

AMNESTY INTERNATIONAL

31 janvier 2019

Étude sur le bien-être du personnel d'Amnesty International, réalisée par le groupe KonTerra

Le secrétaire général a commandé une étude sur le bien-être du personnel du Secrétariat international d'Amnesty International après le tragique suicide de notre collègue Gaëtan Mootoo, en mai 2018. L'objectif de cette étude est d'analyser comment l'organisation traite la question du bien-être du personnel, d'élaborer des actions concrètes pour répondre aux préoccupations exprimées, et de rétablir la confiance au sein d'Amnesty International.

Cette étude approfondie est basée sur une enquête auprès du personnel, des entretiens avec les employés et un examen des pratiques, procédures et politiques en matière de bien-être actuellement en vigueur au sein du Secrétariat international de l'organisation.

Le rapport souligne les niveaux de stress importants auxquels notre personnel est confronté et désigne les failles de notre culture organisationnelle et les défaillances de la direction comme causes fondamentales des problèmes de bien-être du personnel.

Les recommandations viennent compléter les approches actuelles en matière de bien-être et identifient des mesures concrètes pour un engagement intégré, durable et global en faveur du bien-être et de la santé du personnel.

L'étude a été réalisée par Kavita Avula (Dr, psychologie), Lisa McKay (MA, Master, psychologie) et Sébastien Galland (MSc, MBA), du groupe KonTerra. Elle a été communiquée au personnel d'Amnesty International aujourd'hui.

Après avoir pris connaissance du rapport, Kumi Naidoo a produit la déclaration suivante :

Londres, le 31 janvier 2019

Je viens de recevoir le rapport sur le bien-être du personnel, que mon prédécesseur avait commandé au groupe KonTerra, un prestataire de services réputé dans les secteurs de l'aide humanitaire et du développement. Fondé sur une enquête auprès du personnel, sur des entretiens avec les employés et sur un examen des pratiques, procédures et politiques en vigueur, le rapport brosse un tableau sombre de la situation d'Amnesty International en interne.

Nos propres enquêtes avaient déjà révélé il y a quelque temps un déficit de confiance alarmant envers le Secrétariat international. Nous savions que les complexités de notre organisation et la nature de notre travail posaient des problèmes particuliers pour ce qui touchait à la gestion du stress et du bien-être, et je constate avec inquiétude que ces difficultés sont ressenties dans l'organisation depuis de nombreuses années. Nous sommes désormais parfaitement conscients de la gravité des problèmes internes au Secrétariat international, et ceux-ci ont eu un écho tragique avec la mort de Gaëtan Mootoo en mai dernier. Il est temps de réagir.

Nous devons accélérer et élargir nos efforts pour prendre des mesures crédibles et efficaces en matière de bien-être, et mieux reconnaître le formidable dévouement du personnel envers notre mission.

Le rapport KonTerra met clairement en évidence cette nécessité, et la lecture de ce document est difficile. Il est profondément troublant de lire des témoignages évoquant une culture du secret et de la méfiance, où la discrimination, l'intimidation et les abus de pouvoir ont été tolérés. Ces pratiques, attitudes et comportements du management sont inacceptables, à tous les niveaux de l'organisation.

Au cours de mes premiers mois en tant que secrétaire général, j'ai passé de nombreuses heures à rencontrer et à écouter le personnel, et de nombreuses personnes m'ont fait part de leurs préoccupations concernant le stress, l'anxiété, les difficultés relationnelles, le harcèlement et la communication interne. Même si je suis convaincu que toutes les personnes travaillant pour Amnesty International ne vivent pas ce genre d'expérience, le rapport souligne que des membres du personnel consciencieux et dévoués ont perdu confiance en la direction générale et se sentent désillusionnés dans leur travail.

La Direction générale (SLT) assume une responsabilité collective dans l'émergence d'un climat où nos collègues se sentaient ou continuent de se sentir sous-estimés et sans soutien, et nous en sommes sincèrement désolés. Mais les excuses ne suffisent pas. Nous avons retenu cette leçon. Nous devons prendre soin les uns des autres et développer une compassion et une attention réciproques pour aider Amnesty International à devenir la communauté vivifiante qu'elle doit être.

Pour le moment, il est parfaitement clair que notre devoir de diligence et de soutien envers le personnel présente un grave déficit. Les problèmes de ce type ne sont pas spécifiques d'Amnesty International. Ils sont largement reconnus et admis, avec la nécessité d'y réagir de manière positive et de changer en urgence. Malgré la complexité de notre organisation mondiale, nous devons être plus positifs et plus solidaires.

