

RAPPORT SAFEGUARDING GLOBAL DE MERCY CORPS

Printemps 2020 - 2e Partie

Introduction

Mercy Corps s'est engagé à publier un Rapport de Protection annuel dans le cadre de nos efforts pour le renforcement de la transparence et de la responsabilité. Il s'agit de la deuxième partie de notre Rapport de l'exercice 2019, couvrant la période du 1er juillet 2018 au 30 juin 2019. Cette publication en deux parties était directement liée à la revue indépendante externe relative aux mesures prises lorsque des signalements d'abus perpétrés par le co-fondateur de Mercy Corps, Ellsworth Culver avaient été porté à l'attention de l'agence en 2018.

La Partie I du Rapport de Protection de Mercy Corps a été publiée en novembre 2019 pendant le déroulement actif de l'examen externe. La Partie I comprenait la protection des données¹ des enquêtes, notre engagement à la protection en tant qu'agence et un aperçu des diverses étapes qui avaient été prises jusqu'à ce moment, y compris les améliorations des politiques, les mécanismes de réponse et les efforts de sensibilisation.

Cette Partie II du Rapport Annuel de Protection est à présent publiée suite à l'achèvement de la revue externe, l'analyse des résultats, les recommandations des entreprises indépendantes impliquées et les engagements concrets à l'action pris par Mercy Corps sur la base de ces résultats et recommandations.² Dans cette Partie II du rapport, nous nous concentrons sur nos engagements de protection et sur les mesures que nous prenons pour améliorer nos pratiques de protection conformément aux recommandations de la revue indépendante externe susmentionnée.

Résumé Analytique

En tant qu'organisation mondiale travaillant dans plus de 40 pays et avec certaines communautés les plus vulnérables au monde, Mercy Corps prend très au sérieux notre responsabilité envers les participants au programme, les donateurs et les membres de l'équipe. Nous nous efforçons de créer un environnement de travail inclusif et sûr où chacun est traité avec dignité et respect et où nos équipes peuvent s'épanouir. Nous pensons que ces conditions sont essentielles à une véritable collaboration sur les défis les plus difficiles au monde.

Au cours des 18 derniers mois, l'agence a entrepris un vaste effort pour renforcer notre approche de la protection, que nous définissons comme notre responsabilité à veiller à ce que les membres de notre équipe, nos opérations et nos programmes ne nuisent pas à ceux avec qui nous travaillons, ou ne mettent pas les populations vulnérables en situation de risque d'abus ou d'exploitation.

1 Voir Annexe A.

2 Pour le rapport de revue entier, et nos engagements, se référer à l'Annexe B ou visiter notre [site web](#).

Mercy Corps a des initiatives en cours pour intégrer et renforcer la sécurité physique et psychologique, à la fois au sein de nos équipes et dans notre environnement élargi de travail. Ces efforts sont axés sur le genre, la diversité, l'équité et l'inclusion, et renforcent la capacité de nos chefs d'équipe à gérer équitablement et efficacement les personnes et à créer un environnement où chaque voix est respectée et entendue. L'accent que nous mettons sur la protection complète et renforce ces initiatives. Collectivement, ces initiatives amplifient nos efforts pour favoriser une culture qui prévient les mauvaises conduites et assure des rapports cohérents, et une réponse urgente axée sur les survivants en cas de mauvaise conduite.

Dans ce rapport, nous détaillons les investissements que nous avons faits dans le but de renforcer nos politiques et procédures de protection au cours de l'année écoulée.³ Les activités spécifiques ont inclus: le lancement d'un réseau mondial de Points Focaux de Protection et de Co-Enquêteurs dans les pays où nous opérons; la conduite des campagnes de sensibilisation et d'éducation qui établissent des attentes claires en matière de responsabilité individuelle; la prévention des problèmes de protection avant qu'ils ne surviennent; et l'amélioration de notre capacité à accroître la compréhension de la culture et du code de conduite de Mercy Corps par de chaque membre de l'équipe.

Nous nous sommes efforcés de renforcer les capacités de protection au sein des équipes et avons intensifié nos efforts pour accroître la confiance et améliorer l'accès à nos mécanismes de signalement, renforcer la confiance dans le processus de réponse et d'enquête, et améliorer nos processus de gestion des cas et de communication.

