



Directives opératives



Mission

Le Bureau du conseiller-médiateur (CAO) pour l'application des directives s'engage à accroître la durabilité et l'impact, sur le développement, des projets de la Société financière internationale (SFI) et de l'Agence multilatérale de garantie des investissements (MIGA), en répondant rapidement et efficacement aux plaintes des collectivités affectées, ainsi qu'en aidant la SFI/MIGA à améliorer les effets sociaux et environnementaux de leurs interventions et, ce faisant, à encourager un plus haut niveau de responsabilité.

Directives opérationnelles

Les présentes Directives opérationnelles décrivent la façon dont le Bureau du CAO s'acquittera de ses différentes fonctions. Elles ont pour objet de clarifier, pour toutes les parties, la manière dont le CAO exécutera son mandat.

Autres renseignements sur le CAO

Le CAO aspire à donner la plus large diffusion possible aux rapports, conclusions et éléments résultant de son travail, en les publiant sur son site Web. Nos Directives opérationnelles et tous les autres documents publics sont disponibles en version imprimée et en ligne.

La page d'accueil et les renseignements sur le mode de dépôt d'une plainte existent en versions arabe, chinoise (mandarin), française, anglaise, portugaise, russe et espagnole, ainsi qu'en d'autres langues nécessaires pour fournir aux populations susceptibles d'être affectées par les projets de la SFI/MIGA des informations au sujet de la marche à suivre pour déposer une plainte.

On peut se procurer les Directives opérationnelles en arabe, en chinois (mandarin), en anglais, en portugais, en russe et en espagnol.

Les renseignements relatifs aux dossiers de plainte sont fournis en anglais et, dans la mesure du possible, dans les langues locales appropriées pour les requérants.

Le glossaire figurant à la fin du document contient une liste de termes.

Site Web du Bureau du CAO : www.cao-ombudsman.org

Table des matières

1. Les trois fonctions du CAO

1.1 Mandat, termes de référence et directives opérationnelles du CAO	4
1.2 Description des trois fonctions du CAO	5
1.3 Indépendance et impartialité	6
1.4 Communication	7
1.5 Caractère confidentiel et divulgation de l'information	8
1.6 Présentation de rapports au Président et au Conseil des Administrateurs du Groupe de la Banque mondiale	9

2. Fonction de médiation

2.1 Une démarche basée sur la recherche de solutions	11
2.2 Dépôt d'une plainte	11
2.3 Processus de réception et d'évaluation des plaintes	15
2.4 Aide à la recherche de solutions aux problèmes	17

3. Fonction de contrôle de l'application des directives

3.1 Objectif et priorité du contrôle de l'application des directives	21
3.2 Définitions et méthode de contrôle de l'application des directives	21
3.3 Processus de contrôle de l'application des directives	22
3.4 Caractère confidentiel, présentation de rapports et divulgation de l'information	25

4. Fonction de conseil

4.1 Origine et principes de la fonction de conseil	28
4.2 Engagement de la fonction de conseil et détermination du champ d'application des avis	28
4.3 Approche de la fonction de conseil	31
4.4 Caractère confidentiel, présentation de rapports et divulgation de l'information	33

Annexe A. Lettre modèle – Dépôt de plainte auprès du CAO

Lettre modèle de dépôt de plainte auprès du CAO	34
---	----

Glossaire

36

Figures

1.2 Figure 1. Les trois fonctions du CAO	6
2.2 Figure 2. La procédure d'instruction des plaintes suivie par le CAO	14



Directives opératives

1. Les trois fonctions du CAO

1.1 Mandat, termes de référence et directives opérationnelles du CAO

Le Bureau du CAO est un mécanisme de recours indépendant de la SFI et de la MIGA en ce qui concerne les problèmes environnementaux et sociaux. Il s'agit d'un poste indépendant qui relève directement du Président du Groupe de la Banque mondiale. Ce poste a été créé en 1999. Le CAO a pour mandat de :

- aider la SFI et la MIGA à instruire de manière juste, objective et constructive les plaintes des personnes affectées par leurs projets (ou les projets auxquels elles participent), et
- améliorer les effets sociaux et environnementaux des projets de la SFI et de la MIGA (ou des projets auxquels elles participent).

Le mandat du CAO est précisé dans ses termes de référence, lesquels ont été approuvés par le Président du Groupe de la Banque. Les termes de référence sous-tendent les présentes Directives opérationnelles. Le mandat du CAO prévoit un mécanisme permettant aux personnes, groupes ou organisations affectés par un projet de porter plainte. Le texte des termes de référence est disponible sur l'Internet (<http://www.cm-ombudsman.org>). Des exemplaires imprimés des statuts régissant le Bureau du CAO peuvent être obtenus auprès de ce dernier.

Le mode opératoire décrit la façon dont le CAO s'acquittera de ses différentes fonctions. Il a pour objet de clarifier, pour toutes les parties, la manière dont le CAO exécutera son mandat, et d'aider les requérants à se prévaloir, à titre individuel ou collectif, des services du CAO.

Pour que le CAO accomplisse son mandat, il est indispensable qu'il dispose d'une marge de manœuvre suffisante pour pouvoir agir et qu'il soit en mesure de conserver son pouvoir discrétionnaire. Il s'ensuit que même s'il est utile d'arrêter une procédure, sous forme de mode opératoire, qui serve de cadre aux demandes des requérants et à l'action des autres intervenants (y compris le CAO), il convient de souligner que les Directives opérationnelles ne visent pas à lier indûment les mains du médiateur.

La direction du Bureau du CAO est assurée par le CAO (Vice-président CAO).

1.2 Description des trois fonctions du CAO

Le CAO a trois fonctions distinctes :

- Fonction de médiation (service de médiation du CAO) : le CAO répond aux plaintes de toute personne, tout groupe ou toute organisation affectés par les projets de la SFI/MIGA (ou les projets auxquels elles participent) et tente de résoudre de façon équitable les questions soulevées, en adoptant une démarche souple basée sur la recherche de solutions à des problèmes concrets. Dans le cadre de sa fonction de médiation, le CAO s'attache surtout à faciliter l'instruction des plaintes, idéalement en améliorant les effets environnementaux et sociaux des projets sur le terrain (voir la section 2).
- Fonction de contrôle de l'application des directives (service de contrôle de l'application des directives du CAO) : le CAO supervise les contrôles de la performance de la SFI et de la MIGA sur le plan social et environnemental, en ce qui concerne tout particulièrement les projets sensibles, pour veiller au respect des politiques, des directives, des procédures et des dispositions (voir la section 3).
- Fonction de conseil (service de conseil du CAO) : le CAO fournit des avis indépendants au Président du Groupe de la Banque mondiale et aux services de la SFI et de la MIGA. Ces avis s'appliquent aux politiques environnementales et sociales, directives, procédures, questions stratégiques, tendances et questions systémiques au sens large. L'accent est mis sur l'amélioration systémique de la performance (voir la section 4).

Le service de médiation répond directement aux préoccupations de toute personne, tout groupe ou toute organisation affectés par les projets de la SFI ou de la MIGA et qui dépose une plainte auprès du CAO (requérants). Les activités que mène le CAO dans le cadre de sa fonction de médiation sont toujours engagées en réponse à une plainte extérieure. Le CAO a mis en place des dispositifs pour ne pas révéler l'identité du requérant, si celui-ci en fait la demande. Le principe du caractère confidentiel s'applique à l'information fournie au CAO par l'une quelconque des parties concernées par une plainte.

Dans le cadre de la fonction de contrôle de l'application des directives, suite sera donnée aux problèmes soulevés par un requérant, lorsqu'ils sont transmis par le service de médiation du CAO, par le Président du Groupe de la Banque mondiale, par la haute direction de la SFI/MIGA ou directement par le Vice-président CAO (voir la section 3.3.1). Les évaluations et les contrôles de l'application des directives sont engagés uniquement en réponse à des préoccupations relatives à des projets déterminés et à leurs effets environnementaux ou sociaux, par opposition aux contrôles effectués au hasard. Les contrôles de l'application des directives sont certes indépendants des contrôles internes de la SFI et de la MIGA, mais ils les complètent.

