

# RAPPORT SAFEGUARDING GLOBAL

## Exercice 2020

### Un message de notre PDG

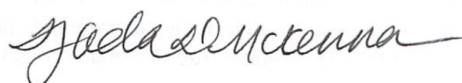
Je suis très honoré et touché de rejoindre Mercy Corps en tant que PDG. En endossant ce rôle, j'ai pu observer le travail réalisé partout dans notre organisation pour être sûrs de respecter nos engagements à créer des environnements et offrir des programmes avec dignité et respect, et cela me remplit de motivation. Renforcer nos systèmes et nos procédures de protection des personnes est une façon de le faire. Nous savons cependant que les règles et les procédures ne suffisent pas pour réussir. Toutes nos actions, grandes ou petites, tirent l'organisation vers le haut pour faire de Mercy Corps ce qu'elle est. Pour ma part en tant que PDG, je vais me tenir responsable avec nos équipes des progrès de ces initiatives importantes.

Ce deuxième rapport annuel Safeguarding global de Mercy Corps décrit notre approche Safeguarding, il montre ce que nous avons amélioré pour la protection des personnes à l'échelle mondiale au cours de l'année écoulée et met en lumière les données et les leçons tirées des incidents pour l'exercice 2020. Nous nous sommes engagés à publier ce rapport annuel Safeguarding afin d'apporter une ressource précieuse aux collaborateurs de Mercy Corps dans le monde, ainsi qu'à nos partenaires et à notre secteur tout entier qui, comme nous, cherche à améliorer la protection des communautés que nous aidons.

Un des principaux objectifs de l'exercice 2020 était de continuer à accroître la sensibilisation au Safeguarding et notamment que nos mécanismes de signalement et nos processus de réaction aux incidents soient bien compris. Ces actions ont emprunté les multiples canaux de communication internes et ont été déployées en continu dans les formations obligatoires sur la protection des personnes. Nous avons également progressé grâce à la mise à jour et à la création de nouveaux outils et de nouvelles ressources pour les collaborateurs et les partenaires. La formation et le déploiement d'équipes d'appui Safeguarding par pays, dans 33 pays du monde ont largement participé à ces efforts. En plus de ces activités, Mercy Corps a réalisé des investissements financiers importants pour renforcer ses systèmes Safeguarding. Ils ont permis à notre équipe Safeguarding mondiale de s'étendre : celle-ci a plus que doublé de taille par rapport à l'exercice 2019. Avec la création d'un nouveau poste de directeur éthique et conformité, nous avons également mis en place un nouveau service autonome d'accueil et d'enquête pour être sûrs que notre réaction soit rapide et adaptée dès qu'on nous signale un incident.

Ce rapport montre aussi que garantir la sécurité et le bien-être des participants à nos programmes et créer un environnement où chacun se sent accueilli et inclus, exige des efforts continus. En collaboration avec nos partenaires et avec les participants, nous faisons tout notre possible pour apprendre et nous adapter, pour identifier et partager les meilleures pratiques, et pour veiller à ce que les besoins des victimes restent au cœur de notre travail de protection des personnes. Nous sommes engagés plus largement à atteindre notre objectif de créer et de préserver un environnement sûr et inclusif pour tous ceux avec qui nous entrons en contact, partout où nous travaillons.

Mercy Corps s'engage à bâtir un monde meilleur où chacun est traité avec dignité et avec respect. C'est un travail qui réclame une vigilance et une détermination constantes de chacun de nos collaborateurs, et rien ne pourrait être plus important. C'est dans ce lieu où règnent la sécurité et l'inclusion que nous pourrions travailler ensemble à résoudre les problèmes complexes de notre monde.



Tjada D'Oyen McKenna  
Président directeur général de Mercy Corps



# Introduction

Nous sommes une équipe internationale d'humanitaires travaillant en partenariat avec des particuliers, des communautés, des entreprises et des gouvernements pour changer des vies partout dans le monde. Notre mission est de diminuer les souffrances, la pauvreté et l'oppression, en aidant les gens à fonder des communautés sécurisées, fructueuses et équitables. Notre équipe internationale multiculturelle, composée de plus de 5 600 personnes, travaille avec des communautés dans plus de 40 pays. 85 % des membres de notre équipe sont issus des pays dans lesquels ils travaillent. En tant qu'organisation humanitaire internationale venant en aide aux communautés les plus vulnérables du monde, nous prenons au sérieux nos responsabilités vis-à-vis des participants, des donateurs et des membres d'équipes répartis dans les pays où nous travaillons. Nous aspirons à créer un environnement de travail inclusif et sécuritaire, dans lequel chacun est traité avec dignité et respect.

La responsabilité et la transparence sont fondamentales pour surmonter les préjudices hérités du passé dans notre secteur. Mercy Corps s'engage à faire preuve de transparence dans ses efforts en matière de Safeguarding et dans ses réactions aux accusations de préjudice. Nous continuons à travailler pour renforcer la confiance dans nos procédures de signalement et d'enquête ainsi que dans nos systèmes de protection en général.

Ceci est notre deuxième rapport annuel Safeguarding global.<sup>1</sup> Nous avons commencé à rendre publiques les informations sur les enquêtes et accusations nous concernant en matière de Safeguarding en 2019.<sup>2</sup> Nous continuerons à publier des informations et des mises à jour sur nos progrès en matière de Safeguarding dans cette publication annuelle tout en protégeant la sensibilité et la confidentialité des victimes.

## Résumé

This publication details Mercy Corps' safeguarding efforts, status updates, and incident-related data for fiscal year 2020 (FY20).<sup>3</sup> Le rapport est divisé en trois sections principales en cohérence avec notre approche de Safeguarding : prévention, réaction et adaptation sur la base des données. Dans chaque section, nous présentons un aperçu de nos priorités et des actions phares de l'exercice 2020.

Les données sur les nombres de cas sont fournies dans la section « réaction ». Nous avons constaté une augmentation globale des cas entre les exercices 2019 et 2020. Nous pensons que cela reflète la prise en compte grandissante des normes de protection dans nos équipes et chez les participants aux programmes, ainsi qu'une confiance plus forte dans nos systèmes de signalement et d'intervention. Les données sur les incidents incluses dans ce rapport sont présentées sans aucun élément d'identification personnelle, conformément à nos engagements de déontologie et de confidentialité envers les victimes.