Engagement de Protection à Entreprendre

Après la parution de la revue externe, indépendante, de Vestry Laight, Mercy Corps s'est engagé publiquement à ces actions. Y sont inclus des engagements spécifiques liés à la protection pour lesquels nous fournirons une mise à jour de la situation. Il est important de noter que ce rapport ne vise pas à donner une mise à jour complète sur l'état de tous les engagements à entreprendre par les agences, mais plutôt à mettre en évidence ceux qui sont directement liés à les stratégies et objectifs de Protection de l'agence et qui sont soit dirigés par, soit étroitement liés à l'Équipe de Protection de Mercy Corps. Des mises à jour complètes sur l'état de nos engagements à entreprendre, distinctes du présent Rapport Annuel de Protection, continueront d'être publiées sur notre site Web.⁴

Dans ce rapport, nous discuterons en détail des engagements de protection suivants :

- › Restructurer les fonctions juridiques, d'éthiques et de protection
- › Continuer à renforcer l'approche de Mercy Corps en matière de protection
- › Adopter et intégrer une définition claire et solide de la protection dans nos politiques
- › Fournir une communication claire, efficace et régulière aux employés de Mercy Corps sur les politiques concernant l'exploitation et les abus sexuels
- › Créer un plan complet de renforcement des capacités de sauvegarde et de Protection contre l'Exploitation et les Abus Sexuels (PEAS) pour les membres de la direction et les membres du conseil d'administration basés sur le terrain et au siège.

³ Voir la section ci-dessous plus de détails : *Adopter et incorporer une définition claire et robuste de la protection dans nos politiques.*

⁴ Pour des mises à jour en cours, veuillez visiter notre [site web](#).

- › Accélérer la mise en œuvre des Mécanismes Communautaires de Signalement et de Responsabilités, ainsi que la formation des enquêteurs locaux
- › Améliorer la transparence

Restructurer les fonctions légales, d'éthique et de protection

Mercy Corps a considérablement augmenté nos ressources en protection dans le pays et est en train d'apporter d'importants changements structurels à nos fonctions juridiques, d'éthiques et d'enquête. Les principaux aspects sont les suivants : la mise en place des Points Focaux de Protection et de Co-enquêteurs locaux formés pour la protection, ainsi que le renforcement des capacités de notre Equipe internationale de Protection ; le renforcement de la gouvernance, ainsi que le financement et le recrutement d'une Unité autonome d'Accueil, d'Enquêtes et d'Ethique.

L'Equipe de Protection

La Protection est la responsabilité de tout le monde chez Mercy Corps. Nos efforts de prévention sont dirigés par une équipe de protection mondiale composée de plusieurs employés permanents supervisés par le Directeur de Protection, relevant du vice-président des ressources humaines. Les fonctions de cette équipe sont régulièrement contrôlées par le biais des rapports trimestriels à divers groupes de surveillance, y compris des communications avec tous les membres de l'équipe à l'aide des mécanismes décrits ci-dessous dans nos efforts mondiaux de communication et de sensibilisation.⁵

Groupe de Travail Pluridisciplinaire de Protection de Toute l'Agence

Le Groupe de Travail pluridisciplinaire de Protection de toute l'agence Mercy Corps travaille à aligner les engagements et les efforts de protection à travers l'agence, et à veiller à ce que les perspectives de plusieurs parties prenantes soient prises en compte. Nous voulons également mettre l'accent sur la cohésion et la rationalisation des activités, de la communication et des attentes des agences en matière de protection. Les principaux domaines de collaboration et de croisement incluent nos Mécanismes Communautaire de Réponse et de Responsabilité (MCRR), la conformité des partenaires et des sous-bénéficiaires, la Mesure et l'Apprentissage, la Diversité de Genre et l'Inclusion (DGI), l'Equipe des Personnes, la Protection, les Conseillers Techniques Basés sur le Terrain et la programmation. Le groupe de travail supervise et rend compte de l'engagement de Mercy Corps à prévenir et à combattre l'exploitation sexuelle, les abus et le harcèlement, et à intégrer nos engagements en matière de protection.

