

EXERCICE FISCAL 2021

RAPPORT SUR LA PROTECTION DES PERSONNES AU NIVEAU MONDIAL



**MERCY
CORPS**

Rapport sur la protection des personnes au niveau mondial pour l'exercice 2021 Message du PDG

Au cours de ma première année en tant que PDG, j'ai été témoin de progrès significatifs vers la réalisation de notre engagement à assurer la sécurité physique et psychologique au sein de nos équipes et de nos programmes. Tout cela est consigné dans le Rapport sur la protection des personnes au niveau mondial de Mercy Corps pour l'année fiscale 2021. Mercy Corps a publié ce rapport annuel au cours des trois dernières années afin de fournir une transparence sur le nombre d'allégations que nous recevons, la résolution des investigations sur ces allégations, et nos efforts continus pour renforcer notre prévention et notre réponse aux incidents de sauvegarde.

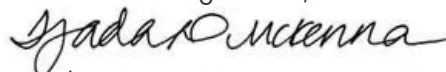
Cette année, nous avons été confrontés à un chapitre terrible de notre histoire avec la publication du rapport indépendant sur les actions odieuses du cofondateur de Mercy Corps. Nous assumons l'entière responsabilité de notre passé et nous nous engageons à forger une culture sectorielle où les préjudices sont évités et où les survivants sont entendus et reçoivent le soutien dont ils ont besoin.

Comme nous le savons, il n'y a pas de ligne d'arrivée quand il s'agit de protection des personnes. Cela exige un effort et un engagement continus de la part de tous ceux qui travaillent avec nous ou en notre nom. Nous savons que des efforts supplémentaires sont nécessaires pour garantir que notre secteur est sûr et exempt d'exploitation et d'abus de toute sorte. Mercy Corps reste profondément et complètement engagée à être une agence responsable, soucieuse des survivants, où chacun est inclus et traité avec dignité et respect.

En plus de fournir un aperçu complet de la manière dont nous avons renforcé et restructuré nos systèmes d'éthique et de protection des personnes, le rapport de l'exercice 2021 décrit également nos priorités et objectifs actuels pour l'exercice 2022. Nous serons vigilants quant à la sécurité physique et psychologique des membres de notre équipe, des participants aux programmes et des communautés où nous travaillons.

En partageant de manière transparente nos efforts, nos progrès et les défis auxquels nous sommes encore confrontés dans ces pages, nous entendons contribuer à une amélioration continue non seulement pour Mercy Corps, mais aussi pour le secteur plus large de l'aide et du développement.

Avec toute ma gratitude,



Tjada D'Oyen McKenna
PDG de Mercy Corps

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
Résumé	5
Notre engagement	5
Gouvernance et leadership en matière de protection des personnes	6
Signalement et réponse	12
Réfléchir et s'adapter	16
Annexes	17
Contact	23





INTRODUCTION

Nous sommes une équipe mondiale d'humanitaires qui travaillent main dans la main

NOVEMBRE 2021

Nous sommes une équipe mondiale d'humanitaires qui travaillent ensemble au cœur des plus grandes crises actuelles pour créer un avenir possible, où chacun peut prospérer. Notre mission est de soulager la souffrance, la pauvreté et l'oppression en aidant les personnes à construire des communautés sûres, productives et justes. Dans plus de 40 pays du monde, plus de 5 600 membres de l'équipe de Mercy Corps travaillent aux côtés de personnes vivant dans la pauvreté, les catastrophes, les conflits violents et les impacts aigus du changement climatique. Nous nous engageons à créer un changement global grâce à un impact local – 85 % des membres de notre équipe viennent des pays où ils travaillent.

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

Nous nous engageons à faire preuve de transparence et avons commencé à partager publiquement des données sur nos allégations de protection des personnes et nos investigations en 2019.¹ Nous continuerons à partager des données et des mises à jour sur nos progrès en matière de protection des personnes par le biais de publications régulières de notre rapport sur la protection des personnes au niveau mondial,² privilégiant toujours le respect et la confidentialité des survivants.

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

² Nos rapports sur la protection des personnes au niveau mondial peuvent être consultés sur notre site Web.

SOMMAIRE

Cette publication décrit la stratégie de protection des personnes de Mercy Corps, les mises à jour de statut et les données relatives aux incidents pour l'exercice 2021 (FY21).³ Le rapport est divisé en trois sections principales : notre engagement pour la protection des personnes, la gouvernance et le leadership, et notre approche en matière de protection des personnes. Nous donnons également un aperçu de nos progrès au cours de l'exercice 21 et de nos priorités pour l'exercice 22.

Des données détaillées sur notre nombre de dossiers sont fournies dans la section « Signalement et réponse » ci-dessous. Au cours de l'exercice 21, nous avons reçu un total de 65 allégations relatives à la protection de membres de l'équipe ou de partenaires de Mercy Corps. Au 30 septembre 2021, 61 de ces dossiers ont été clos : 22 étaient fondés, 29 non fondés et 10 non concluants.

La protection des personnes est une priorité essentielle pour Mercy Corps et nous continuons à prendre des mesures importantes pour renforcer à la fois notre prévention et notre réponse aux violations de la protection des personnes. Bien que nous ayons fait des progrès importants, nous savons qu'il reste beaucoup à faire pour que notre secteur soit sûr et exempt d'exploitation et d'abus de toute sorte.



³ L'année fiscale 2021 comprend la période du 1er juillet 2020 au 30 juin 2021.

NOTRE ENGAGEMENT

Toute forme de maltraitance, d'exploitation ou de trafic est en contradiction directe avec les principes sur lesquels repose notre travail humanitaire et peut causer un préjudice profond et durable aux enfants ou aux adultes qui en font l'expérience. Mercy Corps a une tolérance zéro pour les abus ou l'exploitation et s'engage à assurer la sécurité physique et psychologique au sein de nos équipes et de nos programmes. Nous établissons un lien étroit entre la protection des personnes et les initiatives de l'agence en matière de localisation et de diversité interne, d'équité et d'inclusion. Nous savons que des équipes diversifiées et représentatives, où les gens se sentent à l'aise pour parler et s'exprimer, sont fondamentales pour la protection des personnes. Nous comprenons également que nous devons continuer à faire plus pour engager et consulter les communautés où nous travaillons, ainsi que les organisations locales qui soutiennent et élèvent les voix des survivants.

Nous reconnaissons qu'il n'y a pas de ligne d'arrivée quand il s'agit de protection des personnes : cela exige un effort et un engagement continus de la part de tous ceux qui travaillent avec nous ou en notre nom. Nous nous engageons à donner la priorité à cet effort, à faire tout ce qui est en notre pouvoir pour prévenir les comportements répréhensibles, à garantir la disponibilité de voies de signalement sûres et sécurisées, et à employer une réponse qui tienne compte des survivants si un incident se produit.

