

POLITIQUE RELATIVE AU MECANISME DE RAPPORT SUR LA RESPONSABILITE COMMUNAUTAIRE (CARM)

| | | | | |
|--------------------------|---|------------------------|--------------------|------------------|
| Date d'entrée en vigueur | 1er janvier 2021 | Version 1.0 | Date de la version | 3 juin 2020 |
| Équipe responsable | Unité Performance et qualité du programme | | | POLITIQUE |
| Substitut | Aucun | | | |
| Type de politique | Politique de niveau 2 | Numéro de la politique | POL-1002 | |

1. Objet

Le CARM a été développé dans le cadre de l'engagement global de Mercy Corps en faveur de la responsabilité envers les populations touchées et de la prévention de toutes les formes d'exploitation et d'abus. Le CARM est un **canal permettant à tous les membres de la communauté de partager des commentaires, 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 sauvegarde et d'assurer la sécurité et l'autonomisation des participants au programme.

Cette politique met en œuvre les exigences du CARM décrites dans la politique de Mercy Corps sur l'exploitation et les abus sexuels des bénéficiaires et des membres de la communauté.

Les conseils, les outils et les modèles pour mettre en œuvre le CARM conformément à cette politique se trouvent dans la [boîte à outils du CARM](#).

2. Champ d'application

2.1. Application de la politique

Cette politique s'applique à Mercy Corps Global, Mercy Corps Europe et Mercy Corps Pays-Bas, à leurs filiales et organisations affiliées, et à la représentation des pays (collectivement, "Mercy Corps") ; et aux Partenaires, y compris les sous-bénéficiaires, les organisations partenaires, les contractants, les consultants et toute autre organisation ou individu qui agit au nom de Mercy Corps (collectivement, "Partenaires").

Cette politique s'applique à tous les programmes et/ou projets que Mercy Corps ou ses [partenaires](#) mettent en œuvre pour soutenir les [parties prenantes](#) du programme, indépendamment de leur portée, de leur échelle, de leur taille, de leur temps, de leur budget ou de leur source de financement. Mercy Corps sera responsable envers les populations touchées dans le cadre de tous ses programmes.

Les structures organisationnelles et les entités qui soutiennent les équipes de mise en œuvre des programmes maintiendront les processus, les personnes et les systèmes nécessaires à la mise en œuvre de cette politique.

2.2. Exceptions et modifications des politiques

Dans le cadre des programmes ou des projets, il peut y avoir des circonstances où une ou plusieurs modifications d'une norme minimale spécifique du CARM ou des rôles et responsabilités du CARM sont appropriées. Par défaut, les normes de cette politique doivent toujours être respectées, et les modifications ne seront approuvées que lorsqu'elles seront clairement justifiées. Les situations pouvant faire l'objet de modifications sont notamment les suivantes

- > La visibilité/la marque de Mercy Corps représente une menace pour la sécurité des membres de l'équipe ou de la communauté
- > Nouvelle réponse d'urgence du pays
- > Équipes d'accès humanitaire (HAT) ou équipes d'analyse de crise
- > Recherches ou évaluations dans de nouveaux pays

Les situations potentielles décrites ci-dessus ne constituent pas une liste exhaustive. Tout pays, entité, équipe ou programme cherchant à obtenir une exception à une norme minimale spécifique ou à un autre élément de cette politique sera traité au cas par cas.

Pour comprendre quand une modification de cette politique peut être appropriée, consultez la [foire aux questions](#) (FAQ) et la modification de [l'arbre de décision de la modification](#). Si, sur la base des FAQ et de l'arbre de décision, vous estimez qu'une exception est appropriée, prenez les mesures suivantes :

1. Remplissez le [modèle de note de modification](#) d'une page
2. Envoyez la note de modification au directeur du pays pour signature
3. Envoyez la note de modification signée à carm@mercycorps.org pour examen

La note de modification soumise sera étayée par l'évaluation des risques du pays qui évalue les principes Do No Harm dans le cadre des processus CARM. L'équipe globale chargée de la responsabilité communautaire examinera chaque note de modification au cas par cas et en discutera avec l'équipe qui l'a soumise, si nécessaire. L'équipe mondiale fera une recommandation sur l'approbation ou non d'une exception et sur toute modification appropriée, et soumettra la recommandation au vice-président de l'unité PaQ pour approbation finale. L'équipe chargée de la responsabilité communautaire communiquera la décision finale à l'équipe qui l'a soumise.