Contrairement aux fonctions de médiation et de contrôle de l'application des directives, la fonction de conseil ne s'applique pas à des projets précis. Elle vise une amélioration systémique de la performance. Le CAO n'émet pas d'avis sur des projets déterminés, ce qui risquerait de compromettre son aptitude à agir en qualité de médiateur indépendant ou de contrôleur de l'application des directives. Toutefois, dans le cadre de sa fonction de conseil, le CAO peut émettre des avis sur des problèmes et tendances naissants ou stratégiques, les politiques, processus ou questions de principe. Ses avis seront souvent basés sur les enseignements tirés de ses activités de médiation ou de contrôle de l'application des directives. Une demande d'avis peut être engagée par un nombre de différentes parties.

La figure 1 illustre les trois fonctions du CAO et les interfaces entre elles.



1.3. Indépendance et impartialité

L'indépendance et l'impartialité du CAO sont de la plus haute importance. Le CAO ne se fie à aucun secteur ou milieu et ne leur est pas redevable. En étant indépendant des responsables des opérations de la SFI et de la MIGA, le CAO peut fournir des avis objectifs à ces organisations et les aider, ainsi, à améliorer leur travail. Son indépendance et son impartialité renforcent la confiance des promoteurs de projets, des populations locales, des organisations non gouvernementales (ONG) et de la société civile en général. Sans cette confiance, le CAO ne peut résoudre des problèmes sur le terrain.

Les aspects structurels suivants renforcent l'indépendance et l'impartialité du CAO :

- Le CAO relève directement du Président du Groupe de la Banque mondiale et ne fait pas partie de la hiérarchie de la SFI ni de la MIGA.
- Le personnel rattaché au Bureau du CAO est recruté par ce dernier.
- Ledit personnel est indépendant de la structure de gestion de la SFI et de la MIGA.
- L'emplacement physique du Bureau du CAO est interdit au public et seul son personnel y a directement accès.
- Le Vice-président du CAO et son personnel veillent à ne pas être personnellement associés aux mécanismes internes de la SFI et de la MIGA, ce qui pourrait nuire à la neutralité de leur charge. Cette prudence doit être mise en balance avec les impératifs de la fonction de conseil.

- En vertu de leur contrat, les membres du personnel professionnel du Bureau du CAO ne peuvent être embauchés par la SFI ou la MIGA dans les deux années qui suivent la fin de leur emploi auprès du Bureau.

Si, dans le cadre de l’instruction d’une plainte, un conflit d’intérêts survient avec un employé du Bureau du CAO, ledit employé s’abstiendra de prendre part à l’instruction de la plainte en question.

Description du mandat du CAO

Le médiateur est investi d’un large mandat qui lui confère une grande autorité. C’est ainsi que, sans être un juge, un tribunal ou un « gendarme », il peut influencer sur la définition des questions à prendre en compte dans le cadre des plaintes dont il est saisi, faire des propositions constructives et pratiques afin de progresser sur la voie d’un règlement du problème qui se pose et promouvoir le dialogue entre les parties. Il ne peut contraindre un organisme extérieur à changer de comportement ni à renoncer aux règles régissant son fonctionnement, mais il peut mettre le poids de la SFI et de la MIGA dans la balance pour convaincre les parties de se conformer à ses recommandations.

Il est important que ceux qui portent plainte aient des attentes réalistes quant aux solutions que le CAO est en mesure de proposer et que les entités qui aident les requérants à déposer leur plainte expliquent clairement les possibilités offertes par l’exercice d’un tel recours auprès du CAO, ainsi que les limites inhérentes à cette démarche.

1.4 Communication

La réussite de la mission du CAO dépend de l’efficacité avec laquelle ce dernier sait communiquer avec les requérants, populations locales, promoteurs de projets, agents de la SFI et de la MIGA et autres parties prenantes.

Le CAO doit être ouvert et attentif aux points de vue de tous ceux qui sont touchés par un projet, mais il reconnaît que les populations locales et les membres des groupes minoritaires ou vulnérables ont souvent le plus à gagner ou à perdre d’une opération de développement et sont souvent les moins à même de faire connaître leurs attentes et leurs préoccupations. Le CAO devra également nouer des relations directes avec les promoteurs de projets. Pour que la recherche de solutions puisse être fructueuse, il est indispensable que le CAO entretienne des liens avec ces deux catégories de personnes.

Le CAO s’emploie à mieux communiquer avec les populations locales de diverses manières en :

- Publiant les présentes Directives opérationnelles, les termes de référence du CAO, des brochures d’information et d’autres documents dans les principales langues de travail du Groupe de la Banque mondiale, et en les diffusant par l’intermédiaire du Bureau du CAO, de l’Internet et d’autres moyens culturellement appropriés.
- Donnant accès aux pays en développement à des informations sur le CAO et ses objectifs, par le biais des contacts établis par le Groupe de la Banque mondiale, des promoteurs et des ONG, entre autres.
- Organisant sur demande des rencontres avec les populations locales ou leurs représentants, pour leur fournir des renseignements sur les opérations du Bureau du CAO, notamment la façon de porter plainte.

- Communiquant, dans la mesure du possible, dans la langue des populations affectées par les projets.
- Cherchant à obtenir l'avis des spécialistes dans les pays concernés et en s'appuyant sur les savoirs locaux pour organiser les interventions.
- Étant réceptif aux spécificités locales qui influent sur l'aptitude des populations à participer à l'analyse des problèmes concrets et à communiquer librement.



La langue de travail du Bureau du CAO est l'anglais, mais les plaintes peuvent être déposées dans n'importe quelle langue. Les communications avec les requérants, les rapports sous leur forme provisoire ou définitive, les règlements et les mesures de redressement seront, chaque fois que possible, traduits dans la langue des requérants et dans toute autre langue dans laquelle le CAO jugera qu'une traduction est nécessaire. Ils pourront également être présentés sous d'autres formes culturellement plus acceptables.

1.5 Caractère confidentiel et divulgation de l'information

Le caractère confidentiel de l'information et la divulgation ou la nondivulgation des renseignements recueillis sont des questions importantes pour le CAO. En effet, si le premier aspect peut jouer un rôle important dans certains cas dont est saisi le médiateur, le second contribue de façon cruciale à l'indépendance et à l'impartialité du CAO. De la décision de divulguer ou non des informations dépend aussi parfois l'obtention d'une solution.

De par son mandat, le CAO ne peut rendre l'information publique de sa propre initiative. Le CAO est lié par la politique de la SFI et de la MIGA sur la divulgation de l'information qui lui impose de respecter le caractère confidentiel de certains renseignements concernant les entreprises dans le cadre de ses communications avec les parties. Il est également lié par le règlement du personnel du Groupe de la Banque mondiale, qui oblige le personnel à traiter l'information avec discrétion et à ne pas la révéler indûment. Le CAO satisfera par ailleurs à la demande du requérant de ne pas divulguer de l'information ou des documents le concernant, y compris son identité, tel que décrit plus en détail dans la section 2.2.5.

À l'intérieur de ces contraintes, le CAO ne ménage aucun effort pour donner la plus large diffusion possible aux rapports, conclusions et éléments résultant de son travail. Il peut se mettre directement en rapport avec les requérants et les parties affectées. Les rapports contenant les conclusions établies par le CAO à l'issue d'une enquête peuvent être rendus publics, mais le CAO n'est pas autorisé à publier les renseignements recueillis dans le cadre d'une enquête si leur diffusion est assujettie aux restrictions prévues par la politique de la SFI et de la MIGA sur la divulgation de l'information. Le CAO rendra publique toute décision d'interdire la divulgation de renseignements, prise en réponse à la demande d'une partie affectée.

