

RAPPORT MONDIAL SUR LA SAUVEGARDE

ANNÉE FISCALE 2024



Message du directeur général

J'ai le plaisir de partager le sixième rapport annuel Mondial de Mercy Corps sur la Sauvegarde. Depuis 2019, nous publions ce rapport chaque année dans un souci de transparence sur le nombre d'allégations de Sauvegarde que nous avons reçus, les résultats des enquêtes sur ces allégations et nos efforts continus pour renforcer nos efforts de prévention et notre réponse aux incidents d'abus, d'exploitation et de harcèlement.

Nous avons réalisé des progrès significatifs au cours de l'exercice 2024 avec l'amorce de la mise en œuvre de notre Politique opérationnelle des Normes Base de la Sauvegarde. Cette Politique renforce la Sauvegarde avec la mise à disposition d'un ensemble de normes minimales obligatoires applicables globalement à tous les niveaux de l'Organisation, ce qui nous permet de suivre les progrès de la mise en œuvre, de fournir les soutiens requis et de reorienter nos efforts en tant que de besoin.

En tant qu'Organisation Humanitaire et de Développement, nous travaillons souvent avec des communautés dans les moments les plus critiques de leurs vies. Les crises peuvent accentuer les déséquilibres de pouvoir entre ces communautés et les organisations qui, comme la nôtre, les soutiennent. Nous nous engageons à utiliser ce pouvoir de manière responsable. Notre engagement à créer un environnement sûr, diversifié et inclusif est au cœur de notre stratégie décennale "Pathway to Possibility". Notre objectif est de promouvoir une organisation exempte d'exploitation et d'abus, où toutes les personnes sont traitées avec dignité et respect et nous soutenons fermement le bien-être des survivant(e)s en prenant les mesures requises, lorsque des incidents Sauvegarde se produisent. En diffusant largement nos efforts, nos réalisations et nos défis actuels, nous voulons impulser l'amélioration continue des performances de Mercy Corps et de l'ensemble des secteurs Humanitaire et du Développement. La Sauvegarde est un engagement permanent qui exige le dévouement continu de toutes celles et tous ceux qui nous représentent. Nous nous engageons à donner la priorité à cet effort.

Avec gratitude,



Tjada D'Oyen McKenna, PDG de Mercy Corps

Table des matières

Introduction	4
Résumé	5
Sauvegarde Gouvernance et leadership	6
Notre approche de la Sauvegarde	7
Prévention	9
Rapports et réponses	17
Réfléchir et s'adapter : Une approche fondée sur des données probantes	22
Regarder vers l'avenir	23
Contact	25

Introduction

À Mercy Corps, nous aidons les communautés - et les plus marginalisées d'entre elles - à émerger des crises inhérentes aux conflits et au changement climatique et à construire un avenir plus inclusif et plus résilient. Notre stratégie décennale - Mercy Corps' Pathway to Possibility - reflète notre ambition; qui vise non seulement de répondre aux besoins fondamentaux des communautés touchées par les conflits et le changement climatique, mais aussi de susciter un changement durable et transformationnel à grande échelle. **Notre mission est d'alléger la souffrance, la pauvreté et l'oppression et d'aider les gens à construire des communautés sûres, productives et justes.**

Dans plus de 40 pays à travers le monde, près de 6 000 membres de l'équipe de Mercy Corps travaillent aux côtés de personnes vivant dans la pauvreté, sous l'effet des catastrophes, des conflits violents et des impacts aigus du changement climatique.¹ Nous nous engageons à créer un changement global par le biais d'un impact local - 85 % des membres de notre équipe sont originaires des pays où ils travaillent.

Nous percevons l'exploitation sexuelle, les abus et le harcèlement comme des violations des Droits de l'Homme. Toute forme d'abus, d'exploitation ou de traite des êtres humains contredit ipso facto 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 ne tolère pas l'inaction en cas d'abus ou d'exploitation et s'efforce d'assurer la sécurité physique et psychologique de ses équipes et de ses Programmes. Nous nous engageons à collaborer avec nos pairs et nos organisations partenaires autour de notre engagement commun à mettre fin aux abus et à l'exploitation, et à nous engager avec les membres de la communauté et les organisations locales qui soutiennent et font entendre la voix des survivant(e)s.

¹ Mercy Corps a touché environ 37,8 millions de participant(e)s au total au cours de l'exercice 2024 dans 46 pays et 258 Programmes.

Nous nous engageons à faire preuve de transparence et diffusons publiquement des données sur les allégations et enquêtes de Sauvegarde depuis l'EF19.² Avec la présente publication, nous continuons notre rapport annuel de données sur les cas et de mises à jour sur nos progrès en matière de Sauvegarde.³ Comme toujours, nos rapports publics donnent la priorité au respect et à la confidentialité des survivant(e)s.

Résumé

Ce rapport annuel présente la stratégie de Sauvegarde de Mercy Corps, les mises à jour sur la situation des données sur les incidents Sauvegarde au cours de l'EF24).⁴ La première section décrit notre engagement, notre approche, notre gouvernance et notre leadership en matière de Sauvegarde et donne un aperçu de nos progrès en matière de prévention au cours de l'EF24 et indique nos priorités pour l'EF25.

Des données détaillées sur le nombre de cas sont fournies dans la section "Rapports et réponses". Au cours de l'exercice 24, nous avons reçu 190 rapports faisant état de problèmes de Sauvegarde. Tous les rapports de l'exercice 24 ont été examinés et clôturés, 51 allégations ont été corroborées. Toutes les allégations fondées ont donné lieu à des mesures disciplinaires.