Certaines normes minimales détaillées dans cette politique ne seront pas prises en compte pour des modifications :

- > Tout commentaire recueilli doit être noté selon les six notes de Mercy Corps ([3.6](#))
- > Tout retour d'information de niveau 5 et 6 doit être directement transmis via la ligne d'assistance sur l'intégrité ([3.8](#))

3. Normes minimales de Mercy Corps Global CARM

Chaque pays ou équivalent est tenu de maintenir un CARM pour ses activités qui réponde aux normes minimales énoncées ci-dessous. Le CARM doit être conçu de manière adaptée au contexte, en fonction de l'environnement opérationnel, de la complexité du programme et de la structure du personnel. Les normes minimales du CARM sont conçues pour garantir que les processus contextualisés du CARM soient en phase avec le retour d'information du CARM (à droite).



Normes minimales du CARM Mercy Corps

Les neuf normes minimales du CARM de Mercy Corps sont les suivantes :

1. Des points focaux CARM sont désignés au niveau des pays et des programmes
2. Le CARM est budgété dans tous les programmes
3. Les procédures d'exploitation normalisées du CARM sont achevées et approuvées
4. Chaque programme actif dispose de trois canaux de retour d'information et les communautés sont sensibilisées à leur objectif et à leur disponibilité
5. Tous les retours d'information sont documentés et gérés dans une base de données CARM
6. Le retour d'information est classé selon six niveaux standard et le classement est vérifié
7. Des mesures appropriées sont prises pour tout retour d'information en fonction du niveau attribué
8. Tous les commentaires des niveaux 5 et 6 sont directement transmis à la ligne d'assistance téléphonique sur l'intégrité et l'identité de l'informateur est protégée
9. La boucle de rétroaction est fermée pour tous les commentaires non anonymes

Partenaires et normes minimales CARM

1. Des points focaux CARM sont désignés au niveau des pays et des programmes

1.1. POINTS FOCaux CARM AU NIVEAU DU PAYS (OU DE L'ENTITE)

Chaque pays Mercy Corps ou équivalent désignera un **point focal CARM national**, qui a la responsabilité globale de la gestion et de la qualité du CARM pour le pays ou son équivalent et qui est chargé de diriger la conception et la mise en œuvre de son CARM. Ces responsabilités seront reflétées dans la description de poste du membre de l'équipe. Le point focal national du CARM est encouragé à faire partie de l'équipe de gestion supérieure du pays pour aider à garantir la priorité continue du CARM.

1.2. POINTS FOCaux CARM AU NIVEAU DU PROGRAMME

Chaque programme désignera un point focal CARM de programme, qui sera chargé de signaler au point focal CARM du pays et au gestionnaire du programme toute lacune identifiée dans le CARM du programme. Voir la section 7.1 pour plus de détails.

2. Le CARM est budgété dans tous les programmes

Chaque budget du programme comportera des **lignes budgétaires destinées à la responsabilité communautaire**. Les niveaux de financement adéquats seront déterminés en fonction du CARM spécifique au contexte, qui tiendra compte des niveaux de dotation en personnel, de la portée

géographique, du type de programme et de la complexité de l'environnement opérationnel, tous ces éléments ayant une incidence sur le volume des commentaires reçus.

3. Les procédures d'exploitation normalisées du CARM sont achevées et approuvées

Le [modèle de procédure opérationnelle standard du CARM](#) (SOP) sera rempli par tout pays membre de Mercy Corps ou équivalent¹ qui travaille directement avec les parties prenantes du programme. Cette SOP s'appliquera à tous les programmes actuels et futurs applicables gérés par le pays ou son équivalent. Le modèle standard du SOP du CARM de Mercy Corps doit être utilisé pour cette procédure.

La SOP initial du CARM pour chaque pays ou son équivalent sera soumis à carm@mercycorps.org pour examen technique. La SOP sera à nouveau soumis à l'équipe de responsabilité de la communauté mondiale s'il fait l'objet d'une révision importante. Après un examen technique, le directeur du pays ou son équivalent approuve la SOP.