Mercy Corps est profondément attaché à poursuivre ses efforts pour progresser en matière de Safeguarding et à continuer à travailler pour être une agence plus sûre, plus responsable, mettant la priorité sur les victimes, où l'exploitation et les abus ne sont pas tolérés. Nous continuerons ce travail sur l'exercice 2021 pour renforcer les pratiques, les systèmes, les politiques et la culture sur le lieu de travail afin de contribuer à nos programmes, ainsi qu'au secteur dans son ensemble.

1 Notre rapport Safeguarding global 2019 a été publié en deux parties, il est accessible sur notre site.

2 Nous incluons dans les accusations en matière de Safeguarding les accusations d'exploitation et d'abus sexuels, d'inconduite sexuelle à l'interne (y compris le harcèlement sexuel), de protection des enfants et de traite d'êtres humains. Pour accéder à notre politique complète, consultez notre [site Web](#).

3 L'exercice 2020 couvre la période allant du 1<sup>er</sup> juillet 2019 au 30 juin 2020.

# Notre engagement en faveur du Safeguarding

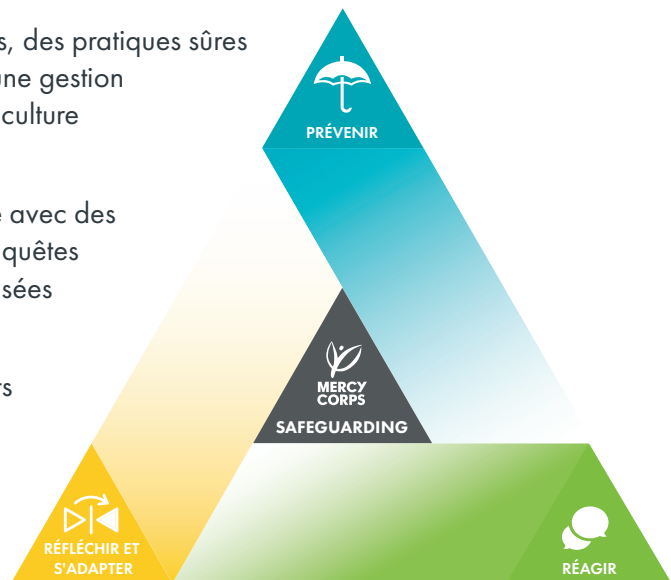
Tout abus ou toute exploitation d'enfants ou d'adultes par nos collaborateurs, par nos partenaires ou par d'autres représentants est en totale contradiction avec les principes sur lesquels repose notre travail humanitaire et peut causer des dommages à vie à ceux qui en font l'expérience. Mercy Corps s'engage à assurer une culture de tolérance zéro vis-à-vis de la maltraitance et à assurer la sécurité au plan physique et psychologique dans ses équipes et ses programmes. Nous reconnaissons que cela nécessite des efforts continus, impliquant des facteurs structurels et individuels.

Nos objectifs en matière de Safeguarding complètent les initiatives de l'agence visant à augmenter la diversité, l'équité et l'inclusion à l'interne. Nous travaillons à renforcer les capacités de leadership autour d'une gestion équitable et efficace et à favoriser un environnement où chaque voix est respectée et entendue. Collectivement, ces initiatives amplifient nos efforts pour empêcher les mauvais comportements, assurer que le recours aux signalements soit cohérent et fiable, et que les réactions en cas d'incident soient urgentes et focalisées sur les victimes.

## Notre approche Safeguarding

Notre définition de Safeguarding est qu'il est de notre responsabilité de nous assurer que nos collaborateurs, nos opérations et nos programmes ne nuisent pas à ceux avec qui nous travaillons ou ne font pas courir de risques d'abus ou d'exploitation aux populations vulnérables. Notre approche repose sur trois piliers :

- › La **prévention** à travers des politiques fortes, des pratiques sûres d'embauche, d'intégration, de formation et une gestion efficace, qui intègre la protection dans notre culture et nos programmes;
- › Un système d'**intervention** robuste et fiable avec des canaux de signalement accessibles et des enquêtes approfondies, faites au bon moment et focalisées sur les victimes.
- › L'utilisation des **données**, des enseignements tirés de l'expérience et des bonnes pratiques actualisées du secteur, pour **réfléchir et s'adapter** afin de renforcer en permanence nos systèmes de protection des personnes.



Le principe fondamental de notre travail de protection des personnes et les piliers énoncés ci-dessus constituent **une approche centrée sur les victimes**. Ceci place la sécurité, le bien-être et le point de vue des victimes au cœur de nos efforts. Dans notre organisation et dans tout notre secteur, nous en avons été témoins des conséquences néfastes lorsque les victimes ne sont pas écoutées, crues, ni traitées avec attention et respect. Nous nous engageons à tirer les leçons de nos échecs (au début des années 90 et

en 2018) pour intervenir de manière appropriée vis-à-vis d'une victime et nous engageons à offrir à toutes les victimes un lieu sûr, accueillant et respectant la confidentialité pour s'y présenter, lorsqu'elles ont besoin d'être accueillies en priorité.<sup>4</sup> Nous nous efforçons d'écouter les victimes et de faire en sorte que leurs voix et leurs expériences éclairent notre approche en matière de protection des personnes.

Mercy Corps veille à ce que **toute personne** sollicitant l'organisation pour des accusations d'exploitation ou d'abus soit traitée en se plaçant du côté de la victime, conformément aux valeurs implicites de notre politique. Nous saluons la force et le courage des victimes qui se manifestent, et nous remercions tous ceux qui nous ont aidés à devenir une organisation plus éthique, plus sûre et plus efficace en nous faisant part de leurs expériences.

## Prévention

Notre objectif fondamental dans la protection des personnes est d'éviter les problèmes avant qu'ils ne surviennent. Nous veillons à ce que chaque interaction entre les collaborateurs de Mercy Corps, les partenaires, les membres des communautés et les participants soit ancrée dans le respect et la dignité. Parmi les principales priorités en matière de prévention, citons : des politiques de protection des personnes efficaces et complètes ; des processus de recrutement, d'embauche et d'intégration sûrs ; des efforts de sensibilisation vers l'interne et l'externe<sup>5</sup> ; et des investissements en personnel d'appui et en ressources spécifiques aux niveaux mondial et national pour intégrer la politique Safeguarding partout dans l'agence. Ces priorités s'appuient sur notre engagement à créer une culture d'agence inclusive, sûre et responsable. En interne et dans nos programmes, nous nous efforçons de minimiser les dynamiques de pouvoir injustes et les systèmes qui facilitent la discrimination et l'oppression.