Au cours de l'année écoulée, nous avons continué à examiner notre histoire et à accepter les abus perpétrés par notre ancien cofondateur. Les résultats de l'investigation indépendante sur l'ampleur de ces abus et la réponse du conseil d'administration de Mercy Corps en 1992 et 1993, lorsque l'organisation a été informée de ces abus, sont disponibles sur notre site Web. Nous nous engageons à faire tout ce qui est en notre pouvoir pour remédier à cette situation et à faire en sorte que toute personne portant des allégations d'exploitation ou d'abus soit traitée avec le plus grand respect et la plus grande dignité. Nous reconnaissons la force et le courage des survivants et remercions tous ceux qui nous ont aidés à devenir une organisation plus éthique, plus sûre et plus efficace en signalant leurs expériences ou leurs préoccupations.

GOUVERNANCE ET LEADERSHIP EN MATIÈRE DE PROTECTION DES PERSONNES

Mercy Corps a apporté des changements importants en matière de protection des personnes et d'éthique au cours de la dernière année. Notre nouveau PDG, Tjada D'Oyen McKenna, a pris ses fonctions en octobre 2020 et a donné la priorité à la restructuration et à la dotation en ressources de nos fonctions d'éthique et de protection des personnes. Nous disposons désormais d'un service distinct d'éthique et de conformité, indépendant des services juridiques et des ressources humaines. Ce service est dirigé par un directeur de l'éthique (Chief Ethics and Compliance Officer, CECO) qui rend compte directement au PDG et au Conseil d'administration. Steve Linick est devenu le premier CECO de Mercy Corps le 15 octobre 2020. Il a précédemment occupé le poste d'inspecteur général du Département d'État des États-Unis et de l'Agence américaine pour les médias mondiaux (U.S. Department of State and the U.S. Agency for Global Media, USAGM) entre 2013 et juin 2020. Il a acquis une grande expérience dans la surveillance de grandes entités et dans la conduite d'investigations sensibles et complexes. En tant qu'inspecteur général, Steve était chargé d'identifier les risques opérationnels au sein du département d'État et de l'USAGM, d'évaluer la suffisance des contrôles internes et de mener des investigations sur le gaspillage, la fraude, la mauvaise gestion et la mauvaise conduite.

Le département d'éthique et de conformité supervise la mise en œuvre d'un programme d'éthique conçu pour prévenir, détecter et répondre aux comportements illégaux, non éthiques ou inappropriés et promouvoir une culture d'intégrité et de conformité. Le département comprend l'unité d'accueil et d'investigation, qui est chargée de répondre à tous les rapports relatifs à des violations de l'éthique, y compris la fraude, la corruption,

les fautes en matière de protection des personnes, et les plaintes en matière de ressources humaines (RH) relatives aux politiques du code de conduite. Un coordinateur d'accueil dédié gère désormais nos lignes d'assistance téléphonique et un gestionnaire de cas pour la protection des personnes supervise une équipe d'investigateurs principaux régionaux formés à l'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuels (SEAH) et de co-investigateurs dans le pays. Nous employons des équipes d'investigateurs distinctes qui répondent aux allégations de fraude et de non-respect du code de conduite des RH. En mai 2020, l'équipe de prévention de la protection des personnes a été déplacée de l'équipe des personnes et consolidée au sein du département d'éthique et de conformité. Cette consolidation permet d'accroître l'efficacité, l'indépendance et l'intégration de la prévention et de la réponse en matière de protection.

Après un examen approfondi de la gouvernance, des changements importants ont également été apportés à notre structure de gouvernance organisationnelle. Un comité du Conseil nouvellement créé, à savoir le Comité conjoint d'éthique et de protection des personnes, a désormais la responsabilité de garantir la surveillance au niveau de la gouvernance.

NOTRE APPROCHE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES PERSONNES

Nous définissons la protection des personnes comme notre responsabilité de veiller à ce que les membres de l'équipe, les opérations et les programmes ne nuisent pas aux personnes avec lesquelles nous travaillons et ne mettent pas les populations vulnérables en danger d'abus ou d'exploitation. La protection des personnes chez Mercy Corps est un terme générique qui couvre l'exploitation et les abus sexuels des enfants ou des adultes, les abus physiques ou émotionnels ou la négligence des enfants, le trafic d'êtres humains et l'inconduite sexuelle interne.⁴ L'ensemble de notre travail de protection repose sur un engagement à adopter une approche centrée sur le survivant. La sécurité, le bien-être et les perspectives des survivants sont au cœur de nos efforts.

⁴ Pour la définition de ces termes et d'autres, voir l'annexe A à la page 17.

LA PRÉVENTION

Notre objectif fondamental en matière de protection des personnes est d'éviter tout préjudice aux membres de notre équipe, aux participants ou aux membres de la communauté en utilisant tous les moyens possibles pour dissuader les individus de commettre des infractions, pour empêcher les occasions de causer des préjudices, et pour identifier les risques et les atténuer de manière appropriée. Pour ce faire, nous travaillons à intégrer la protection des personnes dans l'ensemble de nos programmes et fonctions. Les principales priorités en matière de prévention détaillées dans cette section sont les suivantes : des politiques de protection des personnes efficaces, des compétences en matière de protection des personnes bien formées et dotées de ressources suffisantes, un recrutement, une embauche et un embarquement sûrs, le renforcement des capacités et la sensibilisation, la responsabilité des tiers et la garantie de ressources appropriées pour intégrer la protection des personnes. Tout cela repose sur notre engagement à créer une culture d'agence diversifiée, inclusive, sûre et responsable. Nous mettons tout en œuvre, en interne et dans nos programmes, pour réduire au minimum les dynamiques de pouvoir inéquitables, nous attaquer aux systèmes qui perpétuent la discrimination et l'abus de pouvoir, et privilégier une culture de l'intégrité et de la responsabilité.

Notre approche est fondée sur trois grands piliers :

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



Politiques de sauvegarde efficaces et exhaustives

Nos politiques en matière de protection des personnes sont des documents actualisés que nous révisons et mettons à jour régulièrement. Nous nous efforçons de veiller à ce qu'elles soient claires et efficaces, qu'elles reflètent les besoins et les voix des survivants et qu'elles soient conformes aux meilleures pratiques mondiales et aux exigences des principaux bailleurs de fonds. Nos politiques de prévention des abus et de l'exploitation sexuels des participants et des membres de la communauté (PSEA), d'inconduite sexuelle interne et de protection des enfants ont été mises à jour au cours de l'exercice 20, et à nouveau cette année, afin de simplifier le langage, de clarifier les obligations en matière de rapports et d'exprimer plus clairement notre engagement envers les exigences des bailleurs de fonds et des régulateurs et les normes de protection mondiales, y compris les six principes fondamentaux relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels du Comité permanent interorganisations (IASC) de 2019.⁵

⁵ <https://interagencystandingcommittee.org/inter-agency-standing-committee/iasc-six-core-principles-relating-sexual-exploitation-and-abuse>.