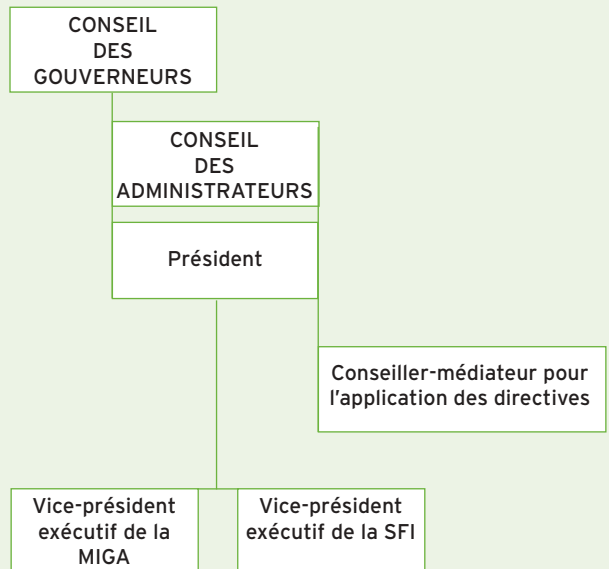
1.6 Présentation de rapports au Président et au Conseil des Administrateurs du Groupe de la Banque mondiale

Conformément à ses termes de référence datant de 1999, le CAO établit des comptes rendus périodiques à l'intention du Président du Groupe de la Banque mondiale. Un rapport annuel est soumis au Conseil des Administrateurs du Groupe de la Banque mondiale (le Conseil). Ledit rapport est rendu public et des synthèses plus détaillées peuvent être régulièrement remises au Président lors des réunions d'information périodiques. Ces comptes rendus visent essentiellement à présenter un bilan général des activités du CAO et à suivre l'application des recommandations.

Le CAO présente par ailleurs une mise à jour annuelle au Comité sur l'efficacité du développement (CODE), et il organise des réunions d'information techniques pour compléter ces renseignements. Le public a accès à ce compte rendu annuel présenté au CODE.

Le CAO rend compte au Président, mais communique également avec le Conseil, à intervalles réguliers, et sur la demande de ce dernier. Le CAO informe le Président et le Conseil lorsqu'une plainte a été jugée recevable à des fins d'évaluation. Le CAO rend compte du résultat de son évaluation au Président et en informe le Conseil. Le CAO informe le Conseil des conclusions du contrôle de l'application des directives, après en avoir reçu autorisation du Président. Le CAO se tient prêt, en tout temps, à organiser des séances d'information à l'intention du Conseil et sur sa demande.

Le Bureau du CAO et le Groupe de la Banque mondiale



Le CAO relève directement du Président du Groupe de la Banque mondiale. En étant indépendant des responsables des opérations de la SFI et de la MIGA, le CAO peut fournir des avis objectifs à ces organisations et les aider, ainsi, à mieux s'acquitter de leurs obligations environnementales et sociales.

Fonction de médiation



2. Fonction de médiation

2.1 Une démarche basée sur la recherche de solutions

La fonction de médiation vise principalement à aider à résoudre les problèmes d'ordre social et environnemental résultant des projets de la SFI/MIGA et à améliorer les effets desdits projets sur le terrain. Cette fonction de médiation ne permet pas de régler tous les problèmes, mais elle peut fournir aux parties en présence la marche à suivre pour accroître leurs chances d'aboutir à un accord de gré à gré. Le but visé est de mettre en évidence les problèmes, de recommander des mesures de redressement concrètes et de s'attaquer aux aspects systémiques à l'origine de la situation, plutôt que de rechercher les fautes commises.

Dans l'exercice de sa fonction de médiation, le CAO peut recevoir et instruire des plaintes émanant de particuliers, de groupes ou d'organisations qui s'estiment — ou qui sont susceptibles d'être — touchés par les effets environnementaux et sociaux des projets de la SFI/MIGA.

2.2 Dépôt d'une plainte

2.2.1 Motifs de la plainte

Les plaintes peuvent être liées à la planification, à l'exécution ou à l'impact des projets de la SFI/MIGA et elles peuvent, entre autres, porter sur :

- la procédure suivie lors de la préparation d'un projet ;
- l'adéquation des mesures d'atténuation de l'impact social et environnemental du projet ;
- les modalités de participation au projet des populations, des minorités et des groupes vulnérables touchés ;
- le mode d'exécution du projet.

La définition des motifs pouvant être à l'origine d'une plainte se veut large, de façon à inciter les personnes qui s'estiment lésées à demander réparation. Dans le cas de plaintes portant sur des questions de fond sans rapport avec un projet concret, le CAO pourra examiner les problèmes soulevés dans le cadre de sa fonction de conseil (voir la section 4).

Si, à tout moment après la fin de l'évaluation (voir la section 2.3), le médiateur estime que la plainte dont il est saisi a peu de chances d'être réglée ou que la recherche d'une solution serait un gaspillage de ressources, le requérant sera informé des motifs de la décision de clôture du dossier. La question sera alors renvoyée au service de contrôle de l'application des directives du Bureau du CAO à des fins d'évaluation (voir la section 3.3).

2.2.2. Qui peut déposer une plainte ?

Toute personne, tout groupe, toute communauté, toute entité ou toute autre partie qui s'estime touché — ou qui est susceptible de l'être — par un projet de la SFI/MIGA peut déposer une plainte auprès du médiateur du Bureau du CAO. Il appartient à ce dernier de déterminer s'il faut procéder à l'évaluation de la plainte, sur la base des critères énoncés dans la section 2.3.

Les plaintes peuvent être déposées au nom de ceux qui s'estiment touchés par un projet. Dans le cas d'une plainte déposée par un représentant, celui-ci doit clairement indiquer l'identité des personnes au nom desquelles la plainte est présentée et fournir des pièces concrètes attestant du pouvoir de représentation qui lui a été conféré par les mandants. Lorsque les potentiels requérants ne sont pas domiciliés dans le pays où se déroule le projet, ils doivent s'associer à une entité locale pour déposer leur plainte. Le médiateur du Bureau du CAO cherchera à obtenir la preuve que l'organe ou le particulier représentant les personnes affectées est habilité à le faire.

2.2.3 Mode de dépôt d'une plainte

Les plaintes peuvent être déposées dans n'importe quelle langue, mais doivent être formulées par écrit. Le CAO s'efforcera de répondre dans la langue dans laquelle la plainte est formulée. (La politique des langues applicables à la médiation du Bureau du CAO est décrite

à la section 1.4). Les plaintes peuvent être adressées par courrier postal, par télécopie, par courrier électronique ou remises en main propre au Bureau du CAO à Washington. L'adresse complète de ce bureau figure à la deuxième page de couverture du présent document. Le CAO peut garantir le caractère confidentiel de la réception d'une plainte (voir la section 2.2.5).

2.2.4 Contenu d'une plainte

Le mode de présentation n'a pas à répondre à des normes strictes, mais la plainte écrite doit contenir les éléments d'information suivants :

- Nom et coordonnées du/des requérant(s).
- Si la plainte est déposée par un représentant de la personne ou de la population locale affectée par un projet, identité du /des représenté(s).
- Le cas échéant, demande de non-divulgence de l'identité du requérant ou de toute information communiquée dans le cadre de la plainte (avec exposé des motifs).
- Identité et nature du projet.
- Énoncé de la manière dont le requérant estime avoir été — ou est susceptible d'être — affecté par les effets sociaux ou environnementaux du projet.

En outre, il serait utile que les requérants fournissent au CAO autant de renseignements que possibles sur :

- Les dispositions déjà prises par le requérant ou les parties affectées pour tenter de résoudre le problème, notamment les contacts expressément établis avec le personnel

de la SFI/MIGA, le promoteur du projet ou le gouvernement hôte.

- Les aspects du problème qui restent en suspens.
- Les aspects qui seraient incriminés en cas de non-observation présumée des politiques, directives ou procédures de la SFI/MIGA en matière environnementale et sociale. (Le requérant n'est pas tenu de fournir cette information, mais il souhaitera peut-être le faire).
- Un énoncé précis des résultats que le requérant attend en priorité du processus à engager.
- Tout autre fait pertinent (joindre tous les documents ou pièces à l'appui de la plainte).

À la demande du requérant, le CAO fournira des indications sur la façon de déposer une plainte. Une lettre modèle de dépôt de plainte figure en annexe A. Si les documents initiaux ne sont pas clairs, le CAO demandera des précisions ou des renseignements complémentaires au requérant. Les requérants potentiels peuvent également s'adresser au CAO pour obtenir des éclaircissements avant de déposer une plainte.