## Politiques

Nos politiques de Safeguarding sont des documents évolutifs que nous nous efforçons de rendre clairs et efficaces pour refléter les besoins et la parole des victimes : elles sont au cœur des préoccupations du secteur et des donateurs. Nos politiques de prévention de l'exploitation et des abus sexuels envers les participants et les membres des communautés (PSEA) et nos politiques de protection de l'enfance ont été mises à jour cette année pour clarifier leur pertinence pour d'anciens collaborateurs et des activités passées, ainsi que pour demander l'ouverture d'enquêtes sur des cas impliquant des dirigeants ou des administrateurs confiées à un enquêteur externe.

## Des pratiques sûres de recrutement et d'embauche

Nous continuons à renforcer nos processus de recrutement et d'embauche pour bien prendre les mesures adéquates afin de ne pas faire entrer dans notre organisation des personnes ayant commis des actes préjudiciables ou qui pourraient avoir tendance à le faire. Nous avons intégré le vocabulaire de la protection des personnes dans nos descriptions de poste et élaboré des questions de Safeguarding plus précises pour les entretiens. Nous travaillons également avec des organisations similaires qui cherchent à empêcher ceux qui auraient commis des actes préjudiciables à revenir ou changer de poste dans notre profession.

---

4 Nous avons fait réaliser une analyse externe de cet incident en 2019/2020, elle peut être consultée sur notre site ainsi les engagements à agir de notre agence et les rapports de suivi de nos progrès vers ces objectifs.

5 « Interne » fait référence aux collaborateurs de Mercy Corps, « externe » recouvre les partenaires, les sous-traitants, les employés non permanents ou les représentants d'autres agences travaillant pour Mercy Corps

## Développement de la culture et genre, diversité et inclusion

Les efforts pour développer une culture à l'échelle de l'agence contribuent à créer un environnement de travail inclusif et responsable, dans lequel chaque voix est entendue et respectée et où les collaborateurs se sentent libres d'exprimer leurs problèmes.

Notre priorité genre, diversité et inclusion (GDI) contribue à garantir que : 1) les dynamiques de pouvoir implicites qui perpétuent les inégalités et les structures de pouvoir dominantes soient traitées; 2) nos équipes soient représentatives des communautés dans lesquelles elles travaillent; 3) tous les collaborateurs se sentent accueillis, soutenus par leurs pairs et leurs dirigeants et aient l'opportunité de réaliser leur potentiel; 4) nous ayons des équipes diversifiées et inclusives, capables d'avoir un impact significatif pour les populations les plus vulnérables du monde.

De plus, nous disposons d'un programme de formation interne pour tous les collaborateurs de l'agence conçu pour aider les équipes à renforcer leur envie d'apprendre, à être plus adaptables et performantes, en s'appuyant sur une solide base de confiance et de soutien psychologique. Cette formation de 12 semaines aide les managers et leurs équipes à discuter et utiliser des pratiques qui responsabilisent les équipes, renforcent la confiance, font preuve de respect et favorisent l'inclusion.

## Une équipe Safeguarding mondiale spécifique

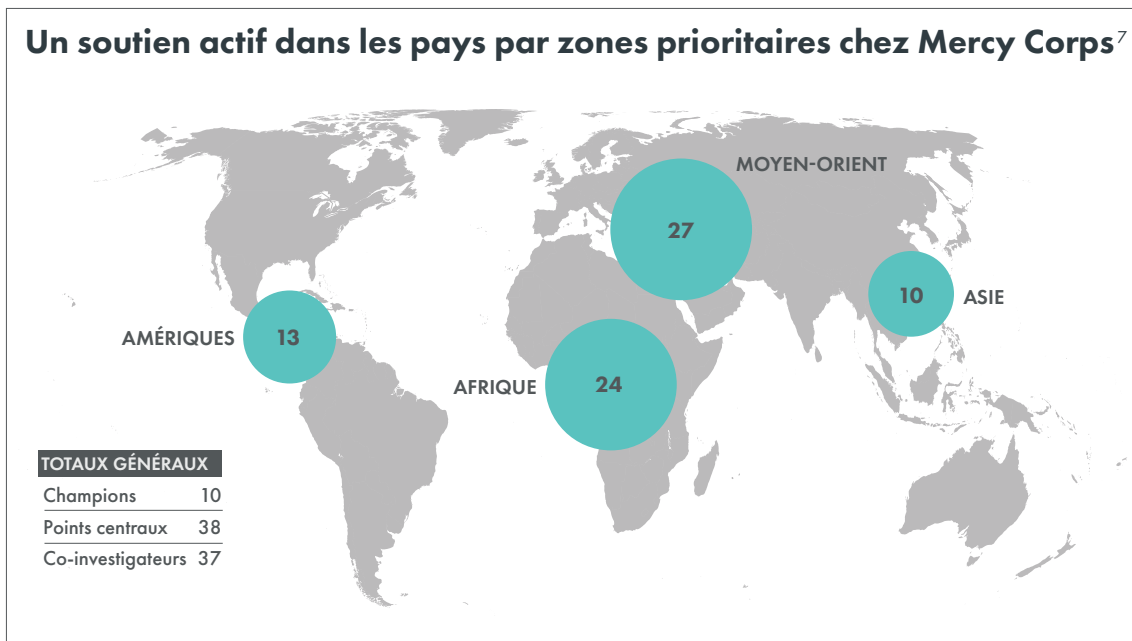
Sur l'exercice 2020 et au début de l'exercice 2021, nous avons réalisé d'importants investissements supplémentaires dans nos efforts de protection des personnes, en agrandissant notre équipe internationale Safeguarding et en renforçant le soutien dans le domaine de la protection des personnes dans les pays. Notre équipe internationale est composée d'un directeur Safeguarding qui rend compte à notre vice-président en charge du personnel, d'un chef de programme et d'un assistant de programme, et d'un conseiller en protection des personnes basés dans nos locaux de Mercy Corps Europe. Nous sommes également en train d'intégrer un nouveau conseiller chargé de la responsabilité en matière de protection des personnes qui se travaillera en particulier au renforcement de l'approche de protection avec nos partenaires.

## Soutien à la protection des personnes dans les pays

Les points centraux et champions de Safeguarding sont des éléments clés de nos efforts de prévention (figure 1). Ils servent de ressources Safeguarding dans les pays, travaillant avec leurs équipes pour les sensibiliser, faire des formations en face à face et renforcer la confiance dans nos systèmes et nos procédures de signalement. Les points centraux et les champions sont formés selon des principes centrés sur les victimes, ils contribuent à faire le lien avec les victimes si besoin. Ils font partie des mécanismes de signalement pour les personnes rencontrant des problèmes et servent à orienter les victimes ou les personnes ayant besoin de soutien. Les points centraux et les champions de Safeguarding constituent et tiennent à jour des cartes des ressources communautaires, qui recensent les services d'aide disponibles dans chaque pays.<sup>6</sup> On utilise ces ressources importantes pour aider les victimes ou les personnes ayant besoin d'assistance.

