

RAPPORT MONDIAL SUR LA SAUVEGARDE

ANNÉE FISCALE 2025



Message du directeur général

Cette année a été marquée par de profonds changements dans le secteur humanitaire, qui ont mis à l'épreuve la résilience de toutes les organisations humanitaires, y compris Mercy Corps, et des communautés que nous servons. Les changements importants dans le financement mondial et le contexte opérationnel ont nécessité des ajustements difficiles. Malgré tout, notre engagement en faveur de l'éthique et de la Sauvegarde est resté constant et inébranlable.

Je suis heureux de vous présenter le septième rapport annuel mondial sur la protection de Mercy Corps. Depuis 2019, nous publions ce rapport afin d'assurer la transparence sur le nombre d'allégations de violation de la protection que nous recevons, la manière dont nous les traitons et nos efforts continus pour prévenir les abus, l'exploitation et le harcèlement. Le rapport annuel reflète à la fois les progrès accomplis et rappelle que la protection est un travail sans fin.

Malgré les bouleversements importants de l'année écoulée, nous continuons à renforcer nos systèmes et notre culture de responsabilité. Je suis encouragé par la confiance croissante dans nos mécanismes de signalement et par la collaboration continue au sein de la communauté humanitaire pour améliorer les normes et partager les enseignements, les défis et les progrès afin que nous puissions tous nous améliorer ensemble.

La sauvegarde est une responsabilité collective et l'expression de ce que nous sommes. Elle exige de chacun d'entre nous vigilance et courage. Plus important encore, nous plaçons les personnes que nous servons au centre de nos préoccupations. Nous nous engageons à mettre en place des réponses axées sur les survivants et à garantir la sécurité, le respect et la confiance dans tout ce que nous faisons.

Avec toute ma gratitude,



Tjada D'Oyen McKenna, PDG de Mercy Corps

Table des matières

Introduction	4
Résumé	5
Notre approche de la Sauvegarde	7
Politiques et normes	9
Prévention	10
Signalement et réponse	15
Réfléchir et s'adapter : une approche fondée sur des preuves	18
Perspectives d'avenir	20
CONTACT	20

Introduction

Chez Mercy Corps, nous aidons les communautés, et en particulier les plus marginalisées d'entre elles, à sortir des crises liées aux conflits et au changement climatique et à bâtir un avenir plus inclusif et plus résilient. Notre stratégie, intitulée « Mercy Corps' Pathway to Possibility » (La voie vers le possible de Mercy Corps), reflète notre ambition non seulement de répondre aux besoins fondamentaux des communautés touchées par les conflits et le changement climatique, mais aussi de parvenir à un changement durable et transformationnel à grande échelle. **Notre mission est d'alléger la souffrance, la pauvreté et l'oppression, et d'aider les populations à bâtir des communautés sûres, productives et justes.**

Les membres de l'équipe de Mercy Corps travaillent aux côtés de personnes qui vivent dans la pauvreté, sont victimes de catastrophes, de conflits violents et des effets aigus du changement climatique. Nous nous engageons à créer un changement mondial grâce à un impact local : 95 % des membres de notre équipe sont originaires des pays où ils travaillent.

Nous savons que les risques liés à la protection se sont intensifiés en raison du nombre croissant de besoins imprévus et non satisfaits dans de nombreux contextes, rendant les individus plus vulnérables que jamais. Dans le même temps, les services d'aide aux survivants, dont beaucoup sont gérés par des organisations humanitaires internationales, ont été réduits ou fermés en raison de coupes budgétaires généralisées. Nous considérons que l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels constituent des violations des droits humains. Toute forme d'abus, d'exploitation ou de traite des êtres humains est en contradiction directe avec les principes sur lesquels repose notre travail humanitaire et peut causer des dommages profonds et durables aux enfants ou aux adultes qui en sont victimes. Mercy Corps applique une politique de tolérance zéro en matière d'abus ou d'exploitation, et nous continuons à œuvrer pour garantir la sécurité physique et psychologique au sein de nos équipes et de nos programmes. Nous nous engageons à

collaborer avec nos organisations homologues et partenaires autour de notre engagement commun à mettre fin aux abus et à l'exploitation, et à nous engager auprès des membres de la communauté et des organisations locales qui soutiennent et font entendre la voix des survivants.