Point Focaux Protection and Co-Enquêteurs

Reconnaissant que la culture organisationnelle et le changement de comportement nécessitent une interaction en face-à-face, au niveau national, Mercy Corps a établi un modèle d'intégration et de soutien à l'intérieur du pays pour la protection des efforts en ayant des points focaux et des co-enquêteurs. Ces personnes agissent comme une extension des équipes mondiales de protection et d'enquête et reçoivent régulièrement un soutien et un renforcement des capacités. Les membres d'équipe sélectionnés pour ces postes participent à une formation accréditée et internationalement conçu et organisé par Mercy Corps et les Global Child Protection Services (GCPS), qui est un conseil international en matière de protection et de prévention de l'exploitation et des abus sexuels. Ce processus a commencé en 2019 et se poursuit. La majorité de la formation initiale et le placement

⁵ Les divers groupes de contrôle interne sont composés du Conseil d'Administration Mondial, du Comité Mixte d'Audit et des Risques (CMAR) et du Groupe de Gestion des Risques d'Entreprise (GGRE) composé de membres de l'équipe de direction.

de ces personnes à l'intérieur du pays a déjà eu lieu ; ainsi les Points Focaux Protection et les Co-Enquêteurs sont désormais actifs dans plus de 30 pays. La formation et le placement des Points Focaux et des Co-Enquêteurs dans les pays dont ces postes sont actuellement vacants devraient avoir lieu d'ici la fin de l'année 2020 (*l'achèvement de la formation dépend des restrictions de voyage liées à COVID-19*).

Les Points Focaux Protection sont des ressources nationales pour la protection, et travaillent avec les membres de leur équipe pour renforcer la confiance en nos mécanismes de signalement. Etant sur le terrain, ils fournissent également des informations et des commentaires permettant d'éclairer notre stratégie et notre approche de protection pour toute l'agence. La formation des Points Focaux comprend les approches axées sur les survivants relativement aux réponses aux incidents, les voies d'orientation, la cartographie des ressources communautaires, les normes internationales de protection, le signalement de la communauté et des membres de l'équipe, l'évaluation des risques de protection, et d'autres compétences connexes.

Les Co-Enquêteurs Protection agissent en tant que soutien aux enquêtes dans le pays lorsque des allégations de violations protection sont signalées. Ils fournissent des informations contextuelles locales, la traduction et facilitent la planification, la communication et la mise en œuvre des enquêtes. Sous la direction et la supervision des enquêteurs principaux à plein temps, les co-enquêteurs peuvent prendre des mesures d'enquête sur le terrain, notamment en participant à des entretiens, en examinant les preuves et les documents pertinents.

Département Accueil et Enquêtes

Du côté de la réponse de protection, nous faisons des investissements supplémentaires importants. Auparavant, les signalements entrants et les réponses aux enquêtes étaient traités par l'Equipe Ethique sous la supervision du Service Juridique. Afin de renforcer la surveillance et d'assurer des signalements indépendants au Conseil d'Administration et au PDG, Mercy Corps a complètement restructuré ce processus et cette structure de gouvernance, en les remplaçant par le nouveau Département Accueil et des Enquêtes (A&E) approuvé en février 2020. Le département A&E sera dirigé par un Chef Ethiques & Conformité (CEC), indépendant des services juridiques et des ressources humaines. Cette personne relèvera du PDG et du Conseil d'Administration. Outre le CEC, le département A&E comprendra des gestionnaires de cas et des enquêteurs à plein temps. Ce département regroupe toutes les réponses aux signalements et les responsabilités d'enquête en une seule unité indépendante et couvrira donc toutes les enquêtes internes liées à la Fraude et la Corruption, l'Exploitation et les Abus Sexuels, la Mauvaise Conduite Sexuelle et les RH. Le département optimisera les stratégies de gestion des cas et se consacrera à une approche axée sur les survivants.

Le Département A&E, bien qu'indépendant, travaillera en étroite collaboration avec l'Equipe de Protection focalisée sur la prévention et localisée au sein des RH. Ces deux équipes travailleront ensemble pour accroître la sensibilisation et l'accès aux mécanismes de signalement, utiliser l'analyse des données de signalement de même que les apprentissages afin d'adapter au mieux nos efforts de protection de prévention dans toute l'agence.

