles ;
- ✓ Avoir la Capacité de travailler seul et en équipe ;
- ✓ Avoir la Capacité de rédaction et de synthèse ;
- ✓ Maîtriser parfaitement le français et le créole ;
- ✓ Connaitre les logiciels bureautiques.

5 Qualités personnelles

Etre dynamique, disposer de charisme et de capacité de travailler en équipe, d'esprit d'initiative, d'autonomie de décision, de capacité d'analyse et de synthèse, d'intégrité, d'honnêteté, de respect d'autrui, de capacité à travailler sous pression, de sens de responsabilité et de confidentialité.

6 Lieu de travail

Le lieu de travail du Consultant sera la coordination centrale du projet sis à Damien, avec des déplacements, quand c'est nécessaire, dans d'autres Directions Départementales.

7 Méthode de sélection

Le (a) consultant (a) sera recruté (e) par la méthode de sélection fondée sur les qualifications de Consultants Individuels (CI) par appel à candidature ouverte.

8 Durée

Le (a) Consultant (a) sera recruté (e) pour une période de douze (12) mois. Le contrat est renouvelable, selon les besoins, sur base d'évaluation satisfaisante de performance, et avec la non-objection préalable de la Banque Mondiale. Il s'agit d'un poste de contractuel à temps plein (40 h de travail par semaine). Le candidat ne pourra pas être un cadre de la Fonction Publique.

9 Composition du dossier de candidature

Le dossier de candidature devra comporter un Curriculum Vitae (préciser les coordonnées des employeurs précédents), les copies des diplômes¹ et les attestations de travail ou tout autre document faisant foi de l'expérience du candidat.

¹Pour un (e) Consultant (e) dont la candidature est retenue devra faire légaliser ses diplômes obtenus d'une institution située en dehors d'Haïti par le Ministère des Affaires étrangères du pays d'émission ou par le consulat dudit pays en Haïti.