<sup>6</sup> Les services d'aide recouvrent les services médicaux, l'assistance et les conseils juridiques, les services de protection de l'enfance, le soutien aux victimes de violence sexiste et de nombreux autres services pour les groupes vulnérables proposés par les ONG(I), les programmes communautaires, les services sociaux, les agences gouvernementales, etc.

## Un soutien actif dans les pays par zones prioritaires chez Mercy Corps<sup>7</sup>



**FIGURE 1:** Le nombre total de personnels d'appui Safeguarding dans les pays, ventilé par région et par type, dont les rôles de champion de Safeguarding, point central de Safeguarding et co-investigateur en Safeguarding. Les définitions de chaque type de rôle se trouvent dans l'annexe A.

## Développement des capacités de Safeguarding

Les efforts de développement des capacités de Safeguarding de Mercy Corps recouvrent les outils, les ressources et les formations créés pour des groupes spécifiques d'utilisateurs, notamment pour la formation à tous niveaux de l'agence, aux managers, aux organisations partenaires et aux conseillers, aux équipes des programmes, des ressources humaines, de suivi et d'évaluation, etc. Les formations Safeguarding et les développements de capacités que nous avons ciblés sur l'exercice 2020 couvraient :

- › Formation Safeguarding avec un consultant externe pour les membres du conseil d'administration de Mercy Corps Europe et Mercy Corps Global
- › Sessions de sensibilisation Safeguarding pour les dirigeants nationaux et régionaux
- › Formation avec un consultant externe pour les points centraux et les co-investigateurs de Safeguarding
- › Formation continue et soutien réguliers aux points centraux et co-investigateurs
- › Formation pour les collaborateurs et les partenaires pilotée par les équipes de soutien Safeguarding des pays
- › Formation de remise à niveau annuelle obligatoire sur le code de bonne conduite pour tous les collaborateurs

<sup>7</sup> Cette carte montre le nombre total de personnes travaillant au Safeguarding chez Mercy Corps par région et les totaux par type de fonction dans le tableau en encart.

# Réaction

Nous avons fait d'importants investissements dans nos procédures et systèmes d'intervention pour la protection des personnes au cours de l'exercice 2020, notamment grâce à une nouvelle unité d'accueil et d'enquêtes (I&I), au placement de co-investigateurs supplémentaires en soutien aux enquêtes dans les pays et à l'amélioration de nos mécanismes de signalement.

## Mécanismes de signalement

Disposer de mécanismes de signalement fiables, accessibles et bien compris est un élément crucial de la protection des personnes. Tout au long de l'exercice 2020, nous avons accordé la priorité à l'amélioration de la compréhension et de la confiance dans nos mécanismes de signalement et nos procédures d'enquête grâce à nos efforts de sensibilisation, à une politique mondiale formalisée sur la responsabilité communautaire et les mécanismes de signalement (CARM) ainsi qu'à une transparence accrue. Afin de favoriser une culture de la parole et en faciliter l'accès, nous proposons plusieurs moyens que les collaborateurs, les partenaires, les participants aux programmes et les membres de la communauté peuvent utiliser pour signaler leurs problèmes ou faire des retours. Les collaborateurs peuvent faire un signalement à la direction, aux ressources humaines, aux points centraux de Safeguarding ou à la ligne Integrity de Mercy Corps.<sup>8</sup> La plate-forme offre une expérience utilisateur simple et multilingue qui permet une communication confidentielle ou anonyme entre ceux qui font un signalement et les enquêteurs.



Pour les membres des communautés et les participants aux programmes, nous avons mis en place des mécanismes communautaires de signalement (CARM) accessibles et à la maille locale utile.<sup>9</sup> La mise en œuvre de CARM est une priorité de l'agence que nous sommes en train de déployer et de standardiser sur tous nos sites. Une nouvelle politique de CARM au plan mondial définit neuf normes minimales sur la responsabilité communautaire et les obligations des partenaires.<sup>10</sup> Tous les programmes et entités de Mercy Corps dans chaque pays sont tenus de respecter les normes de cette politique mondiale pour garantir une approche standardisée de la responsabilité communautaire.

## Réaction et enquêtes à la suite d'un incident

Nous nous engageons à réagir rapidement, de manière approfondie et en mettant la priorité sur les victimes pour toute accusation de faute de comportement. À cette fin, nous avons fait d'importants investissements nouveaux dans notre capacité de réaction aux incidents au cours de l'exercice 2020, notamment grâce à l'augmentation des effectifs de notre équipe d'enquête, en engageant des enquêteurs externes au besoin et en améliorant notre capacité à aller vite pour mettre en relation les victimes et les personnes pouvant les assister, comme indiqué dans le paragraphe sur la prévention ci-dessus.

8 La ligne Integrity s'appuie sur une plate-forme tierce disponible 24h/24 et 7j/7 et un ensemble de canaux de communication flexibles : site web, téléphone et SMS, accessibles en plusieurs langues.

9 Les collaborateurs peuvent également utiliser un mécanisme communautaire de signalement s'ils le souhaitent, et de même, les membres des communautés ou les participants ont aussi la possibilité d'utiliser la ligne Integrity ou d'autres moyens de signalement.

10 Voir l'annexe C sur les neuf exigences CARM minimales de Mercy Corps.



La refonte complète de nos systèmes d'enquête et de notre structure de surveillance a été l'une des principales priorités de l'exercice 2020. Le nouveau service d'accueil et d'enquêtes (I&I) sera opérationnel au cours de l'exercice 2021 et regroupera toutes les responsabilités en matière d'intervention et d'enquête au sein de la nouvelle direction éthique et conformité.<sup>11</sup> Cette direction sera dirigée par un directeur éthique et conformité (CECO), rattaché directement au PDG et au Conseil d'administration qui restera indépendant des fonctions juridiques et ressources humaines.

