

RAPPORT MONDIAL SUR LA PROTECTION DES PERSONNES

EXERCICE 2022



Lettre du PDG

J'ai le plaisir de partager le quatrième rapport annuel mondial sur la protection des personnes de Mercy Corps. Nous avons publié ce rapport tous les ans depuis 2019 afin d'assurer la transparence sur le nombre de plaintes de protection des personnes que nous recevons, la résolution des investigations sur ces plaintes et nos efforts continus pour renforcer notre prévention et notre réponse aux incidents de protection.

Au cours de ma deuxième année en tant que PDG, je me réjouis de voir que nos investissements dans les systèmes de signalement et de réponse en matière de protection des personnes portent leurs fruits grâce à des enquêtes et des clôtures de cas plus rapides et un engagement profond envers les victimes tout au long du processus. Je suis également heureux de voir que d'importantes formations en personne pour le personnel de soutien à la protection des personnes ont repris. Ceci, en plus de la hiérarchisation des rôles de protection des personnes au niveau régional, contribue à renforcer davantage nos efforts de protection des personnes là où ils sont le plus utiles. Cette année, nous avons continué à donner la priorité à notre engagement envers la sécurité physique et psychologique au sein de nos équipes et de nos programmes, ainsi qu'à nos efforts en matière de diversité et d'inclusion. Ces priorités sous-tendent notre approche en matière de réponse et de prévention de la protection des personnes. Pour nous, nous sommes une organisation plus forte, plus efficace et plus sûre lorsque les gens se sentent inclus, représentés et à l'aise pour s'exprimer.

Comme je l'ai déjà indiqué, il n'y a pas de ligne d'arrivée quand il s'agit de protection des personnes : cela exige un effort et un engagement continus de la part de tous ceux qui travaillent avec nous et en notre nom. Notre vision est un secteur sûr et exempt d'exploitation et d'abus de toute sorte. En partageant de manière transparente nos efforts, nos progrès et les défis auxquels nous sommes encore confrontés dans ce rapport, nous entendons contribuer à une amélioration continue non seulement pour Mercy Corps, mais aussi pour le secteur plus large de l'humanitaire et du développement.

Un grand merci,



Tjada D'Oyen McKenna
PDG de Mercy Corps

Table des matières

Introduction	5
Résumé analytique	5
Notre engagement	6
Gouvernance et leadership en matière de protection des personnes	7
Notre approche en matière de protection des personnes	8
La prévention	9
Signalement et réponse	17
Réfléchir et s'adapter	23
Une vision d'avenir	24
Annexes	25

Introduction

Chez Mercy Corps, nous recherchons sans relâche des solutions aux problèmes les plus difficiles du monde. Nous aidons les communautés – notamment les plus marginalisées d'entre elles – à sortir de la crise et à bâtir un avenir plus inclusif et résilient. **Notre mission est de soulager la souffrance, la pauvreté et l'oppression et d'aider les personnes à construire des communautés sûres, productives et justes.** Dans plus de 40 pays du monde, près de 6 000 membres de l'équipe de Mercy Corps travaillent aux côtés de personnes vivant dans la pauvreté, les catastrophes, les conflits violents et les impacts aigus du changement climatique. Nous nous engageons à créer un changement global grâce à un impact local – 85 % des membres de notre équipe viennent des pays où ils travaillent.

Pour nous, l'absence d'exploitation, d'abus, de harcèlement et contrebande sont des droits humains fondamentaux et nous sommes profondément attachés à la sécurité et au bien-être des communautés, des participants aux programmes, des partenaires et des membres de l'équipe dans les pays où nous travaillons. Nous mettons tout en œuvre pour créer un environnement opérationnel inclusif et sûr, où chacun est traité avec soin, dignité et respect.

Nous nous engageons à faire preuve de transparence et avons commencé à partager publiquement des données sur nos allégations de protection des personnes et nos investigations en 2019.¹ Avec cette publication, nous poursuivons notre rapport annuel sur les données de cas et les mises à jour sur nos progrès en matière de protection des

¹ Nous considérons que les allégations relatives à la protection des personnes comprennent les allégations d'exploitation et d'abus sexuels, d'inconduite sexuelle interne (y compris le harcèlement sexuel), de protection des enfants et de trafic d'êtres humains. Pour connaître nos politiques complètes, consultez notre [site Web](#).

personnes². Comme toujours, nos rapports publics privilégient le respect et la confidentialité des rescapés.

Résumé analytique

Ce rapport annuel décrit la stratégie de protection des personnes de Mercy Corps, les mises à jour de statut et les données relatives aux incidents pour l'exercice 2022 (FY22).³ Le rapport est divisé en trois sections principales : notre engagement pour la protection des personnes, la gouvernance et le leadership, et notre approche en matière de protection des personnes. Nous donnons également un aperçu de nos progrès au cours de l'exercice 22 et de nos priorités pour l'exercice 23.

Des données détaillées sur notre nombre de dossiers sont fournies dans la section « Signalement et réponse » ci-dessous. Au cours de l'exercice 22, nous avons enquêté sur 61 allégations relatives à la protection des personnes. Au 15 septembre 2022, 60 de ces rapports ont été clos : 17 étaient fondés, 32 non fondés, 11 non concluants.⁴

La protection des personnes est une priorité essentielle pour Mercy Corps et est au cœur de notre engagement fondamental envers une culture sûre, diversifiée et inclusive qui protège, habilite et élève les groupes marginalisés. Au cours de l'exercice 22, nous avons continué à développer et à renforcer à la fois notre prévention et notre réponse aux violations de la protection des personnes. Nous savons que dans notre secteur, il reste encore beaucoup à faire pour garantir que tout le monde est sûr, inclus et exempt d'exploitation et d'abus de toute sorte. Nous restons profondément déterminés à continuer de progresser en tant qu'organisation responsable, soucieuse des survivants, où chacun est traité avec dignité et respect.

² Nos rapports sur la protection des personnes au niveau mondial peuvent être consultés sur notre [site Web](#).

³ L'exercice 2022 comprend la période du 2 juillet 2021 au 30 juin 2022.

⁴ Voir l'annexe A pour les définitions des cas fondés, non fondés et non concluants et pour les informations sur la façon dont nous effectuons le suivi de chacun.

Notre engagement

En tant qu'organisation humanitaire mondiale au service des communautés les plus vulnérables du monde, nous prenons au sérieux notre responsabilité envers les participants aux programmes, les partenaires, les donateurs et les membres de l'équipe dans les pays où nous travaillons. Nous reconnaissons notre position privilégiée et le pouvoir relatif des membres de notre équipe et nous nous engageons à gérer ce privilège de manière responsable afin de ne jamais causer de préjudice. Nous croyons que l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels sont des violations des droits humains. Toute forme de maltraitance, d'exploitation ou de trafic est en contradiction directe avec les principes sur lesquels repose notre travail humanitaire et peut causer un préjudice profond et durable aux enfants ou aux adultes qui en font l'expérience. Mercy Corps a une tolérance zéro pour les abus ou l'exploitation et s'engage à assurer la sécurité physique et psychologique au sein de nos équipes et de nos programmes.