Cette restructuration interviendra officiellement lors de l'embauche du CEC, dont le recrutement est en activement cours. Nous prévoyons que le CEC et l'équipe de soutien soient en place d'ici la fin de l'été 2020. Provisoirement, toutes les Enquêtes de Protection et RH sont gérées par l'équipe RH avec le soutien d'enquêteurs indépendants externes.

Renforcement continue de l'approche de protection de Mercy Corps

Approche de Protection à Mercy Corps

Mercy Corps s'est engagé à adopter une approche centrée sur les survivants dans sa réponse aux allégations de fautes liées à la protection. Cela signifie que la sécurité, le bien-être et les droits des survivants sont nos principales préoccupations. Le fait de ne pas se concentrer sur les survivants dans notre secteur et au-delà a aggravé le patrimoine des dommages causés par l'exploitation et les abus ; cela a conduit à une méfiance à l'égard des systèmes de signalement et à une crainte justifiée de nouveaux préjudices liés au soulèvement des inquiétudes. Nous nous engageons à fournir aux survivants un lieu sûr, favorable et confidentiel pour s'ouvrir, et où leurs besoins seront notre première priorité. Ce faisant, nous aspirons à aider à favoriser le rétablissement des survivants et à veiller à ce qu'ils soient en mesure d'identifier et d'exprimer leurs besoins, leurs souhaits et leurs préoccupations à toutes les étapes du processus.

Notre approche centrée sur les survivants repose sur les principes suivants :

- › Les survivants sont traités avec dignité, respect et compassion et aucun blâme ou jugement n'est imputé à la victime
- › Les survivants bénéficient d'un soutien, notamment médical, psychosocial et juridique, le cas échéant
- › Tous les efforts sont faits pour minimiser les re-traumatismes et pour garantir que l'engagement d'un survivant dans le processus d'enquête, à la fois interne et externe (le cas échéant), est géré par des enquêteurs qualifiés en matière d'exploitation et d'abus sexuels
- › Les survivants ont le droit à l'accès aux informations appropriées pour une prise de décisions éclairées.
- › La vie privée d'un survivant est respectée

Mercy Corps veillera à ce que toute personne soumettant à l'organisation des allégations d'exploitation et d'abus sexuels soit traitée de la même manière qu'un survivant, conformément aux valeurs inhérentes à nos politiques.

Elever la Barre et Intégrer la Protection dans notre Culture

La culture chez Mercy Corps est primordiale. Lorsque nous avons une bonne culture, nous sommes capables de voir grand et de créer un changement, même en période difficile. Nous comptons sur tous les membres de notre équipe, y compris ceux qui travaillent dans des contextes fragiles ou complexes, pour représenter la mission de Mercy Corps. Nous ne devons pas hésiter à traiter chacun avec respect et dignité.

Nous reconnaissons que les actions quotidiennes et l'engagement personnel envers un environnement de travail sûr et inclusif feront la plus grande différence dans la prévention des abus. C'est pourquoi nous intensifions nos efforts pour favoriser une culture qui prévient les mauvaises conduites et assure des rapports cohérents et une réponse urgente en cas de nécessité.

Initiatives Complémentaires et de Renforcement de l'Agence

Il y a deux efforts clés, continus et évolutifs, de renforcement de la culture chez Mercy Corps qui aident à intégrer et à renforcer la sécurité physique et psychologique dans les équipes : *Des Personnes avec des Possibilités* et notre priorité de genre, diversité et inclusion (GDI).

Des Personnes avec des Possibilités est un programme conçu par Mercy Corps pour aider les équipes de l'agence à être axées sur l'apprentissage, à s'adapter, à être hautement performants en construisant une base solide de confiance et de sécurité psychologique. *Des Personnes avec des Possibilités* aide les managers et leurs équipes à discuter et à utiliser quatre pratiques qui, lorsqu'elles sont appliquées quotidiennement et dans des domaines cibles particuliers, donneront du pouvoir aux équipes, renforceront la confiance et démontreront de l'attention.⁶ Les pratiques donnent aux chefs d'équipe les compétences fondamentales dont ils ont besoin pour favoriser l'inclusion et aider tous les membres de l'équipe à atteindre leur potentiel pour accomplir le meilleur travail de leur vie.