La Sauvegarde est une priorité essentielle pour Mercy Corps et une composante fondamentale de notre engagement organisationnel en faveur d'une culture sûre, diversifiée et inclusive qui protège, habilite et construit des perspectives pour les groupes marginalisés. Au cours de l'EF24, nous avons renforcé notre approche de la Sauvegarde en lançant une

² Nous considérons que les allégations de Sauvegarde comprennent les allégations d'exploitation et d'abus sexuels, d'inconduite sexuelle interne (y compris le harcèlement sexuel), de protection de l'enfance et de traite des êtres humains. Nos politiques de Sauvegarde peuvent être consultées sur notre [site web](#).

³ Nos rapports globaux de Sauvegarde peuvent être consultés sur notre [site web](#).

⁴ L'année fiscale 2024 comprend la période du 1er juillet 2023 au 30 juin 2024.

Politique mondiale de Normes Base de Sauvegarde afin de clarifier davantage les rôles, les responsabilités et les activités requises dans l'ensemble de nos Programmes et Opérations.

Sauvegarde Gouvernance et leadership

Le Département de l'Éthique et de Conformité (DEC) de Mercy Corps est dirigé par le chargé de l'Éthique et de la Conformité (CECO), Steve Linick, qui rend compte directement au PDG et au Conseil d'Administration. Le Comité conjoint d'Éthique et de Sauvegarde, présidé par Emmanuel Lulin, supervise de la Sauvegarde au nom des Conseils conjoints de Mercy Corps Global, Mercy Corps Europe et Mercy Corps Netherlands.

Le DEC promeut une culture de l'intégrité dans l'ensemble de l'Organisation et supervise un programme d'éthique conçu pour prévenir, détecter et répondre aux comportements illégaux, contraires à l'Éthique ou inappropriés, y compris les violations de la Sauvegarde. Le DPE est chargé de répondre à tous les signalements de violations de l'Éthique, y compris la fraude, la corruption, les fautes en matière de Sauvegarde, la discrimination, le harcèlement et l'intimidation. Notre responsable de la réception des plaintes gère notre ligne d'assistance téléphonique et notre Directeur Principal des Enquêtes de Sauvegarde supervise une équipe d'enquêteurs principaux basés dans les Régions et de co-enquêteurs au niveau des Bureaux-Pays, qui sont formés sur la conduite des enquêtes relatives aux exploitations abus et harcèlements sexuels (EAS). Des équipes d'enquêteurs distinctes répondent aux allégations de Fraude et de Corruption, ainsi qu'aux allégations relatives au Code de Déontologie des Ressources Humaines.

Notre Directeur Principal de la Sauvegarde gère l'équipe mondiale chargée de la Prévention de la Sauvegarde, qui comprend un Directeur d'appui à la Sauvegarde, cinq Conseillers Régionaux Sauvegarde, un Conseiller Sauvegarde et Inclusion basé en Europe et un chef du Projet Systèmes et Analyses qui se concentre sur notre approche guidée par les données. Les Conseillers Régionaux soutiennent les Points Focaux Sauvegarde dans les Bureaux-Pays, les Champions et les personnels chargés de la Sauvegarde à temps plein.

Notre approche de la Sauvegarde



Nous définissons la Sauvegarde comme **notre responsabilité partagée de veiller à ce qu'aucune personne agissant en notre nom ne cause de préjudice aux autres membres de l'équipe, aux Programmes et aux personnes et communautés avec lesquelles nous travaillons, et que nous répondions de manière appropriée et centrée sur les survivant(e)s aux allégations d'exploitation, d'abus,**

de harcèlement ou de traite. Chez Mercy Corps, la Sauvegarde est un terme générique qui couvre la prévention et la réponse à l'exploitation et aux abus sexuels d'enfants ou d'adultes, aux abus physiques ou émotionnels ou à la négligence d'enfants, à la traite et à l'exploitation des êtres humains, et à l'inconduite sexuelle interne. Notre travail de Sauvegarde s'appuie sur un engagement en faveur d'une approche centrée sur la/le survivant(e). La sécurité, le bien-être et les perspectives des survivant(e)s sont au cœur de nos efforts.

Notre approche repose sur quatre grands piliers :

- **Prévenir** les violations des règles Sauvegarde grâce à des politiques solides, à une gestion efficace et à l'intégration de la Sauvegarde dans notre culture organisationnelle et dans l'ensemble de nos Programmes, Opérations et Partenariats.
- Veiller à ce que les personnes se sentent à l'aise pour **signaler** leurs problèmes grâce à des mécanismes de signalement accessibles, sûrs et fiables, utilisés par les participant(e)s, les membres de la communauté, notre équipe et nos Programmes. Il s'agit notamment de notre ligne d'assistance téléphonique pour l'intégrité et de nos mécanismes communautaires de redevabilité et de signalement. .

-
- **Réagir** à tous les incidents de Sauvegarde en utilisant une approche centrée sur la/le survivant(e) qui donne la priorité à leurs droits, désirs, besoins, à leur sécurité, dignité et leur bien-être. **Réfléchir et s'adapter**, en utilisant une approche guidée par des données. Nous recueillons les enseignements issus des enquêtes, y compris les commentaires des survivant(e)s et nous observons les variations des différentes formes de signalement, pour pouvoir renforcer continuellement nos dispositifs de Sauvegarde.