Nous établissons un lien étroit entre la protection des personnes et les initiatives de l'organisation en matière de localisation, l'inclusion, de diversité interne et d'équité. Nous comprenons que nous devons continuer sur cette voie pour garantir que les personnes les plus marginalisées dans les communautés où nous travaillons soient conscientes de leurs droits et de la manière de signaler leurs problèmes en toute sécurité. Nous savons que des équipes diversifiées et représentatives, où les gens se sentent à l'aise pour parler et s'exprimer, sont base nécessaire pour la protection des personnes. Nous nous engageons à collaborer avec nos organisations homologues et partenaires autour de notre engagement commun pour mettre fin aux abus et à l'exploitation. Nous nous engageons également auprès des membres de la communauté et les organisations locales qui soutiennent et élèvent la voix des survivants.

La protection des personnes est un engagement permanent : cela exige un effort et une attention continus de la part de tous ceux qui travaillent avec nous ou en notre nom. Nous

nous engageons à donner la priorité à cet effort, à faire tout ce qui est en notre pouvoir pour prévenir les comportements répréhensibles, à garantir l'accès significatif aux voies de signalement sûres et fiables, et à employer une réponse qui tienne compte des survivants si un incident se produit.

Gouvernance et leadership en matière de protection des personnes

De 2019 à 2021, Mercy Corps a considérablement restructuré et renforcé ses fonctions de gouvernance et d'éthique, en créant et en finançant un département d'éthique et de conformité (DEC) autonome et en fournissant des ressources élargies pour la réponse et la prévention en matière de protection des personnes. Depuis, nous avons continué à construire sur cette base.

Le DEC de Mercy Corps est dirigé par notre directeur de l'éthique (Chief Ethics and Compliance Officer, CECO), Steve Linick, qui rend compte directement au PDG et au Conseil d'administration. Au niveau du conseil d'administration, le comité mixte d'éthique et de protection des personnes, dirigé par l'actuel président Emmanuel Lulin, assure la surveillance de la protection des personnes.

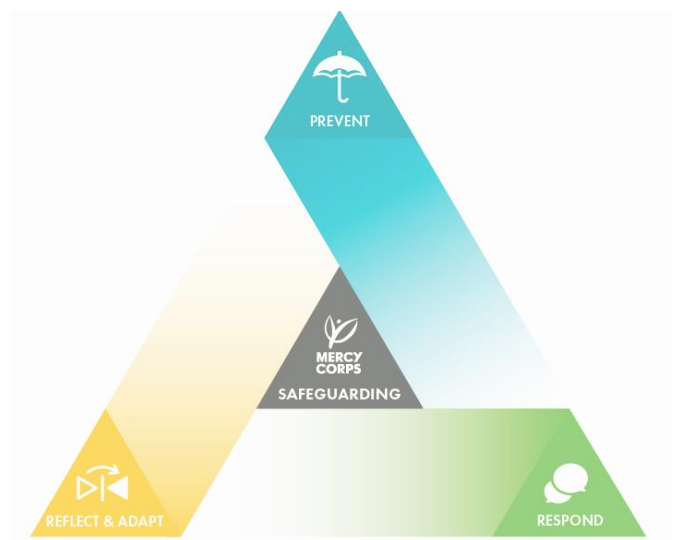
Le DEC supervise la mise en œuvre d'un programme d'éthique conçu pour prévenir, détecter et répondre aux comportements illégaux, non éthiques ou inappropriés, y compris les violations de la protection des personnes, et prône une culture d'intégrité dans l'ensemble de l'organisation. Le DEC est chargé de répondre à tous les rapports relatifs à des violations de l'éthique, y compris la fraude, la corruption, les fautes en matière de protection des personnes et les fautes en matière de ressources humaines (RH) relatives aux politiques de notre code de conduite. Notre responsable de l'admission des cas supervise notre ligne d'assistance téléphonique pour les plaintes, et notre directeur des enquêtes de protection des personnes supervise une équipe d'enquêteurs principaux régionaux et de co-enquêteurs nationaux qui sont formés aux enquêtes sur l'exploitation,

les abus et le harcèlement sexuels (SEAH). Nous employons des équipes d'investigateurs distinctes qui répondent aux allégations de fraude et de non-respect du code de conduite des RH.

Notre approche en matière de protection des personnes

Nous définissons la protection des personnes comme notre responsabilité de veiller à ce que les membres de l'équipe, les opérations et les programmes ne nuisent pas aux personnes avec lesquelles nous travaillons et ne mettent pas les populations vulnérables en danger d'abus ou d'exploitation. La protection des personnes chez Mercy Corps est un terme générique qui couvre la prévention et la réponse à l'exploitation et les abus sexuels des enfants ou des adultes, les abus physiques ou émotionnels ou la négligence des enfants, le trafic d'êtres humains et l'exploitation ainsi que l'inconduite sexuelle interne.⁵ Tout notre travail de protection des personnes repose sur un engagement envers une approche axée sur les survivants. La sécurité, le bien-être et les perspectives des survivants sont au cœur de nos efforts.

Notre approche est fondée sur trois grands piliers :



⁵ Pour la définition de ces termes et d'autres, voir l'annexe A à la page 25.

-
- **Prévenir** les violations de la protection des personnes grâce à des politiques rigoureuses, des pratiques d'embauche sûres, l'intégration, la formation et une gestion efficace, ainsi que l'intégration de la protection dans notre culture et dans l'ensemble de nos programmes et de nos partenariats.
 - Un système de **réponse** solide et fiable, avec une variété de canaux de signalement sûrs et accessibles, et des investigations rapides, approfondies et centrées sur les survivants.
 - Utiliser les **données**, les leçons tirées de chaque investigation, les tendances et les modèles de signalement, et les meilleures pratiques du secteur en constante évolution pour réfléchir et s'adapter afin de renforcer continuellement nos systèmes de protection des personnes.

La prévention

Notre objectif fondamental en matière de protection des personnes est d'éviter tout préjudice aux membres de notre équipe, aux participants, aux partenaires ou aux membres de la communauté, et pour garantir que toute personne qui interagit avec Mercy Corps est traitée avec dignité et respect. Nous cherchons à utiliser tous les moyens possibles pour dissuader les individus de commettre des infractions, pour empêcher les occasions de causer des préjudices, et pour identifier les risques et les atténuer de manière appropriée. Pour ce faire, nous continuons à intégrer des mesures de prévention de protection des personnes dans l'ensemble de nos programmes et fonctions. Les principales priorités en matière de prévention détaillées dans cette section sont les suivantes : des politiques de protection des personnes efficaces, des compétences en matière de protection des personnes bien formées et dotées de ressources suffisantes, un recrutement, une embauche et un embarquement sûrs, le renforcement des capacités et la sensibilisation, la responsabilité des partenaires et la garantie de ressources et des processus appropriés pour intégrer la protection des personnes dans l'ensemble de nos programmes et opérations. Tout cela repose sur notre engagement à créer une culture d'organisation diversifiée, inclusive, sûre et responsable. Nous mettons tout en œuvre, en interne et dans nos programmes, pour respecter les droits humains à tout moment, réduire au minimum les dynamiques de pouvoir inéquitables, nous attaquer aux systèmes

qui perpétuent la discrimination et l'abus de pouvoir, et privilégier une culture de l'intégrité et de la responsabilité.