Au cours de l'exercice 22, nous prévoyons une révision complète de nos politiques de protection des personnes et de nos normes de protection fondamentales. L'examen sera mené par une organisation externe possédant une expertise particulière en matière de PSEA, de protection des enfants et d'esclavage moderne/lutte contre la traite des êtres humains. Notre objectif est de faire en sorte que nos politiques soient aussi solides et claires que possible, qu'elles fonctionnent de manière cohérente, qu'elles respectent ou dépassent toutes les exigences des bailleurs de fonds et des régulateurs, et qu'elles soient à la pointe des meilleures pratiques du secteur.

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

S'assurer que nous disposons d'une expertise et d'un soutien suffisants en matière de protection des personnes, tant au niveau mondial que dans tous nos sites, a été une priorité essentielle tout au long des exercices 20 et 21. Notre équipe mondiale comprend désormais un directeur de la protection des personnes qui rend compte directement au CECO, un responsable de programme principal, un responsable de programme, un conseiller en matière de protection et d'inclusion

MERCY CORPS ACTIF DAN LE PAYS SOUTENU PAR LA RÉGION

TOTAUX GÉNÉRAUX

Champions	119
Points Centraux	35
Co-investigateurs	27

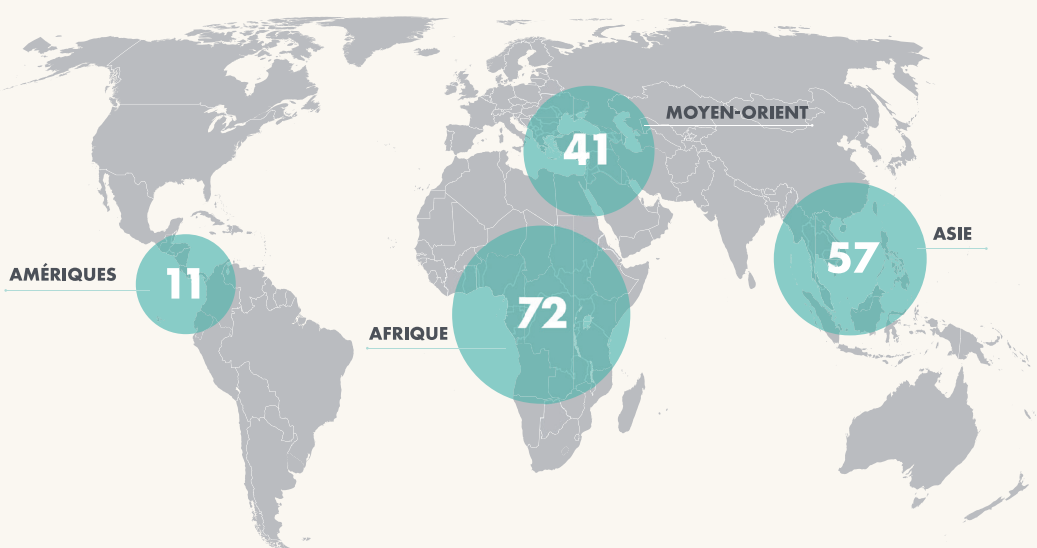


Figure 1. Le nombre total de personnel de soutien à la protection des personnes dans le pays, ventilé par région et par type. Les définitions de chaque type de rôle se trouvent à l'annexe A. Ces chiffres correspondent à la taille des programmes et la portée de Mercy Corps dans chacune de ces régions, voir l'annexe C.

de Mercy Corps Europe, et un conseiller en matière de responsabilité des partenariats, qui se concentre particulièrement sur le renforcement de notre approche en matière de protection des personnes avec nos partenaires. Nous recrutons actuellement un conseiller en programmes et propositions de protection des personnes pour soutenir le développement d'un processus plus cohérent de conception de propositions et de programmes de protection des personnes.

En plus de l'équipe mondiale chargée de la protection des personnes, nous avons formé des points focaux et des défenseurs de la protection des personnes dans les pays, qui s'engagent directement auprès des équipes et des programmes au niveau local. Les points focaux et les défenseurs travaillent avec leurs équipes pour sensibiliser, dispenser

des formations ⁶ en face à face et instaurer la confiance dans nos systèmes et nos mécanismes de signalement.

Ils sont formés aux principes de l'approche centrée sur le survivant et sont disponibles comme canal de signalement direct pour les personnes ayant des préoccupations. Les points focaux et les défenseurs créent et maintiennent une base de données des ressources communautaires pour les survivants et aident à assurer la liaison avec les survivants en cas de besoin, et à servir de voie d'orientation pour ceux qui ont besoin d'un soutien médical, psychosocial ou autre.

Au cours de l'année fiscale écoulée, nous avons pu augmenter de manière significative le nombre d'employés formés et actifs dans le pays, faisant passer le total de 86 à 181, comme le montre la figure 1 ci-dessous.

Capacité de protection des personnes, renforcement et sensibilisation

Nous savons que pour renforcer efficacement les capacités de protection des personnes, la formation doit être obligatoire, continue, contextuelle et offrir la possibilité de poser des questions. Nous pensons qu'une telle formation est mieux dispensée en direct, par une personne du contexte local. C'est l'une des principales raisons pour lesquelles nous continuons à investir dans les rôles de soutien locaux en matière de protection des personnes décrits ci-dessus. Les défenseurs de la protection des personnes et les points focaux sont chargés de dispenser au moins une formation par mois, afin de s'assurer que les connaissances restent actualisées et que les nouveaux membres de l'équipe sont touchés. Ces sessions de sensibilisation sont ancrées dans des programmes et des contextes culturels pertinents et les défenseurs et les points focaux sont disponibles pour répondre aux questions en groupe ou individuellement. Les formations sont dispensées en personne lorsque cela est possible et à distance lorsque les circonstances de la COVID-19 ou d'autres restrictions de voyage l'imposent.

Une autre priorité clé de cette année fiscale a été la poursuite de la formation ciblée sur la protection et le renforcement des capacités pour les dirigeants des pays et du siège. Au cours de l'année dernière, notre équipe exécutive, nos directeurs nationaux et régionaux des programmes, l'équipe de direction européenne et l'équipe de réponse au leadership humanitaire ont suivi des sessions de formation à la protection des personnes animées par des experts externes. Ces formations ont permis de renforcer les capacités dans les domaines suivants : connaissance et pratique des politiques et processus de protection des personnes de Mercy Corps spécifiques au rôle de chaque participant ; meilleures pratiques et procédures de travail avec les survivants ; investigations sur l'exploitation et les abus sexuels ; renvoi/rapport des cas aux services et autorités locaux ; et évaluations des risques liés à la protection des personnes. Des sessions de formation continue sont prévues pour l'exercice 22, notamment pour l'équipe chargée de la qualité des programmes, l'unité de support technique, l'équipe chargée des ressources humaines et les équipes de direction dans les pays.