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

4.1. TROIS CANAUX DE RETOUR D'INFORMATION

Chaque programme doit disposer d'un minimum de trois canaux de retour d'information pour recueillir des commentaires non sollicités dans les 90 jours suivant le lancement du programme (90 jours à compter du premier jour de l'accord de subvention) :

1. Retour d'information en face à face
2. Un canal qui permet de soumettre des commentaires de manière anonyme
3. Un [canal supplémentaire adapté au contexte](#)

Note : La plupart des pays ou leur équivalent disposent de plusieurs canaux de retour d'information qui peuvent fonctionner au niveau national, tels qu'une ligne d'assistance téléphonique, une adresse électronique, un compte Facebook, etc. Ces canaux de rétroaction au niveau national peuvent être sélectionnés comme deuxième et troisième canaux de rétroaction.

Lorsque les programmes sont exploités à distance ou avec un accès réduit et qu'il n'est pas possible de recueillir les commentaires en face à face, deux canaux de retour d'information sont autorisés.

Pour déterminer quels canaux de retour d'information sont adaptés au contexte d'un programme spécifique, les [communautés doivent s'assurer](#) que les canaux sont choisis de manière inclusive et qu'ils sont accessibles aux personnes d'âge, de sexe et de capacité différents, ainsi qu'aux personnes appartenant à des groupes minoritaires ou marginalisés.

Les canaux de retour d'information qui ne recueillent que les commentaires sollicités ne sont pas considérés comme faisant partie des trois canaux requis. Ces chaînes comprennent :

- > Discussions de groupe

¹ Cette norme minimale est également requise par le manuel PM@MC.

- > Enquêtes de base
- > Enquêtes finales
- > Suivi post-distribution
- > Réunions non ouvertes au public

Note : Bien que ces exemples ne soient pas des canaux officiels du CARM, si des commentaires sont recueillis par l'un de ces canaux, ils doivent être enregistrés dans la base de données CARM, classés et traités, comme tous les commentaires non sollicités. Ce processus sera décrit dans la SOP du CARM.

4.2. UNE SENSIBILISATION INCLUSIVE EST MENEÉ POUR INFORMER LES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ DES CANAUX DE RETOUR D'INFORMATION QUI LEUR SONT PROPOSÉS ET DE LEUR OBJECTIF

Les membres de la communauté doivent être informés de la disponibilité et de l'objectif des canaux de retour d'information d'une manière appropriée et inclusive, ce qui peut être réalisé par la [sensibilisation de la communauté](#). La sensibilisation de la communauté devrait transmettre des messages clés sur la disponibilité de canaux de retour individuels et sur la façon dont le CARM fonctionne dans son ensemble.

Afin de s'assurer que la sensibilisation de la communauté soit inclusive, les équipes travailleront à identifier qui sont les groupes minoritaires, majoritaires et marginalisés, et où se trouvent ces personnes. Il est également important de savoir où et comment chacun de ces groupes reçoit de nouvelles informations et communications.

5. Tous les retours d'information sont documentés et gérés dans une base de données CARM

5.1. BASES DE DONNÉES CARM

Tous les commentaires du CARM, qu'ils soient reçus par un canal officiel du CARM ou par un canal différent, doivent être documentés dans une base de données CARM. Les équipes peuvent adapter le [modèle de base de données CARM](#) disponible selon leurs besoins. L'accès à la base de données sera limité aux membres de l'équipe qui sont chargés de documenter le retour d'information afin de protéger l'identité des informateurs. Les protocoles requis de protection des données du CARM, décrits dans le SOP du CARM, seront suivis. Consultez le [guide relatif au stockage et la protection des données CARM](#) pour obtenir des informations supplémentaires sur les bases de données CARM et leur utilisation sécurisée.

5.2. INFORMATIONS PERSONNELLES IDENTIFIABLES (IPI) DES INFORMATEURS

Pour les commentaires des 5e et 6e années, les IIP (y compris l'âge et le sexe) seront stockées avec l'équipe éthique du siège et non dans la base de données CARM du pays. Le membre de l'équipe qui gère la base de données CARM confirmera que l'équipe éthique du siège dispose des informations dont elle a besoin avant de supprimer toute PII. Voir la norme 3.6 ci-dessous pour plus de détails sur les notes de rétroaction.