2.2.5 Caractère confidentiel de l'information

Le CAO ne révélera pas l'identité des requérants si ceux-ci lui en font la demande, mais les plaintes anonymes seront irrecevables. Différentes pièces à l'appui d'une plainte peuvent également être présentées à titre confidentiel ; aucune information communiquée de la sorte ne sera divulguée sans l'accord de la partie dont elle émane.

Les requérants doivent savoir que les autres parties concernées (notamment le promoteur du projet et les services de la SFI ou de la MIGA) seront, en règle générale, informées de la teneur des plaintes. Aussi, le CAO devra-t-il être informé dès le départ de toute information que les requérants ne souhaitent pas voir divulguée. Un processus d'instruction de la plainte sera arrêté d'un commun accord avec le requérant.

2.2.6 Délais d'instruction des plaintes

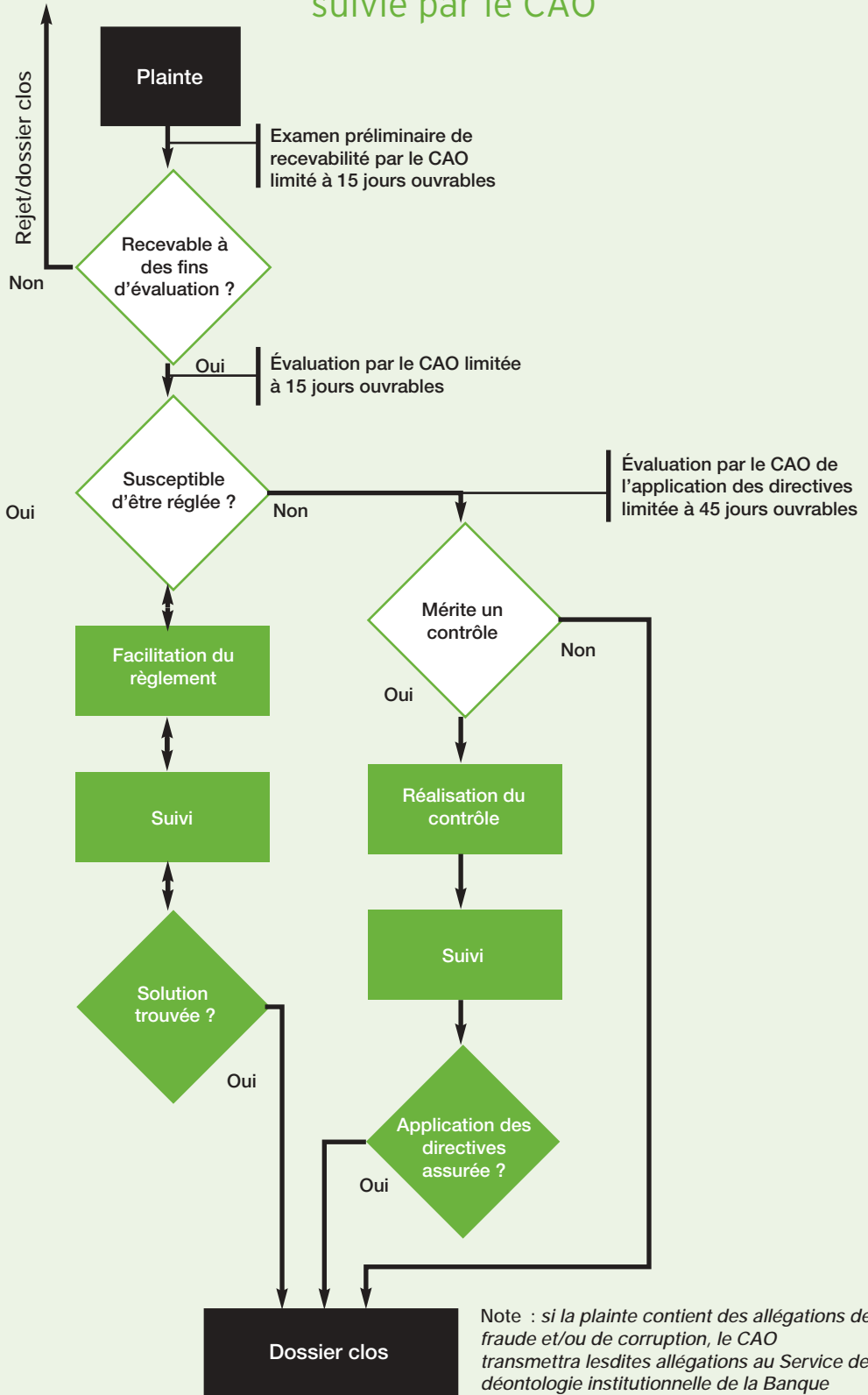
La figure 2 retrace le processus général que suit le CAO pour instruire les plaintes. Le CAO s'engage à faire en sorte que les plaintes soient instruites rapidement et en temps opportun. L'instruction des plaintes fera l'objet d'un suivi au moyen de contrôles internes et les procédures décrites dans la figure 2 seront suivies. Si une telle démarche est rendue peu pratique par la nature de la plainte ou des circonstances particulières, l'échéancier de l'instruction des plaintes fera l'objet d'un examen et d'un accord entre le CAO et les parties.

La réception d'une plainte est généralement suivie des étapes suivantes :

- **Étape 1** Accusé de réception.
- **Étape 2** Évaluation de la recevabilité de la plainte et décision d'y donner suite ou non (délai maximal de 15 jours ouvrables).
- **Étape 3** Évaluation de la possibilité de parvenir à un règlement de la plainte (délai maximal de 120 jours ouvrables).

Figure 2.

La procédure d'instruction des plaintes suivie par le CAO



- **Étape 4** En cas de poursuite du processus de médiation, application du protocole d'accord grâce à la facilitation/médiation, réalisation de travaux conjoints d'investigation ou mise en œuvre de tout autre processus convenu de recherche de solutions, ce qui débouche sur un accord de règlement ou sur tout autre objectif approprié et adopté d'un commun accord.
- **Étape 5** Examen et suivi.
- **Étape 6** Conclusion.

2.3 Processus de réception et d'évaluation des plaintes

2.3.1 Examen préliminaire de recevabilité

Après la réception d'une plainte, la première démarche du médiateur sera de déterminer si celle-ci peut faire l'objet d'une évaluation. Ce processus est censé durer au maximum 15 jours ouvrables. Pour qu'une plainte puisse faire l'objet d'une évaluation, il faut démontrer que :

- elle a trait à un projet auquel la SFI/MIGA participent ou songent sérieusement à participer ;
- les problèmes qui y sont soulevés relèvent du mandat du CAO d'atténuer les effets environnementaux et sociaux des investissements de la SFI/MIGA ;
- le requérant (ou les personnes que le requérant est habilité à représenter) risque d'être affecté si les effets sociaux et/ou environnementaux évoqués dans la plainte se produisent.

Les plaintes motivées par la malveillance ou des faits insignifiants ou visant à conférer un avantage compétitif seront déclarées irrecevables. Si la plainte contient des allégations de fraude et/ou de corruption, le CAO transmettra lesdites allégations au Service de déontologie institutionnelle de la Banque mondiale. Les plaintes se rapportant aux décisions sur la passation des marchés de la SFI et/ou de la MIGA sont irrecevables.

2.3.2 Réponse initiale et notification

Avis d'évaluation

Lorsqu'une plainte a été jugée recevable, le CAO informera immédiatement par écrit les requérants, la SFI/MIGA, le Président et le Conseil du Groupe de la Banque mondiale qu'il entreprendra une évaluation des possibilités de règlement conjoint des problèmes soulevés dans la plainte. Une telle notification ne signifie point que le CAO émet un avis favorable sur la plainte ou qu'il partage les points de vue que fait valoir cette dernière; au contraire, elle indique uniquement que le CAO a établi la recevabilité de la plainte à des fins d'évaluation telle que décrite dans la section 2.3.1. Le Bureau du CAO affichera sur son site Web un avis de plainte qui répond aux critères énumérés ci-dessus.

Rejet

Si le CAO décide de rejeter une plainte, il clora le dossier et en informera par écrit le requérant, en motivant sa décision. Le CAO informera par ailleurs la SFI/MIGA et le promoteur du projet.