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

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

Recrutement, embauche et intégration en toute sécurité

Nous nous engageons à empêcher les abuseurs de pénétrer dans notre secteur. Nous avons adhéré au Système de divulgation des fautes professionnelles inter-agences (Inter-Agency Misconduct Disclosure Scheme), un effort de collaboration de plus de 100 organisations homologues visant à empêcher les auteurs connus d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels de passer dans différentes organisations du secteur. Nous continuons à renforcer nos processus de recrutement et d'embauche afin de nous assurer que nous prenons toutes les mesures appropriées pour écarter de notre organisation les personnes qui ont commis des méfaits ou qui pourraient avoir une propension à le faire. Toutes les descriptions de poste de Mercy Corps comprennent un langage relatif à la protection des personnes et les candidats doivent affirmer qu'ils ne font l'objet d'aucune allégation ou investigation fondée. Nous intégrons des questions sur la protection dans les entretiens et les vérifications des références et nous continuons à former les responsables de l'embauche et le personnel de recrutement à la protection des personnes. Les membres de l'équipe signent notre code de conduite lors de leur embauche et doivent suivre une formation obligatoire sur le code de conduite au cours de leurs 30 premiers jours d'emploi et chaque année par la suite. Ces formations interactives comprennent des unités

spécifiques sur nos différentes politiques de protection des personnes. Pour réussir, les participants doivent démontrer qu'ils comprennent les normes de comportement attendues, les obligations de signalement et la manière de signaler les problèmes.

Responsabilité du tiers partenaire

Nous exigeons de nos partenaires les mêmes normes de protection des personnes que les membres de notre équipe et nous nous engageons à faire en sorte que tous ceux avec qui nous travaillons comprennent nos engagements en matière de protection des personnes et acceptent de les respecter. Nous travaillons aux côtés de nos partenaires pour soutenir les capacités locales en matière de prévention et de réponse à la protection des personnes, en veillant à ce que les besoins des survivants soient au premier plan. En janvier 2021, nous avons engagé un conseiller en responsabilité pour les partenariats de protection des personnes, qui se concentrera spécifiquement sur le renforcement des processus de protection des personnes avec les partenaires. Nous avons mis au point un processus plus solide et plus complet, ainsi qu'une série d'outils pour l'examen et le contrôle de nos organisations sous-bénéficiaires. Nous pilotons actuellement cette approche dans diverses régions et avec divers types de partenaires, dans le but de la déployer dans toute l'organisation au cours de l'exercice 22/23.

Nos initiatives GDI soutiennent nos efforts de protection des personnes en :

- › Veillant à ce que nos équipes soient plus représentatives des diverses communautés où nous travaillons ;
- › Soutenant nos équipes dans le monde entier pour examiner le pouvoir et atténuer les facteurs qui conduisent à une dynamique de pouvoir inéquitable par le biais d'un processus de diagnostic complet du GDI ;
- › Réformant les pratiques et politiques organisationnelles de Mercy Corps afin de favoriser un environnement de travail plus équitable et inclusif pour tous les membres de l'équipe, en particulier ceux issus de groupes traditionnellement exclus.

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

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

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

Veiller à ce que la protection des personnes soit intégrée dans la conception et l'exécution de nos projets et programmes est une priorité essentielle. Ce travail recoupe les efforts de nos équipes chargées de la protection des personnes et de l'égalité des sexes, qui s'efforcent d'améliorer la sécurité, la dignité et l'accès inclusif des personnes et des communautés où nous travaillons. Cette année, nous avons ajouté une analyse des risques liés à la protection des personnes et des considérations budgétaires plus clairement définies à nos normes minimales de programme via notre politique de gestion des programmes. Nous sommes en train de définir des normes de protection des personnes fondamentales applicables à l'ensemble de l'agence et nous nous efforçons de recruter un autre membre de l'équipe pour nous aider à intégrer les budgets consacrés à la protection des personnes dans nos propositions de programmes et à veiller à ce que la protection des personnes soit prise en compte tout au long du cycle de vie de tous les projets.

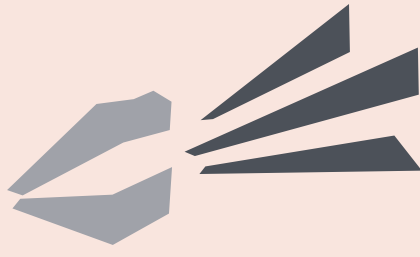
Construction de la culture et du genre, diversité et inclusion

Nos initiatives en matière de genre, de diversité et d'inclusion (GDI) et de protection des personnes sont étroitement liées. Une culture organisationnelle qui protège tous ceux qui entrent en contact avec elle – qu'il s'agisse de membres de l'équipe, de partenaires, de participants aux programmes ou de membres de la communauté avec laquelle nous travaillons – ne peut être atteinte que si l'équité, l'inclusion et l'appartenance sont ancrées dans cette culture. Nous pensons que le travail mené par l'équipe GDI est à la base de la réussite de la protection des personnes au sein des organisations. Ce n'est que sur cette base solide que nous pouvons garantir que toute personne qui interagit avec Mercy Corps le fait d'une manière sûre, respectueuse et digne.

Par ailleurs, nous disposons d'un programme de formation interne à l'échelle de l'agence, conçu pour aider les équipes à se tourner vers l'apprentissage, à s'adapter et à devenir très performantes en établissant une base solide de confiance et de sécurité psychologique. Cette formation, d'une durée de 12 semaines, aide les responsables et leurs équipes à utiliser des pratiques qui renforcent l'autonomie des équipes, instaurent la confiance, font preuve d'attention et favorisent l'inclusion.

⁹ La Hotline d'intégrité utilise Convercent, une plateforme tierce avec un accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et un ensemble flexible de canaux d'admission comprenant le Web, le téléphone et les textos mobiles, accessibles en plusieurs langues.

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



S'EXPRIMER!

Signalement et réponse

Nous avons considérablement renforcé nos systèmes de signalement, de réponse et d'investigation en matière de protection des personnes au cours de l'exercice 21, y compris la restructuration complète de notre unité d'investigation.

Mécanismes de signalement

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

Pour les membres de la communauté et les participants aux programmes, nous fournissons des mécanismes communautaires de signalement (CARM) accessibles et pertinents au niveau local.⁷ La mise en œuvre des CARM a été une priorité clé de l'agence au cours des deux dernières années et des systèmes CARM contextuels et pertinents au niveau local sont maintenant opérationnels dans tous nos sites et programmes. Notre politique mondiale CARM décrit neuf normes minimales pour la responsabilité communautaire et des exigences claires pour les partenaires.⁸ Tous les programmes nationaux et les entités de Mercy Corps sont tenus de respecter les normes de cette politique afin de garantir une approche cohérente et de qualité de la responsabilité communautaire tout en maintenant la réactivité aux besoins et aux perspectives de la communauté.