6. Le retour d'information est classé selon six niveaux standard et le classement est vérifié

6.1. NOTES DE RETROACTION STANDARD

Tous les commentaires reçus du CARM doivent être classés selon six niveaux en fonction de

| | |
|-------------------|---|
| 1er NIVEAU | Réactions positives, suggestions ou demandes d'informations |
| 2e NIVEAU | Demandes d'assistance |
| 3e NIVEAU | Insatisfaction mineure concernant les activités du programme |
| 4e NIVEAU | Insatisfaction majeure concernant les activités du programme ou le comportement des membres de l'équipe ou des partenaires de Mercy Corps |
| 5e NIVEAU | Fraude ou corruption des membres ou partenaires de l'équipe du Mercy Corps |
| 6e NIVEAU | Exploitation et abus sexuels, maltraitance des enfants, mauvaise conduite sexuelle, traite des êtres humains par des membres de l'équipe ou des partenaires |

leur gravité :

Pour plus de détails sur les notes et les exemples de retour d'information, voir les [normes mondiales de Mercy Corps pour la classification du retour d'information](#). Seuls des membres spécifiques et désignés de l'équipe auront l'autorité de noter les commentaires, et ces membres de l'équipe seront sélectionnés par le directeur du pays en consultation avec le point focal CARM du pays. Ces membres ne feront pas partie de l'équipe du programme en raison du risque de conflit d'intérêts.

6.2. LES NOTES DES RETOUR D'INFORMATION SONT VERIFIEES

Le point focal CARM du pays effectuera une vérification de toutes les notes attribuées dans la ou les bases de données CARM au moins tous les deux mois afin de confirmer que les notes ont été déterminées avec précision. Lorsqu'un volume important de commentaires est reçu, une vérification ponctuelle peut être effectuée. La fréquence des vérifications sera précisée dans la SOP du CARM.

7. Des mesures appropriées sont prises pour tout retour d'information en fonction de la note

Une fois qu'une note a été attribuée à la rétroaction, des mesures appropriées doivent être prises en fonction de cette note. Pour plus d'informations, consultez le [guide des mesures à prendre](#). Les mesures appropriées et la séparation des tâches seront décrites dans la SOP du CARM.

8. Tous les commentaires des niveaux 5 et 6 sont directement transmis à la ligne d'assistance téléphonique sur l'intégrité et l'identité de l'informateur est protégée

Tous les commentaires de niveau 5 et 6 qui arrivent par le biais du CARM doivent être transmis directement à l'équipe éthique du QG par le membre de l'équipe qui note le commentaire. L'orientation se fera directement vers la ligne d'assistance téléphonique pour l'intégrité :

- > integrityhotline@mercycorps.org
- > mercycorps.org/integrityhotline

En cas d'incertitude quant à savoir si un niveau 4 devrait plutôt recevoir une note plus élevée, passez à un niveau 5 ou 6 et consultez la ligne d'assistance pour l'intégrité.

Le membre de l'équipe chargé de noter le retour d'information et d'identifier un élément de retour d'information comme étant de niveau 5 ou 6 est également responsable de l'orientation vers la ligne d'assistance pour l'intégrité.

Le directeur du pays, ou un autre membre de haut rang de cette entité organisationnelle, et le point focal de sécurité du pays (niveau 6 uniquement) peuvent être copiés sur la communication initiale à l'équipe éthique du siège, **si** le retour d'information ne les nomme pas ou ne les implique pas de quelque manière que ce soit dans l'incident. En cas de doute sur l'implication potentielle du directeur de pays ou du point focal de sécurité, la personne impliquée ne sera pas informée tant que l'équipe d'éthique ne lui aura pas fourni de conseils. La confidentialité de l'identité de l'informateur et des détails de l'affaire sera protégée.

9. La boucle de rétroaction est fermée pour toutes les rétroactions non anonymes

La personne qui a fait part de ses commentaires doit être informée de la résolution de son cas pour 100% des commentaires qui ne sont pas soumis de manière anonyme. Si le retour d'information est soumis de manière anonyme, il peut être approprié de signaler à l'ensemble de la communauté les changements programmatiques qui ont résulté de ce retour d'information. Cette norme minimale s'applique à toutes les notes de rétroaction, et l'équipe d'éthique du siège fournira des conseils sur la meilleure façon de fermer la boucle de rétroaction pour les notes de niveau 5 et 6. Pour plus d'informations, consultez le guide [Fermer la boucle de rétroaction](#).