Nos efforts GDI contribuent à garantir que :

- › Les situations de violence et d'inégalité sont traitées ;
- › Mercy Corps dispose de diverses équipes représentatives des communautés dans lesquelles nous travaillons
- › Tous les membres de l'équipe se sentent accueillis, soutenus par leurs pairs et leurs dirigeants, et ont la possibilité de réaliser leur potentiel ;
- › Mercy Corps a des équipes inclusives qui créent un impact significatif pour les populations les plus vulnérables au monde

Des Personnes avec des Possibilités et GDI représentent un investissement pluriannuel qui mènera à une culture organisationnelle plus forte et à des politiques et processus améliorés, tout en garantissant une large appropriation de la sécurité physique et psychologique, du genre, de la diversité, de l'équité et de l'inclusion dans les environnements de travail de nos équipes et dans les communautés partenaires.

Adopter et intégrer une définition claire et solide de la protection dans nos politiques

Des mises à jour immédiates de nos politiques de protection ont été approuvées par le Conseil d'Administration en Février. Ceux-ci clarifient l'applicabilité de nos politiques aux anciens membres de l'équipe et aux activités passées, ainsi que l'exigence de référencer les cas impliquant des cadres supérieurs ou des membres du conseil à un enquêteur externe.⁷ Des mises à jour supplémentaires sont prévues pour révision en Février 2021, et annuellement par la suite, afin de permettre des modifications et des ajouts plus approfondis et complets à nos politiques, et l'inclusion des définitions de protection claires. Dans ce processus de révision annuel, nous continuerons à tirer parti des meilleures pratiques mondiales, à nous aligner sur les principaux donateurs de Mercy Corps et à assurer une clarté continue.

En plus de mettre à jour les politiques de protection, nous avons développé des documents d'orientation de politique à utiliser comme guides rapides par les équipes et les individus, des déclencheurs de conversation, et des références pour le respect des politiques ou comme compléments de formation.⁸

⁶ Les pratiques de *Des Personnes avec des Possibilités* sont listées dans l'Annexe C.

⁷ Les politiques actuelles peuvent être retrouvées sur notre [site web](#) en Anglais, Français, Arabe et Espagnol.

⁸ Les documents d'orientation des politiques peuvent être retrouvées sur notre [site web](#) en Anglais, Français, Arabe et Espagnol.

Fournir une communication claire, efficace et régulière aux employés de Mercy Corps sur les politiques concernant l'exploitation sexuelle

Campagne de Sensibilisation et Communications

Au cours de l'exercice 2019, avant la publication de l'incident d'Ells Culver, la protection a été déclarée comme une priorité clé de l'agence et nous avons passé un an et demi à travailler pour améliorer notre approche mondiale de ce problème critique. Notre campagne de sensibilisation à la protection dans toute l'agence a établi des attentes claires en matière de responsabilité individuelle et s'est concentrée sur la prévention des problèmes de protection. Notre campagne de sensibilisation mondiale a été menée via différents canaux et en plusieurs langues pour assurer une portée maximale. Les canaux incluent une plateforme e-Learning, le courrier électronique, notre plate-forme de médias sociaux internes, des webinaires, des podcasts, des affiches et des réunions en face à face. Ces efforts visent à accroître la transparence et la confiance aux politiques et aux mécanismes de signalement de Mercy Corps.

Mécanismes de Signalement

Nous avons redoublé d'efforts pour rendre notre processus de déclaration clair et compréhensible, et pour accroître la confiance en nos mécanismes de signalement ainsi qu'au processus de réponse et d'enquête. Cette transparence accrue ne sert pas seulement les personnes susceptibles de faire des signalements, mais donne également une responsabilité accrue à tous les niveaux du processus. Le nombre de signalements a doublé au cours de l'année fiscale 2020 via la ligne d'assistance d'Intégrité et d'autres mécanismes, ce qui nous amène à croire que la confiance en dans nos mécanismes est croissante. Ces données seront abordées dans notre prochain Rapport Annuel de Protection.

Pour encourager une culture de prise de parole, nous fournissons les moyens suivants par lesquels les membres de l'équipe, les partenaires, les participants au programme et les membres de la communauté peuvent signaler leurs préoccupations. Les membres de l'équipe peuvent faire des signalements à la direction, aux Ressources Humaines, aux Points Focaux Protection, via l'adresse [email Ligne d'Assistance Intégrité](#) ou via la [plateforme de signalement d'un tiers](#)—un système de ligne d'assistance avec un accès 24h / 24 et 7j / 7 (un ensemble flexible de canaux d'accueil comprenant le Web, le téléphone et les SMS mobiles accessibles en plusieurs langues) La plateforme offre une expérience d'utilisateur simple et permet une communication anonyme entre les rapporteurs et les enquêteurs.