À cette fin, et en vue de résoudre ces problèmes, je tiens à répéter les actions auxquelles je me suis engagé.

- Je veux d'abord reconnaître la force des sentiments exprimés et dire à nouveau que - lorsque le comportement des personnes laisse à désirer - à la SLT ou ailleurs, nous réglerons le problème. Cela peut passer par des mesures disciplinaires si nécessaire.
- J'ai pour priorité d'intégrer plus de compassion et de respect dans la culture de notre organisation. Comme annoncé précédemment, j'ai chargé Deloitte de procéder à un examen de la structure et des méthodes de travail de la SLT.
- Le rapport ne fait pas que souligner les préoccupations et problèmes inhérents à l'interaction avec les managers et la SLT. Le rôle de l'équipe chargée du développement des personnes et de l'organisation (POD, ex-ODHR) au sein du Secrétariat international a été également mis en cause. Je m'engage à écouter les commentaires, et aussi à soutenir l'équipe du POD dans son rôle complexe, en aidant les managers et en équilibrant les besoins du personnel et les pratiques de travail. Sur la base des conseils externes reçus à la fin de l'année dernière, nous avons déjà commencé à réexaminer les structures et les fonctions des équipes. Les commentaires supplémentaires du rapport KonTerra contribueront à orienter ce processus. J'encourage tout le monde à

continuer à compter sur le POD en tant que mécanisme de soutien. Comme l'explique le rapport, nous devons réfléchir aux difficultés auxquelles cette équipe est confrontée, et ne pas nous précipiter dans la critique. Le POD est lui aussi composé de collègues, qui sont également attachés à la mission et aux valeurs d'Amnesty International.

- Dans la même optique, nous apporterons davantage d'orientation et de soutien aux managers à tous les niveaux, afin qu'une approche globale et systématique du bien-être du personnel soit mise en place.

Nous allons maintenant examiner en détail les recommandations de l'étude KonTerra et, en consultation avec le personnel, élaborer un plan général de mise en œuvre, évaluer dans quelle mesure et à quelles échéances nous allons les appliquer, et comment les intégrer au mieux avec les recommandations de James Laddie. À cette fin, je discuterai avec le comité chargé du bien-être, le syndicat et l'équipe de management en vue de déterminer ce qui est le plus urgent et le plus approprié pour résoudre les problèmes systémiques et rétablir la confiance, ainsi que la meilleure façon de communiquer sur ces initiatives à travers l'organisation. Je présenterai le nouveau plan d'ici la fin mars 2019.

L'étude KonTerra s'est concentrée sur la façon dont le Secrétariat international pouvait mieux soutenir le personnel en proie au stress et à d'autres problèmes de bien-être, mais nous savons que le personnel des sections subit des pressions similaires. Nous invitons les dirigeants de section à prendre connaissance des observations du rapport et à déterminer comment ils peuvent s'appuyer sur les recommandations pour améliorer leur propre approche du bien-être.

Le bien-être du personnel est désormais notre priorité absolue et sera au cœur de toutes nos activités. Comme l'indique le rapport, nous avons commencé à prendre des mesures dans la bonne direction. Cependant, nous avons encore un long chemin à parcourir.

Je tiens à exprimer mes sincères remerciements et ma reconnaissance aux consultants du groupe KonTerra - Kavita Avula, Lisa McKay et Sébastien Galland - pour avoir mené cette étude, et au groupe de supervision - Kate Allen (Amnesty International Royaume-Uni), Seydi Gassama (Amnesty

International Sénégal), Manon Schick (Amnesty International Suisse), Alan Scott (Unite) et Richard Eastmond (Secrétariat international), qui nous ont guidés tout au long du processus et ont garanti l'indépendance de cette étude.

Je partage l'espoir exprimé par les consultants et reste convaincu que les conclusions et les recommandations de ce rapport nous permettront de résoudre nos difficultés avec un réel désir de reconstruction, de reconnexion et de nouveau départ dans l'ensemble de l'organisation.

Face à la pression croissante exercée sur les défenseurs des droits humains dans le monde, Amnesty International doit être plus forte et plus efficace que jamais, et notre détermination et notre courage doivent venir de l'intérieur.

Bien cordialement,

Kumi Naidoo
Secrétaire général
Amnesty International