4. Partenaires et normes minimales CARM

4.1. Sous-réциpiendaires et dispositifs équivalents

Les sous-bénéficiaires² doivent disposer d'un mécanisme de retour d'information sur la responsabilité de la communauté à chaque fois qu'il y a une interaction directe avec les participants au programme ou les communautés locales, et le sous-bénéficiaire agit avec des fonds fournis par le biais d'un accord de subvention de Mercy Corps. Ces directives s'appliquent aux organisations internationales et locales sous-bénéficiaires auxquelles Mercy Corps transmet le financement, par le biais d'une sous-subvention.

Pour les sous-bénéficiaires disposant de mécanismes de retour d'information sur la responsabilité communautaire, leur CARM doit être substantiellement équivalent à celui du Mercy Corps'.

Pour que le mécanisme d'un sous-bénéficiaire soit considéré comme substantiellement équivalent, il doit être en phase avec le flux de travail du CARM et les normes minimales du CARM du Mercy Corps de la manière suivante :

1. Le sous-bénéficiaire désignera un membre de l'équipe qui servira de point focal pour la communication de la responsabilité communautaire avec Mercy Corps

² "Sous-bénéficiaire" a la signification définie dans la section 1 du manuel de gestion financière des sous-bénéficiaires de Mercy Corps.

2. Le processus du mécanisme de retour d'information doit être documenté. L'utilisation du modèle de procédure standard de Mercy Corps n'est pas nécessaire. Le responsable CARM du pays ou du programme examinera la documentation fournie par le sous-bénéficiaire.
3. Trois canaux de retour d'information seront mis en place pour recueillir les réactions
4. Toutes les réactions seront documentées dans une base de données
5. Tous les commentaires seront classés en fonction de leur gravité. L'utilisation des six niveaux standard de rétroaction de Mercy Corps n'est pas nécessaire.
6. Des mesures appropriées seront prises en fonction de la gravité des réactions.
7. Les commentaires des niveaux 5 et 6 (ou leur équivalent si le sous-bénéficiaire n'utilise pas les niveaux de Mercy Corps) seront communiqués à Mercy Corps par le biais de la ligne d'assistance téléphonique pour l'intégrité, conformément aux termes de l'accord de sous-bénéficiaire (qui peut inclure des exigences supplémentaires en matière de rapports).
8. La boucle de rétroaction sera fermée pour tous les commentaires non anonymes

Mercy Corps désignera un membre de l'équipe pour évaluer le mécanisme de retour d'information du sous-bénéficiaire. Le membre désigné de l'équipe peut varier selon le programme et le sous-bénéficiaire.

Pour les sous-bénéficiaires **qui n'ont pas de CARM existant qui soit substantiellement équivalent au CARM de Mercy Corps**, Mercy Corps est responsable de s'assurer que le sous-bénéficiaire dispose d'un mécanisme de responsabilité communautaire qui soit en phase avec les normes minimales décrites dans cette politique. Afin d'être en phase avec les normes minimales de cette politique, les partenaires peuvent:

- > Mettre au point leur propre mécanisme de retour d'information indépendant et sensiblement équivalent en matière de responsabilité communautaire ; ou
- > Adopter l'approche CARM de Mercy Corps comme leur propre mécanisme indépendant ; ou
- > Utiliser le CARM de Mercy Corps en faisant de la publicité pour les canaux de retour d'information de Mercy Corps dans les communautés, plutôt que d'établir leurs propres canaux et mécanismes indépendants de traitement des retours d'information.

Si le mécanisme de retour d'information n'est pas substantiellement équivalent au CARM de Mercy Corps :

Si un sous-bénéficiaire ne dispose pas d'un mécanisme de retour d'information substantiellement équivalent au moment où l'évaluation préalable du sous-bénéficiaire est effectuée, Mercy Corps inclura un langage spécial dans le sous-bénéficiaire indiquant que le sous-bénéficiaire a l'obligation soit d'adopter le CARM de Mercy Corps, soit de développer son propre mécanisme de retour d'information substantiellement équivalent, et le délai dans lequel il mis en place. La formulation de la sous-subsidation reflétera également l'engagement de Mercy Corps à assurer le suivi de leurs progrès avec le sous-bénéficiaire, à fournir des ressources pour le renforcement des capacités si nécessaire, et à désigner le membre de l'équipe de Mercy Corps qui en sera responsable.