Le service I&I optimisera les stratégies de gestion des dossiers et travaillera à une approche mettant la priorité sur les victimes. L'équipe d'enquête Safeguarding sera composée d'un gestionnaire de dossiers et d'une équipe d'enquêteurs en chef appuyés par nos co-investigateurs dans les pays (figure 1).<sup>12</sup> Les co-investigateurs Safeguarding sont un élément crucial de notre réaction investigatrice et jouent un rôle essentiel dans notre capacité à offrir une aide mettant la priorité sur les victimes et une capacité d'intervention locale rapide si nécessaire. Les co-investigateurs suivent une formation spécifique d'enquêteurs en exploitation et abus sexuels, et travaillent sous la direction des enquêteurs en chef. Ils collaborent également avec les points centraux de Safeguarding pour établir des liens entre les victimes et les services d'assistance identifiés sur nos cartes de ressources communautaires. Les co-investigateurs ont été une ressource inestimable pendant les restrictions de voyage imposées par la pandémie Covid-19, nous permettant de basculer en douceur sur des enquêtes à distance.

Le service I&I, même s'il est indépendant, travaillera en étroite collaboration avec l'équipe internationale spécialisée dans la prévention pour accroître la sensibilisation et l'accès aux mécanismes de signalement et utilisera l'analyse des données de signalement et les enseignements pour adapter nos efforts de prévention à la protection des personnes à tous les niveaux de l'agence. Au niveau du conseil d'administration, nous avons créé un nouveau comité conjoint Éthique et Safeguarding pour superviser l'éthique, la conformité et la culture relatives à la protection, à la diversité des genres et à l'inclusion au début de l'exercice 2021.

## Données sur les réactions et les incidents de l'exercice 2020

Plus la connaissance et la confiance dans nos mécanismes de signalement augmentaient, plus le nombre de cas signalés a augmenté entre les exercices 2019 et 2020, comme le montrent les données ci-dessous. Nous l'interprétons toujours comme le reflet de la confiance croissante dans nos systèmes de signalement et d'intervention. Nous savons que la sous-déclaration des cas d'exploitation et de harcèlement sexuels est chronique dans notre secteur et dans bien d'autres. Nous continuerons à renforcer nos messages de tolérance zéro en matière d'exploitation ou de harcèlement et sur la sensibilisation. Nous indiquons que les allégations relatives à un tel comportement peuvent faire l'objet d'une enquête en toute sécurité. Avec le temps, nous espérons voir le nombre de cas diminuer grâce à l'efficacité des efforts de prévention.

Au cours de l'exercice 2020, Mercy Corps a reçu 73 signalements au total liés à la protection des personnes : 24 contre des partenaires et 49 contre des collaborateurs de Mercy Corps. Pour quatre d'entre eux, cela concernait le comportement de collaborateurs avant leur recrutement chez Mercy Corps. De plus, nous avons reçu trois signalements concernant des violences sexuelles au sein de communautés qui n'impliquaient pas de personnel Mercy Corps ou ses partenaires, mais où nous avons porté assistance aux victimes ou fait appel aux services de police lorsque c'était nécessaire. Au 1<sup>er</sup> septembre 2020, 63 affaires de l'exercice 2020 étaient résolues (c'est-à-dire closes ou en attente de clôture). Sur les 10 enquêtes restant ouvertes, quatre accusations concernent des partenaires.<sup>13</sup>

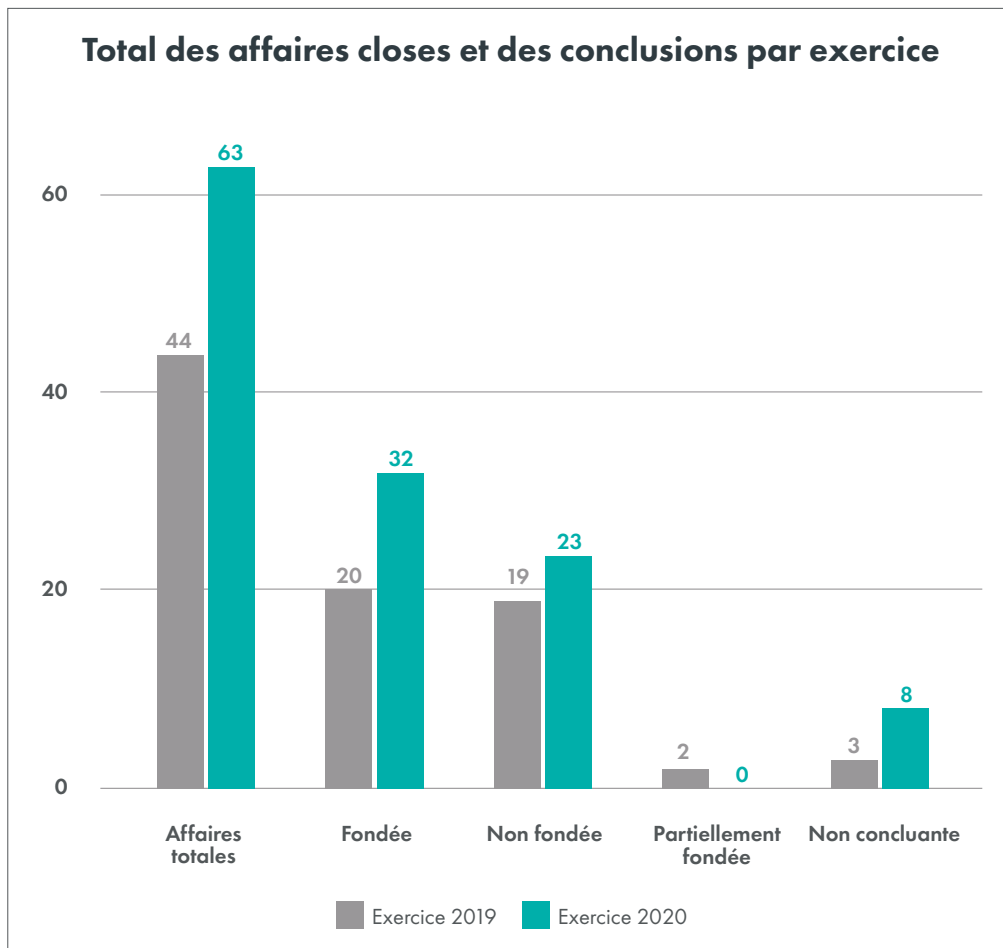
11 Toute accusation relative au code de bonne conduite devra être traitée par cette unité spécifique. Cela couvre la fraude et la corruption, l'exploitation et les abus sexuels, le harcèlement sexuel et les problèmes de ressources humaines qui relèvent de notre code de bonne conduite.