Politiques et normes de protection des personnes efficaces et exhaustives

Nous révisons régulièrement nos politiques de protection des personnes pour nous assurer qu'elles reflètent l'évolution des meilleures pratiques du secteur, des exigences des donateurs et des priorités organisationnelles. Nous intégrons les enseignements tirés des enquêtes sur les cas et les commentaires des membres de l'équipe et des communautés pour nous assurer que nos politiques sont claires et efficaces et reflètent les besoins et les voix des rescapés. Au cours de l'exercice 22, nous avons effectué une révision externe complète de nos politiques de protection des personnes et de dénonciation. L'examen a été mené par une organisation externe possédant une expertise particulière en matière de PSEA, de protection des enfants et d'esclavage moderne/lutte contre la traite des êtres humains. L'objectif était de rationaliser nos politiques et de veiller à ce qu'elles soient aussi avant-gardistes et complètes que possible. Nous intégrons les enseignements et les recommandations de ce processus et mettrons à jour nos politiques au cours de l'exercice 23.

En outre, nous sommes en train de finaliser une politique autonome de protection des personnes des normes fondamentales, qui regroupera pour la première fois tous nos engagements en matière de protection des personnes – au niveau des programmes et des opérations – dans un cadre mondial unique, avec des résultats et des responsabilités clairement articulés. Notre objectif est de faire en sorte que nos normes et politiques de protection des personnes soient aussi solides et claires que possible, qu'elles fonctionnent de manière cohérente, et qu'elles soient clairement inscrites dans les processus et les axes de travail existants.

Expertise formée en matière de protection des personnes à l'échelle mondiale et nationale

Veiller à ce que nous disposions d'une expertise et d'un soutien suffisants en matière de protection des personnes, tant au niveau mondial que local, est une priorité permanente. Notre équipe mondiale dédiée à la protection des personnes continue de se développer et le financement a été approuvé en juin pour cinq conseillers régionaux supplémentaires en matière de protection des personnes en Asie, dans les Amériques, en Afrique de l'Est, en Afrique de l'Ouest et au Moyen-Orient. Nous sommes en train de finir de recruter pour ces rôles et nous nous réjouissons d'avoir des représentants des régions et basés dans les régions pour fournir des conseils plus étroits aux équipes de pays. Nous recrutons également un conseiller en protection des personnes et inclusion en Europe pour continuer à faire progresser nos efforts pour nous engager dans des réseaux européens de protection des personnes et avec des organisations homologues.

Au niveau national, nous avons formé des points focaux et des défenseurs de la protection des personnes, qui s'engagent directement auprès des équipes et des programmes au niveau local. Les points focaux et les défenseurs travaillent avec leurs équipes pour sensibiliser, dispenser des formations⁶ en face à face avec les membres de l'équipe et fournir un soutien aux membres de l'équipe pour l'intégration des activités de protection des personnes dans les programmes. Ils sont formés aux principes de l'approche centrée sur le survivant et sont disponibles comme canal de signalement direct pour les personnes ayant des préoccupations. Les points focaux et les défenseurs créent et maintiennent une base de données des ressources communautaires pour les survivants, aident à assurer la liaison avec les survivants en cas de besoin, et servent de voie d'orientation pour ceux qui ont besoin d'un soutien médical, psychosocial ou autre.

Comme de nombreuses organisations du secteur, nous sommes confrontés à des problèmes de rotation du personnel et avons perdu certains de nos points focaux

⁶ Lorsque les sessions en présentiel ne sont pas disponibles ou sûres en raison de la COVID-19, des sessions à distance, en direct, utilisant des méthodes en ligne de transmission en continu sont utilisées.

précédemment formés. Bien que nous ayons pivoté au cours de l'exercice 21 pour héberger principalement la formation à distance des défenseurs, nous avons de nouveau été en mesure d'offrir une formation en personne pour les points focaux et les co-enquêteurs en juin, après une interruption de deux ans en raison de la Covid. Nous formerons un autre groupe en personne en janvier 2023. Nous avons des rôles de soutien actif en matière de protection des personnes dans tous nos programmes nationaux, avec un total de 28 points focaux, 90 défenseurs et 22 co-enquêteurs.

Soutien sur place et actif de Mercy Corps par région

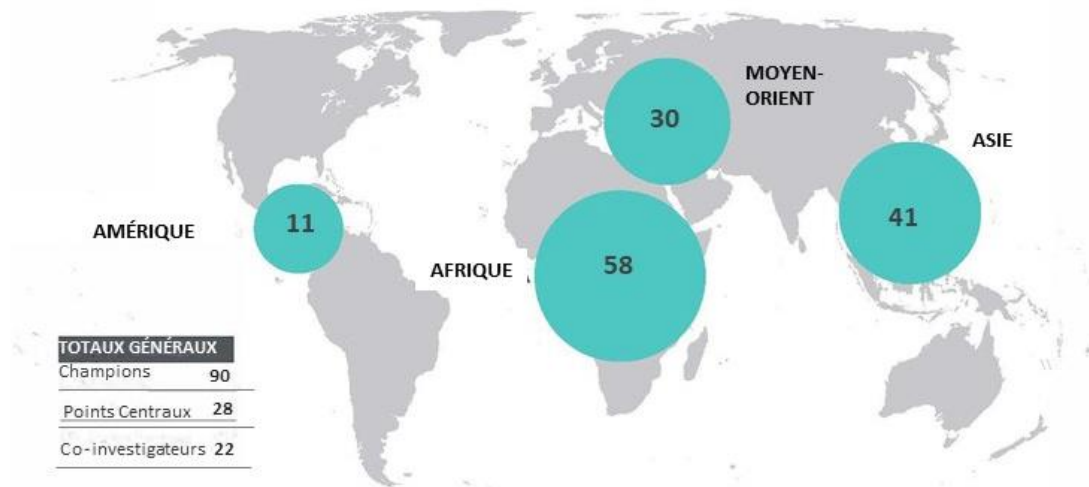


Figure 1. Le nombre total de personnel de soutien à la protection des personnes dans le pays, ventilé par région et par type. Les définitions de chaque rôle se trouvent à l'annexe A.

Capacité de protection des personnes, renforcement et sensibilisation

S'assurer que les membres de l'équipe ont les connaissances et la compréhension nécessaires pour s'abstenir et aider à prévenir l'exploitation et les abus est un impératif permanent. Cela nécessite plus qu'une simple formation d'intégration obligatoire à la

protection des personnes. Nous pensons qu'une formation en face-à-face, dispensée par une personne du contexte local, est essentielle. C'est l'une des fonctions clés des rôles de soutien locaux en matière de protection des personnes décrits ci-dessus. Les défenseurs de la protection des personnes et les points focaux sont chargés de dispenser au moins une formation par mois, afin de s'assurer que les connaissances restent actualisées et que les nouveaux membres de l'équipe sont touchés. Ces sessions de sensibilisation sont ancrées dans des programmes et des contextes culturels pertinents et les défenseurs et les points focaux sont disponibles pour répondre aux questions en groupe et individuellement. Les formations sont dispensées en personne lorsque cela est possible et à distance lorsque les circonstances l'imposent.

