

Promouvoir un environnement de travail exempt de harcèlement, d'exploitation et d'abus

Publié 16 juillet 2024

Médecins Sans Frontières (MSF) promeut un environnement de travail exempt de harcèlement et d'abus. Notre direction s'est engagée sans équivoque à renforcer les mécanismes et les procédures visant à prévenir et à traiter les abus et le harcèlement. Tous les employés sont tenus d'adhérer aux accords de comportement du mouvement MSF et aux principes directeurs énoncés dans notre charte.

L'intégrité de notre organisation est maintenue par le bon comportement de chaque membre du personnel, sur chaque site, dans le respect total des communautés que nous servons. Pour nous, cela signifie que nous ne tolérons pas les comportements de nos employés qui exploitent la vulnérabilité d'autrui ou qui abusent de leur position à des fins d'enrichissement personnel.

Mécanismes de plainte et de dénonciation

Des procédures, y compris des mécanismes de plaintes, sont en place pour encourager la prévention, la détection, le signalement et le traitement de tous les types d'inconduite, de harcèlement et d'abus. Grâce à ces mécanismes, tous les employés sont encouragés à signaler les comportements inappropriés ou les abus par l'intermédiaire de leur hiérarchie ou par des canaux de signalement spécifiques en dehors des lignes hiérarchiques, en utilisant des adresses électroniques dédiées. Les victimes ou les témoins dans les communautés où Médecins Sans Frontières travaille sont également encouragés à nous signaler tout comportement inapproprié afin que les allégations puissent être traitées de manière appropriée.

De vastes campagnes de sensibilisation sont menées pour informer l'ensemble du personnel des mécanismes disponibles pour signaler les abus. Ces informations sont diffusées par le biais de communications spécifiques, notamment dans les manuels imprimés destinés au personnel, et transmises lors de séances d'information, de visites sur le terrain et de sessions de formation. En outre, les e-briefings et les modules d'apprentissage sur le comportement et la gestion des abus sont régulièrement mis à jour et améliorés.

Ces dernières années, de nombreux travaux ont été menés dans ce domaine au sein du mouvement MSF. En voici quelques exemples

- La création de nouveaux postes et/ou l'augmentation du soutien du personnel pour assurer la formation, les visites sur le terrain et la recherche sur ces questions.
- L'organisation d'ateliers et d'autres formes de consultation avec le personnel pour évaluer le problème et les mesures à prendre pour le résoudre.
- Réviser, promouvoir et renforcer les lignes directrices à l'intention du personnel sur le signalement des cas de harcèlement, d'abus ou d'exploitation.
- Renforcer la sensibilisation au niveau des patients et des communautés dans lesquelles nous opérons.
- Améliorer la collecte et le partage des données au sein du mouvement MSF.

Confidentialité des cas de mauvaise conduite

MSF s'engage à ce que ces situations soient traitées dans la plus grande confidentialité, afin de créer un environnement dans lequel les gens sentent qu'ils peuvent porter plainte en toute sécurité sans craindre pour leur sécurité, leur emploi ou leur confidentialité.

La sécurité et la santé des victimes potentielles sont notre première priorité lorsque nous signalons un cas de mauvaise conduite. Une attention immédiate est accordée à la fourniture d'un soutien, y compris des soins psychologiques et médicaux, ainsi qu'à l'obtention d'une assistance juridique.

MSF respecte toujours la décision de la victime de porter ou non l'affaire devant les tribunaux. Dans le cas d'abus sexuels sur des mineurs, MSF a pour politique de signaler le cas aux autorités judiciaires, en fonction de l'intérêt supérieur de l'enfant et de la disponibilité de telles procédures.

Défi majeur : réduire les obstacles au signalement

En 2023, plus de 69 000 personnes dans le monde travailleront pour le mouvement MSF. Cette année-là, 823 plaintes pour abus ou comportement inapproprié au sein du mouvement MSF ont été déposées. Parmi celles-ci, 714 concernaient nos projets médicaux et humanitaires et 109 notre siège international. Après enquête, il a été confirmé que 300 de ces plaintes concernaient des abus ou des comportements inappropriés. Dans les sections ci-dessous, les données relatives aux projets et au siège sont ventilées séparément, car elles ne sont pas nécessairement comparables en termes de procédures juridiques et de rapports.

Le nombre total de plaintes reçues en rapport avec nos projets médicaux et humanitaires a augmenté de 18 % en 2023 (714 plaintes), par rapport à 2022 (606 plaintes). Les plaintes reçues à notre siège international en 2023 (109 plaintes) ont augmenté de 22 % par rapport à 2022 (89 plaintes). MSF reste préoccupée par la sous-déclaration des abus et des comportements inappropriés compte tenu de l'ampleur de nos opérations et de la portée de notre empreinte opérationnelle - en particulier de la part des patients, de leurs soignants et des membres des communautés dans les zones où nous travaillons.