4.2. Partenaires autres que les sous-bénéficiaires (y compris les consultants et les recenseurs)

Mercy Corps travaille souvent avec des partenaires qui ne sont pas des sous-bénéficiaires. Voir la section 2.1 pour une description des tiers considérés comme des "partenaires" aux fins de la présente politique. Ces autres types de partenaires peuvent être des entrepreneurs, des consultants, des

recenseurs ou d'autres experts externes qui reçoivent un contrat de Mercy Corps. Ces autres types de partenaires sont désignés dans cette section par le terme "partenaires".

Il est raisonnablement attendu de ces partenaires qu'ils mettent en place leur propre mécanisme de retour d'information pour les communautés. Si un Partenaire a une interaction directe avec les participants au programme ou les communautés locales, il devra utiliser le CARM de Mercy Corps en faisant de la publicité pour les canaux de retour de Mercy Corps dans les communautés et tout retour devra être directement dirigé à Mercy Corps. Cette promotion du canal de retour d'information peut être obtenue par divers types de visibilité.

Voir le [guide CARM avec les partenaires](#) pour plus de détails sur la responsabilité communautaire par le biais des partenaires.

5. Politiques, procédures et orientations connexes

- 5.1. [Code de conduite de Mercy Corps](#)
- 5.2. Politiques du code de conduite et orientations connexes
 - [Politique de lutte contre la corruption](#)
 - [Politique de lutte contre la traite des êtres humains](#)
 - [Politique de lutte contre la corruption](#)
 - [Politique de protection de l'enfance](#)
 - [Politique en matière de conflits d'intérêts](#)
 - [Politique de dénonciation des plaintes en matière d'éthique](#)
 - [Politique en matière d'exploitation et d'abus sexuels des bénéficiaires et des membres de la communauté](#)
 - [Politique en matière d'inconduite sexuelle sur le lieu de travail](#)
 - [Guide pour comprendre la politique de Mercy Corps en matière d'exploitation et d'abus sexuels](#)
 - [Guide rapide sur le signalement des allégations d'inconduite sexuelle](#)
- 5.3. Autres politiques
 - [Manuel de gestion du programme](#)
 - [Politique de conservation et d'archivage des dossiers des programmes](#)
 - [Politique responsable en matière de données](#)

6. Définitions et acronymes

- 6.1. **CARM** : Mécanisme communautaire d'établissement de rapports sur la responsabilité
- 6.2. **Communautés locales** : Tout village, ville, sous-district, etc. où les membres de l'équipe ou les partenaires de Mercy Corps mènent des activités associées au programme
- 6.3. **MEL** : suivi, évaluation et apprentissage
- 6.4. **PaQ** : Performance et qualité des programmes
- 6.5. **Partenaires** : sous-bénéficiaires, organisations partenaires, contractants, consultants et toute autre organisation ou individu qui agit au nom de Mercy Corps (collectivement, les "Partenaires")
- 6.6. **Programme** : Un programme est constitué de plusieurs projets ou interventions, qui sont financés par un ou plusieurs prix et/ou fonds de base, qui ont un objectif commun et sont gérés ensemble par un seul gestionnaire afin d'apporter des avantages supplémentaires.
- 6.7. **Participants au programme** : Les personnes qui participent à l'une des activités du programme Mercy Corps, y compris les membres de la communauté, les autorités locales, les membres du gouvernement local, etc. Les membres des équipes des partenaires locaux participant aux

activités de renforcement des capacités fournies par Mercy Corps sont également inclus dans cette définition.

- 6.8. Acteurs du programme :** participants au programme, spectateurs du programme, partenaires locaux, partenaires internationaux, sous-bénéficiaires, partenaires du secteur public et/ou gouvernemental, partenaires du secteur privé, et tout autre individu ou entité présent dans une zone d'intervention du programme Mercy Corps ou agissant au nom de Mercy Corps.
- 6.9. SOP :** procédure opérationnelle standard
- 6.10.** Pour des définitions supplémentaires relatives au CARM, consultez les [principaux termes du CARM](#)

7. Rôles et responsabilités

7.1. Pays de Mercy Corps ou équivalent

DIRECTEURS DE PAYS

Le directeur de pays (CD), ou l'autre membre avec la plus haute responsabilité dans le pays ou son équivalent, est responsable en dernier ressort du respect de cette politique par le pays ou son équivalent. Le CD doit s'assurer que le CARM dispose d'un personnel suffisant et que les coûts de fonctionnement du CARM sont suffisamment budgétisés dans les propositions :