Depuis l'exercice 2019, nous partageons publiquement les données relatives à nos allégations et enquêtes en matière de protection.¹ Avec cette publication, nous poursuivons notre rapport annuel sur les données relatives aux cas et les mises à jour sur nos progrès en matière de protection.² Comme toujours, nos rapports publics accordent la priorité au respect et à la confidentialité des survivants.

Résumé

Ce rapport annuel présente la stratégie de protection de Mercy Corps, les dernières informations et les données relatives aux incidents pour l'exercice 2025 (FY25).³ La première section décrit notre engagement, notre approche, notre gouvernance et notre leadership en matière de protection, et donne un aperçu de nos progrès en matière de prévention au cours de l'exercice 2025.

Des données détaillées sur le nombre de cas sont fournies dans la section « Signalement et réponse ». Au cours de l'AF25, nous avons reçu 216 signalements faisant état de problèmes de protection. Tous les signalements de l'AF25 ont été examinés et classés, et 49 allégations ont été confirmées. Tous les cas confirmés ont donné lieu à des mesures disciplinaires.

¹ Nous considérons que les allégations relatives à la protection comprennent les allégations d'exploitation et d'abus sexuels, d'inconduite sexuelle interne (y compris le harcèlement sexuel), de protection des enfants et de traite des êtres humains. Nos politiques de protection sont disponibles sur notre [site web](#).

² Nos rapports mondiaux sur la protection sont disponibles sur notre [site web](#).

³ L'exercice fiscal 2025 couvre la période du 1er juillet 2024 au 30 juin 2025.

Malgré l'évolution du secteur humanitaire, la protection reste une priorité essentielle pour Mercy Corps et un élément central de notre engagement organisationnel en faveur d'une culture sûre, diversifiée et inclusive.

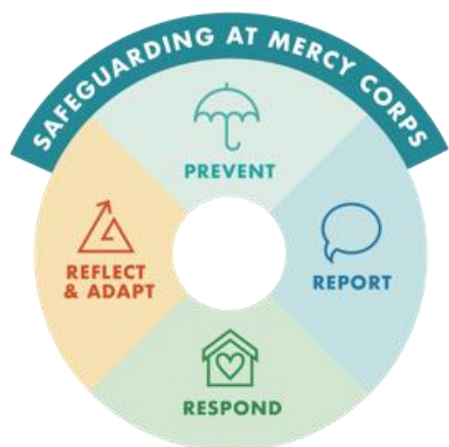
Sauvegarde Gouvernance et leadership

Le département Éthique et conformité (ECD) de Mercy Corps est dirigé par notre directeur 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 protection, présidé par Emmanuel Lulin, assure la supervision de la protection au nom des conseils d'administration conjoints de Mercy Corps Global, Mercy Corps Europe et Mercy Corps Netherlands.

L'ECD promeut une culture d'intégrité dans toute 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 protection. L'ECD est chargé de répondre à tous les signalements de violations de l'éthique, y compris la fraude, la corruption, les fautes professionnelles en matière de protection, la discrimination, le harcèlement et l'intimidation. Notre responsable des signalements gère notre ligne d'assistance téléphonique, et notre directeur principal de la protection et des enquêtes sur le code d'éthique des ressources humaines mondiales supervise une équipe d'enquêteurs principaux basés dans les régions et de co-enquêteurs dans les pays, qui sont formés aux enquêtes sur l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels (SEAH). Des équipes d'enquêteurs distinctes répondent aux allégations de fraude et de corruption.

Notre directeur principal de la protection gère l'équipe mondiale de prévention de la protection, qui comprend un directeur du soutien à la protection et trois conseillers régionaux en matière de protection. Les conseillers régionaux soutiennent les points focaux, les champions et les rôles à temps plein en matière de protection dans les pays. Nous continuons à former de nouveaux points focaux dans le cadre d'une formation mondiale prévue pour le deuxième trimestre de l'exercice 2026.

Notre approche de la Sauvegarde



Nous définissons la protection comme **notre responsabilité commune de veiller à ce qu'aucune personne agissant en notre nom ne cause de préjudice aux autres membres de l'équipe, à nos partenaires ou aux personnes et communautés avec lesquelles nous travaillons, et à ce que nous réagissions de manière appropriée et centrée sur les victimes aux allégations d'exploitation, d'abus, de harcèlement ou de traite**. Chez Mercy Corps, la protection est un terme générique qui englobe la prévention et la réponse à l'exploitation et aux abus sexuels des enfants ou des adultes, à la maltraitance physique ou émotionnelle ou à la négligence des enfants, à la traite et à l'exploitation des êtres humains, ainsi qu'aux comportements sexuels inappropriés en interne. Notre travail de protection repose sur un engagement en faveur d'une approche centrée sur les victimes. La sécurité, le bien-être et le point de vue des victimes sont au cœur de nos efforts.