Engagement pour la Sécurité, la Diversité et l'Inclusion

La Sauvegarde fait partie intégrante de notre Engagement pour la Sécurité, la Diversité et l'Inclusion et constitue l'un des cinq engagements fondamentaux qui sous-tendent notre stratégie décennale. Nous comprenons que la Sécurité, la Diversité et l'Inclusion sont interdépendantes ; nous ne pouvons pas assurer la sécurité des communautés et des membres de l'équipe sans promouvoir également des équipes représentatives où les personnes se sentent à l'aise pour s'exprimer. Notre engagement en faveur de la Sécurité, de la Diversité et de l'Inclusion nécessite la coordination d'un grand nombre de Départements et d'initiatives afin d'améliorer la sécurité, la participation, la responsabilité, la contextualisation et l'apprentissage. Il s'agit notamment de notre Equipe des ressources Humaines, des efforts internes en matière de Genre, de Diversité et d'Inclusion, du travail de Sauvegarde et de Protection, des efforts de programmation en matière d'Equité entre les Genres et d'Inclusion Sociale, de la responsabilité de la communauté, de la sécurité et de notre engagement au niveau local. Ensemble, nous nous efforçons d'éliminer les dynamiques de pouvoir inéquitables, de nous attaquer aux systèmes qui perpétuent la discrimination et l'abus de pouvoir et de favoriser une culture d'Equité, d'Intégrité et de Responsabilité dans nos Opérations, notre culture et nos Programmes. En outre, tous les membres de l'équipe de Mercy Corps sont tenus d'incarner nos quatre comportements fondamentaux : l'inclusion, la collaboration, l'intégrité et la curiosité. Les dirigeants et les

membres de l'équipe sont évalués en fonction de la manière par laquelle ils concrétisent ces comportements.

Prévention

Cette année, nous avons franchi une étape importante dans notre démarche de Sauvegarde en lançant notre Politique mondiale des Normes Base de la Sauvegarde. Cette Politique rassemble nos exigences minimales en matière de Sauvegarde en une unique Politique et obligatoire qui s'applique à l'ensemble de l'environnement de Mercy Corps. Les Normes de Base rendent opérationnels nos engagements, clarifient les responsabilités et garantissent que chaque membre de l'équipe de Mercy Corps - de la Direction aux Programmes en passant par les Opérations - comprend son rôle et se sent habilité à prévenir et à répondre à l'exploitation, aux abus, au harcèlement et à la traite des êtres humains. La Politique est assortie d'un jeu complet d'outils testés par les utilisateurs, de documents d'orientation, de contenus de formation et d'études de cas. Les Normes de Base incluent des résultats mesurables, ce qui nous permet de suivre et d'établir un tableau de bord de la mise en œuvre et de fournir un soutien ou un dépannage là où c'est le plus requis.

Cette Politique s'articule autour de dix Normes de Base, résumées ci-dessous :



Normes de Base de la Sauvegarde

Notre responsabilité partagée



01	 RÔLES EN MATIÈRE DE PRÉVENTION ET D'INTERVENTION Les rôles professionnels pour prévenir et intervenir en matière de Sauvegarde sont en place au niveau des Bureaux-Pays.	06	 PARTENARIATS SÛRS Les partenaires et les sous-traitants sont évalués, suivis et assistés adéquatement en matière de Sauvegarde.
02	 RECRUTEMENT SÛR Des processus de recrutement sûrs sont en place	07	 SYSTÈMES D'INFORMATION Les systèmes d'information sont fiables, opérationnels, accessibles et diffusés.
03	 FORMATION EN MATIÈRE DE SAUVEGARDE Tous les membres de l'équipe reçoivent une formation régulière et continue sur la Sauvegarde.	08	 APPROCHE CENTRÉE SUR LE SURVIVANT Les survivant(e)s sont traité(e)s avec respect et bénéficient d'un soutien approprié et digne.
04	 ENGAGEMENT DES DIRIGEANTS Le Leadership à tous les niveaux fait preuve d'engagement pour la Sauvegarde	09	 ENQUÊTES Les enquêtes de Sauvegarde sont centrées sur les survivant(e)s, sont approfondies et sont menées en temps opportun.
05	 LA SAUVEGARDE DANS LES PROGRAMMES La Sauvegarde est intégrée tout au long du cycle du programme et est prise en compte dans les budgets du programme.	10	 COMMUNICATION SECURISEE Les images, les histoires et les informations personnelles sont recueillies, stockées et utilisées de manière sécurisée

Rôles de prévention et d'intervention en matière de Sauvegarde (Norme de Base

1)

Les responsables de la prévention en matière de Sauvegarde au niveau des Bureaux-Pays travaillent avec leurs équipes pour sensibiliser, former et appuyer l'inclusion des activités Sauvegarde dans les Programmes. Ils sont formés sur l'approche centrée sur les survivant(e)s et sont disponibles pour servir comme canal de signalement direct pour les personnes ayant des préoccupations. Ils créent et tiennent à jour une cartographie des services pour les survivant(e)s, aident à assurer la liaison avec les survivant(e)s en tant que de besoin et réfèrent celles/ceux qui ont besoin d'une aide médicale, psychosociale ou autre.

Avec les Normes de Base, nous avons adopté une approche basée-sur-le-risque pour répondre aux besoins en personnel de Sauvegarde ; nous veillons à ce que nos Bureaux-Pays ayant de grands portfolio et ceux oeuvrant dans des contextes à haut risque et/ou ayant

des activités programmatiques à haut risque, disposent de l'appui technique dont ils ont besoin. Près de la moitié de nos Bureaux-Pays ont un poste de Sauvegarde d'au moins 50 % en équivalent temps plein (ETP). Pour les Programmes nationaux plus modestes, nous nous appuyons sur un réseau de Points Focaux et de Champions formés⁵ sur la Sauvegarde⁶. Nous organisons des sessions de formation intensive de cinq jours en présentiel pour nos Points Focaux, qui consacrent au moins 25 % de leur temps plein aux activités Sauvegarde. Les Champions reçoivent une formation moins intense en en présentiel ou en ligne et soutiennent les Points Focaux et les staffs Sauvegarde à temps plein.

L'équipe chargée des enquêtes Sauvegarde est soutenue par nos Co-Enquêteurs Sauvegarde au sein des Bureaux-Pays⁷. Les Co-Enquêteurs suivent une formation spécifique sur les enquêtes et le SEAH et travaillent sous la direction de nos enquêteurs basés au siège, ce qui nous permet de gérer des enquêtes à distance avec un soutien sur le terrain.