En plus de la formation, nous employons une cadence régulière de communication sur la protection des personnes et l'éthique dans l'ensemble de l'organisation, dans plusieurs langues, pour nous assurer que les membres de l'équipe sont conscients que la direction accorde la priorité à la protection des personnes, qu'ils ont confiance dans nos processus de protection et les comprennent, qu'ils savent qu'il est important de parler s'ils voient quelque chose d'inquiétant et qu'ils peuvent facilement accéder aux canaux de signalement. Ces communications comprennent une « Semaine de l'éthique » annuelle, des séances informelles de questions-réponses, des bulletins d'information, des e-mails et une série de vidéos sur le lieu de travail intitulée « Let's Talk Ethics » (Parlons d'éthique), dans laquelle des questions d'éthique difficiles ou complexes sont abordées de manière accessible pour les membres de l'équipe.

Recrutement, embauche et intégration en toute sécurité

Nous nous engageons à empêcher les abuseurs de pénétrer dans notre secteur. En 2021, nous avons adhéré au Systeme de divulgation des fautes professionnelles inter-agences (Inter-Agency Misconduct Disclosure Scheme), un effort de collaboration de plus de 140 organisations homologues visant à empêcher les auteurs connus d'exploitation, d'abus

et de harcèlement sexuels de passer dans différentes organisations du secteur. Désormais, nous appliquons le programme dans toutes les embauches au siège et à l'international et le déployons pour les embauches dans les bureaux de pays locaux au cours de l'exercice 23. Nous continuons à renforcer nos processus de recrutement et d'embauche de diverses façons afin de nous assurer que nous prenons toutes les mesures appropriées pour écarter de notre organisation les personnes qui ont commis des méfaits ou qui pourraient avoir une propension à le faire. Toutes les descriptions de poste de Mercy Corps comprennent un langage relatif à la protection des personnes et les candidats doivent affirmer qu'ils ne font l'objet d'aucune allégation ou investigation fondée. Nous nous efforçons d'intégrer des questions sur la protection dans les entretiens et les vérifications des références et nous continuons à former les responsables de l'embauche et le personnel de recrutement à la protection des personnes. Les membres de l'équipe signent notre code de conduite lors de leur embauche et doivent suivre une formation obligatoire sur le code de conduite au cours de leurs 30 premiers jours d'emploi et chaque année par la suite. Ces formations interactives comprennent des unités spécifiques sur nos différentes politiques de protection des personnes. Pour réussir, les participants doivent démontrer qu'ils comprennent les normes de comportement attendues, les obligations de signalement et la manière de signaler les problèmes.

Responsabilité des partenaires et engagement partagé

En tant qu'organisation, nous sommes attachés à la localisation, c'est-à-dire à transférer intentionnellement le pouvoir et la prise de décision vers les communautés où nous opérons. L'engagement de partenaires locaux est un élément clé de notre stratégie de localisation. Nous travaillons avec des acteurs locaux et nationaux qui partagent notre engagement envers les principes humanitaires et la prévention de toutes les formes d'abus, d'exploitation et de harcèlement et nous exigeons de nos partenaires les mêmes normes de protection des personnes que les membres de notre équipe, y compris via des engagements contractuels dans nos accords de partenariat. Nous nous efforçons de faire

en sorte que tous ceux avec qui nous travaillons comprennent nos engagements en matière de protection des personnes et acceptent de les respecter. Au cours du dernier exercice, nous avons testé des processus et des outils plus robustes et complets pour contrôler, surveiller et soutenir différents types d'organisations partenaires, y compris des partenariats d'urgence à court terme en Ukraine et des partenariats à plus long terme avec des organismes gouvernementaux locaux au Pakistan.

Ressources pour intégrer la protection des personnes au sein de l'organisation

Veiller à ce que la protection des personnes soit intégrée dans la conception et l'exécution de nos projets et programmes est une priorité essentielle. Ce travail recoupe les efforts de nos équipes chargées de la protection des personnes et de l'égalité des sexes, qui s'efforcent d'améliorer la sécurité, la dignité et l'accès inclusif des personnes et des communautés où nous travaillons. Nous sommes en train de définir des normes de protection des personnes fondamentales à l'ensemble de l'organisation et nous nous efforçons de recruter un autre membre de l'équipe pour nous aider à intégrer les budgets consacrés à la protection des personnes dans nos propositions de programmes et à veiller à ce que la protection des personnes soit prise en compte tout au long du cycle de vie de tous les projets.

Construction de la culture et du genre, diversité et inclusion

Nos initiatives en matière de genre, de diversité et d'inclusion (GDI) et de protection des personnes sont étroitement liées. Nous savons que nous donnons le meilleur de nous-mêmes lorsque nous rassemblons toute la diversité de nos identités, de nos expériences et de nos perspectives pour relever les défis les plus complexes du monde. Nous nous engageons à créer un lieu de travail et des programmes psychologiquement et physiquement sûrs et inclusifs en nous écoutant les uns les autres, et en remettant activement en question et en traitant les dynamiques de pouvoir inégales au sein de notre organisation. Lorsque nos équipes sont représentatives des communautés avec lesquelles nous travaillons, les voix de la communauté sont plus facilement accessibles et centrées, et

les gens se sentent plus à l'aise pour signaler leurs préoccupations. Une culture organisationnelle qui protège tous ceux qui entrent en contact avec elle – qu'il s'agisse de membres de l'équipe, de partenaires, de participants aux programmes ou de membres de la communauté avec laquelle nous travaillons – ne peut être atteinte que si l'équité, l'inclusion et l'appartenance sont ancrées dans cette culture. Le travail mené par l'équipe GDI de Mercy Corps est à la base de notre culture de protection des personnes.

Nos initiatives GDI et d'autres initiatives connexes soutiennent nos efforts de protection des personnes en :

- Veillant à ce que nos équipes soient plus représentatives des diverses communautés où nous travaillons ;
- Garantissant un leadership plus représentatif grâce à des objectifs de diversité pour nos dirigeants mondiaux, notre équipe de direction et notre conseil d'administration ;
- Soutenant nos équipes dans le monde entier pour examiner le pouvoir et atténuer les facteurs qui conduisent à une dynamique de pouvoir inéquitable par le biais d'un processus de diagnostic complet du GDI ;
- Réformant les pratiques et politiques organisationnelles et de gestion de Mercy Corps afin de favoriser un environnement de travail plus équitable et inclusif pour tous les membres de l'équipe, en particulier ceux issus de groupes traditionnellement exclus ;
- Notre programme de formation interne à l'échelle de l'organisation « Personnes avec possibilité » conçu pour aider les équipes à se tourner vers l'apprentissage, à s'adapter et à devenir très performantes en établissant une base solide de confiance et de sécurité psychologique. Cette formation de 12 semaines aide les responsables et leurs équipes à utiliser des pratiques qui renforcent l'autonomie des équipes, instaurent la confiance, font preuve d'attention et favorisent l'inclusion.