Notre approche repose sur quatre grands piliers :

- **Prévenir** les violations de la protection grâce à des politiques strictes, une gestion efficace et l'intégration de la protection dans notre culture et dans l'ensemble de nos programmes, opérations et partenariats.
- Veiller à ce que les personnes se sentent à l'aise **pour signaler** leurs préoccupations grâce à des mécanismes de signalement accessibles, sûrs et fiables, utilisés par les participants, les membres de la communauté, notre équipe et nos partenaires. Cela inclut notre ligne d'assistance téléphonique dédiée à l'intégrité et nos mécanismes communautaires de responsabilité et de signalement.

-
- **Répondre** à tous les incidents liés à la protection en adoptant une approche centrée sur les survivants qui donne la priorité à leurs droits, leurs souhaits, leurs besoins, leur sécurité, leur dignité et leur bien-être.
 - **Réfléchir et s'adapter**, en utilisant une approche fondée sur les données. Nous tirons les leçons des enquêtes, y compris les commentaires des survivants, et suivons les tendances et les schémas de signalement, afin de renforcer continuellement nos systèmes de protection.

d'engagement en faveur de la sécurité, de la diversité et de l'inclusion

La protection fait partie intégrante de notre engagement en faveur de la sécurité, de la diversité et de l'inclusion, l'un des cinq engagements fondamentaux qui sous-tendent notre stratégie organisationnelle. 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 garantir également la représentativité des équipes, au sein desquelles 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 de divers départements et initiatives afin d'améliorer la sécurité, la participation, la responsabilité, la localisation et l'apprentissage. Il s'agit notamment de notre équipe chargée des ressources humaines, de l'engagement et de l'efficacité des équipes, du travail de protection et de sauvegarde, des efforts de programmation en matière d'égalité des sexes et d'inclusion sociale, de la responsabilité communautaire, de la sécurité et de notre engagement local. Ensemble, nous nous efforçons d'éliminer les dynamiques de pouvoir inéquitables, de lutter contre les systèmes qui perpétuent la discrimination et l'abus de pouvoir, et de promouvoir une culture d'équité, d'intégrité et de responsabilité dans nos opérations, notre culture et nos programmes. En outre, tous les membres de l'équipe 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 leur capacité à adopter ces comportements.

Politiques et normes

Nous révisons régulièrement nos politiques de protection afin de nous assurer qu'elles reflètent les meilleures pratiques en constante évolution du secteur, les exigences des donateurs et les priorités organisationnelles. Nous intégrons les enseignements tirés des enquêtes sur les cas et les commentaires des membres de l'équipe et des communautés afin de garantir que nos politiques sont claires, efficaces et reflètent les besoins et les voix des survivants. Au cours de l'exercice 2025, nous avons révisé deux politiques mondiales clés en matière de protection. Notre [politique de prévention de l'exploitation, des abus et du harcèlement sexuels des participants aux programmes et des membres de la communauté \(PSEAH\)](#) a été mise à jour afin d'inclure explicitement le harcèlement sexuel des participants aux programmes et des membres de la communauté dans le titre, pour plus de clarté. Nous avons également clarifié notre interdiction concernant les relations sexuelles entre toute personne travaillant pour notre compte et toute personne pouvant être considérée comme un participant au programme. La politique [relative aux comportements sexuels inappropriés sur le lieu de travail](#) a été mise à jour afin de clarifier notre définition du harcèlement et nos interdictions concernant l'utilisation des réseaux sociaux et des communications électroniques à des fins sexuelles.

[La politique relative aux normes fondamentales de protection](#) de Mercy Corps intègre nos exigences minimales en matière de protection dans une politique obligatoire applicable à l'ensemble de l'organisation. Les normes fondamentales concrétisent 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 réagir face à l'exploitation, aux abus, au harcèlement et à la traite des êtres humains. La politique s'accompagne d'une boîte à outils complète comprenant des outils testés par les utilisateurs, des documents d'orientation, du contenu de formation et des études de cas.