2.3.3 Évaluation

L'évaluation vise à obtenir des précisions sur les problèmes et les préoccupations soulevés par le requérant, à recueillir des renseignements sur la façon dont les parties prenantes perçoivent la situation, ainsi qu'à aider le médiateur et les parties prenantes à déterminer s'ils sont en mesure de résoudre les problèmes soulevés par la plainte et comment ils pourraient s'y prendre.

L'évaluation doit répondre aux questions clés ci-après :

- Quelles sont les principales parties prenantes qu'il faut consulter au sujet des problèmes soulevés dans la plainte (notamment par les méthodes de règlement des conflits habituelles, non traditionnelles ou propres au projet) ?
- Quels sont leurs points de vue sur les problèmes soulevés dans la plainte ?
- Quel intérêt ont-ils à aborder et à résoudre les problèmes ?
- Quel est le processus existant ou nouveau qui pourrait être le plus utile aux parties prenantes pour régler la plainte (notamment par les méthodes de règlement des conflits habituelles, non traditionnelles ou propres au projet) ?
- Quelle pourrait être la meilleure façon pour le médiateur d'aider les parties prenantes dans ce processus ?

Les évaluations s'effectueront de manière flexible et elles pourront consister en une combinaison quelconque des activités ci-après :

- Étude des dossiers de la SFI/MIGA.
- Rencontre avec le requérant ou d'autres personnes et communautés affectées, le personnel de la SFI/MIGA, les promoteurs, les autorités administratives du pays où se déroule le projet et les représentants des ONG nationales et internationales.
- Visite du site du projet. Si le médiateur envisage d'effectuer une visite, il doit en informer la SFI/MIGA, le promoteur du projet, les requérants et toutes les autres parties prenantes pertinentes.
- Organisation de réunions publiques dans la zone couverte par le projet.

La collecte de renseignements par le médiateur lors de l'évaluation vise principalement à déterminer si les parties prenantes seraient disposées à rechercher des solutions aux problèmes et comment elles pourraient s'y prendre. Le médiateur ne réunit pas les informations dans le but de se prononcer sur le fond de la plainte.

À la lumière des résultats du processus d'évaluation, le médiateur pourra soit :

- a) travailler avec les parties prenantes pour mettre au point un accord explicite sur le processus de règlement des problèmes soulevés dans la plainte, ainsi que les autres problèmes qui ont pu être identifiés lors de l'évaluation, ou
- b) établir qu'un règlement conjoint est impossible, auquel cas il transmettra la plainte au service de contrôle de l'application des directives du Bureau du CAO, à des fins d'évaluation du respect des directives (voir la section 3.3).

À l'issue de l'évaluation, le médiateur décidera de donner suite ou non à la plainte et il définira clairement la ligne de conduite à adopter. L'évaluation s'achèvera dans un délai de 120 jours ouvrables à compter de la date à laquelle sa recevabilité à des fins d'évaluation a été déterminée. Le médiateur communiquera un rapport d'évaluation (notamment les accords sur l'engagement d'un processus commun ou la décision relative à la transmission du dossier au service de contrôle de l'application des directives du Bureau du CAO) aux parties prenantes, au Président et au Conseil du Groupe de la Banque et au public.

2.4 Aide à la recherche de solutions aux problèmes

2.4.1 Stratégie de règlement des plaintes

Le médiateur et les parties prenantes peuvent recourir à une ou à plusieurs des méthodes ci-après pour essayer de résoudre les problèmes :

Facilitation et diffusion de l'information

Dans nombre de cas, la plainte soulèvera des problèmes de fait concernant les effets actuels ou prévus d'un investissement. Le médiateur peut être en mesure d'aider les requérants à obtenir des informations ou des précisions qui débouchent sur un règlement satisfaisant pour les requérants.

Travaux conjoints d'investigation

L'exécution de travaux conjoints d'investigation est une approche qui encourage le requérant, le promoteur et les autres parties prenantes à arrêter d'un commun accord les questions devant faire l'objet de l'enquête, les méthodes et les personnes-ressources auxquelles on recourra pour mener l'investigation, et la façon dont l'information recueillie dans le cadre de l'enquête sera utilisée par les parties prenantes.

Dialogue et négociation

Lorsque les communications entre les parties prenantes ont été limitées ou interrompues, le médiateur peut encourager le requérant, le promoteur et les autres parties prenantes à engager directement le dialogue et les négociations pour aborder et résoudre les problèmes soulevés dans la plainte. Le médiateur peut faciliter ce processus en assurant la formation des parties prenantes et/ou en leur apportant le savoir-faire technique.

Conciliation et médiation

Il peut parfois être approprié que le médiateur intervienne de façon plus formelle dans la recherche de solutions aux problèmes. Une telle intervention peut revêtir plusieurs formes, notamment celle de simples procédures de conciliation engagées par le médiateur et/ou de la médiation par des tiers qui sont des spécialistes. La conciliation et la médiation ne seront entreprises que si toutes les parties le jugent acceptable.

2.4.2 Conclusion et consignation par écrit des accords

La stratégie de recherche de solutions visera principalement à s'attaquer, d'une façon jugée acceptable par toutes les parties affectées, aux problèmes soulevés dans la plainte ainsi qu'à tous autres importants problèmes pertinents pour la plainte qui sont identifiés lors du processus d'évaluation ou de recherche de solutions. Les accords élaborés dans ce contexte peuvent proposer des plans d'action, comme par exemple des mesures correctives à appliquer par la SFI, la MIGA ou le promoteur. Ils doivent clairement énoncer l'objectif et la nature de la mesure envisagée ainsi que les conditions y afférentes. Ils peuvent également prévoir des mesures d'incitation ou de dissuasion, assorties ou non d'un calendrier.

Dans sa recherche d'un règlement, le médiateur ne donnera pas sa caution à des accords qui seraient coercitifs pour une ou plusieurs parties et qui sont contraires aux politiques de la SFI/MIGA, voire qui violeraient les lois nationales des parties ou la loi internationale.

Le médiateur peut conclure et clore un dossier dès lors qu'un règlement satisfaisant est intervenu. Il facilitera la consignation par écrit des accords et des décisions. Il informera le Président et le Conseil du Groupe de la Banque ainsi que le public du dénouement du processus.

2.4.3 Caractère confidentiel et divulgation de l'information

Il s'agit généralement là d'un aspect important de tout processus de conciliation ou de médiation. Lorsque la demande en sera faite, le médiateur préservera le caractère strictement confidentiel de toutes les communications avec les personnes sollicitant de l'aide et il prendra toutes les mesures raisonnables dans ce sens.

Les parties seront informées par le médiateur si le caractère confidentiel de l'information entrave les efforts de recherche d'un règlement satisfaisant.

Tous les participants au processus de médiation, en particulier les services de la SFI/MIGA et le promoteur du projet, doivent avoir l'assurance que leur participation ouverte et honnête à la recherche d'une solution ne compromettra pas leur position dans l'hypothèse d'un contrôle ultérieur de l'application des directives. Il s'ensuit qu'en cas de transmission par le médiateur d'une plainte au service de contrôle de l'application des directives, les renseignements confidentiels recueillis lors de la médiation ne seront pas diffusés dans le cadre d'un contrôle du respect des directives, à moins qu'une autorisation explicite dans ce sens n'ait été donnée par les parties prenantes pertinentes.

Tout en protégeant le caractère confidentiel de l'information fournie par les parties prenantes, le CAO mettra ses rapports d'évaluation à la disposition de ces dernières, notamment la SFI/MIGA, le Président et le Conseil du Groupe de la Banque ainsi que le public. Les rapports d'évaluation contiennent un récapitulatif des problèmes majeurs et les points de vue (en général non attribués à des personnes précises) des parties prenantes sur les problèmes et les accords conclus ou la décision de transférer le dossier au service de contrôle de l'application des directives du Bureau du CAO. La divulgation de l'information contribue pour beaucoup à la transparence de la fonction de médiation et incite fortement à respecter l'accord conclu.