Les membres de la communauté et les participants au programme ont des options de signalement supplémentaires par le biais de nos Mécanismes Communautaires de Signalement et de Responsabilité (MCSR), dans lesquels tous les signalements liés à la protection sont transférés Département Accueil et Enquête décrit ci-dessus. A Mercy Corps, nous renforçons actuellement notre système MCSR mondial et assurons son application cohérente dans tous les contextes de nos pays.

Créer un plan complet de renforcement des capacités de sauvegarde et de Protection contre l'Exploitation et les Abus Sexuels (PEAS) pour les membres de la direction et les membres du conseil d'administration basés sur le terrain et au siège

Formation en Leadership et Renforcement des Capacités

En collaboration avec le cabinet de conseil Global Child Protection Services (GCPS), nous avons créé une formation à la protection adaptée spécifiquement à notre Conseil d'Administration. Cette formation se concentre sur la protection dans son ensemble, comment nous abordons la protection chez Mercy Corps, et les attentes des membres du Conseil d'Administration en matière de surveillance de la protection, et l'évaluation des risques de protection. Le Conseil d'Administration a terminé cette formation relative à la protection et à la PEAS en Juin 2020.

En plus de la formation de notre Conseil d'Administration, nous avons prévu des sessions de formation autonomes distinctes pour les principaux groupes de direction, y compris notre Equipe de Direction, les Membres de l'Equipe de Direction Senior et les Directeurs de Pays. Ces formations s'appliqueront de manière unique et spécifique à chaque public cible sur la façon dont ils peuvent mieux s'engager et promouvoir les efforts de protection et de PEAS chez Mercy Corps, dans les communautés où nous travaillons et dans notre secteur. Ces formations augmenteront la capacité fonctionnelle et accorderont une attention particulière à notre code de conduite et à nos politiques de protection.

Renforcement Additionnel des Capacités Internes et Externes

En plus de nous concentrer sur l'amélioration des connaissances en protection de notre Conseil d'Administration et de nos dirigeants nationaux, nous visons également à renforcer les capacités de chaque membre de l'équipe et des nombreuses autres personnes avec lesquelles nous travaillons. Nous avons des points focaux dans les pays qui sont des supports supplémentaires pour les membres de l'équipe, pour notre capacité et pour nos efforts de sensibilisation ; nous avons aussi des ressources et un ensemble complet de formation en ligne obligatoires pour permettre à chaque membre de l'équipe d'améliorer sa compréhension de la culture, des politiques et du Code de Conduite de Mercy Corps. Nous suivons les taux d'achèvement des cours, nous les publions en interne, nous attribuons les responsabilités des personnes responsables et évaluons les progrès avec nos équipes.

Travailler avec des organisations partenaires locales et internationales fait partie intégrante de la vision de Mercy Corps pour un changement durable et positif. Actuellement, Mercy Corps engage chaque année plus de 500 organisations et entités partenaires dans ses activités mondiales. Nous reconnaissons qu'il est de notre responsabilité de veiller à ce que nos partenaires et sous-traitants comprennent, apprécient et mettent en pratique les principes fondamentaux de protection. Nous menons une diligence raisonnable à l'égard de nos partenaires, les soutenons dans la mise en œuvre de leurs propres politiques et procédures de protection et / ou leur demandons de respecter les nôtres. De plus, nous nous efforçons de renforcer nos processus et nos outils de formation des prestataires de services, des sous-traitants, du personnel temporaire et des travailleurs incitatifs, cela comprend également le développement d'un projet pilote visant à partager ces informations complexes d'une manière concise et accessible dans une variété de langues et de contextes. C'est un domaine d'intérêt constant pour la prochaine année fiscale.