En plus de nous aider à nous développer et à mesurer les progrès, Mercy Corps a lancé cette année sa première enquête All Voices auprès des employés afin de fournir aux membres de l'équipe un forum anonyme pour donner leur avis, entre autres, sur leur perception de Mercy Corps en tant qu'entreprise inclusive, diversifiée et éthique. organisme.

Signalement et réponse

Nous avons considérablement renforcé nos opérations de signalement, de réponse et d'investigation en matière de protection des personnes au cours de l'exercice 22. En avril, nous avons lancé notre portail web de la hotline d'intégrité nouvellement simplifié, étendu les langues et la couverture de nos lignes téléphoniques de signalement et fourni à notre équipe d'investigation de protection des personnes un système de gestion de cas spécialement conçu.



Mécanismes de signalement

Des canaux de signalement fiables, accessibles et bien compris sont fondamentaux pour la protection des personnes. Nous avons continué à investir dans nos mécanismes de signalement internes et externes et à les renforcer, en offrant une variété d'options permettant aux individus de signaler leurs préoccupations de la manière qui leur convient le mieux.

Pour les membres de la communauté et les participants aux programmes, nous fournissons des mécanismes communautaires de signalement (CARM) accessibles et pertinents au niveau local.⁷ La mise en œuvre des CARM a été une priorité clé de l'organisation au cours des deux dernières années et des systèmes CARM contextuels et pertinents au niveau local sont maintenant opérationnels dans tous nos sites et programmes. Notre politique mondiale CARM décrit neuf normes minimales pour la

⁷ Les membres de l'équipe peuvent également utiliser un mécanisme communautaire de signalement s'ils le souhaitent. Les membres de la communauté ou les participants sont invités à utiliser la Hotline d'intégrité ou d'autres moyens de signalement.

responsabilité communautaire et des exigences claires pour les partenaires.⁸ Tous les programmes nationaux et les entités de Mercy Corps sont tenus de respecter les normes de cette politique afin de garantir une approche cohérente et de qualité de la responsabilité communautaire tout en maintenant la réactivité aux besoins et aux perspectives de la communauté.

Nous proposons un certain nombre de canaux de communication internes afin de garantir que les membres de l'équipe disposent d'une option qui leur convient, dans la langue de leur choix. Les membres de l'équipe peuvent faire des signalements directement à la Hotline d'intégrité de Mercy Corps par e-mail dans n'importe quelle langue. Notre portail web de la hotline d'intégrité mis à jour et la couverture étendue de nos lignes téléphoniques pour la hotline d'intégrité⁹ offrent une expérience utilisateur multilingue simplifiée qui permet des rapports confidentiels avec la possibilité de signaler de manière anonyme. Les membres de l'équipe peuvent également signaler des problèmes liés à la protection des personnes directement au CARM, à la direction, aux ressources humaines ou aux points focaux de protection des personnes, qui sont tenus de les signaler immédiatement à la ligne d'assistance téléphonique en matière d'intégrité.

Nous savons, grâce aux recherches menées dans le secteur,¹⁰ que de nombreux cas d'exploitation et de maltraitance ne sont pas signalés et que les survivants se heurtent à d'importants obstacles pour les signaler dans de nombreux contextes. Nos systèmes CARM ont reçu trois fois plus de rapports de protection des personnes au cours de l'exercice 22 que dans l'exercice 21, ce qui, selon nous, est un signe encourageant que la sensibilisation et la confiance dans nos systèmes augmentent.

⁸ Voir l'annexe D pour les neuf normes minimales CARM de Mercy Corps

⁹ Notre portail web de signalement de la hotline d'intégrité est hébergé par i-Sight, une plateforme tierce avec un accès 24h/24 et 7j/7. Nos lignes téléphoniques de la hotline d'intégrité sont disponibles 24h/24 et 7j/7 et sont hébergées par Covercent, un contractant tiers.

¹⁰ Voir par exemple : « Safeguarding Resource Support Hub, [Summary: Barriers to reporting on Sexual Exploitation, Abuse and Sexual Harassment \(SEAH\)](#) »

Réponse aux incidents et investigations

Nous nous engageons à apporter une réponse rapide, complète et centrée sur les survivants à toutes les allégations de protection, et à garantir une procédure régulière aux personnes faisant l'objet d'une plainte. Cette année, nous avons réalisé d'importants investissements pour développer notre capacité de réponse aux incidents. Notre équipe d'investigation de protection des personnes fait partie du département d'éthique et de conformité et rend compte au CECO. Une équipe diversifiée et multilingue d'investigateurs qualifiés en matière d'exploitation sexuelle, d'abus et de harcèlement est basée dans les centres régionaux et rend compte à notre directeur des enquêtes de protection des personnes.

L'équipe d'investigation sur la protection des personnes est soutenue par nos co-investigateurs dans le pays (voir la figure 1, ci-dessus).¹¹ Les co-investigateurs sur la protection des personnes sont une partie importante de notre réponse d'investigation et jouent un rôle essentiel dans notre capacité à offrir un soutien centré sur les survivants et une réponse rapide dans le pays en cas de besoin. Les co-investigateurs suivent une formation sur les investigations spécifiques à l'exploitation et les abus sexuels et travaillent sous la direction des investigateurs principaux. Les co-investigateurs collaborent avec les points focaux de protection des personnes pour établir des liens entre les survivants et les services de soutien identifiés dans nos cartes de ressources communautaires. Les co-investigateurs sont devenus une ressource inestimable nous permettant de gérer des investigations à distance avec un soutien sur le terrain.

Pour continuer à renforcer et à assurer une surveillance adéquate de nos investigations, nous avons acheté et développé un système de gestion des cas spécialement conçu au cours de l'exercice 22. Le nouveau système fournit un stockage sécurisé pour tous les

¹¹ Pour les affaires impliquant des membres de l'équipe de direction ou du conseil d'administration, nous faisons appel à des investigateurs experts externes.

éléments des dossiers de protection des personnes, garantit que les responsables ont une surveillance appropriée de toutes les investigations et permet à l'équipe d'investigations de surveiller les tendances en matière de rapports de protection des personnes.

L'amélioration de notre capacité à surveiller les modèles de signalement nous aide à orienter nos efforts de prévention et d'intervention.

Ces améliorations et ces investissements dans notre fonction d'intervention s'avèrent efficaces. Au cours de l'exercice 20, notre délai moyen de clôture d'une affaire était de 144 jours. Au cours de l'exercice 21, la période moyenne de clôture d'une affaire était de 97 jours. Au cours de l'exercice 22, la période moyenne de clôture d'une affaire a été réduite à 85 jours. Notre objectif est de clore les affaires dans un délai de 90 jours, bien que notre engagement envers un processus approfondi et sensible aux survivants nécessite parfois une période plus longue.