2.4.4 Mesures à adopter au cas où les parties prenantes ne parviendraient pas à un accord

Si les parties prenantes ne sont pas en mesure de régler les problèmes dans le cadre d'un processus conjoint et dans un délai convenu, le médiateur cherchera dans un premier temps à les aider à sortir de l'impasse. Au cas où cela s'avérerait impossible, le médiateur informera les parties prenantes, notamment les services de la SFI/MIGA, le Président et le Conseil du Groupe de la Banque ainsi que le public, qu'il a clos le dossier et l'a transféré, pour évaluation, au service de contrôle de l'application des directives du Bureau du CAO.

2.4.5 Examen et suivi

Le médiateur essaiera de faire en sorte que les accords négociés entre les parties prévoient des dispositions permettant l'examen et le suivi de leur application et soient assortis, à cette fin, de l'échéancier et des indicateurs nécessaires. Le médiateur pourra par ailleurs examiner la mise en œuvre de ses propres recommandations par les promoteurs et la SFI/MIGA et en rendre compte au Président ainsi qu'en informer le Conseil du Groupe de la Banque.

Tous les accords négociés entre les parties ou les recommandations du médiateur figurant dans les rapports soumis au Président contiendront en règle générale un programme et des délais d'exécution. Le suivi de l'application de toute modification décidée à l'issue des accords ou recommandations doit être intégré dans la gestion et le suivi habituels des projets de la SFI/MIGA. Le médiateur vérifiera régulièrement que les accords ou les recommandations ont été mis en œuvre et il publiera ses conclusions dans des rapports de suivi affichés sur le site Web du Bureau du CAO. Les rapports de suivi seront par ailleurs communiqués directement aux requérants et à la SFI/MIGA. Le CAO pourra demander aux agents de la SFI/MIGA ou d'autres organismes sur place d'aider à contrôler l'application des accords portant sur le déroulement des opérations sur le site du projet.



Le médiateur informera, au besoin, le Président et le Conseil du Groupe de la Banque de ses conclusions sur l'application de ses recommandations.



Fonction de contrôle de l'application des directives

3. Fonction de contrôle de l'application des directives

3.1 Objectif et priorité du contrôle de l'application des directives

Cette fonction permet de superviser les contrôles, au niveau du projet, de la performance de la SFI et de la MIGA sur le plan social et environnemental. Le contrôle effectué par le CAO vise à assurer le respect des politiques, normes, directives, procédures et conditions de l'intervention de la SFI/MIGA et, ce faisant, à améliorer la performance sur le plan social et environnemental.

Dans le contrôle de l'application des directives, l'accent est mis sur la SFI et la MIGA ainsi que la façon dont ces institutions se sont assurées de la bonne performance du projet. Dans nombre de cas, il conviendra toutefois d'examiner les mesures prises par les promoteurs de projet et de vérifier les résultats sur le terrain, lors de l'évaluation de la performance du projet et de la mise en œuvre des mesures pour remplir les conditions pertinentes.

3.2 Définitions et approche du contrôle de l'application des directives

La définition provisoire du contrôle du respect des directives adoptée dans le cadre de la fonction de contrôle de l'application des directives du Bureau du CAO est la suivante :

Le contrôle de l'application des directives est un processus de vérification systématique et attesté par lequel des éléments probants sont recueillis et évalués objectivement pour déterminer si les activités environnementales et sociales, les conditions, les systèmes de gestion ou les renseignements connexes sont conformes aux critères de contrôle.

Les critères de contrôle sont notamment les politiques, normes de performance, directives, procédures et prescriptions de la SFI/MIGA, dont la violation pourrait entraîner des conséquences sociales ou environnementales néfastes. Ces critères peuvent trouver leur origine dans les évaluations ou les plans environnementaux et sociaux, les conditions juridiques et réglementaires des pays d'accueil (notamment les obligations juridiques internationales), ainsi que les clauses environnementales et sociales et celles relatives à la santé et à la sécurité du Groupe de la Banque mondiale et de la SFI/MIGA, et les autres conditions d'intervention de la SFI/MIGA.

Le contrôle est basé en général sur une étude de documents, l'organisation d'entrevues, l'observation d'activités et de conditions ou sur d'autres moyens appropriés. La vérification des éléments probants constitue un aspect important du processus de contrôle.

La figure 2 donne une vue d'ensemble de l'approche du contrôle de l'application des directives.

3.3 Processus de contrôle de l'application des directives

3.3.1 Engagement du contrôle de l'application des directives

Le contrôle de l'application des directives peut être engagé :

- sur demande émanant de la haute direction de la SFI/MIGA ou du Président du Groupe de la Banque mondiale ;
- à la suite d'une plainte transmise à l'issue d'un processus de médiation dans lequel aucun règlement n'a été possible ; ou
- à la discrétion du Vice-président du CAO.

Les demandes de contrôle de l'application des directives qui émanent de la haute direction ou du président doivent être soumises par écrit au CAO.



3.3.2 Types de contrôles de l'application des directives

Le CAO entreprendra un contrôle de l'application des directives uniquement au niveau des projets et non au niveau institutionnel ou programmatique. Une telle démarche devrait permettre de réduire au minimum le double emploi avec les activités des services de la SGI/MIGA chargés des questions environnementales, sociales et d'évaluation, ou avec les activités de contrôle du Département de l'audit interne de la Banque mondiale.

S'il existe des préoccupations générales au sujet de l'application d'une politique, directive ou procédure pouvant avoir des effets néfastes au plan social et environnemental, ces préoccupations pourraient être

abordées dans le cadre de la fonction de conseil du Bureau du CAO (voir la section 4).

3.3.3 Évaluation des demandes de contrôle

Avant d'entreprendre un contrôle de l'application des directives, le service chargé de cette tâche au Bureau du CAO procédera à une évaluation afin de déterminer si ledit contrôle doit avoir lieu.

Le but du processus d'évaluation est de veiller à ce qu'un contrôle de l'application des directives ne soit engagé que dans le cas des projets dont les effets sociaux ou environnementaux occasionnent des préoccupations substantielles.

Les évaluations se limitent aux problèmes soulevés dans les demandes de contrôle de l'application des directives ou, en ce qui concerne les dossiers transmis à l'issue du processus de médiation, aux problèmes liés à la plainte.

Lors de l'évaluation, le service de contrôle de l'application des directives du Bureau du CAO peut chercher à obtenir certaines précisions, mais il n'acceptera ni un élargissement de l'objet défini dans la demande, ni que l'on aille au-delà des problèmes liés à la plainte tels qu'identifiés pendant l'évaluation par le médiateur.

La durée maximale de l'évaluation est de 45 jours ouvrables à compter de la date de réception du dossier par le service de contrôle de l'application des directives.

Si le service de contrôle de l'application des directives établit que les problèmes ne répondent pas aux critères d'évaluation, le CAO clora le dossier.

Il est inopportun de limiter de façon restrictive les conditions dans lesquelles doit se dérouler le contrôle, si l'on tient à assurer un contrôle rigoureux de l'application des directives. Cela étant, le CAO applique plusieurs critères de base pour guider le processus d'évaluation. Ces critères sont formulés sous forme d'une série de questions destinées à évaluer la pertinence de la réalisation d'un contrôle de l'application des directives et à établir si la SFI/MIGA peuvent mettre en évidence ladite application :

- Existe-t-il des preuves de potentiels effets sociaux et environnementaux néfastes actuels ou futurs ?
- Existe-t-il des signes de non-respect ou de mauvaise application possibles d'une politique ou de tout autre critère de contrôle ?
- Dispose-t-on d'éléments probants qui indiquent que les clauses de la SFI/MIGA, respectées ou non, n'ont pas pu fournir un niveau adéquat de protection ?

Dans le contexte du contrôle de l'application des directives au sein de la SFI/MIGA, il s'agit de savoir si :

- Les effets sociaux ou environnementaux réels sont conformes ou contraires à ceux recherchés par les clauses relatives à la politique.
- Le fait de ne pas s'attaquer aux problèmes sociaux et environnementaux dans le cadre du processus d'examen a entraîné des effets qui sont contraires à ceux recherchés par les clauses relatives à la politique.

L'évaluation ou les contrôles effectués par le service de contrôle de l'application des directives examineront dans quelle mesure la SFI/MIGA se sont assurées du respect de la loi nationale ainsi que d'autres critères de contrôle. Les processus judiciaires échappent totalement au pouvoir du CAO. Le Bureau du CAO n'est ni une cour d'appel ni un mécanisme d'application de la loi, tout comme il ne peut remplacer les systèmes judiciaires internationaux ou l'appareil judiciaire du pays hôte.