Accélérer l'implémentation des Mécanismes Communautaires de Signalement et de Responsabilité et la formation des enquêteurs locaux⁹

Community Accountability Reporting Mechanisms (CARM)

Mercy Corps has continued its commitment to Accountability to Affected Populations and worked to develop a standardized approach to Community Accountability Reporting Mechanisms (CARM). Although CARM has existed in some Mercy Corps countries, it has not been consistently prioritized and implemented globally and historically, no formal CARM policy existed. In response to this identified need and as a commitment to our priorities surrounding accountability, transparency and do no harm, CARM implementation was made an agency priority and significantly resourced.

In June 2020 the new global CARM Policy was published, which outlines nine new minimum standards for community accountability and requirements for Partners.¹⁰ All Mercy Corps country programs and entities are required to meet the standards within this global policy. Mercy Corps will roll out this policy in the coming months to ensure CARM is in place in all Mercy Corps countries and a standardized approach to community accountability is taken globally.

Améliorez la transparence

Mercy Corps s'engage à assurer une transparence continue liée à nos efforts de protection - à la fois en interne et en externe. Nous fournissons des mises à jour régulières à l'organisation concernant notre travail de GDI et de protection, communiquons tout changement lié à notre programme de protection, fournissons des informations concernant les ressources supplémentaires et sollicitons les commentaires des membres de l'équipe. Pendant les enquêtes, nous fournissons des mises à jour et des informations à ceux qui souhaitent savoir l'état des enquêtes et ceci sans compromettre la confidentialité.

De plus, nous continuerons à partager nos données, nos apprentissages et nos informations sur le signalement de manière responsable, transparente et axée sur les survivants grâce à des rapports annuels de protection publique, dont le prochain devrait être publié parallèlement au Rapport Annuel de Mercy Corps Europe d'ici début Novembre 2020 et comprendra des données de protection, des mises à jour et d'autres informations connexes pour l'Année Fiscale 2020.

Utilisation des Données pour Eclairer les Décisions, Apprendre, et s'Adapter

Pour nos efforts de protection, Mercy Corps adopte une approche basée sur les données. Grâce à l'analyse des données, nous apprenons et nous adaptions, identifions les tendances et permettons une prise de décision plus éclairée et efficace dans le but d'améliorer nos efforts. À la fin d'une enquête de protection, nous nous arrêtons et analysons chaque cas afin d'identifier les restrictions spécifiques qui existaient et prenons en compte les implications qui découlent de cette analyse - du recrutement et de l'embauche, à l'intégration et à la formation, à la gestion du programme et au processus de signalement et d'enquête—chercher des moyens pour prévenir des situations similaires et améliorer notre réponse. De plus, nous utilisons notre plateforme de signalement

⁹ Mercy Corps a établi un modèle de soutien local, incluant le recours à des co-enquêteurs protection. Pour en savoir plus sur nos co-enquêteurs locaux, veuillez-vous reporter à la section *Restructurer les fonctions juridiques, éthiques et de protection* ci-dessus.

¹⁰ Voir Annexe D pour les neuf MCSR minimum standards de Mercy Corps

ainsi que d'autres outils pour recueillir des analyses détaillées afin d'identifier les tendances et de détecter les problèmes potentiels avant qu'ils ne soient signalés. L'analyse continue de ces données de plus en plus riches nous aidera à comprendre les problèmes les plus fréquents dans différents contextes, et ceci nous permettra de faire des ajustements programmatiques et de concentrer l'attention là où cela est le plus nécessaire.

Prospective

Mercy Corps se consacre au maintien d'une culture de sécurité physique et psychologique au sein de nos équipes. Cela exigera des efforts continus, en particulier en ce qui concerne la protection et le GDI. Grâce à ces efforts et durant tout notre travail, nous nous efforçons de veiller à ce que les membres de l'équipe, les opérations et les programmes ne nuisent pas à ceux avec qui nous travaillons ou qu'ils ne mettent pas les populations vulnérables en situation d'abus ou d'exploitation. En outre, nous reconnaissons que nous devons, en collaboration avec nos agences homologues, continuer de plaider en faveur de réformes au niveau sectoriel et modifier les efforts visant à remédier aux déséquilibres systémiques du pouvoir car ceux-ci perpétuent la violence, les abus et la discrimination ; en particulier nous devons renforcer l'inclusion sociale et les programmes de prévention de la violence et de la lutte contre le racisme. Nous nous engageons dans la protection des communautés, à soutenir les organisations partenaires, les donateurs et les partenaires pour surmonter les défis communs, communiquer les enseignements tirés et accroître la confiance et la transparence au sein de notre organisation. Nous nous engageons également à impliquer les communautés locales dans les efforts de protection afin que les profits bénéfiques réalisés en matière de protection s'étendent aux plus vulnérables.