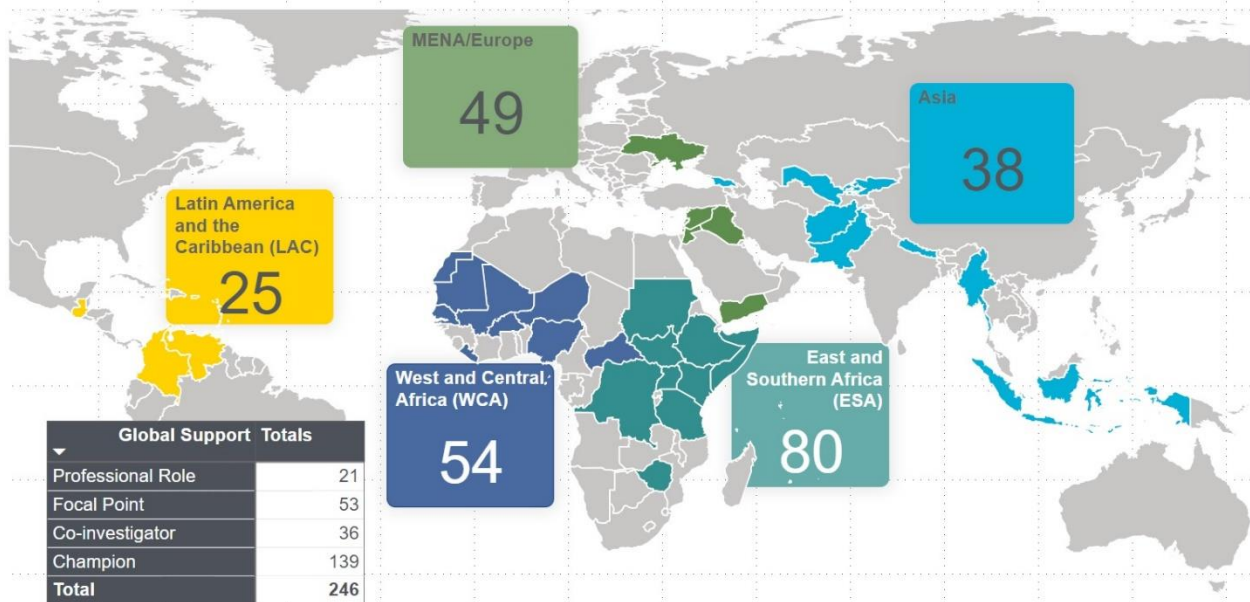
Comme l'indique la carte 1 ci-dessous, nous disposons actuellement de 21 professionnels de la Sauvegarde (responsables, gestionnaires, coordinateurs ou conseillers), 31 Points Focaux, 139 Champions et 36 Co-Enquêteurs. Nous continuerons à faire des formations chaque année pour pourvoir les nouveaux Postes et prendre en compte les renouvellements des effectifs.

⁵ Les Points Focaux Sauvegarde travaillent avec les membres de l'équipe pour instaurer 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 de la Sauvegarde à l'échelle de l'organisation.

⁶ Les champions Sauvegarde jouent un rôle similaire à celui des Points Focaux Sauvegarde, mais leur capacité technique est réduite et ils ne se substituent pas aux Points Focaux.

⁷ Les co-enquêteurs Sauvegarde agissent en tant que soutien à l'enquête dans le pays. Ils fournissent des informations sur le contexte local, des traductions et facilitent la planification, la communication et la mise en œuvre de l'enquête.

SAFEGUARDING GLOBAL COVERAGE



Soutien actif de Mercy Corps dans le pays par région

Figure 1. Nombre total de postes d'appui à la Sauvegarde dans les Bureaux-Pays, par Région et par type.

Recrutement, embauche et intégration en toute sécurité (Norme de Base 2)

Nous nous engageons à empêcher les auteurs d'abus de d'évoluer dans notre secteur en examinant minutieusement les nouveaux candidats en vérifiant leurs antécédents et en leur posant des questions lors des entretiens et en leur demandant de fournir des références. Nous sommes membres de l'[Inter-Agency Misconduct Disclosure Scheme](#), un effort de collaboration entre plus de 270 organisations homologues visant à empêcher les auteurs connus d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels d'être mutés dans différentes organisations du secteur. Au cours de l'exercice 24, nous avons étendu l'utilisation de ce système aux personnes recrutées dans les Bureaux-Pays et nous sommes sur le point de le mettre en place dans quelques autres juridictions. Comme l'exigent les Normes de Base, nous définissons les niveaux de risque pour tous les postes en fonction du niveau de responsabilité et des degrés de contacts avec les participant(e)s. Les fonctions à plus haut

risque feront l'objet d'un examen approfondi, y compris d'une vérification des références et d'entretiens plus poussés.

Tous les membres de l'équipe doivent signer notre code de déontologie lors de leur embauche et suivre une formation obligatoire au code de déontologie au cours des 30 premiers jours d'emploi et chaque année par la suite. Cette formation interactive a été mise à jour au cours de l'exercice 24 et comprend des modules sur nos politiques de Sauvegarde et d'Ethique. Pour réussir la formation, les participant(e)s doivent démontrer qu'ils comprennent les normes de comportement attendues, les obligations de signalement et la manière de signaler les problèmes.

Formation et sensibilisation sur la Sauvegarde (Norme de Base 3)

La formation des membres de l'équipe de Mercy Corps et du personnel des Programmes sur la prévention en matière de Sauvegarde est essentielle pour réduire les risques d'abus. La transmission de ces connaissances et de cette compréhension nécessite une formation en présentiel, adaptée au contexte, outre les cours obligatoires qui sont partie intégrante des processus d'intégration. C'est l'un des rôles-clés des staffs de soutien à la Sauvegarde au niveau local décrits ci-dessus. Les sessions de sensibilisation sont ancrées dans les Programmes et les contextes culturels appropriés et les membres de l'équipe de Sauvegarde sont disponibles pour répondre aux questions, tant en groupe qu'individuellement. La formation est dispensée en présentiel dans la mesure du possible et en ligne lorsque les circonstances l'exigent. Selon les Normes de Base de la Sauvegarde, les membres de l'équipe doivent participer à des formations régulières en présentiel sur la Sauvegarde et cela en plus de suivre obligatoirement des cours annuels de formation en ligne.