Lors de l'évaluation, le service de contrôle de l'application des directives tiendra des discussions avec l'équipe du projet de la SFI/MIGA et d'autres parties prenantes pertinentes pour comprendre le bien-fondé des préoccupations, les critères utilisés par la SFI/MIGA pour s'assurer de la bonne performance du projet, la façon dont la SFI/MIGA se sont assurées du respect desdits critères, et de manière générale pour établir si un contrôle est la réponse appropriée ou non.

3.3.4 Divulgarion des résultats de l'évaluation et de la décision d'effectuer le contrôle

Une fois l'évaluation achevée, le Vice-président exécutif de la SFI/MIGA ainsi que le Président et le Conseil du Groupe de la Banque mondiale en seront informés par écrit, tout comme les directeurs des départements pertinents ou les responsables associés au projet. Si l'évaluation débouche sur le dépôt d'une plainte auprès du médiateur, le requérant en sera également informé par écrit et un résumé des résultats de l'évaluation sera rendu public.

Si le Vice-président CAO engage un processus de contrôle, une note motivant la proposition de contrôle sera soumise au vice-président exécutif de la SFI/MIGA. La décision finale sur la réalisation du contrôle sera prise en consultation avec le(s) vice-président(s) exécutif(s), mais à la discrétion du Vice-président CAO.

3.3.5 Élaboration des termes de référence des contrôles de l'application des directives

Pour tous les contrôles, des termes de référence seront élaborés et soumis à la direction de la SFI/MIGA. Un exemplaire desdits termes sera transmis aux responsables des départements associés au projet. Les termes de référence préciseront :

- Les objectifs et le champ d'application du contrôle.
- Les critères de contrôle précis, tels qu'identifiés lors de l'évaluation.
- Une brève description du projet devant faire l'objet du contrôle.
- L'approche du contrôle, ses méthodes et les tâches précises à exécuter par les consultants.
- Un calendrier des tâches de contrôle, identifiant les échéanciers et les conditions d'établissement des rapports.
- Des conseils sur la structure et le format des rapports devant être soumis.

3.3.6 Composition du personnel chargé des contrôles de l'application des directives

Le personnel du Bureau du CAO se charge de la gestion du processus de contrôle, déterminant les connaissances et les compétences nécessaires pour entreprendre le contrôle, et procédant au recrutement des spécialistes, au besoin.

Les facteurs clés à prendre en considération lors du recrutement des spécialistes externes pour les équipes de contrôle sont la compétence, l'indépendance et l'impartialité. Les contrôleurs auront l'obligation contractuelle de ne pas discuter du processus de contrôle ni des conclusions qui en découlent sans l'approbation du CAO.

3.3.7 Procédure de contrôle de l'application des directives

L'approche générale du contrôle de l'application des directives, telle qu'illustrée dans la figure 2 et décrite ci-dessous, devra être adaptée en fonction des circonstances propres au projet subissant le contrôle. En règle générale, les étapes du processus de contrôle seront les suivantes :

- **Étape 1** Évaluation (45 jours ouvrables).
- **Étape 2** Élaboration des termes de référence.
- **Étape 3** Initiation de l'équipe de contrôle, réalisation de l'étude initiale des documents et préparation des protocoles de contrôle.
- **Étape 4** Organisation de visites de vérification sur le terrain.
- **Étape 5** Établissement des rapports.
- **Étape 6** Suivi et clôture.



3.4 Caractère confidentiel, présentation de rapports et divulgation de l'information

3.4.1 Caractère confidentiel et divulgation de l'information

Le CAO est lié par la politique de la SFI et de la MIGA sur la divulgation de l'information qui lui impose de respecter le caractère confidentiel de certains renseignements concernant les entreprises. À l'intérieur de ces contraintes, il est éminemment souhaitable de divulguer l'information relative à toutes les activités du Bureau du CAO, notamment les rapports et les conclusions découlant des contrôles de l'application des directives. La publicité de ces rapports est un moyen pour la SFI et la MIGA de rendre publiquement compte de leurs opérations.

3.4.2 Élaboration des rapports

Le rapport de contrôle sera élaboré sous la direction du service de contrôle de l'application des directives. Ce rapport contiendra en général :

- Un résumé analytique des conclusions.
- Une brève description du projet.
- Une description des préoccupations sous-jacentes qui ont occasionné le contrôle.
- Les objectifs et le champ d'application du contrôle.
- Les critères selon lesquels le contrôle a été effectué.
- Les conclusions du contrôle en ce qui concerne la non-observation et tous les effets sociaux et environnementaux néfastes, y compris la mesure dans laquelle ceux-ci sont vérifiables.

Une version préliminaire du rapport de contrôle sera communiquée à la haute direction de la SFI/MIGA et à tous les départements pertinents, à des fins d'examen des faits et de commentaire. Les observations doivent être soumises par écrit au CAO dans les 15 jours ouvrables suivant la réception du rapport par les départements.

Après avoir reçu les observations de la SFI/MIGA sur le document préliminaire de consultation, le service de contrôle de l'application des directives établira la version définitive du rapport. Le rapport final sera soumis à la haute direction de la SFI/MIGA, à des fins de commentaire. Un avis sera affiché sur le site Web Bureau du CAO. La SFI/MIGA disposeront de 15 jours pour soumettre une réponse écrite au Bureau du CAO. Le rapport de contrôle et toute réponse reçue de la SFI/MIGA seront ensuite transmis au Bureau du Président du Groupe de la Banque mondiale. Le Bureau du Président ne pourra apporter aucune modification au contenu du rapport de contrôle. Le Président pourra saisir cette occasion pour discuter des conclusions du contrôle avec de CAO. Une fois le président satisfait de la réponse de la haute direction de la SFI/MIGA, son bureau approuvera le rapport de contrôle et la réponse. Le Président conservera le pouvoir d'approbation. Après l'approbation, le service de contrôle de l'application des directives communiquera le rapport de contrôle et la réponse de la haute direction au Conseil du Groupe de la Banque mondiale et il publiera les deux documents sur le site Web du Bureau du CAO.



3.4.3 Suivi et clôture des contrôles

S'il s'avère que la SFI, la MIGA et/ou les promoteurs du projet appliquent les directives, le service de contrôle de l'application des directives clora le contrôle.

En cas de non-observation avérée de la part de la SFI/MIGA, le service de contrôle de l'application des directives gardera ouvert le dossier de contrôle et suivra la situation, jusqu'à ce que le CAO soit convaincu, devant les mesures prises par la SFI/MIGA, que celles-ci se remettront à respecter les directives. Le CAO procédera alors à la clôture du contrôle.

Le CAO rendra publique la situation courante de tous les dossiers soumis par son bureau au contrôle de l'application des directives.



Fonction de conseil

4. Fonction de conseil

4.1. Origine et principes de la fonction de conseil

4.1.1 Origine de la fonction de conseil

Selon les termes de référence du CAO, la fonction de conseil a pour objet l'émission d'avis à l'intention de la direction de la SFI et de la MIGA ainsi que du Président du Groupe de la Banque mondiale sur les questions environnementales et sociales au sens large qui ont trait aux politiques, aux normes, aux procédures, aux directives, aux ressources et aux dispositions mises en place pour assurer un examen et un suivi adéquats des projets de la SFI et de la MIGA.

4.1.2 Principes sous-tendant la fonction de conseil

La fonction de conseil du CAO repose sur un nombre de principes :

- L'avis émis par le CAO vise une amélioration systémique de la performance.
- Le CAO n'émet pas d'avis sur des projets précis, mais il peut fournir des avis d'application générale sur les problèmes et tendances nouvelles ou stratégiques, les politiques, processus, questions de principe, etc.
- L'émission d'un avis s'appuie sur une étude minutieuse des critères d'examen préliminaire de base.
- Tout avis émis à l'initiative du CAO découle des enseignements tirés de la fonction de médiation ou de celle de contrôle de l'application des directives.
- L'avis est toujours donné formellement par écrit et il appartient au CAO de décider de sa divulgation ou non.
- Les activités de conseil doivent être cohérentes avec celles des fonctions de médiation et de contrôle de l'application des directives et les appuyer plutôt que de leur être préjudiciables.