Nous proposons un certain nombre de canaux de communication internes afin de garantir que les membres de l'équipe disposent d'une option qui leur convient, dans la langue de leur choix. Les membres de l'équipe peuvent faire des signalements directement à la Hotline d'intégrité de Mercy Corps par e-mail ou sur la plateforme de la Hotline d'intégrité,⁹ qui offre une expérience simple et multilingue pour l'utilisateur final et permet une communication confidentielle ou anonyme entre les personnes signalant un fait et les investigateurs par téléphone, texte ou e-mail. Les membres de l'équipe peuvent également signaler des problèmes liés à la protection des personnes directement au CARM, à la direction, aux ressources humaines ou aux points focaux de protection des personnes, qui sont tenus de les signaler immédiatement à la ligne d'assistance téléphonique en matière d'intégrité. Au cours de l'exercice 21, nos points focaux de protection des personnes ont été de plus en plus utilisés comme moyens de signalement, ce qui montre qu'ils parviennent à sensibiliser les membres de l'équipe et à renforcer leur confiance, en particulier pour ceux qui préfèrent discuter de leurs préoccupations en personne avec une personne de leur contexte.

Nous savons, grâce aux recherches menées dans le secteur,¹⁰ que de nombreux cas d'exploitation et de maltraitance ne sont pas signalés et que les survivants se heurtent à d'importants obstacles pour les signaler dans de nombreux contextes. Nos systèmes CARM sont utilisés pour signaler les problèmes liés à la protection des personnes dans certains domaines plus que dans d'autres. Nous savons que nous avons encore du travail à faire pour nous assurer que les participants au programme et les membres de la communauté connaissent nos mécanismes de signalement et leur font confiance, et que les survivants, en particulier, se sentent en sécurité. Une consultation et un engagement plus approfondis avec les collectivités sont une priorité pour cet exercice.

TOTAL DES AFFAIRES CLOSES ET CONCLUSIONS PAR EXERCICE

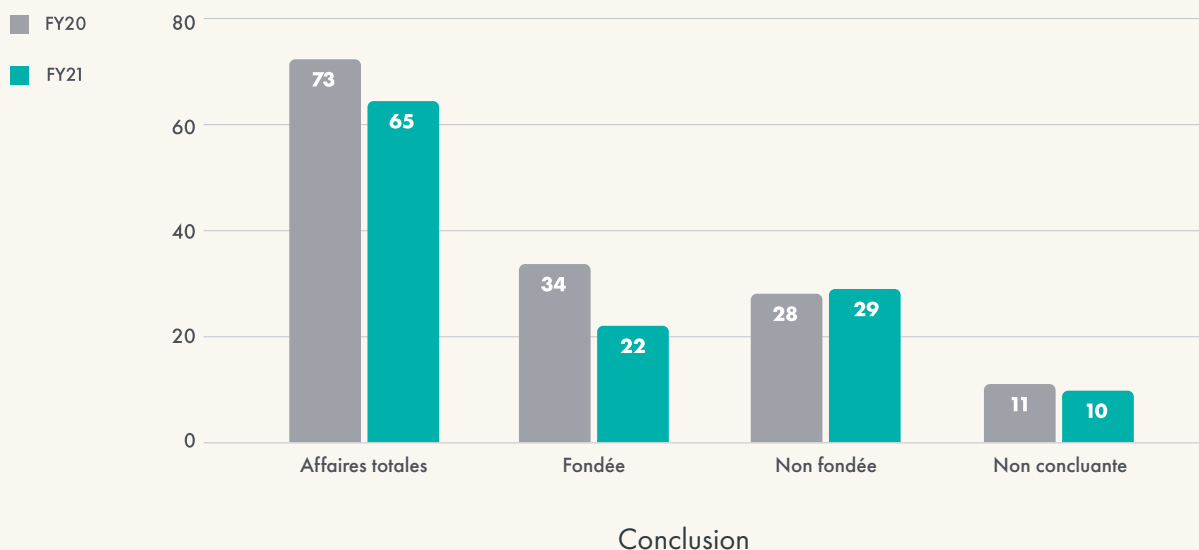


FIGURE 2 : Nombre total des affaires closes pour l'année fiscale 2020 et l'année fiscale 2021, ventilé selon les conclusions de l'affaire. Pour la définition de chaque type de cas énuméré, voir l'annexe A.

TOTAL DES CAS FONDÉS AVEC LE TYPE DE CAS ET LE SUJET DE LA PLAINTÉ PAR ANNÉE FISCALE

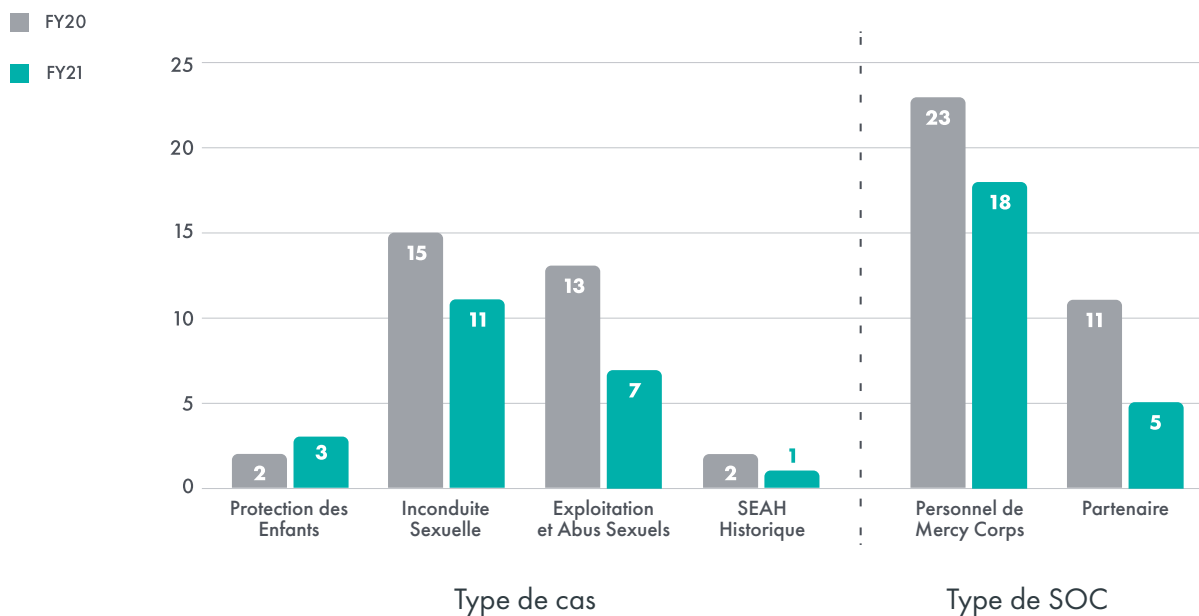


FIGURE 3 : Nombre total de cas fondés au cours de l'année fiscale 2020 et de l'année fiscale 2021, ventilés par type de cas ainsi que par type de sujet de la plainte (SoC). Les définitions du type d'affaire et du type de sujet de la plainte se trouvent à l'annexe A.