Réponses et données relatives aux incidents pour l'exercice 22

Au cours de l'exercice 22, Mercy Corps a reçu un total de 100 rapports initialement décrits comme liés à la protection des personnes. Après un examen préliminaire, tous les rapports ne constituaient pas des violations potentielles des politiques de protection des personnes de Mercy Corps ou n'étaient même pas liés aux programmes ou aux personnes de Mercy Corps. Au 15 octobre 2022, 99 de ces signalements avaient été examinés et clôturés. 39 ont été clôturées après un examen préliminaire, ce qui signifie que l'examen a révélé des preuves insuffisantes pour procéder à une enquête, ont été renvoyées ou impliquaient une demande de non-sauvegarde.¹² Nous avons enquêté sur un total de 61 cas. Au total, 13 cas concernaient des survivants mineurs (huit cas de protection des enfants non sexuels et cinq cas d'exploitation/d'abus sexuels). Deux allégations concernaient des problèmes d'inconduite de la part de membres de l'équipe alors qu'ils travaillaient dans d'autres

¹² Voir l'annexe A pour les définitions relatives à la résolution des cas.

organisations, avant leur engagement avec Mercy Corps.¹³ Sur les 61 cas sur lesquels nous avons enquêté, 17 étaient fondés, 32 n'étaient pas fondés, 11 n'étaient pas concluants et un est en attente. Parmi les cas fondés, 16 concernaient des membres de l'équipe et un concernait un partenaire de Mercy Corps. Tous les cas fondés ont donné lieu à des mesures disciplinaires, dont 14 licenciements ou résiliations de contrats. Dans tous les cas, les membres de l'équipe qui ont été licenciés n'ont pas pu être réembauchés et les prestataires n'ont pas pu recevoir d'autres distinctions. Leur statut d'inéligibilité sera communiqué aux anciens membres de l'équipe, notamment par le biais du Système de divulgation des fautes professionnelles inter-agences (Inter-Agency Misconduct Disclosure Scheme). Dans tous les cas avérés d'exploitation ou d'abus d'un participant ou d'un membre de la communauté, le membre de l'équipe a été licencié ou le partenariat a pris fin.

Dans toutes les allégations impliquant un survivant identifié, nous avons offert un soutien à ces survivants, qu'ils souhaitent ou non être impliqués dans une investigation et que l'allégation implique ou non un membre de l'équipe ou un partenaire de Mercy Corps. Les types de soutien fournis comprenaient des services médicaux, psychosociaux et d'aide à l'accès aux services juridiques.

Sur les 17 cas fondés au total, sept concernaient des inconduites sexuelles internes (entre membres de l'équipe) à des degrés divers, y compris des relations non divulguées. Quatre cas concernaient l'exploitation ou les abus sexuels. Quatre cas concernaient la protection des enfants. Un cas concernait le trafic humain. Un cas concernait l'inconduite sexuelle de membres du personnel alors qu'ils étaient employés dans une organisation antérieure (nous qualifions ces incidents de « SEAH historique »). La figure 3 ci-dessous répartit les cas fondés par type et par exercice.

¹³ Dans ces cas, nous avons pu utiliser le Programme de divulgation d'inconduite (MDS) comme ressource d'enquête pour recueillir des informations sur les allégations historiques qui ont entraîné le licenciement de deux employés. Notons qu'au moment de l'embauche l'organisation antérieure des deux salariés ne participait pas au MDS.

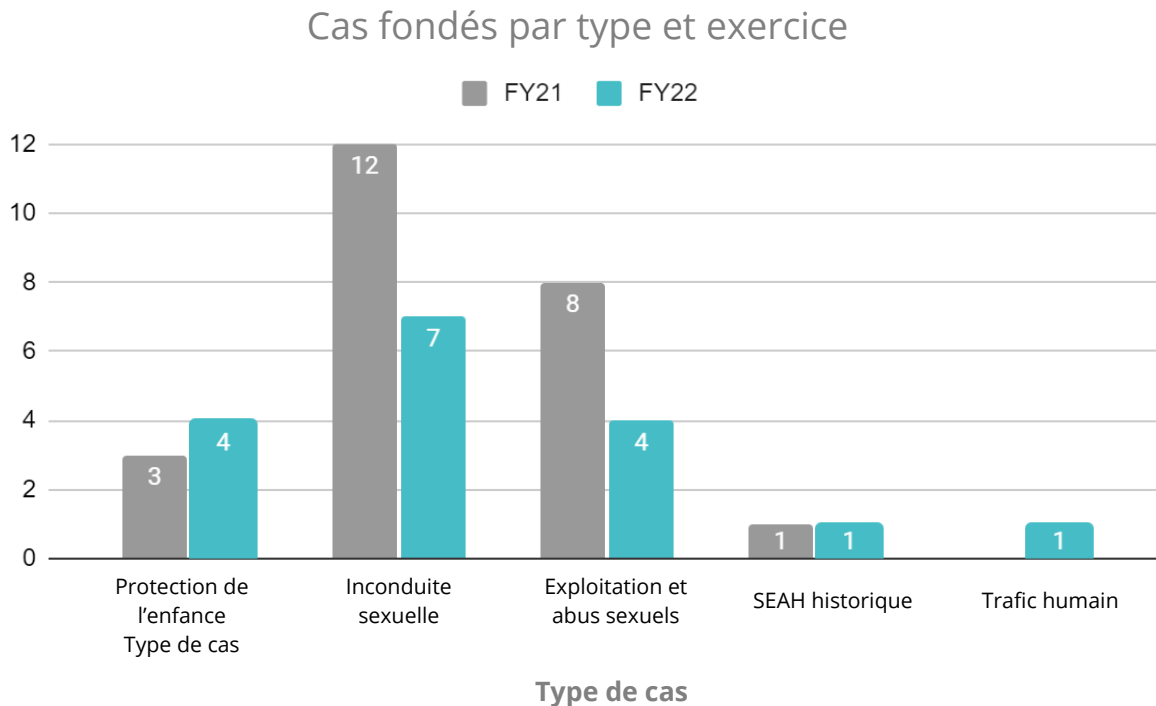


Figure 2. Nombre total de cas fondés au cours de l'exercice 2021 et de l'exercice 2022, ventilés par type de cas. Les définitions du type de cas se trouvent à l'annexe A.

Réflexions sur les données de l'exercice 2022

Nous avons continué à constater une augmentation de l'utilisation de nos canaux de signalement au cours de l'exercice 22. Nous nous sommes fortement concentrés sur la sensibilisation des mécanismes de signalement au cours de l'année précédente et notre message insiste sur l'obligation pour les membres de l'équipe et les partenaires de signaler toute préoccupation de bonne foi, que ce soit personnellement ou de manière anonyme, sans chercher à recueillir des informations ou à enquêter sur les allégations. Cela a probablement entraîné un nombre plus élevé de rapports qui ne sont pas réellement des allégations de protection des personnes et une proportion plus élevée d'allégations qui sont finalement non fondées. Nous souhaitons toujours que les membres de notre équipe

privilégient le signalement. Dans tous les cas, nous prenons toutes les mesures possibles pour enquêter sur les circonstances liées à un rapport. Même lorsque nous ne disposons pas de faits spécifiques suffisants pour enquêter, nous tentons de prendre d'autres mesures, telles que des conseils ou des parrainages, l'examen des systèmes et des pratiques, et nous veillons à ce que les survivants potentiels comprennent comment se manifester. Dans les cas où les allégations ne sont pas fondées ou ne sont pas concluantes, nous prenons un soin particulier à nous assurer que nous avons donné aux participants et aux membres de la communauté de nombreuses possibilités de signaler leurs préoccupations en toute sécurité, notamment par le biais d'un échantillonnage aléatoire et d'un travail de proximité sensible aux survivants.