Au cours de l'exercice 2024, les membres de l'équipe de Sauvegarde ont dispensé des sessions de formation en présentiel sur la prévention de la Sauvegarde à 8 043 participant(e)s, dont 5 099 membres de l'équipe, 1 418 membres du personnel des Programmes et 1 526 travailleurs journaliers.

Outre la formation, nous utilisons une cadence régulière de communications sur la Sauvegarde et l'Éthique dans l'ensemble de l'Organisation, dans une variété de langues, pour s'assurer que les membres de l'équipe ont confiance, comprennent nos processus de Sauvegarde, reconnaissent que la Direction priorise la Sauvegarde, savent qu'il est important de s'exprimer s'ils observent des situations préoccupantes et peuvent facilement accéder aux canaux de signalement. Ces communications comprennent notre bulletin d'information "Integrity Matters", qui présente des questions Éthiques et des exemples de cas Sauvegarde récents, et notre série de vidéos "Let's Talk Ethics", dans laquelle des questions éthiques difficiles ou complexes sont abordées de manière accessible.

Engagement des dirigeants (Norme de Base 4)

Les dirigeants au niveau national, régional et mondial jouent un rôle essentiel en définissant l'orientation, en allouant des ressources et en donnant des conseils aux équipes sur la Sauvegarde et la mise en œuvre des Normes Base de la Sauvegarde. Nous savons que la culture organisationnelle compte autant que les politiques et les procédures et que l'exemple vient d'en haut. Les Normes de Base donnent des conseils additionnels aux responsables nationaux pour s'assurer que la Sauvegarde est régulièrement prise en compte et fait l'objet de discussions par les Équipes de Direction, qu'elle est intégrée dans l'analyse des risques au niveau national et que son importance est réitérée. Les responsables au sein des Bureaux-Pays et ceux chargés des Programmes reçoivent des mises à jour régulières sur les tendances sur les cas et les risques dans leur Région, ainsi qu'une formation annuelle basée sur des scénarios pour s'assurer qu'ils sont prêts à prévenir les préjudices et à réagir de manière centrée sur les survivant(e)s conformément à nos processus centraux de signalement et d'enquête.

Intégration programmatique (Normes de Base 5)

Nous aidons les équipes des pays et des Programmes à intégrer les meilleures pratiques de Sauvegarde dans chaque phase du cycle de nos Programmes, de l'identification et de la conception Programmes jusqu'à la clôture, en passant par leur mise en œuvre. Les exigences en matière de Sauvegarde dans les Programmes sont clairement définies dans les Normes de Base, notamment en ce qui concerne la conception et la budgétisation des PProgrammes, l'évaluation des risques au niveau des Programmes et la planification des mesures d'atténuation, la supervision et la dotation en personnel, ainsi que l'approbation, l'intégration et le suivi appropriés des travailleurs à court terme ou "journaliers". Les Bureaux-Pays sont soutenus par des Conseillers Régionaux Sauvegarde qui assurent une orientation technique, des visites de soutien dans le pays si nécessaire et une collaboration avec d'autres fonctions telles que la Protection, le Genre, l'Equité et l'Inclusion Sociale (GESI) et les mécanismes de signalement sur la responsabilité communautaire (CARM).

Vérification, suivi et soutien des Programmes et des Fournisseurs (Norme de base 6)

Nous nous engageons à être guidés par la base , à transférer effectivement le pouvoir et la prise de décision aux communautés dans lesquelles nous opérons et à nous assurer que nous travaillons avec les parties prenantes locales afin de concrétiser notre engagement. Nos Programmes⁸ indiquent notre engagement envers les principes humanitaires et les engagements en matière de Sauvegarde sont intégrés dans nos accords contractuels. Les Normes de Base clarifient les processus de d'évaluation des PProgrammes (diligence raisonnable), de suivi et de formation. Les membres de notre équipe de Sauvegarde au sein des Bureaux-Pays aident les Sous-Réceptaires à évaluer leurs systèmes et processus de Sauvegarde à l'aide de notre outil d'évaluation et de suivi conjoints. Ce processus permet

⁸ Les Programmes comprennent les bénéficiaires de sous-subsidies, les organisations Programmes, les contractants, les experts externes, les consultants, les agents, les représentants et toute autre organisation ou personne qui agit au nom de Mercy Corps ou selon ses instructions.

d'identifier les domaines dans lesquels un soutien supplémentaire peut s'avérer nécessaire, par exemple pour renforcer les pratiques de recrutement ou la formation des membres de l'équipe. Nous disposons d'un Code de Conduite des Programmes, simple et facile à traduire, que les Programmes de mise en œuvre peuvent utiliser lorsque leurs politiques existantes ne sont pas substantiellement équivalentes aux nôtres ou ne répondent pas aux normes de l'IASC, auquel cas le Code de Conduite des Partenaires est inclus dans l'accord de partenariat.

Notre Politique et procédures d'approvisionnement sur le terrain comprennent des mesures de diligence raisonnable visant à soutenir nos politiques de Sauvegarde, en particulier notre Politique de Lutte contre la Traite et l'Exploitation des Etres Humains. Ces mesures comprennent des vérifications obligatoires des références des Fournisseurs, avec des questions relatives à la Traite et l'Exploitation du travail pour tous les appels d'offres standard, un questionnaire destiné aux Fournisseurs qui inclut des questions sur la manière dont le Fournisseur évalue les risques liés à la Traite des Etres Humains, et des visites sur place pour les appels d'offres de grande valeur et ceux qui concernent des secteurs présentant un risque plus élevé de Traite et d'Exploitation des Etres Humains, tels que la construction.