La politique s'articule autour de dix normes fondamentales, résumées ci-dessous :



Safeguarding Core Standards

Our Shared Responsibility



01		PREVENTION AND RESPONSE ROLES Safeguarding prevention and response roles are in place at the country level	06		SAFE PARTNERSHIPS Partners and contractors are vetted, monitored and supported appropriately on safeguarding
02		SAFE RECRUITMENT Safe recruitment processes are in place	07		REPORTING SYSTEMS Reporting systems are trusted, operational, accessible and communicated
03		SAFEGUARDING TRAINING All team members receive regular and ongoing safeguarding training	08		SURVIVOR-CENTERED APPROACH Survivors are treated with respect and provided with appropriate, dignified support
04		LEADERSHIP COMMITMENT Leadership at all levels demonstrate commitment to safeguarding	09		INVESTIGATIONS Safeguarding investigations are survivor-centered, timely and thorough
05		SAFEGUARDING IN PROGRAMS Safeguarding is integrated throughout the program cycle and included in program budgets	10		SAFE COMMUNICATION Images, stories and personal information are gathered, stored and used safely

Prévention

Rôles de prévention et d'intervention en matière de protection (norme fondamentale 1)

Au niveau national, les rôles de prévention et de protection travaillent avec leurs équipes pour sensibiliser, dispenser des formations et apporter un soutien à l'intégration des activités de protection dans les programmes. Ils sont formés aux principes centrés sur les survivants et constituent un canal de signalement direct pour les personnes ayant des préoccupations. Ils créent et tiennent à jour une base de données des ressources communautaires pour les survivants, aident à assurer la liaison avec les survivants lorsque cela est nécessaire et servent de voie d'orientation pour ceux qui ont besoin d'un soutien médical, psychosocial ou autre.

L'équipe chargée des enquêtes de protection est soutenue par nos co-enquêteurs nationaux. Les co-enquêteurs suivent une formation spécifique aux enquêtes 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.

Recrutement, embauche et intégration sécurisés (norme fondamentale 2)

Nous nous engageons à empêcher les auteurs d'abus de se déplacer dans notre secteur et à vérifier minutieusement les nouveaux candidats grâce à une combinaison de vérifications des antécédents, d'entretiens et de questions de référence. Nous sommes membres de [l'Inter-Agency Misconduct Disclosure Scheme](#) (MDS), une initiative collaborative regroupant plus de 280 organisations partenaires visant à empêcher les auteurs connus d'exploitation sexuelle, d'abus et de harcèlement de passer d'une organisation à l'autre au sein du secteur. Au cours de l'exercice 2025, nous avons achevé le déploiement du MDS dans tous nos bureaux.

Tous les membres de l'équipe doivent signer notre code de déontologie lors de leur embauche et suivre une formation obligatoire sur le code de déontologie au cours des 30 premiers jours suivant leur embauche, puis chaque année par la suite. Cette formation interactive a été mise à jour au cours de l'exercice 2024 et comprend des modules sur nos politiques de protection et d'éthique. Pour réussir la formation, les participants doivent démontrer qu'ils comprennent les normes de comportement attendues, les obligations de signalement et la manière de signaler leurs préoccupations.

Formation et sensibilisation à la protection (norme fondamentale 3)

Il est essentiel de former les membres de l'équipe Mercy Corps et le personnel des partenaires à la prévention en matière de protection afin de réduire le risque d'abus. La transmission de ces connaissances et de cette compréhension nécessite une formation en personne, adaptée au contexte, en plus des cours obligatoires d'intégration. C'est l'une des fonctions clés des rôles locaux de soutien à la protection décrits ci-dessus. Les sessions de sensibilisation s'inscrivent dans le contexte culturel et programmatique pertinent, et les

membres de l'équipe de protection sont disponibles pour répondre aux questions, tant en groupe qu'individuellement. La formation est dispensée en personne lorsque cela est possible et à distance lorsque les circonstances l'exigent. Conformément aux normes fondamentales, les membres de l'équipe doivent participer à des formations régulières en face à face sur la protection, en plus de suivre les cours obligatoires annuels en ligne.