- > Désigner un point focal CARM pour le pays ;
- > Déterminer, en consultation avec le point focal CARM du pays, quel(s) membre(s) de l'équipe aura(ont) l'autorité de noter les commentaires ;
- > Déterminer si le pays formera ou non un [comité de gestion des cas](#) pour traiter les commentaires de niveau 4 ; si un comité de gestion des cas n'est pas formé, le CD déterminera qui supervisera les cas de niveau 4 ;
- > Assurer que le CARM reste un point régulier de l'ordre du jour des réunions de l'équipe de direction ;
- > Communiquer les incidents à l'extérieur lorsque les donateurs l'exigent ou lorsque d'autres obligations légales applicables le requièrent et avec les conseils de l'équipe éthique du siège.

PAYS (ENTITE) POINT FOCAL CARM

Le point focal CARM désigné pour chaque pays/entité sert de contact principal CARM et de personne responsable de la rédaction du POS CARM et de la mise en œuvre du CARM dans son pays de manière collaborative. Le point focal CARM est responsable de :

- > Gérer un processus de conception CARM qui respecte toutes les normes minimales globales CARM décrites dans cette politique ;
- > Veiller à ce que le retour d'information soit documenté dans une base de données CARM nationale et à ce que la base de données soit conforme aux protocoles de protection des données CARM détaillés dans le SOP du CARM ;
- > Effectuer un contrôle d'assurance qualité de la (des) base(s) de données CARM pour vérifier que le retour d'information a été noté correctement, que des mesures appropriées ont été prises pour le retour d'information et que la personne qui a fourni le retour d'information a été informée de la résolution ;
- > Veiller à ce que tous les commentaires de niveau 5 et 6 soient communiqués à l'équipe d'éthique du siège.
- > Veiller à ce que le SOP du CARM soit revu et mis à jour si nécessaire
- > Veiller à ce que des rapports réguliers soient établis sur les données CARM pour tous les programmes et au niveau national

POINT FOCAL DU PROGRAMME CARM

Le point focal CARM désigné pour chaque programme est responsable de:

- > Veiller à ce que le programme soit reflété avec précision dans le SOP du CARM ;
- > Veiller à ce que leur programme dispose de trois canaux de retour d'information adaptés au contexte ;
- > Signaler toute lacune identifiée dans le CARM du programme au point focal CARM du pays et au gestionnaire du programme ;
- > Lors de la collaboration avec les partenaires, veillez à ce qu'un membre de l'équipe de Mercy Corps soit chargé d'évaluer le mécanisme de retour d'information du partenaire et veillez à ce qu'un membre de l'équipe soit désigné pour servir de contact avec le partenaire.

DIRECTEURS DE PROGRAMMES

Les gestionnaires de programmes sont responsables de :

- > **Veiller à ce que le CARM soit opérationnel dans le cadre de leur programme ;**
- > Désigner un point focal CARM pour leur programme. Le gestionnaire du programme peut également être le point focal CARM du programme ;
- > Élaboration d'un plan de sensibilisation du CARM pour les canaux de retour d'information, en coordination avec le CARM et les équipes de suivi, d'évaluation et d'apprentissage (MEL), afin d'assurer l'harmonisation des messages ;
- > Veiller à ce que les activités de sensibilisation du CARM soient incluses dans le plan d'activité du programme ;
- > Veiller à ce que les parties prenantes du programme soient informées de manière proactive des canaux de retour d'information du programme CARM ;
- > Veiller à ce que des mesures appropriées soient prises pour tous les retours d'information de niveaux 1 à 4 du programme et qu'ils soient correctement intégrés dans les activités du programme et la stratégie globale de mise en œuvre ;
- > Lorsqu'ils travaillent avec les partenaires, les gestionnaires de programme sont responsables en dernier ressort de veiller à ce que les partenaires se conforment aux exigences de la section 4 de la présente politique.

DIRECTEURS REGIONAUX

En tant que responsables hiérarchiques des directeurs pays, les directeurs régionaux tiennent le directeur pays responsable de la mise en œuvre des normes minimales mondiales du CARM et de la fixation d'objectifs adéquats en matière de budget, de formation et de personnel. Les dirigeants régionaux :

- > Aident à prioriser le soutien technique fourni par l'équipe mondiale du CARM dans les domaines à haut risque et hautement prioritaires ;
- > Travaillent en coordination avec l'équipe PaQ du QG pour assurer un soutien technique adéquat aux équipes nationales.