Outre la vérification (diligence raisonnable) et le suivi, nous collaborons activement avec nos Fournisseurs pour leur donner des informations et une formation appropriée en matière de Sauvegarde, notamment par le biais d'un Code de Conduite pour les Fournisseurs, rédigé dans un langage simple et bref. Notre engagement à superviser et à appuyer nos Fournisseurs en ce qui concerne la prévention dans le domaine de la Sauvegarde fait partie intégrante de notre dévouement pour des processus d'approvisionnements conformes à l'éthique et à la responsabilité sociale, garantissant en fin de compte une chaîne d'approvisionnement plus sûre et plus responsable. Nous publions une déclaration annuelle sur l'esclavage moderne, comme l'exige la loi britannique de 2015 sur l'esclavage moderne. Cette déclaration est disponible sur le [site web de Mercy Corps Europe](#) et détaille les mesures que nous prenons pour atténuer les risques d'esclavage moderne au sein de nos opérations et de notre chaîne d'approvisionnement.

Communications sûres (Norme de Base 10)

Nous nous engageons à protéger les données, la vie privée avec une collecte et une utilisation sûres et éthiques des images, des histoires et des vidéos. Tout en cherchant à raconter des histoires captivantes pour obtenir du soutien pour notre travail et communiquer sur les situations des communautés que nous servons, nous nous efforçons de garantir une narration éthique dans toutes nos communications, en nous concentrant sur des images impressionnantes, sans occulter les besoins. La collecte et l'utilisation d'images et d'histoires de participant(e)s sont régies par les mêmes normes élevées en matière de Droits Humains, de Sauvegarde et de responsabilité que toutes les autres activités de Mercy Corps et doivent être effectuées conformément à notre Code d'Éthique, à notre Politique de Sauvegarde de l'Enfance et à nos Politiques de Protection des Données. Le consentement éclairé, avec des options claires pour refuser ou retirer une permission, est la pierre angulaire de notre processus de collecte sûre de contenu.

Rapports et réponses

Mécanismes de notification (Norme de Base 7)

Pour les membres de la communauté et les participant(e)s aux Programmes, nous disponibilisons des mécanismes de redevabilité communautaire (Community Accountability Reporting Mechanisms - CARM) accessibles et appropriés au contexte local⁹. La mise en œuvre des CARM est priorité organisationnelle majeure et des systèmes de CARM adaptés aux contextes locaux sont opérationnels dans tous nos sites et Programmes. Notre Politique

⁹ Les Community Accountability Reporting Mechanisms (CARMs) fournissent de multiples canaux à tous les membres de la communauté pour faire des commentaires, des suggestions, formuler des plaintes et des préoccupations de manière sûre, confidentielle, transparente et accessible, permettant ainsi à Mercy Corps de répondre et de faire toutes les adaptations programmatiques ou de Sauvegarde nécessaires et d'assurer la sûreté, la sécurité et l'autonomisation des participant(e)s au programme. Les membres de l'équipe peuvent également utiliser les canaux de CARM, en plus des mécanismes de rapport internes s'ils le souhaitent.

mondiale en matière de CARM définit des normes minimales de responsabilité communautaire et des exigences claires pour les Programmes. Tous les Programmes nationaux et toutes les entités de Mercy Corps sont tenus de respecter les normes de cette Politique afin de garantir une approche cohérente et de qualité en matière de redevabilité communautaire, tout en restant attentifs aux besoins et aux perspectives de la communauté.

Nous proposons plusieurs canaux de signalement internes afin de garantir que les Membres de l'Equipe disposent d'une option de signalement des problèmes qui leur convient et cela dans leur langue.¹⁰ Les membres de l'équipe peuvent signaler directement via la ligne d'assistance intégrité de Mercy Corps par courrier électronique dans n'importe quelle langue. Le portail web et les lignes téléphoniques de la ligne d'assistance Intégrité¹¹ offrent une expérience multilingue rationalisée à l'utilisateur final qui permet un signalement confidentiel avec la possibilité d'un signalement anonyme. Les membres de l'équipe peuvent également signaler des problèmes de Sauvegarde directement au CARM, à la Direction, aux Ressources Humaines ou aux membres de l'équipe Sauvegarde, qui sont tous tenus de faire un rapport immédiat à la ligne d'assistance téléphonique pour l'intégrité.

Soutien aux survivant(e)s (Normes de Base 8)

Mercy Corps s'engage à faire en sorte que les droits, les souhaits, les besoins, la sécurité, la dignité et le bien-être des survivant(e)s soient au centre de nos efforts de prévention et d'intervention en matière de Sauvegarde. Nous alignons notre approche sur les principes d'une approche centrée sur les victimes/survivant(e)s énoncés par le Comité permanent inter-agences et la Déclaration des Nations Unies sur les droits des victimes. Tout(e)s les survivant(e)s se voient offrir un soutien et la possibilité de contacter une personne de liaison avec les survivant(e)s au sein de Mercy Corps, qui peut les aider à recevoir du soutien en

¹⁰ Les membres de la communauté ou les participant(e)s sont invités à utiliser la ligne d'assistance téléphonique pour l'intégrité ou d'autres moyens de signalement.

¹¹ Le portail web de notre ligne d'assistance pour l'intégrité est hébergé par i-Sight, une plateforme tierce accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les lignes téléphoniques de notre ligne d'assistance intégrité sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et sont hébergées par Convercent, un contractant tiers.

dehors de tout processus d'enquête. Le soutien n'est jamais subordonné à la participation d'un survivant à une procédure d'enquête et ne prend pas fin lorsqu'une enquête se termine. Nous recherchons activement le retour d'information des survivant(e)s afin d'améliorer nos efforts de prévention et de réponse. Cette année, nous intégrerons les commentaires spécifiques des survivant(e)s dans la formation sur la Sauvegarde de notre équipe Mondiale de Sauvegarde.