En plus de la formation, nous communiquons régulièrement et de manière continue sur la protection et l'éthique dans toute l'organisation, dans différentes langues, afin de garantir que les membres de l'équipe font confiance à nos processus de protection et les comprennent, reconnaissent que la direction accorde la priorité à la protection, connaissent l'importance de signaler tout comportement suspect et peuvent facilement accéder aux canaux de signalement.

Engagement de la direction (norme fondamentale 4)

Les dirigeants au niveau national, régional et mondial jouent un rôle essentiel dans l'orientation, l'affectation des ressources et la fourniture de conseils aux équipes en matière de protection et de mise en œuvre des normes fondamentales. Nous savons que la culture organisationnelle est tout aussi importante que les politiques et les procédures, et que le ton est donné par la direction. Les normes fondamentales fournissent des conseils aux dirigeants nationaux pour s'assurer que la protection est régulièrement prise en compte et discutée par les équipes de direction, intégrée dans l'analyse des risques au niveau national et que son importance est communiquée par les dirigeants. Les dirigeants nationaux et les responsables de programme reçoivent régulièrement des informations actualisées sur les tendances et les risques dans leur région, ainsi qu'une formation annuelle basée sur des scénarios afin de s'assurer qu'ils sont prêts à prévenir les préjudices et à réagir en mettant les survivants au centre de leurs préoccupations, conformément à nos processus centraux de signalement et d'enquête.

Intégration dans les programmes (norme fondamentale n° 5)

Nous aidons les équipes nationales et les équipes de programme à intégrer les meilleures pratiques de l' e en matière de protection à chaque étape de notre cycle de programme, depuis la phase d'identification et de conception du programme jusqu'à sa mise en œuvre et sa clôture. Les exigences en matière de protection dans les programmes sont clairement définies dans les normes fondamentales, notamment en ce qui concerne la conception et la budgétisation des programmes, l'évaluation des risques et la planification des mesures d'atténuation au niveau des programmes, la supervision et la dotation en personnel, ainsi que la vérification, l'intégration et le suivi appropriés des travailleurs à court terme ou « journaliers ». Les bureaux nationaux sont soutenus par des conseillers régionaux en matière de protection qui assurent un accompagnement technique étroit et une collaboration avec d'autres fonctions telles que la protection, l'inclusion sociale et les mécanismes de rapport sur la responsabilité communautaire (CARM).

Vérification, surveillance et soutien des partenaires et fournisseurs (norme fondamentale n° 6)

Nous nous engageons à agir sous la direction des autorités locales, à transférer délibérément le pouvoir et la prise de décision aux communautés dans lesquelles nous opérons, et à veiller à travailler avec les parties prenantes locales. Nos partenaires⁴ partagent notre engagement envers les principes humanitaires et les engagements en matière de protection sont intégrés dans nos accords contractuels. Les normes fondamentales clarifient les processus de vérification (due diligence), de suivi et de formation des partenaires. Nous les aidons à évaluer leurs systèmes et processus de protection grâce à notre outil d'évaluation et de suivi conjoint. Ce processus permet d'identifier les domaines dans lesquels un soutien supplémentaire peut être nécessaire.

⁴ Les partenaires comprennent les bénéficiaires de subventions secondaires, les organisations partenaires, les sous-traitants, les experts externes, les consultants, les agents, les représentants et toute autre organisation ou personne agissant au nom de Mercy Corps ou sous la direction de Mercy Corps.

Nous disposons d'un code de conduite des partenaires simple et facile à traduire, que les partenaires 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. Dans ce cas, le code de conduite des partenaires est ajouté à l'accord de partenariat.

Notre politique et nos procédures d'approvisionnement sur le terrain comprennent des mesures de diligence raisonnable à l'appui de nos politiques de protection, en particulier notre politique de lutte contre la traite et l'exploitation des êtres humains. Il s'agit notamment de vérifications obligatoires des références des fournisseurs avec des questions liées à la traite des êtres humains et à l'exploitation par le travail pour tous les appels d'offres standard, d'un questionnaire destiné aux fournisseurs qui comprend des questions sur la manière dont le fournisseur évalue les risques liés à la traite des êtres humains, et de visites sur place pour les appels d'offres de grande valeur et ceux dans les secteurs présentant un risque plus élevé de traite et d'exploitation des êtres humains, tels que la construction.