Enfin, nous tenons à remercier les membres de notre équipe, nos partenaires, nos bénévoles, nos stagiaires et tous ceux qui, jour après jour, par des efforts et un dévouement inlassable, jouent un grand rôle dans l'agence et dans le puissant travail que nous faisons. Nos efforts de protection et la mise en œuvre de programmes essentiels dans le monde entier sont menés par chacun de ces individus. Nous vous en sommes reconnaissants.

Annex A: Données d'Enquêtes pour l'Année Fiscale 2019

A la suite de la partie I du rapport annuel de protection, nous retraitions les données d'enquête de l'exercice 2019. Les données de l'exercice 2020 seront incluses dans le prochain rapport annuel de protection, qui doit être publié parallèlement au Rapport Annuel de Mercy Corps Europe d'ici le début du mois de Novembre 2020.

Au cours de l'exercice 2019, Mercy Corps a reçu 44 allégations liées à la protection, dont 13 à incriminaient des partenaires et le reste incriminaient des membres de l'équipe de Mercy Corps. Au 30 juin 2019, 31 de ces cas avaient été résolus (clos ou en attente de clôture) ; parmi les 13 en cours d'enquête en juin 2019, 4 allégations incriminaient des partenaires. Parmi les 31 enquêtes clôturées, 15 n'étaient pas justifiées, 15 étaient justifiées et une n'était pas concluante. Tous les cas justifiés ont conduit à des mesures disciplinaires, incluant sept fin de contrat d'employé ou de contrat de partenaire et huit mesures disciplinaires autres que la fin de contrat.

Les données de l'exercice 2020 démontrent que le nombre de signalement lié à la protection a continué d'augmenter. Le prochain Rapport Annuel de Protection approfondira ces données.

Annexe B: Liens Pertinents et Documents Référencés

- › [Site web de Mercy Corps](#)
- › [Enquêtes Externes & Engagements](#)
- › [Chronologie d'Actions](#)
- › [Partie I, Rapport Annuel de Protection](#)
- › [Politiques de Mercy Corps et Documents d'Orientation](#)

Annexe C: Pratiques des Personnes avec des Possibilités

1. Promote wellbeing
2. Have candid conversations
3. Build ownership
4. Make time to reflect and adapt

Annexe D: Standards Minimum MCSR

1. CARM focal points are designated at the country and program level. The country CARM focal point is responsible for the management and quality of CARM for the Country and is responsible for leading the design and implementation of CARM.
2. CARM is budgeted for in all programs. Every program will have budget lines allocated for community accountability.
3. CARM standard operating procedures are completed and approved. Use the provided SOP template and once completed, send to carm@mercycorps.org for technical review. The Country director must approve the final SOP.
4. Every active program has 3 feedback channels and community members are sensitized on their purpose and availability. Feedback channels must be set up within 90 days of program start up.

When operating remotely or with reduced access and face-to-face feedback can't be collected, 2 feedback channels are allowed.

5. All feedback is documented and managed in a CARM database. Access to the database will be restricted to the team members who are responsible for documenting feedback in order to protect the identity of informants.
6. Feedback is classified according to six standard Grades and grading is verified. Only specific, designated team members will have the authority to grade feedback, and these team members will be selected by the Country Director in consultation with the country CARM focal point.
7. Appropriate action is taken for all feedback based on Grade. After a Grade is assigned to feedback, appropriate action must be taken based on that Grade. Appropriate action and segregation of duties will be outlined in the CARM SOP.
8. All grade 5 and 6 feedback is reported directly to the Integrity Hotline and the informant's identity is protected. The Country Director and country Safeguarding Focal Point (Grade 6 only) can be copied if the feedback does not implicate them.
9. The feedback loop is closed for all non-anonymous feedback. The person who shared the feedback must be informed of the resolution of their case for 100% of feedback that is not submitted anonymously

CONTACT

JESSICA CARL

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

KAREN BARNETT

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

ALEXANDRA ANGULO

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

About Mercy Corps

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



Global Headquarters

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

European Headquarters

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