12 Au besoin et pour les cas impliquant des dirigeants, nous faisons appel à des enquêteurs expérimentés externes.

13 Certaines enquêtes ont été retardées en raison des impacts de la pandémie de Covid-19.



Sur les 63 enquêtes closes ou en cours, 23 étaient sans fondement, 32 étaient fondées et 8 n'étaient pas concluantes (figure 2).<sup>14</sup> Toutes les affaires fondées ont donné lieu à des mesures disciplinaires, notamment 25 licenciements ou annulations de contrats partenaires et 8 mesures disciplinaires autres que le licenciement. Dans tous les cas fondés impliquant l'exploitation ou l'abus d'un participant ou d'un membre de la communauté, le membre de l'équipe ou le partenaire a été licencié et n'est pas éligible pour une réembauche ou un renouvellement de contrat. Cette inéligibilité sera partagée avec des employeurs potentiels en cas de demande.

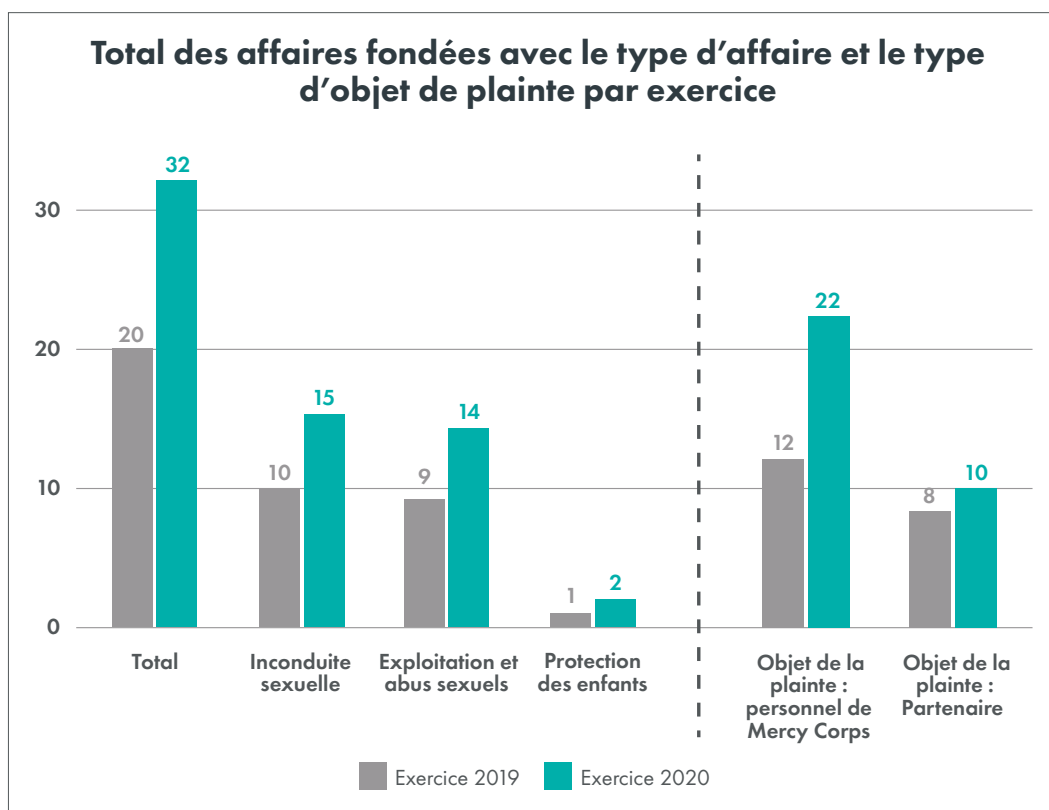


**FIGURE 2:** Nombre total d'affaires closes pour les exercices 2019 et 2020, ventilé selon la conclusion de l'affaire. Pour la définition de chaque type de cas répertorié, se reporter à l'annexe A.

Sur un total de 32 cas fondés, 14 concernaient des cas d'inconduite sexuelle interne (d'un collaborateur envers un collaborateur) à des degrés divers, y compris des relations secrètes. Il y avait douze cas d'exploitation ou de violence sexuelle, notamment des cas de proxénétisme et des contacts sexuels avec des enfants de moins de 18 ans. Deux affaires concernaient la protection non sexuelle des enfants et une autre concernait des violences physiques non sexuelles sur un adulte (figure 3). Trois cas impliquent un harcèlement historique de collaborateurs avant qu'ils ne travaillent chez Mercy Corps.<sup>15</sup>

<sup>14</sup> Voir l'annexe A sur les définitions des cas de résolution.

<sup>15</sup> Dans ces cas, nous n'avons pas enquêté sur le comportement sous-jacent, mais plutôt recherché l'existence d'accusations fondées dans d'autres organisations ou auprès des forces de l'ordre.



**FIGURE 3:** Nombre total d'affaires fondées au cours des exercices 2019 et 2020, ventilé par type d'affaire et par type d'objet de plainte. Le définition des types d'affaires et des types d'objet de plaintes se trouve dans l'annexe A.

## Réfléchir et s'adapter : une approche à base de données

Mercy Corps a adopté une approche s'appuyant sur les données pour ses efforts de Safeguarding. Grâce à l'analyse des données, nous apprenons et nous adaptons, identifions les tendances et permettons ainsi de prendre des décisions efficaces et mieux informées pour améliorer notre travail. À la fin d'une enquête de protection des personnes, nous analysons les conditions spécifiques préexistantes et examinons les implications qui découlent de cette analyse (recrutement, embauche, intégration et formation, gestion du programme, jusqu'au processus de signalement et d'enquête) pour trouver le moyen d'éviter que des problèmes similaires se produisent et améliorer notre réaction s'ils se reproduisent.

En plus de l'analyse des enquêtes, nous utilisons les données des affaires pour identifier des tendances générales, repérer des risques et identifier les domaines où améliorer les processus. À cette fin, nous avons créé un nouveau groupe de travail transversal Safeguarding au plan mondial (GST) pour élargir le rôle de notre précédent groupe de travail Safeguarding. Le groupe de travail est composé de plusieurs représentants des parties prenantes de l'agence représentant des fonctions, des services et des régions différents. À partir du deuxième trimestre de l'exercice 2021, le groupe de travail s'associera à l'équipe Safeguarding pour étudier les données d'incident de haut niveau<sup>16</sup> pour étayer l'analyse des enseignements, l'identification des risques et l'examen des processus et systèmes qui fonctionnent bien, afin de proposer des adaptations et des améliorations significatives.

<sup>16</sup> Cette étude n'impliquera aucune donnée d'identification pour protéger la confidentialité de notre processus d'enquête.