Outre la vérification et la surveillance, nous collaborons activement avec nos fournisseurs afin de leur fournir des informations et des formations pertinentes en matière de protection, notamment par le biais d'un code de conduite des fournisseurs court et rédigé dans un langage simple. Notre engagement à surveiller et à soutenir nos fournisseurs dans la prévention de la protection fait partie intégrante de notre dévouement à l'approvisionnement éthique et à la responsabilité sociale, garantissant en fin de compte une chaîne d'approvisionnement plus sûre et plus responsable. Nous publions chaque année une déclaration sur l'esclavage moderne, conformément à la loi britannique de 2015 sur l'esclavage moderne (UK Modern Slavery Act 2015). 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 sécurisées (norme fondamentale 10)

Nous nous engageons à protéger les données, à respecter la vie privée et à collecter et utiliser de manière sûre et éthique les images, les récits et les vidéos. Si nous cherchons à raconter des histoires captivantes afin de susciter le soutien à notre travail et de communiquer sur la situation des communautés que nous aidons, nous nous efforçons également de garantir une narration éthique dans toutes nos communications, en mettant l'accent sur des images de force et de dignité, sans pour autant occulter les besoins. La collecte et l'utilisation d'images et de récits des participants sont régies par les mêmes normes élevées en matière de droits humains, de protection et de responsabilité que toute autre activité de Mercy Corps et doivent être conformes à notre code d'éthique, à notre politique de protection des enfants et à nos politiques de protection des données. Le consentement éclairé, avec des options claires pour refuser ou retirer l'autorisation, est la pierre angulaire de notre processus de collecte de contenu sécurisé.

Signalement et réponse

Mécanismes de signalement (norme fondamentale 7)

Pour les membres de la communauté et les participants au programme, nous fournissons des mécanismes de signalement de responsabilité communautaire (CARM) accessibles et adaptés au contexte local⁵. Des systèmes CARM adaptés au contexte local sont opérationnels dans tous nos sites et programmes. Notre politique CARM mondiale définit les normes minimales en matière de responsabilité communautaire et les exigences claires

⁵ Les mécanismes de rapport sur la responsabilité communautaire (CARM) offrent à tous les membres de la communauté plusieurs canaux pour faire part de leurs commentaires, suggestions, plaintes et préoccupations de manière sûre, confidentielle, transparente et accessible, ce qui permet à Mercy Corps de réagir et d'apporter les adaptations nécessaires aux programmes ou aux mesures de protection, et de garantir la sécurité et l'autonomisation des participants aux programmes. Les membres de l'équipe peuvent également utiliser les canaux CARM, en plus des mécanismes de signalement internes, s'ils le souhaitent.

en matière d' s pour les partenaires. Tous les programmes et entités nationaux de Mercy Corps sont tenus de respecter les normes de cette politique afin de garantir une approche cohérente et de qualité en matière de responsabilité communautaire, tout en restant à l'écoute des besoins et des points de vue de la communauté.

Nous proposons plusieurs canaux de signalement internes afin que les membres de l'équipe puissent signaler leurs préoccupations dans la langue qui leur convient le mieux.⁶ Les membres de l'équipe peuvent signaler directement leurs préoccupations à la hotline Integrity Hotline de Mercy Corps par e-mail, dans la langue de leur choix. Notre portail web Integrity Hotline et nos lignes téléphoniques Integrity Hotline⁷ offrent une expérience utilisateur multilingue simplifiée qui permet de signaler des problèmes de manière confidentielle, avec la possibilité de le faire de manière anonyme. Les membres de l'équipe peuvent également signaler leurs préoccupations en matière de protection directement au CARM, à la direction, aux ressources humaines, aux membres de l'équipe de protection ou aux points focaux en matière d'intégrité, qui sont tous tenus de les signaler immédiatement à la hotline Integrity Hotline.

Soutien aux survivants (norme fondamentale n° 8)

Mercy Corps s'engage à garantir que les droits, les souhaits, les besoins, la sécurité, la dignité et le bien-être des survivants soient au cœur de nos efforts de prévention et d'intervention en matière de protection. Nous alignons notre approche sur les principes d'une approche centrée sur les victimes/survivants énoncés par le Comité permanent interorganisations et la Déclaration des droits des victimes des Nations unies. Tous les survivants se voient offrir un soutien et la possibilité d'entrer en contact avec un agent de liaison au sein de Mercy Corps qui peut les aider à organiser un soutien en dehors de tout

⁶ Les membres de la communauté ou les participants sont invités à utiliser la ligne d'assistance téléphonique dédiée à l'intégrité ou d'autres moyens de signalement.