Réponse aux incidents et enquêtes (Normes de base 9)

Notre Siège et notre équipe d'enquêteurs régionaux mènent des enquêtes professionnelles, opportunes, centrées sur les survivant(e)s et tenant compte des traumatismes ; l'équipe dispose d'un réseau de co-enquêteurs formés sur la Sauvegarde dans de nombreux Bureaux-Pays de Mercy Corps. Comme le nombre de signalement des cas Sauvegarde s'accroît, l'équipe travaille avec la Direction Mondiale pour accroître le nombre de co-enquêteurs régionaux de lorsque le financement le permet. Les co-enquêteurs régionaux Sauvegarde reçoivent une formation intensive en matière d'enquête afin de garantir une réponse rapide aux incidents Sauvegarde.

Données relatives aux réponses et aux incidents pour l'exercice 24

Au cours de l'exercice 24, Mercy Corps a reçu 190 rapports alléguant des problèmes de Sauvegarde à l'encontre de membres de ses équipes de Programmes ou des Fournisseurs. Les notifications confidentielles requises pour les donateurs (et aux régulateurs, le cas échéant) concernant des rapports spécifiques ont été émises conformément à nos accords et aux procédures opérationnelles normalisées de notification aux donateurs.

Après examen, nous avons déterminé que certains rapports n'avaient pas trait aux politiques de Sauvegarde de Mercy Corps, ne constituaient pas des violations potentielles desdites politiques ou n'étaient pas liés aux Programmes ou aux membres de l'équipe de Mercy Corps.

À la suite d'enquêtes centrées sur les survivant(e)s 51 rapports ont été considérés comme des violations fondées des politiques de Sauvegarde de Mercy Corps. Tous les signalements Sauvegarde faits au cours de l'exercice 24 ont été clôturés.

Tous les rapports fondés ont donné lieu à des mesures disciplinaires, y compris plusieurs licenciements/résiliations de contrats. Dans tous les cas, les membres de l'équipe dont l'emploi a été résilié sont devenus inéligibles au réembauchage et les Fournisseurs sont devenus inéligibles à d'autres gratifications ou à de futurs contrats. Le statut d'inéligibilité des anciens membres de l'équipe sera communiqué aux employeurs potentiels, notamment par l'intermédiaire du système interinstitutionnel de divulgation des fautes professionnelles (comme décrit ci-dessus). Dans tous les rapports corroborés impliquant l'exploitation ou la maltraitance d'un participant ou d'un membre de la communauté, il a été mis fin à l'emploi du membre de l'équipe ou à l'accord de sous-traitance du partenaire. Les rapports corroborés ont également donné lieu à des recommandations pour l'amélioration des processus et des Programmes qui sont mis en œuvre par nos Conseillers Régionaux en Sauvegarde en partenariat avec les équipes des Bureaux-Pays et des Régions.

Dans toutes les allégations impliquant un(e) survivant(e) identifié(e), nous avons offert un soutien et elles/ils ont décidé d'être ou de ne pas être impliqué(e)s dans une enquête, et cela, que l'allégation concerne ou non un membre de l'équipe ou un partenaire de Mercy Corps. La gamme de soutiens offerts comprenait : l'appui psychosocial, les soins de santé, l'aide financière et l'assistance éducative.

Nous nous efforçons de conclure toutes les enquêtes de Sauvegarde dans un délai moyen de 90 jours et avons atteint cet objectif au cours de l'exercice 24. Toutefois, nous reconnaissons que notre approche centrée sur la/le survivant(e) peut parfois nécessiter des enquêtes plus longues.

Réflexions sur les données de l'exercice 24

Nous avons enregistré une augmentation de 41 % des rapports de Sauvegarde au cours de l'exercice 24 par rapport à l'exercice 23 (190 au cours de l'exercice 24 par rapport à 134 au cours de l'exercice 23). Avec le lancement des Normes de Base de Sauvegarde et l'accent mis sur la sensibilisation à la Sauvegarde parmi les membres de l'équipe, les Programmes et les participant(e)s, nous nous attendons à une augmentation des signalements et sommes confortés par la confiance croissante en nos systèmes de signalement et le signalement précoce des préoccupations par les membres de l'équipe. Nous avons également révisé notre Politique contre Traite des Etres Humains en 2023 et renforcé les dispositions relatives à la sensibilisation sur l'exploitation du travail, y compris le Travail des Enfants, ce qui a nécessité une sensibilisation accrue des membres de l'équipe à ces questions. Nos Conseillers Régionaux Sauvegarde ont travaillé en étroite collaboration avec nos rôles de soutien à la Sauvegarde dans les Bureaux-Pays pour concevoir et fournir des formations ciblées aux membres de l'équipe sur l'importance du signalement et pour renforcer la confiance dans les systèmes de signalement. Notre code de déontologie mentionne l'obligation qu'ont les membres de l'équipe et les Partenaires de signaler, de bonne foi, toute préoccupation, que ce soit personnellement ou de manière anonyme. Conformément à nos comportements fondamentaux, nous encourageons les membres de notre équipe à agir avec intégrité et à privilégier le signalement. Nous pensons que l'augmentation du nombre de signalements en matière de Sauvegarde reflète ces efforts continus et collectifs visant à instaurer la confiance dans nos systèmes de signalement et notre réponse en matière de Sauvegarde. Nous savons que nous avons encore du travail à faire pour que les participant(e)s comprennent toujours leurs droits et se sentent à l'aise et en sécurité pour signaler leurs problèmes. Bien que nous continuions à viser un secteur exempt d'exploitation et d'abus, nous savons qu'il existe des obstacles importants au signalement dans la plupart des contextes et nous considérons l'augmentation du nombre de signalements comme une étape positive.