## Réflexions sur les données de l'exercice 2020

Nous pouvons partager plusieurs réflexions en examinant les données des affaires de l'exercice 2020. Premièrement, même si nous avons constaté une augmentation des signalements à plusieurs endroits suite à la sensibilisation aux mécanismes de signalement, dans d'autres endroits, les signalements n'ont pas augmenté. Nous savons que la sous-déclaration est un problème chronique, c'est pourquoi il est nécessaire de faire plus de recherches et de suivi pour s'assurer que les membres des communautés et les participants comprennent leurs droits et se sentent en sécurité lorsqu'ils signalent des problèmes. Deuxièmement, nous savons que nous devons nous renforcer sur certains domaines de la protection des personnes dans nos partenariats, en particulier sur le recrutement et la formation des travailleurs temporaires.<sup>17</sup> C'est un objectif important pour l'exercice 2021. Troisièmement, nous avons observé les impacts de la crise Covid-19 sur le rythme de réception des signalements (qui a diminué pendant les périodes de confinement) et sur la nature des signalements, qui traduisent les risques identifiés d'augmentation des violences conjugales pendant la pandémie.

Enfin, nous avons constaté des améliorations significatives dans nos réactions face aux incidents grâce à notre investissement en co-investigateurs et en points centraux chargés de Safeguarding. Les collaborateurs viennent sur nos points centraux pour signaler des problèmes. Nous sommes meilleurs pour mettre en contact les victimes avec les ressources d'assistance les plus utiles et ainsi tenir nos engagements : traiter les victimes en priorité et de n'avoir qu'un seul point de contact. Nos co-investigateurs locaux dans les pays sont disponibles pour aider les enquêteurs à distance : ils permettent de réduire le temps de réaction des enquêtes, améliorer la compréhension du contexte et la communication, le tout concourant à une expérience plus satisfaisante pour toutes les parties. Les co-investigateurs ont grandement facilité le passage vers des enquêtes à distance rendues nécessaires par la pandémie de Covid-19. Ils ont également accru notre capacité à atteindre des sites éloignés.

## Aller de l'avant

Les cas d'exploitation et d'abus non traités ont créé de graves préjudices hérités du passé dans notre secteur et des traumatismes pour un nombre incalculable de victimes. Il reste encore beaucoup à faire pour éviter de nouveaux traumatismes et traiter le passé. Mercy Corps est profondément engagée pour que ce secteur soit plus sûr, plus responsable, qu'il traite les victimes en priorité et où l'exploitation et les abus ne sont plus tolérés. Grâce à notre équipe internationale de Safeguarding déjà en place et qui s'agrandit, nous nous engageons à renforcer les pratiques, les systèmes, les politiques et la culture sur le lieu de travail dans tous nos programmes, avec nos partenaires et dans les communautés où nous agissons.

Nous croyons que la protection des personnes est de la responsabilité de chaque collaborateur et de chaque partenaire de Mercy Corps, et de chaque collaborateur de notre secteur dans son ensemble. Nous continuerons notre travail pour nous assurer que toute personne rattachée à notre agence comprend cette responsabilité et dispose des ressources et des connaissances nécessaires pour agir en conséquence. Ensemble, nous nous engageons à ce que toute personne qui entre en contact avec nous soit traitée avec le respect et la dignité qu'elle mérite.

---

<sup>17</sup> Voir l'annexe A sur les définitions des types d'emploi.

# Annexes

## Annexe A : Définitions référencées (par ordre alphabétique)

- › **Affaire d'exploitation et d'abus sexuels** : Allégations d'exploitation et d'abus sexuels à l'encontre de participants à nos programmes ou d'autres membres de la communauté, recouvrant tout abus réel ou toute tentative d'abus d'une situation de vulnérabilité, d'un rapport de force ou de confiance à des fins sexuelles ; tirer un profit financier, social ou politique de l'exploitation sexuelle d'autrui ; échanger de l'aide contre des relations sexuelles ou amoureuses ; l'abus sexuel de participants au programme ou de membres de la communauté ; et payer pour du sexe ou des actes sexuels.
- › **Affaire d'inconduite sexuelle** : Allégations comportant des cas d'inconduite sexuelle sur le lieu de travail, y compris le harcèlement sexuel (contrepartie ou environnement de travail) et d'agressions sexuelles. Comprend également les relations secrètes avec la ligne hiérarchique.
- › **Affaire de protection des enfants** : comprend des accusations de violences physiques, émotionnelles ou sexuelles, ou la mise en danger d'enfants de toute autre manière.
- › **Affaire en cours** : Quand l'enquête est terminée et qu'un constat a été fait, mais lorsqu'il nous reste des actions correctives ou des signalements à faire pour la clôturer.
- › **Affaire fondée** : Lorsque la conclusion de l'enquête est qu'il est plus probable qu'improbable que la violation a eu lieu.
- › **Affaire non concluante** : Quand nous ne pouvons pas obtenir suffisamment de preuves pour prendre une décision de confirmation, par exemple lorsque le signalement provient d'un tiers anonyme ou n'identifie pas une victime ou l'objet d'une plainte spécifique. Dans de telles affaires, nous faisons tout notre possible pour mener l'enquête en nous plaçant du côté de la victime et ainsi permettre à d'autres plaintes d'émerger. De plus, nous analysons les programmes et les systèmes pour nous assurer qu'ils respectent nos normes de protection des personnes et que les collaborateurs, les participants, les partenaires et les membres de la communauté comprennent bien leurs droits et la manière de signaler les problèmes.
- › **Affaire non fondée** : Les preuves disponibles étaient insuffisantes pour conclure qu'il est plus probable qu'improbable que la violation a eu lieu.
- › **Affaire partiellement fondée** : Certaines accusations sont fondées, mais pas toutes. Cette catégorie de conclusion était utilisée jusqu'au premier semestre 2019. À partir de l'exercice 2020, nous jugeons qu'une accusation est fondée si des violations à la protection des personnes ont été démontrées.
- › **Allégation liée au Safeguarding** : Nous incluons dans les accusations en matière de Safeguarding les accusations d'exploitation et d'abus sexuels, d'inconduite sexuelle à l'interne (y compris le harcèlement sexuel), de protection des enfants et de traite d'êtres humains.
- › **Champion de Safeguarding** : Les champions de Safeguarding ont un rôle similaire aux points centraux de Safeguarding, pour sensibiliser et produire les cartes des ressources communautaires que nous utilisons dans nos actions d'assistance aux victimes et nos procédures de recommandation de services. Les champions de Safeguarding ont des compétences techniques limitées et ne

remplacent pas les points centraux. Ils apportent beaucoup à notre équipe internationale de Safeguarding et complètent nos efforts de protection des personnes dans les pays.