Les plaintes reçues concernent nos projets médicaux et humanitaires en 2023 :

- Environ 89 % du personnel de MSF (69 100 personnes au total) travaillait dans des projets MSF en 2023. Au total, 714 plaintes ont été déposées concernant le comportement du personnel dans ces projets, contre 606 en 2022.
- Parmi ces plaintes, 264 ont été confirmées comme des comportements abusifs ou inappropriés après enquête (204 en 2022), certains cas étant toujours en cours d'enquête à la fin de l'année.
- Cela inclut 187 cas confirmés comme abus, contre 121 cas confirmés en 2022 (cela inclut diverses formes d'abus : exploitation, abus et harcèlement sexuels [SEAH] ; abus de pouvoir ; harcèlement et intimidation ; discrimination ; exploitation ; agression ; abus du processus de gestion des cas - y compris les représailles, les faux rapports, l'ingérence dans un cas et la violation de la confidentialité).
- Au total, 85 membres du personnel ont été licenciés pour divers types d'abus en 2023 (52 licenciements en 2022). En fonction de la gravité du cas, d'autres types de sanctions ont également été imposés, comme la suspension, la rétrogradation, un avertissement écrit formel ou une formation obligatoire.
- Sur les 187 cas d'abus confirmés, 85 étaient des cas d'abus et harcèlement sexuels, contre 67 en 2022. 45 membres du personnel ont été licenciés sur la base des conclusions des

enquêtes liées à ces cas d'abus et harcèlement sexuels en 2023 (35 en 2022), en notant qu'un comportement tel que le harcèlement sexuel comprend un éventail de comportements.

- Les autres cas confirmés d'abus comprenaient des cas de harcèlement ou d'intimidation (31 cas confirmés), d'abus de pouvoir (30 cas confirmés), d'agression (23 cas confirmés), d'exploitation (13 cas confirmés), de discrimination (9 cas confirmés) et d'abus de la procédure de gestion des cas (4 cas confirmés).
- Il y a également eu 77 cas confirmés de comportement inapproprié (83 en 2022). Par comportement inapproprié, on entend un comportement qui n'équivaut pas aux formes d'abus décrites ci-dessus, mais qui n'est pas conforme aux normes de comportement de MSF. Cela inclut, sans s'y limiter, une mauvaise gestion des personnes, des relations inappropriées, un comportement inapproprié qui n'est pas conforme aux normes sociétales ou qui affecte la cohésion de l'équipe, une communication inappropriée et une (mauvaise) utilisation des ressources.

Nous continuons à constater une augmentation du nombre de plaintes déposées par des groupes auparavant sous-représentés, tels que le personnel recruté localement, mais il y a encore beaucoup de progrès à faire, en particulier parmi les patients et les membres de la communauté.

Le nombre total de plaintes déposées par des patients et leurs soignants était de 33 en 2023, et de 36 par des membres de la communauté (qui peuvent inclure des patients et d'autres personnes de la communauté avec lesquelles le personnel de MSF est en contact), soit un total de 69 (67 en 2022). Il y a également eu 24 plaintes déposées par d'« autres » parties externes - une catégorie qui comprend les fournisseurs, les médias, d'autres organisations, les partenaires, l'ancien personnel de MSF, le personnel non contractuel de MSF.

Il est inquiétant de constater que le nombre de plaintes déposées par les patients, leurs soignants et les membres de la communauté est resté si bas. Des efforts supplémentaires sont nécessaires pour atteindre les patients et les membres de la communauté en les sensibilisant à leurs droits et aux normes de comportement que MSF attend, et pour s'assurer que des mécanismes de plainte accessibles et appropriés sont disponibles pour demander des comptes à MSF en cas de comportement abusif ou inapproprié.

Le nombre total de plaintes déposées par le personnel recruté localement a augmenté, passant de 232 en 2022 à 328 en 2023. Les efforts visant à encourager et à soutenir ce personnel à faire des signalements doivent se poursuivre, car le personnel recruté localement représente environ 78 % de la main-d'œuvre mondiale, mais n'est responsable que de 58 % des plaintes du personnel de MSF.

Si l'on considère l'ensemble des plaintes émanant à la fois du personnel de MSF et de personnes extérieures à l'organisation, le nombre de plaintes relatives à la discrimination est relativement faible, malgré les efforts constants déployés par le mouvement pour y remédier. Au total, 45 plaintes liées à la discrimination ont été reçues en 2023, soit une légère augmentation par rapport au total de 40 en 2022. Cela suggère que des efforts continus et soutenus sont nécessaires en matière de diversité et d'inclusion, afin de s'assurer que les personnes touchées par des actes de discrimination, sous quelque forme que ce soit, les signalent.

Plaintes émanant de nos bureaux dans le monde entier

Depuis 2020, MSF recueille également les plaintes de ses bureaux à travers le monde, en plus des données collectées dans le cadre de ses projets médicaux. Onze pour cent de l'effectif total de MSF travaille dans ces bureaux internationaux.

Bien que des efforts aient été faits pour standardiser les rapports, ces données couvrent de nombreux processus juridiques et personnels différents et ne sont donc pas encore totalement harmonisées.

De tous les sièges, 109 plaintes ont été reçues en 2023 (contre 89 en 2022).

Parmi celles-ci, des abus ou des comportements inappropriés ont été confirmés dans 36 cas (11 plaintes faisaient toujours l'objet d'une enquête à la fin de l'année, sachant que certaines plaintes ne concernaient pas des abus). Il y a eu 34 cas d'abus et 21 cas de comportement inapproprié. En comparaison, il y a eu 38 cas confirmés d'abus et 30 de comportement inapproprié en 2022.

Au total, 13 membres du personnel ont reçu des sanctions (allant du coaching à des avertissements verbaux ou écrits) et 15 membres du personnel ont été licenciés pour abus en 2023.

Atteindre et maintenir un environnement de travail exempt d'abus et de harcèlement est un engagement permanent dont nous sommes tous responsables. Nous nous engageons également à ne pas nuire aux personnes vulnérables que nous essayons d'aider.

Nous continuons d'exhorter le personnel, les patients et les autres personnes en contact avec MSF à signaler tout incident d'abus ou de comportement inapproprié qu'ils rencontrent.