Réponse aux incidents et investigations

Nous nous engageons à apporter une réponse rapide, complète et centrée sur les survivants à toutes les allégations de protection, et à garantir une procédure régulière aux personnes faisant l'objet d'une plainte. Nous avons réalisé d'importants investissements dans notre capacité de réponse aux incidents au cours des deux dernières années. Notre unité d'accueil et d'investigation (I&I) est devenue fonctionnelle au cours de l'exercice 21, regroupant toutes les responsabilités en matière d'intervention et d'investigation au sein d'une seule équipe du département d'éthique et de conformité, sous la responsabilité du CECO. L'unité d'accueil et d'investigation optimise les stratégies de gestion des cas et se consacre à une approche centrée sur les survivants. Une équipe diversifiée et multilingue d'investigateurs qualifiés en matière d'exploitation sexuelle, d'abus et de harcèlement est basée dans les centres régionaux et rend compte à notre gestionnaire de cas en matière de protection des personnes.

L'équipe d'investigation sur la protection des personnes est soutenue par nos co-investigateurs dans le pays (voir la figure 1, ci-dessus).¹¹ Les co-investigateurs sur la protection des personnes sont une partie importante de notre réponse d'investigation et jouent un rôle essentiel dans notre capacité à offrir un soutien centré sur les survivants et une réponse rapide dans le pays en cas de besoin. Les co-investigateurs suivent une formation sur les investigations spécifiques à l'exploitation et les abus sexuels et travaillent sous la direction des investigateurs principaux. Ils collaborent avec les points focaux de protection des personnes pour établir des liens entre les survivants et les services de soutien identifiés dans nos cartes de ressources communautaires. Les co-investigateurs se sont avérés être une ressource inestimable pendant les restrictions de voyage imposées par la pandémie de la COVID-19, nous permettant de gérer des investigations à distance avec un soutien sur le terrain.

En plus de la restructuration de la fonction d'investigation, le département d'éthique et de conformité a considérablement renforcé les procédures d'investigation et la surveillance. Nous avons normalisé les processus de notification des bailleurs de fonds et des régulateurs, élaboré un manuel d'investigation interne pour clarifier les procédures de conduite des investigations, et renforcé notre processus de clôture des affaires relatives à la protection des personnes afin d'assurer le suivi des mesures correctives. Nous avons engagé un coordinateur d'accueil dédié et développé des procédures opérationnelles standard pour améliorer l'accueil et le traitement des cas de signalement de mauvaise conduite par le biais de notre Hotline d'intégrité.

Ces améliorations et ces investissements dans notre fonction d'intervention s'avèrent efficaces. Au cours de l'exercice 20, notre délai moyen de clôture d'une affaire était de 144 jours. Au cours de l'exercice 21, la période moyenne de clôture d'une affaire a été réduite à 97 jours. Notre objectif est de clore les affaires dans un délai de 90 jours, bien que notre engagement envers un processus approfondi et sensible aux survivants nécessite parfois une période plus longue. Par ailleurs, les problèmes de sécurité et d'accès liés à la COVID-19 ont entraîné certains retards dans les investigations.

Réponses et données relatives aux incidents pour l'exercice 21

Au cours de l'exercice 21, Mercy Corps a reçu un total de 65 allégations liées à la protection des personnes contre les membres de notre équipe ou nos partenaires. Nous avons également reçu un rapport que nous avons transmis en externe à une organisation homologue non partenaire. Sur les 65 allégations relatives à la protection des personnes, 12 visaient des partenaires de Mercy Corps et 53 des membres de l'équipe de Mercy Corps, dont des travailleurs journaliers et des bénévoles. Trois des allégations concernaient la conduite de membres de l'équipe dans d'autres organisations, avant leur engagement auprès de Mercy Corps.¹² Au total, 10 allégations concernaient des survivants mineurs (sept cas de protection des enfants non sexuels et trois cas d'exploitation/abus sexuels).

¹¹ Pour les affaires impliquant des membres de l'équipe de direction ou du conseil d'administration, nous faisons appel à des investigateurs experts externes. Nous n'interrogeons pas non plus les enfants sans faire appel à un expert compétent.

¹² Dans ces cas, nous ne sommes pas en mesure d'enquêter sur la conduite sous-jacente, mais plutôt sur l'existence d'allégations fondées dans d'autres organisations ou auprès des forces de l'ordre. En cas d'allégations fondées ou d'investigations en cours, l'employé est licencié.

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

Au 30 septembre 2021, 61 des affaires de l'exercice 21 ont été résolues. Deux affaires sont suspendues en raison de circonstances politiques et/ou de sécurité, qui rendent l'investigation impossible. Deux affaires restent en cours d'investigation.

Sur les 61 investigations closes, 22 étaient fondées, 29 n'étaient pas fondées et 10 n'étaient pas concluantes.¹³ La figure 2 ci-dessous présente en détail les tendances annuelles des rapports. Parmi les cas avérés, 5 concernaient des partenaires et 17 des membres de l'équipe. Tous les cas fondés ont donné lieu à des mesures disciplinaires, dont 16 licenciements ou résiliations de contrats de partenariat et trois cas où le sujet de la plainte avait quitté Mercy Corps avant le licenciement. Dans tous les cas, les membres de l'équipe n'ont pas pu être réembauchés et les partenaires n'ont pas pu renouveler leur contrat. Leur statut d'inéligibilité sera communiqué aux employeurs potentiels, notamment par le biais de l'Interagency Misconduct Disclosure Scheme. Dans tous les cas avérés d'exploitation ou d'abus d'un participant ou d'un membre de la communauté, le membre de l'équipe a été licencié ou le partenariat a pris fin.

Sur les 22 cas fondés au total, 11 concernaient des inconduites sexuelles internes (entre membres de l'équipe) à des degrés divers, y compris des relations non divulguées. Sept cas concernaient l'exploitation ou les abus sexuels. Trois cas concernaient la protection des enfants. Un cas concernait l'inconduite sexuelle d'un membre du personnel alors qu'il était employé dans une organisation antérieure (nous qualifions ces incidents de « SEAH historique »). La figure 3 ci-dessous répartit les cas fondés par type et par année fiscale.