Réfléchir et s'adapter : une approche fondée sur les données

Nous analysons les données afin de réfléchir et de nous adapter de deux manières essentielles : en examinant régulièrement les tendances générales et les données recueillies dans notre base de données des cas de protection des personnes et à la conclusion de chaque cas. Notre nouveau système de gestion des cas, iSight, comprend des outils d'analyse intégrés personnalisés qui alertent nos équipes d'intervention et de prévention des tendances émergentes dans nos rapports de protection des personnes. Ces alertes opportunes orientent les efforts de prévention ciblés et les recommandations d'amélioration des programmes. iSight garantit également que nous suivons avec précision une gamme étendue de points de données qui permettent une analyse plus riche des données et informent mieux nos efforts de prévention.

Nous utilisons notre collecte élargie de données pour continuer à travailler avec nos partenaires du secteur afin de partager en toute sécurité et de manière transparente les informations de protection des personnes. Pour assurer une plus grande responsabilité et identifier les tendances plus larges en matière de rapports sur la protection des personnes,

Mercy Corps a rejoint un projet test intitulé « Harmonisation des données SEAH », conçu pour partager des informations sur la protection des personnes dans l'ensemble du secteur et avec le public. Le projet test est coordonné par le CHS Alliance et soutenu par plusieurs donateurs, dont l'USAID et le FCDO. La première phase du projet test se déroule d'octobre 2022 à janvier 2023.

Enfin, à la fin d'une investigation sur la protection des personnes, nous examinons les conditions spécifiques qui existaient et qui ont pu rendre l'incident plus susceptible de se produire. Nous formulons des recommandations d'actions disciplinaires et correctives et assurons le suivi avec les équipes nationales de la mise en œuvre de ces actions. Nous prenons en compte toutes les implications qui découlent de notre analyse d'un cas donné – du recrutement et de l'embauche à l'intégration et à la formation, en passant par la conception, la mise en œuvre et la gestion des programmes, ainsi que le processus de signalement et investigation – en cherchant toujours des moyens d'éviter que des situations similaires ne se produisent et d'améliorer notre réponse si elles se produisent.

Une vision d'avenir

Au cours de l'exercice 22, nous avons continué à nous appuyer sur le cadre de protection ferme que nous avons établi au cours de l'exercice 20 et de l'exercice 21. Notre fonction d'intervention et d'enquête se déroule sans heurts, avec des délais de clôture des dossiers réduits et un soutien opportun et significatif pour les survivants. Nous constatons une augmentation du volume de rapports, ce qui suggère que les membres de l'équipe, les partenaires et les membres de la communauté font de plus en plus confiance à notre assistance téléphonique et à nos systèmes CARM lorsqu'ils nous contactent pour partager leurs préoccupations. Nous attendons avec impatience le déploiement de notre politique de protection des personnes des normes fondamentales au cours de l'exercice 23 et de continuer à nous concentrer sur la création d'une culture sûre, diversifiée et inclusive grâce à la stratégie actualisée de Mercy Corps, la Voie du possible.

Annexes

Annexe A : définitions référencées (par ordre alphabétique)

- Cas sur la protection des enfants (Child Safeguarding, CS) : comprend les allégations d'abus physique, émotionnel ou sexuel, ou mettant les enfants en danger.
- Mécanisme communautaire de signalement (Community Accountability Reporting Mechanism, CARM) : le CARM est un canal permettant à tous les membres de la communauté de fournir un retour d'information, des suggestions, des plaintes et des préoccupations, d'une manière sûre, confidentielle, transparente et accessible, permettant à Mercy Corps de répondre et de faire toutes les adaptations nécessaires en matière de programme ou de protection des personnes, et d'assurer la sûreté, la sécurité et l'autonomisation des participants au programme.
- Cas non concluant : nous ne sommes pas en mesure d'obtenir des preuves suffisantes pour prendre une décision concernant la confirmation des allégations spécifiques, par exemple parce que le signalement provient d'un tiers anonyme et/ou n'identifie pas un survivant ou un sujet de plainte particulier. Dans de tels cas, nous prenons toutes les mesures possibles pour enquêter en tenant compte des besoins des survivants et pour offrir la possibilité de déposer d'autres plaintes. Par ailleurs, nous examinons les programmes et les systèmes pour nous assurer qu'ils répondent à nos normes de protection des personnes et que les membres de l'équipe, les participants, les partenaires et les membres de la communauté comprennent leurs droits et savent comment signaler leurs préoccupations.
- Les partenaires : les bénéficiaires de sous-allocations, les organisations partenaires, les contractants, les experts externes, les consultants, les agents, les représentants, et toute autre organisation ou individu qui agit au nom de Mercy Corps ou sous sa direction.
- Cas en attente : un cas où l'enquête est en cours.

-
- Allégations sur la protection des personnes : nous considérons que les allégations relatives à la protection des personnes comprennent les allégations d'exploitation et d'abus sexuels, d'inconduite sexuelle interne (y compris le harcèlement sexuel), de protection des enfants et de trafic d'êtres humains.
 - Défenseur de la protection des personnes : les défenseurs de la protection des personnes jouent un rôle similaire à celui des points focaux de la protection des personnes, en sensibilisant et en produisant des cartes de ressources communautaires qui sont utilisées dans le cadre de nos pratiques de soutien aux survivants et du processus d'orientation vers les services. Les défenseurs de la protection des personnes travaillent à un niveau technique réduit et ne remplacent pas les points focaux. Ils constituent un ajout important à notre équipe mondiale chargée de la protection des personnes et complètent le soutien que nous apportons aux pays dans le cadre des efforts de prévention de la protection des personnes.
 - Co-investigateur en matière de protection des personnes : les co-investigateurs en matière de protection des personnes agissent en tant que support d'investigation dans le pays lorsque des allégations relatives à des violations de la protection des personnes sont signalées. Ils fournissent des informations contextuelles locales, des traductions et facilitent la planification, la communication et la mise en œuvre des investigations. Sous la direction et la supervision des investigateurs principaux à plein temps, les co-investigateurs peuvent prendre des mesures d'investigation sur le terrain, notamment participer à des entretiens, examiner des preuves et passer en revue des documents pertinents.
 - Point focal pour la protection des personnes : les points focaux pour la protection des personnes sont des ressources pour la protection des personnes dans le pays. Ils travaillent avec les membres de leur équipe pour établir la confiance dans nos mécanismes de signalement. Ils fournissent également des informations et un retour d'information sur le terrain afin de contribuer à l'élaboration de notre

stratégie et de notre approche en matière de protection des personnes au sein de l'organisation. La formation des points focaux comprend des approches centrées sur les survivants pour les réponses aux incidents, les voies d'orientation, la cartographie des ressources communautaires, les normes internationales en matière de protection des personnes, les rapports de la communauté et des membres de l'équipe, l'évaluation des risques liés à la protection des personnes et d'autres compétences connexes.