Réfléchir et s'adapter : Une approche fondée sur des données probantes

Conformément à l'approche de Mercy Corps "Pathway to Possibility", nous nous efforçons de nous appuyer sur des données probantes. Nous analysons les données relatives aux cas afin d'améliorer et d'adapter en permanence nos efforts de Prévention et de Réponse. Nous demandons l'avis des survivant(e)s au terme de sa prise en charge et prenons en compte les recommandations ou autres informations qualitatives qu'ils souhaitent fournir. Leurs commentaires des sont intégrés dans la formation des Points Focaux et des co-enquêteurs.

À l'issue d'une enquête Sauvegarde, nous examinons les conditions spécifiques qui existaient et qui auraient pu favoriser la survenue de l'incident. Nous prenons en considération toutes les implications découlant de notre analyse d'un cas donné - du recrutement et de l'embauche à l'intégration et à la formation, de la conception, de la mise en œuvre et de la gestion du programme au processus de rapport et d'enquête - en cherchant toujours des moyens d'éviter que des situations similaires ne se reproduisent et d'améliorer notre réponse si c'est le cas. À l'issue de notre revue, nous recommandons des mesures correctives aux équipes internes concernées et contrôlons leur mise en œuvre. Lorsque le problème de Sauvegarde concerne un partenaire, nous travaillons avec lui pour l'aider à identifier les actions correctives appropriées pour son organisation.

Notre système de gestion des cas, i-Sight, comprend des outils d'analyse intégrés et personnalisés qui alertent nos équipes de réponse et de prévention sur les tendances émergentes dans les signalements Sauvegarde. Ces alertes opportunes permettent d'orienter les efforts de prévention ciblés et les recommandations d'amélioration des Programmes. i-Sight garantit également un suivi précis d'une gamme élargie de points de données, ce qui permet une analyse plus riche des données et donc une meilleure information de nos efforts de prévention.

Nous examinons régulièrement les tendances et réfléchissons aux données quantitatives et qualitatives à la fin de chaque trimestre. Maintenant que nos Normes Base deSauvegarde nous permettent de suivre clairement la mise en œuvre des activités de prévention en matière deSauvegarde et d'en faire un tableau de bord, nous pourrons, au fil du temps, comparer ces informations avec les données relatives aux cas pour identifier là où nos efforts de prévention ont un impact et où nous devons procéder à des ajustements.

Afin de promouvoir la transparence et une plus grande responsabilité dans le secteur, Mercy Corps est membre du comité de pilotage d'un projet intitulé "SEAH Data Harmonization Scheme" (Schéma d'harmonisation des données SEAH), qui a été lancé au cours de l'exercice 24. Le projet est coordonné par l'Alliance des Normes Humanitaires de Base (CHS) et soutenu par de multiples donateurs, le financement étant assuré par le Bureau des Affaires Etrangères, du Commonwealth et du Développement du Royaume-Uni (FCDO). Mercy Corps et 64 Programmes du projet fournissent deux fois par an des données anonymes sur les rapports Sauvegarde afin de créer des rapports agrégés détaillés partagés au public. Ce système nous permet de communiquer en toute sécurité des détails supplémentaires sur nos allégations de Sauvegarde, y compris la localisation du pays, l'âge et le sexe du survivant, et le profil du sujet. Les rapports consolidés permettent une analyse complète des tendances et des modèles dans le secteur, améliorant ainsi notre compréhension collective des risques liés à l'exploitation sexuelle des enfants en milieu urbain et informant nos efforts de prévention.

Regarder vers l'avenir

L'exercice 2024 a été une année charnière pour la Sauvegarde à Mercy Corps avec le lancement de la Politique des Normes Base de la Sauvegarde. En adoptant des perspectives

plus spécifique quant à nos exigences minimales et en suivant de près leur opérationnalisation nous permettra de garantir que la Sauvegarde est intégrée de manière significative dans l'ensemble de nos Opérations et de nos Programmes. Nous pouvons maintenant identifier plus clairement les domaines dans lesquels nous devons nous concentrer davantage, notamment la sensibilisation des communautés et la collaboration continue avec les Programmes et les Travailleurs Journaliers / à Court Terme ainsi que le soutien qui leur est apporté, afin de garantir des pratiques de Sauvegarde efficaces. Nous nous réjouissons des progrès continus réalisés dans la mise en œuvre des Normes de Base et de l'utilisation des données relatives à la mise en œuvre et aux cas pour nous permettre de comprendre ce qui fonctionne et ce que nous devons ajuster. Nous sommes également ravis de continuer à collaborer avec l'ensemble du secteur pour dresser un tableau plus complet de la Sauvegarde grâce à notre engagement dans le projet de données harmonisées SEAH de la SCH.

CONTACTS

STEVE LINICK

Responsable de l'Ethique et de la Conformité
slinick@mercycorps.org

KAREN BARNETT

Directeur Principal, Sauvegarde
kbarnett@mercycorps.org

LAURA RAGAN

Directeur Principal, Enquêtes de Sauvegarde
lragan@mercycorps.org

À propos de Mercy Corps

Mercy Corps est une organisation mondiale de premier plan, animée par la conviction qu'un monde meilleur est possible. En cas de catastrophe, dans la détresse, dans plus de 40 pays à travers le monde, nous nous associons pour mettre en œuvre des solutions audacieuses - en aidant les gens à triompher de l'adversité et à construire des communautés plus fortes de l'intérieur. Aujourd'hui et pour l'avenir.

Siège mondial

45 SW Ankeny Street Portland, Oregon 97204 888.842.0842
mercycorps.org

Siège européen

96/3 Commercial Quay Edinburgh, EH6 6LX Scotland, UK 44.131.662.5160
mercycorps.org.uk