Réflexions sur les données de l'exercice 2021

Après avoir augmenté au cours des années précédentes, le nombre de cas a diminué cette année d'environ 11%, passant de 73 allégations au cours de l'exercice 20 à 65 au cours de l'exercice 21. Il est trop tôt pour dire si cela est le résultat des efforts de prévention ou si cela est dû à d'autres facteurs tels que la réorientation des programmes vers la réponse à la COVID-19, la difficulté accrue à déclarer les cas en raison des restrictions de voyage ou de l'isolement, ou d'autres facteurs liés aux conditions économiques et sociales particulièrement difficiles dans de nombreux pays au cours de l'année écoulée. Nous restons préoccupés par les endroits où nous ne recevons que peu ou pas de signalements et nous nous attacherons cette année à sensibiliser davantage la communauté dans ces endroits. Nous savons que nous avons du travail à faire pour que chaque membre de la communauté où nous travaillons connaisse et fasse confiance à nos canaux de signalement. Nous avons amélioré nos conseils en matière de protection des personnes en ce qui concerne la sensibilisation communautaire CARM et, grâce à l'ajout de rôles de soutien à la protection des personnes dans le pays, nous serons mieux placés pour soutenir les équipes de programme dans la sensibilisation continue de la communauté.

La répartition des cas par type est restée largement constante. Les tendances observées dans l'ensemble du secteur montrent qu'à mesure que les cultures organisationnelles évoluent et que la confiance s'accroît dans les processus de signalement et d'investigation, les cas d'inconduite sexuelle internes tendent initialement à être signalés en plus grand nombre que les allégations sur l'exploitation et les abus sexuels externes, car les personnes ayant relativement plus de pouvoir commencent à se sentir à l'aise pour signaler les cas. Nous pensons que l'équilibre relatif entre notre compréhension de l'exploitation et des abus sexuels et les allégations d'inconduite sexuelle est un signe positif que la confiance et la conscience de la communauté se développent parallèlement à celles des membres de l'équipe.

¹³ Voir l'annexe A pour les définitions relatives à la résolution des cas.

La proportion de cas non fondés et de cas non concluants reste plus élevée que celle des cas fondés. Notre message continue d'insister sur l'obligation pour les membres de l'équipe et les partenaires de signaler toute préoccupation de bonne foi, que ce soit personnellement ou de manière anonyme, sans chercher à recueillir des informations ou à enquêter sur les allégations. Nous savons que cela peut entraîner un nombre plus élevé d'allégations qui ne sont finalement pas fondées, mais nous souhaitons toujours que les membres de notre équipe privilégient le signalement. Dans tous les cas, nous prenons toutes les mesures possibles pour enquêter sur les circonstances liées à une allégation. Même lorsque nous ne disposons pas de faits spécifiques suffisants pour enquêter, nous tentons de prendre d'autres mesures, telles que l'examen des systèmes et des pratiques, et nous veillons à ce que les survivants potentiels comprennent comment se manifester. Dans les cas où les allégations ne sont pas fondées ou ne sont pas concluantes, nous prenons un soin particulier à nous assurer que nous avons donné aux participants et aux membres de la communauté de nombreuses possibilités de signaler leurs préoccupations en toute sécurité, notamment par le biais d'un échantillonnage aléatoire et d'un travail de proximité sensible aux survivants.

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

Nous analysons les données afin de réfléchir et de nous adapter de deux manières essentielles : à la conclusion de chaque cas, et en examinant régulièrement les tendances générales et les données recueillies dans notre base de données des cas de protection des personnes. À la fin d'une investigation sur la protection des personnes, nous examinons les conditions spécifiques qui existaient et qui ont pu rendre l'incident plus susceptible de se produire. Nous prenons en compte toutes les implications qui découlent de cette analyse – du recrutement et de l'embauche à l'intégration et à la formation, en passant par la conception, la mise en œuvre et la gestion des programmes, ainsi que le processus de signalement et investigation – en cherchant toujours des moyens d'éviter que des situations similaires ne se produisent et d'améliorer notre réponse si elles se produisent.

Pour ce qui est de l'identification des tendances générales et des zones à risque, nous avons considérablement augmenté le nombre de points de données que nous recueillons sur chaque cas, ce qui permet d'obtenir un ensemble de données plus riche et des analyses plus approfondies. Nous nous efforçons également de renforcer notre système de gestion des dossiers afin d'identifier les tendances générales, de repérer les risques et de déterminer les domaines dans lesquels des améliorations doivent être apportées aux processus et aux programmes. Notre groupe mondial de travail interfonctionnel sur la protection des personnes se réunit régulièrement et soutient l'examen des processus et systèmes pertinents afin de garantir une adaptation et une amélioration significatives. Le groupe de travail s'associe à l'équipe chargée de la protection des personnes dans le cadre d'un examen annuel des données relatives aux incidents de haut niveau.¹⁴



¹⁴ Cet examen n'implique aucune information d'identification afin de protéger la confidentialité de notre processus d'investigation.

Une vision d'avenir

Nous avons réalisé des améliorations et des avancées substantielles au cours de l'exercice 21, notamment en ce qui concerne nos fonctions d'investigation et d'intervention et notre soutien en matière de protection des personnes dans les pays. Nous attendons avec impatience d'autres améliorations au cours de l'année à venir, en mettant l'accent sur le renforcement des pratiques, des systèmes, des politiques et de la culture du lieu de travail dans l'ensemble de nos programmes, avec nos partenaires et dans les communautés que nous servons.

L'abus et l'exploitation sont en opposition directe avec les valeurs qui nous poussent à travailler et à rejoindre Mercy Corps : une croyance en la justice, l'intégrité et l'équité, et une détermination à soulager la souffrance et l'oppression. Nous sommes conscients que nous avons encore beaucoup à accomplir. Mercy Corps est profondément engagée à contribuer à un secteur plus sûr, plus responsable, centré sur les survivants, où l'exploitation et les abus ne sont pas tolérés. Nous pensons que la protection des personnes est la responsabilité de chaque membre de l'équipe et partenaire de Mercy Corps, et de chaque membre de notre secteur dans son ensemble. Nous poursuivrons notre travail pour nous assurer que toutes les personnes affiliées à notre agence comprennent cette responsabilité et disposent des ressources et des connaissances nécessaires pour l'assumer. Ensemble, nous nous engageons à faire en sorte que toute personne avec laquelle nous entrons en contact soit traitée avec le respect et la dignité qu'elle mérite.