- Cas d'exploitation et d'abus sexuels (EAS) : allégations concernant l'exploitation et l'abus sexuels de participants à nos programmes ou d'autres membres de la communauté, notamment : abus réel ou tentative d'abus d'une position de vulnérabilité, d'un rapport de force ou de confiance à des fins sexuelles ; profit monétaire, social ou politique de l'exploitation sexuelle d'une autre personne ; échange d'aide contre des relations sexuelles ou romantiques ; abus sexuel de participants aux programmes ou de membres de la communauté ; et paiement de rapports sexuels ou d'actes sexuels.
- Cas d'inconduite sexuelle (SM) : allégations comprenant des cas d'inconduite sexuelle sur le lieu de travail, notamment le harcèlement sexuel (contrepartie ou environnement de travail) et l'agression sexuelle. Comprend également les relations non divulguées au sein des lignes hiérarchiques.
- Cas fondé : lorsque l'investigation a conclu qu'il est plus probable que non que la violation ait eu lieu.
- Membres de l'équipe : tous les membres de l'équipe dans le monde, y compris les conseils d'administration de Mercy Corps, les cadres supérieurs, la direction, les membres de l'équipe, les employés détachés, le personnel temporaire, les stagiaires et les volontaires.
- Travailleurs temporaires : personnes engagées sur des contrats à court terme dans le cadre d'un programme.

- Cas non fondé : lorsque les preuves disponibles étaient insuffisantes pour conclure qu'il est plus probable qu'improbable que la violation ait eu lieu.
- Visiteurs : les visiteurs des locaux de Mercy Corps, y compris les photographes, les cinéastes, les journalistes, les chercheurs, les bailleurs de fonds et les donateurs potentiels, et toute autre personne accueillie par Mercy Corps ou visitant les programmes mis en œuvre ou soutenus financièrement par Mercy Corps.

Annexe B : liens pertinents et documents de référence

- [Site Web de Mercy Corps](#)
- [Investigation externe et engagements à l'action](#)
- Rapport sur la protection des personnes au niveau mondial pour le compte de l'exercice 19, [partie I](#) et [partie II](#)
- [Rapport sur la protection des personnes au niveau mondial pour le compte de l'exercice 20](#)
- [Rapport sur la protection des personnes au niveau mondial pour le compte de l'exercice 21](#)
- [Politiques et documents d'orientation de Mercy Corps](#)
- [Engagements d'action – Juillet 2022](#)

Annexe C : empreinte mondiale de Mercy Corps par région pour l'exercice 2022

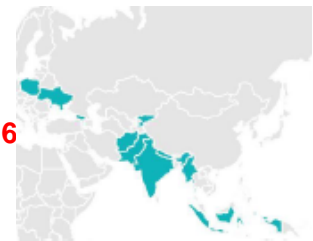
Afrique

- Pays d'intervention : **19¹⁴**
- Programmes avec des participants au cours de l'exercice 2022 : **11**
- Participants : **14 507 243**



Asie

- Pays d'intervention : **12**
- Programmes avec des participants au cours de l'exercice 2022 : **6**
- Participants : **4 619 716**



Moyen-Orient

- Pays d'intervention : **6**



¹⁴ Ce nombre inclut les pays où Agrifin opère (Tanzanie, Zambie). Les participants d'Agrifin sont « Initiatives mondiales » uniquement.

-
- Programmes avec des participants au cours de l'exercice 2021 : **62**
 - Participants : **6 500 068**

Amériques

- Pays d'intervention : **5**
- Programmes avec des participants au cours de l'exercice 2021 : **36**
- Participants : **588 971**



Annexe D : normes minimales du CARM

1. Les points focaux CARM sont désignés au niveau du pays et du programme. Le point focal CARM du pays est responsable de la gestion et de la qualité du CARM pour le pays et est chargé de diriger la conception et la mise en œuvre du CARM.
2. Le CARM est budgétisé dans tous les programmes. Chaque programme aura des lignes budgétaires allouées à la responsabilité communautaire.
3. Les procédures opérationnelles standard du CARM sont terminées et approuvées. Utilisez le modèle de PON fourni et, une fois terminé, envoyez-le à carm@mercy Corps.org pour une révision technique. Le directeur national doit approuver le PON final.
4. Chaque programme actif dispose de trois canaux de retour d'information et les membres de la communauté sont sensibilisés à leur objectif et à leur disponibilité. Les canaux de retour d'information doivent être mis en place dans les 90 jours suivant le début du programme. Lorsque vous travaillez à distance ou avec un accès réduit et qu'il est impossible de recueillir un retour d'information en face à face, deux canaux de retour d'information sont autorisés.
5. Tous les retours d'information sont documentés et gérés dans une base de données CARM. L'accès à la base de données sera limité aux membres de l'équipe qui sont chargés de documenter les retours d'information afin de protéger l'identité des informateurs.
6. Les retours d'information sont classés selon six notes standard et la notation est vérifiée. Seuls des membres spécifiques et désignés de l'équipe auront l'autorité de noter le retour d'information, et ces membres de l'équipe seront sélectionnés par le directeur national en consultation avec le point focal CARM du pays.
7. Des mesures appropriées sont prises pour tous les retours d'information basés sur la note. Une fois qu'une note est attribuée au retour d'information, une action appropriée doit être entreprise en fonction de cette note. Les mesures appropriées et la séparation des tâches seront décrites dans le PON du CARM.
8. Tous les retours d'information des élèves de 5e et de 6e année sont transmis directement à la Hotline d'intégrité et l'identité de l'informateur est protégée. Le directeur national et le point focal de protection des personnes du pays (grade 6 uniquement) peuvent recevoir une copie si le retour d'information ne les implique pas.
9. La boucle de retours d'information est fermée pour tous les commentaires non anonymes. La personne qui a partagé le retour d'information doit être informée de la résolution de son cas pour 100 % des retours d'information qui ne sont pas soumis de manière anonyme.

4. Partenaires et normes minimales du CARM

4.1. Sous-bénéficiaires et dispositions équivalentes

Les sous-bénéficiaires doivent avoir mis en place un mécanisme de retour d'information sur la responsabilité de la communauté chaque fois qu'il y a une interaction directe avec les participants au programme ou les communautés locales, et que le sous-bénéficiaire agit avec des fonds fournis dans le cadre d'un accord de sous-subvention de Mercy Corps. Ces directives s'appliquent aux organisations sous-bénéficiaires internationales et locales que Mercy Corps transmet par le biais d'une sous-subvention.