⁷ Notre portail web de signalement de la ligne d'intégrité est hébergé par CaseIQ/ i -Sight, une plateforme tierce accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nos lignes téléphoniques de la ligne d'intégrité sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et hébergées par Convercent, un prestataire tiers.

processus d'enquête. Le soutien n'est jamais subordonné à la participation du survivant à un processus d'enquête et ne prend pas fin à l'issue de l'enquête. Nous sollicitons activement les commentaires des survivants afin d'améliorer nos efforts de prévention et d'intervention, et nous intégrons ces commentaires dans la formation de notre équipe mondiale de protection.

Réponse aux incidents et enquêtes (norme fondamentale 9)

Notre siège social et notre équipe d'enquête régionale mènent des enquêtes professionnelles, rapides, centrées sur les survivants et tenant compte des traumatismes, avec le soutien d'un réseau de co-enquêteurs formés à la protection dans de nombreux pays où Mercy Corps est présent.

Données relatives aux interventions et aux incidents pour l'exercice 2025

Au cours de l'exercice 2025, Mercy Corps a reçu 216 signalements faisant état de problèmes de protection concernant des membres de l'équipe, des partenaires ou des fournisseurs de Mercy Corps.⁸ Nous avons envoyé des notifications confidentielles aux donateurs (et aux régulateurs, le cas échéant) concernant des signalements spécifiques, conformément aux exigences de nos accords avec les donateurs et à nos procédures opérationnelles standard en matière de notification des donateurs.

Nous avons déterminé que certains signalements n'impliquaient pas les politiques de protection de Mercy Corps, ne constituaient pas des violations potentielles de ces politiques ou n'étaient pas liés aux programmes ou aux personnes de Mercy Corps.

Nous avons déterminé que 49 signalements impliquaient des violations avérées des politiques de protection de Mercy Corps. Toutes les affaires avérées ont donné lieu à des mesures disciplinaires, notamment des licenciements ou des résiliations de contrats. Dans tous les cas, les membres de l'équipe dont l'emploi a été résilié sont devenus inéligibles à

⁸ Le nombre de signalements relatifs à la protection des données au cours de l'exercice 2025 a augmenté de 14 % par rapport à l'exercice 2024.

une réembauche et les partenaires sont devenus inéligibles à d'autres récompenses ou contrats futurs. Le statut d'inéligibilité des anciens membres de l'équipe sera communiqué aux employeurs potentiels, notamment par le biais du MDS (comme décrit plus en détail ci-dessus). Dans tous les rapports fondés impliquant l'exploitation ou l'abus d'un participant ou d'un membre de la communauté, nous avons mis fin à l'emploi du membre de l'équipe ou à l'accord de partenariat.

Tous les signalements reçus au cours de l'exercice 2025 ont été clos. Nous nous efforçons de conclure les enquêtes de protection dans un délai de 90 jours et nous avons atteint cet objectif au cours de l'exercice 2025. Cependant, nous reconnaissons que notre approche centrée sur les survivants peut parfois nécessiter des enquêtes plus longues.

Dans tous les rapports impliquant un survivant identifié, nous avons offert notre soutien à ces survivants, qu'ils souhaitent ou non participer à une enquête et que l'allégation concerne un membre de l'équipe ou un partenaire de Mercy Corps. Les types de soutien proposés et fournis comprenaient un soutien médical, financier, éducatif et psychosocial.

Réfléchir et s'adapter : une approche fondée sur des preuves

Nous nous efforçons d'agir en nous appuyant sur des données probantes. Nous analysons les données relatives aux cas afin d'améliorer et d'adapter en permanence nos efforts de prévention et d'intervention. À la fin de chaque affaire, nous sollicitons l'avis des survivants et intégrons les recommandations ou autres informations qualitatives qu'ils souhaitent nous communiquer. Les commentaires des survivants sont pris en compte dans les mesures de formation et de prévention.

À la fin d'une enquête de protection, nous examinons les conditions spécifiques qui ont pu favoriser la survenue de l'incident. 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

du programme, jusqu'au processus de signalement et d'enquête, en cherchant toujours des moyens d'empêcher que des situations similaires ne se reproduisent et d'améliorer notre réponse si elles se produisent. À l'issue de notre examen, nous formulons des recommandations de mesures correctives à l'intention des équipes internes concernées et nous surveillons leur mise en œuvre. Lorsqu'un problème de protection concerne un partenaire, nous travaillons avec celui-ci pour l'aider à identifier les mesures correctives appropriées pour son organisation.