Annexe A : Définitions référencées (par ordre alphabétique)

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

- › **Partenaires** : les bénéficiaires de sous-allocations, les organisations partenaires, les contractants, les experts externes, les consultants, les agents, les représentants et toute autre organisation ou individu qui agit au nom de Mercy Corps ou sous sa direction.
- › **Affaire en instance** : lorsque l'investigation est terminée et qu'une constatation a été faite, mais qu'il nous reste des actions correctives et/ou de signalement à mettre en œuvre et à finaliser.
- › **Allégations sur la protection des personnes** : nous considérons que les allégations relatives à la protection des personnes comprennent les allégations d'exploitation et d'abus sexuels, d'inconduite sexuelle interne (y compris le harcèlement sexuel), de protection des enfants et de trafic d'êtres humains.
- › **Défenseur de la protection des personnes** : les défenseurs de la protection des personnes ont un rôle similaire à celui des points focaux de la protection des personnes, en sensibilisant et en produisant des cartes de ressources communautaires qui sont utilisées dans le cadre de nos pratiques de soutien aux survivants et du processus d'orientation vers les services. Les défenseurs de la protection des personnes travaillent à un niveau technique réduit et ne remplacent pas les points focaux. Ils constituent un ajout important à notre équipe mondiale chargée de la protection des personnes et complètent le soutien que nous apportons aux pays dans le cadre des efforts de prévention de la protection des personnes.
- › **Co-investigateur en matière de protection des personnes** : les co-investigateurs en matière de protection des personnes agissent en tant que support d'investigation dans le pays lorsque des allégations relatives à des violations de la protection des personnes sont signalées. Ils fournissent des informations contextuelles locales, des traductions et facilitent la planification, la communication et la mise en œuvre des investigations. Sous la direction et la supervision des investigateurs principaux à plein temps, les co-investigateurs peuvent prendre des mesures d'investigation sur le terrain, notamment participer à des entretiens, examiner des preuves et passer en revue des documents pertinents.
- › **Point focal pour la protection des personnes** : les points focaux pour la protection des personnes sont des ressources dans le pays pour la protection des personnes. Ils travaillent avec les membres de leur équipe pour établir la confiance dans nos mécanismes de signalement. Ils fournissent également des informations et un retour d'information sur le terrain afin de contribuer à l'élaboration de notre stratégie et de notre approche en matière de protection des personnes au sein de l'agence. La formation des points focaux comprend des approches centrées sur les survivants pour les réponses aux incidents, les voies d'orientation, la cartographie des ressources communautaires, les normes internationales en matière de protection des personnes, les rapports de la communauté et des membres de l'équipe, l'évaluation des risques liés à la protection des personnes et d'autres compétences connexes.
- › **Cas d'exploitation et d'abus sexuels (EAS)** : allégations concernant l'exploitation et l'abus sexuels de participants à nos programmes ou d'autres membres de la communauté, notamment : abus réel ou tentative d'abus d'une position de vulnérabilité, d'un rapport de force ou de confiance à des fins sexuelles ; profit monétaire, social ou politique de l'exploitation sexuelle d'une autre personne ; échange d'aide contre des relations sexuelles ou romantiques ; abus sexuel de participants aux programmes ou de membres de la communauté ; et paiement de rapports sexuels ou d'actes sexuels.

- › **Cas d'inconduite sexuelle (SM)** : allégations comprenant des cas d'inconduite sexuelle sur le lieu de travail, notamment le harcèlement sexuel (contrepartie ou environnement de travail) et l'agression sexuelle. Comprend également les relations non divulguées au sein des lignes hiérarchiques.
- › **Cas fondé** : lorsque l'investigation a conclu qu'il est plus probable que non que la violation ait eu lieu.
- › **Membres de l'équipe** : tous les membres de l'équipe dans le monde, y compris les conseils d'administration de Mercy Corps, les cadres supérieurs, la direction, les employés/membres de l'équipe, les employés détachés, le personnel temporaire, les stagiaires et les volontaires.
- › **Travailleurs temporaires** : personnes engagées sur des contrats à court terme dans le cadre d'un programme.
- › **Cas non fondé** : les preuves disponibles étaient insuffisantes pour conclure qu'il est plus probable qu'improbable que la violation ait eu lieu.
- › **Visiteurs** : les visiteurs des locaux de Mercy Corps, y compris les photographes, les cinéastes, les journalistes, les chercheurs, les bailleurs de fonds et les donateurs potentiels, et toute autre personne accueillie par Mercy Corps ou visitant les programmes mis en œuvre ou soutenus financièrement par Mercy Corps.

Annexe B : Liens pertinents et documents de référence

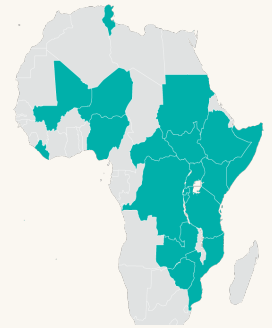
- › Site Web de Mercy Corps
- › Investigation externe et engagements à l'action
- › Chronologie des actions
- › Rapport sur la protection des personnes au niveau mondial pour le compte de l'exercice 19, partie I et partie II
- › Rapport sur la protection des personnes au niveau mondial pour le compte de l'exercice 20
- › Politiques et documents d'orientation de Mercy Corps



Annexe C : Empreinte mondiale de Mercy Corps par région

Afrique

- › Pays d'intervention: **17**
- › Programmes avec des participants au cours de l'exercice 2021: **130**
- › Participants: **13,096,351**



Asie

- › Pays d'intervention: **13**
- › Programmes avec des participants au cours de l'exercice 2021: **85**
- › Participants: **8,918,756**



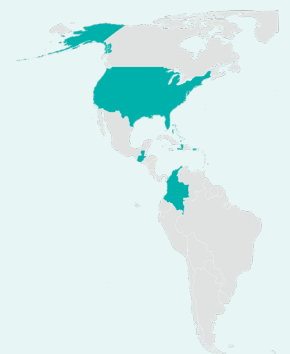
Moyen-Orient

- › Pays d'intervention : **6**
- › Programmes avec des participants au cours de l'exercice 2021 : **59**
- › Participants : **6,306,908**



Amériques

- › Pays d'intervention: **5**
- › Programmes avec des participants au cours de l'exercice 2021: **43**
- › Participants : **1,958,393**



Annexe D : Normes minimales du CARM

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

CONTACT

STEVE LINICK
Chief Ethics and Compliance Officer
slinick@mercycorps.org

KAREN BARNETT
Director, Safeguarding
kbarnett@mercycorps.org

ALEXANDRA ANGULO
Interim Executive Director | Mercy Corps Europe
aangulo@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. Nous nous associons dans plus de 40 pays du monde pour mettre en œuvre des solutions audacieuses, en aidant les gens à triompher de l'adversité lors de catastrophes et de situations difficiles, et à bâtir des communautés plus fortes de l'intérieur. Maintenant et pour l'avenir.



Siège mondial

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

Siège européen

96/3 Commercial Quay
Édimbourg, EH6 6LX
Écosse, RU
44.131.662.5160
[mercycorps.org.uk](https://www.mercycorps.org.uk)