7.2. Siège social

VICE-PRESIDENT PRINCIPAL (SVP) - PROGRAMMES

Le vice-président principal des programmes est le responsable hiérarchique de la direction régionale et est donc chargé de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer qu'un pays ou

son équivalent respecte les normes minimales mondiales du CARM. L'UDC est également un membre clé du Comité des risques d'entreprise et, à ce titre, sera informé de tous les incidents associés au CARM et qui nécessitent une intervention et des conseils au niveau de la direction. L'UDC est également chargée de faire son rapport au conseil d'administration sur le CARM et de représenter le CARM au sein du comité de gestion des risques de l'entreprise.

VICE-PRESIDENT (VP) DE LA PERFORMANCE ET DE LA QUALITE (PAQ)

Le vice-président de la performance et de la qualité est chargé de représenter le CARM auprès de l'UDC. Le vice-président est également responsable de l'examen de toutes les notes de modification de la politique du CARM et de la prise en compte de la recommandation de l'équipe de responsabilité communautaire de l'équipe PaQ avant d'approuver ou de rejeter toute décision de modification de la politique.

UNITE DE PERFORMANCE ET DE QUALITE

Cette politique est la propriété de l'unité PaQ. L'unité PaQ est chargée de fournir tout le soutien technique nécessaire pour se conformer aux normes minimales décrites dans la présente politique. L'unité PaQ est également responsable de l'analyse des données et de l'établissement de rapports concernant l'efficacité du CARM.

L'équipe de responsabilité communautaire de l'unité PaQ est responsable de toute révision future de la politique globale du CARM. Le responsable hiérarchique de l'équipe de responsabilité communautaire et le directeur de l'unité PaQ sont chargés de soutenir les révisions des politiques si nécessaire.

ÉQUIPES DE SECURITE ET D'ETHIQUE

Les équipes de sécurité et d'éthique travailleront en étroite coordination avec les équipes nationales et sont chargées de veiller à ce que tous les retours d'information de niveaux 5 et 6 qui leur sont adressés reçoivent les ressources, les conseils et l'expertise nécessaires pour faire l'objet d'une enquête approfondie.

COMITE DE GESTION DES RISQUES D'ENTREPRISE (ERMC)

Le Comité de gestion des risques d'entreprise est chargé d'examiner les mesures CARM globales et les incidents majeurs. L'ERMC est également chargé de veiller à ce que toute enquête nécessaire résultant du retour d'information du CARM dispose des ressources adéquates pour l'enquête.

7.3. Responsabilité individuelle

Tous les membres de l'équipe de Mercy Corps, quelle que soit leur position, doivent se comporter de manière responsable envers les populations touchées, et promouvoir la participation et la transparence envers les populations touchées. Tous les membres de l'équipe sont responsables :

- > Lire et comprendre la politique du CARM ;
- > Veiller à ce qu'ils soient intégrés au processus CARM ;
- > Sensibiliser les membres de la communauté aux canaux de retour d'information qui leur sont accessibles, comprendre comment traiter tous les retours d'information reçus en face à face (les membres de l'équipe nationale s'engagent avec les membres de la communauté) ;

- > Envoyer les commentaires en face à face par le biais d'un canal de retour d'information du CARM d'un pays, à un membre d'une équipe du CARM d'un pays ou vers la ligne d'assistance téléphonique pour l'intégrité ;
- > Signaler tout retour d'information qui présente des préoccupations éthiques ou criminelles décrites comme étant des commentaires de niveau 5 ou 6 directement à la ligne d'assistance pour l'intégrité. Les membres de l'équipe qui ne sont pas à l'aise pour communiquer directement avec la ligne d'assistance sur l'intégrité peuvent également envoyer des commentaires de niveau 5 et 6 vers l'un des canaux disponibles du CARM ;
- > Collaborer avec l'équipe éthique du siège pour aider aux enquêtes dans le pays, lorsque cela est nécessaire et approprié.

8. Gouvernance politique

| | |
|-----------------------------------|---|
| Équipe responsable | Unité de performance et de qualité des programmes (PaQ) |
| Propriétaire de la police | Vice-président de la performance et de la qualité des programmes, unité PaQ |
| Approbateur des politiques | Vice-président senior des programmes |
| Dernière révision | Mai 2020 |
| Prochaine date d'examen | Mai 2021 |