- › **Co-investigateur en Safeguarding** : Les co-investigateurs de Safeguarding agissent comme soutien à l'enquête dans les pays lorsque des allégations de violations potentielles du Safeguarding sont signalées. Ils fournissent des informations sur le contexte local, font de la traduction et facilitent l'organisation, la communication et la réalisation des enquêtes. Grâce aux conseils et sous la supervision d'enquêteurs en chef à plein temps, les co-investigateurs peuvent mener des actions d'enquête sur le terrain, en participant à des entretiens, en examinant des preuves et des documents pertinents.
- › **Collaborateur** : Tous les collaborateurs, comprenant les conseils d'administration, les membres de la haute direction, la direction, les employés/collaborateurs, les employés détachés, le personnel temporaire, les stagiaires et les bénévoles Mercy Corps.
- › **Les partenaires** : Les bénéficiaires de subventions, les organisations partenaires, les prestataires, les experts externes, les consultants, les agents, les représentants, ainsi que toute autre organisation ou personne agissant pour le compte de Mercy Corps, ou sous sa direction.
- › **Les visiteurs** : Les visiteurs des installations de Mercy Corps, comprenant les photographes, les cinéastes, les journalistes, les chercheurs, les donateurs et les donateurs potentiels, ainsi que toute autre personne hébergée par Mercy Corps ou visitant les programmes mis en œuvre ou soutenus financièrement par Mercy Corps.
- › **Mécanismes communautaires de reporting (CARM)** : Le CARM est un canal permettant à tous les membres d'une communauté de faire des commentaires, des suggestions, de porter plainte ou signaler des problèmes, de façon sûre, confidentielle, transparente et accessible, pour permettre à Mercy Corps de réagir et de réaliser les adaptations de programme ou de protection nécessaires afin d'assurer la sécurité et l'émancipation des participants au programme.
- › **Point central de Safeguarding** : Les points centraux de Safeguarding sont des ressources de Safeguarding basées dans les pays qui travaillent avec leurs collaborateurs pour renforcer la confiance dans nos mécanismes de signalement. Ils fournissent également des informations et des retours du terrain pour guider notre stratégie et notre approche de Safeguarding à l'échelle de l'agence. La formation dispensée par les points centraux couvre les approches focalisées sur les victimes pour réagir en cas d'incident, l'orientation, la cartographie des ressources communautaires, les normes de Safeguarding internationales, les signalements des membres des communautés et des équipes, l'évaluation des risques de Safeguarding et d'autres compétences connexes.
- › **Travailleurs temporaires** : Personnes embauchées pour des contrats de courte durée dans le cadre d'un programme (inclus dans la définition de Collaborateur ci-dessus)

## Annexe B : Liens pertinents et documents référencés

- › [Site internet Mercy Corps](#)
- › [Enquête externe et engagements à agir](#)
- › [Chronologie des actions](#)

- › Rapport Safeguarding global 2019, [Partie I](#) and [Partie II](#)
- › [Politiques et documents d'orientation stratégique Mercy Corps](#)

## **Annexe C : Normes minimales des CARM**

1. Les points centraux des CARM sont spécifiques aux pays et aux programmes. Le point central CARM d'un pays est responsable de la gestion et de la qualité des CARM pour le pays, il est chargé de piloter la conception et la mise en œuvre des CARM.
2. Il y a un budget de CARM dans tous les programmes. Chaque programme disposera de lignes budgétaires allouées à la responsabilisation des communautés.
3. Les procédures opérationnelles standard (PSO) de CARM sont terminées et approuvées. Utilisez le modèle de PSO fourni et une fois rempli, envoyez-le à [carm@mercy Corps.org](mailto:carm@mercy Corps.org) pour examen technique. Le directeur du pays doit approuver la dernière PSO.
4. Chaque programme actif dispose de 3 canaux de retours dont les objectifs et la disponibilité ont fait l'objet d'une sensibilisation auprès des membres de la communauté. Les canaux de retours doivent être mis en place dans les 90 jours suivant le début du programme. Lorsque vous travaillez à distance ou avec un accès restreint et que les retours en face à face ne peuvent pas être recueillis, 2 canaux de retours sont autorisés.
5. Tous les retours sont consignés et gérés dans une base de données CARM. L'accès à la base de données sera limité aux collaborateurs chargés de consigner les retours afin de protéger l'identité des informateurs.
6. Les retours sont classifiés selon six notes standard et la notation est vérifiée. Seuls les collaborateurs désignés spécifiquement auront le pouvoir de noter les retours. Ces collaborateurs seront sélectionnés par le directeur du pays en concertation avec le point central CARM du pays.
7. C'est la note donnée au retour qui déclenchera l'action adéquate à mettre en œuvre. Dès qu'une note a été attribuée à un retour, une action adéquate doit être mise en œuvre en fonction de cette note. Les actions adéquates et la séparation des tâches seront décrites dans les PSO CARM.
8. Tous les retours notés 5 et 6 seront remontés directement à la ligne Integrity et l'identité de l'informateur sera protégée. Le directeur du pays et le point central de Safeguarding du pays (pour les notes de 6 seulement) peuvent être mis en copie si le retour ne les implique pas.
9. La boucle de retour est fermée pour tous les retours non anonymes. La personne qui a fait le retour doit être informée de la résolution de son cas dans 100 % des retours non soumis de manière anonyme.

## **CONTACT**

JESSICA CARL

Vice President, People | People, Strategy & Learning  
jcarl@mercycorps.org

KAREN BARNETT

Director, Safeguarding | People, Strategy & Learning  
kbarnett@mercycorps.org

ALEXANDRA ANGULO

Interim Executive Director | Mercy Corps Europe  
aangulo@mercycorps.org

### **About Mercy Corps**

Mercy Corps is a leading global organization powered by the belief that a better world is possible. In disaster, in hardship, in more than 40 countries around the world, we partner to put bold solutions into action — helping people triumph over adversity and build stronger communities from within. Now, and for the future.



#### **Global Headquarters**

45 SW Ankeny Street  
Portland, Oregon 97204  
888.842.0842  
[mercycorps.org](https://www.mercycorps.org)

#### **European Headquarters**

96/3 Commercial Quay  
Edinburgh, EH6 6LX  
Scotland, UK  
44.131.662.5160  
[mercycorps.org.uk](https://www.mercycorps.org.uk)