Notre système de gestion des cas, CaselQ/i-Sight, comprend des outils d'analyse intégrés et personnalisés qui alertent nos équipes d'intervention et de prévention des nouvelles tendances en matière de signalement de cas de protection. Ces alertes opportunes permettent d'orienter les efforts de prévention ciblés et les recommandations d'amélioration des programmes. CaselQ/i-Sight nous permet également de suivre avec précision un éventail élargi de points de données qui enrichissent l'analyse des données et éclairent mieux nos efforts de prévention. Nous examinons régulièrement les tendances et réfléchissons aux données quantitatives et qualitatives à la fin de chaque trimestre.

Afin de promouvoir la transparence et une plus grande responsabilité dans le secteur, Mercy Corps est membre du comité directeur du [SEAH Harmonised Reporting Scheme \(HRS\)](#), lancé au cours de l'exercice 2024. Le projet est coordonné par l'Alliance pour les normes humanitaires fondamentales (CHS) et soutenu par plusieurs donateurs, avec un financement fourni par le ministère britannique des Affaires étrangères, du Commonwealth et du Développement (FCDO). Mercy Corps et plus de 90 partenaires du projet fournissent deux fois par an des données anonymisées sur les rapports de protection afin de créer des rapports agrégés détaillés qui sont partagés avec le public. Ce programme nous permet de partager en toute sécurité des informations supplémentaires sur nos allégations en matière de protection, notamment le pays, l'âge et le sexe des survivants, ainsi que le profil des personnes concernées. Les rapports agrégés permettent une analyse complète des tendances et des schémas dans le secteur, ce qui améliore notre

compréhension collective des risques dans la région SEAH et éclaire nos efforts de prévention.

Perspectives d'avenir

Nous sommes conscients que les défis complexes auxquels sont confrontés notre secteur et les communautés que nous servons sont susceptibles de persister. La vulnérabilité accrue des personnes que nous cherchons à aider, conjuguée à des ressources limitées et à un environnement opérationnel en constante évolution, souligne l'importance cruciale de maintenir notre engagement indéfectible en faveur des pratiques de protection. Nous restons fermement engagés à respecter les normes éthiques les plus élevées. Notre cadre de protection complet, qui comprend nos normes de prévention, nos canaux de signalement éthique accessibles, nos processus d'enquête approfondis et nos mécanismes de soutien centrés sur les survivants, reste solide et réactif. Nous continuerons à donner la priorité aux mesures préventives, notamment la formation continue, l'évaluation systématique des risques et l'atténuation proactive.

CONTACT

STEVE LINICK

Directeur de l'éthique et de la conformité

slinick@mercycorps.org

KAREN BARNETT

Directrice principale, Protection

kbarnett@mercycorps.org

LAURA RAGAN

Directrice principale, Protection et enquêtes mondiales sur les ressources humaines

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. Dans plus de 40 pays à travers le monde, nous nous associons pour mettre en œuvre des solutions audacieuses afin d'aider les populations à surmonter l'adversité et à bâtir des communautés plus fortes de l'intérieur. Aujourd'hui et pour l'avenir.

Emplacements des bureaux administratifs

Portland

45 SW Ankeny St.
Portland, OR 97204
[+1 \(800\) 292-3355](tel:+18002923355)
[+1 \(503\) 896-5000](tel:+15038965000)

Édimbourg

96/3 Commercial Quay
Édimbourg, EH6 6LX
Écosse, Royaume-Uni
Dons : [+44 \(0\) 131 662 2377](tel:+4401316622377)
Informations générales : [+44 \(0\) 131 662 5160](tel:+4401316625160)

Londres

Runway East
18 Crucifix Lane
Londres, SE1 3JW
Angleterre, Royaume-Uni
[+44 \(0\) 203 908 0170](tel:+4402039080170)

Washington D.C.

1111 19th Street NW, Suite 650
Washington, DC 20036
[+1 \(202\) 463-7383](tel:+12024637383)

Pays-Bas

The Hague Humanity Hub
Fluwelen Burgwal 58
2511 CJ La Haye
Pays-Bas
[+31 70 217 10 80](tel:+31702171080)