Ces principes visent à faire en sorte que la fonction de conseil appuie les fonctions de médiation et de contrôle de l'application des directives, et que les ressources limitées du Bureau du CAO soient affectées à la fonction de conseil uniquement selon les besoins.

4.2 Engagement de la fonction de conseil et détermination du champ d'application des avis

4.2.1 Engagement de la fonction de conseil

L'émission d'avis peut être engagée ou sollicitée de la manière suivante :

- à la suite d'une demande émanant de la haute direction de la SFI/MIGA, du Président ou du Conseil du Groupe de la Banque mondiale ;
- à la suite d'une demande émanant de tout autre département de la SFI/MIGA : les départements opérationnels et autres peuvent également solliciter l'avis du CAO, soit directement ou par l'intermédiaire de leurs hautes directions respectives ;
- à l'instigation du Vice-président CAO : au cours des activités de médiation ou de contrôle de l'application des directives, il est possible que l'on soulève des préoccupations systémiques pouvant nécessiter un avis (au sujet par exemple de l'application d'une politique ou d'une directive).

Les demandes d'avis peuvent commencer par des discussions informelles, mais elles doivent être présentées par écrit au CAO. Chaque demande d'avis sera soumise à un processus d'évaluation afin de déterminer s'il faut y donner suite. Une décision doit en général être prise dans les dix jours ouvrables suivant la réception officielle de la demande.

4.2.2 Détermination des objectifs et du champ d'application des avis

Les objectifs précis visés par les avis dépendront de la nature de la demande, mais il s'agira en général de :

- apporter des changements systémiques à la performance de la SFI/MIGA sur le plan environnemental ou social, en comblant les lacunes au niveau des systèmes, des politiques, des directives ou des procédures, voire de leur interprétation ou application ;
- aider la SFI/MIGA à comprendre comment elles peuvent s'acquitter de façon plus efficace de leurs obligations environnementales et sociales ; ou



- repousser les limites du comportement responsable au plan environnemental ou social de la part de la SFI ou de la MIGA, en leur donnant des avis sur les questions, tendances ou processus nouveaux, stratégiques ou systémiques.

Le champ d'application dépendra de la nature de la demande. En règle générale, le CAO travaillera de façon fréquente avec l'initiateur de la demande pour déterminer le champ d'application de l'avis. Les ententes ainsi conclues seront résumées dans une note. Si des activités de conseil plus complexes sont envisagées, on rédigera des termes de référence détaillés ou un document de stratégie qui définissent clairement le champ d'application de l'avis. Le CAO peut décider de solliciter ou non des commentaires internes et/ou externes sur de tels termes de référence ou documents de stratégie avant leur mise au point finale. En général, les termes de référence et les documents de stratégie seront élaborés dans le cadre de consultations fréquentes entre le demandeur et le CAO, mais en dernière analyse le CAO sera responsable de leur contenu.

4.2.3 Évaluation des demandes d'avis

Le processus d'évaluation vise à faire en sorte que les activités de conseil soient entreprises à l'issue d'un examen adéquat des facteurs ci-après :

- En émettant un avis, le CAO agira-t-il conformément à son mandat ?
- L'avis s'appliquera-t-il à des problèmes stratégiques, à des tendances, questions systémiques, politiques, directives ou procédures ?
- L'avis s'appliquera-t-il aux questions qui ne sont pas adéquatement traitées par les types existants d'encadrement ou de conseil institutionnel ?
- L'avis pourra-t-il ne pas porter sur des questions relatives à un projet précis ?
- Existe-t-il des ressources adéquates (humaines et financières) pour répondre efficacement à la demande d'avis ? Sinon, des ressources supplémentaires suffisantes seront-elles affectées à cette activité ?



Pour qu'une demande d'avis soit acceptée, toutes les questions pertinentes ci-dessus doivent recevoir une réponse positive. Lors de l'évaluation des demandes d'avis, des discussions peuvent être engagées avec le demandeur et d'autres personnes pour mieux comprendre la source de leurs préoccupations et étudier dans quelle mesure la réalisation d'une activité de conseil par le CAO constitue la réponse appropriée. Dès qu'une décision sera prise, l'initiateur de la demande en sera informé par écrit. L'échéancier de l'avis sera précisé par écrit dans la mesure du possible. Si le CAO refuse d'émettre l'avis sollicité, il fournira les motifs de sa décision. En cas d'acceptation de la demande d'avis, le président et la haute direction de la SFI/MIGA seront informés par écrit.



4.3 Approche de la fonction de conseil

4.3.1 Maintien de l'indépendance des avis et composition du personnel chargé des activités de conseil

L'indépendance est indispensable à la fourniture d'avis impartiaux et objectifs et elle exige que soient évités les conflits d'intérêts potentiels ou réels. Si les services de la SFI/MIGA ou les parties intéressées ou affectées estiment que les spécialistes externes ne sont pas indépendants, ils se fieront peu aux avis émis. Dans la pratique, cela signifierait que les spécialistes externes doivent signaler toute collaboration antérieure ou courante avec la SFI ou la MIGA, pour permettre au CAO de déterminer au cas par cas s'il existe des conflits d'intérêts. Dans les situations exceptionnelles, l'accord contractuel entre le CAO et les consultants pourra imposer un délai avant lequel ceux-ci ne pourront collaborer avec la SFI ou la MIGA. Les membres du personnel de la SFI et de la MIGA ne participeront pas aux activités de conseil, ce qui permettra de faire en sorte que les avis restent véritablement indépendants.

Certaines activités de conseil seront entreprises au plan interne, tandis que d'autres seront confiées à des consultants. Les activités de conseil qui sont entreprises exclusivement par le personnel du Bureau du CAO peuvent être dirigées soit par le CAO lui-même soit par le personnel des services de médiation ou de contrôle de l'application des directives. Si l'appui de consultants externes est nécessaire, l'activité de conseil sera dirigée par le personnel du Bureau du CAO, lequel sera responsable du processus de conseil et de ses résultats. Tous les spécialistes externes participant aux activités de conseil devraient signer des accords contraignants sur la préservation du caractère confidentiel de l'information avant de commencer leur travail.

4.3.2 Établir un équilibre entre le besoin de transparence et la nécessité d'éviter des avis applicables à un projet précis

Par principe, le Bureau du CAO s'efforce d'assurer le maximum de transparence dans l'ensemble de ses trois fonctions. Toutefois, ce principe doit également être mis en balance avec la nécessité, telle que stipulée dans les termes de référence, d'éviter des avis applicables à un projet précis. Il s'ensuit que le CAO ne divulguera aucune information propre à un projet donné et liée à ses activités de conseil. Dans la pratique, cela signifie que :

- Lorsque l'avis découle des activités de médiation ou des contrôles de l'application des directives portant sur des projets dont les informations ont déjà fait l'objet d'un certain degré de divulgation à l'extérieur par le CAO (l'avis étant émis à l'initiative du CAO), les projets précis qui ont déclenché ledit avis peuvent être mentionnés dans les documents rendus publics.
- Dans les cas où l'avis est rendu public et a été basé sur les enseignements tirés d'un nombre de projets de la SFI/MIGA, chaque projet concerné ne sera en général pas identifié dans le rapport d'analyse de l'avis ou le rapport d'information le concernant.



4.4 Caractère confidentiel, présentation de rapports et divulgation de l'information

4.4.1 Caractère confidentiel et divulgation de l'information

Le CAO est lié par la politique de la SFI et de la MIGA sur la divulgation de l'information. Dans les circonstances exceptionnelles, le CAO peut accepter une fonction de conseil dans laquelle un accord de non-divulgation des mémorandums ou des rapports consultatifs finaux est conclu au départ. Le CAO peut toutefois décider, en toute discrétion, d'accepter ou non une demande d'avis dans un contexte caractérisé par de telles contraintes. En règle générale, le principe applicable est celui de la divulgation de l'information dans l'immédiat ou, à défaut, dans un délai raisonnable.

4.4.2 Préparation des rapports et public cible

Tous les avis seront émis sous forme de mémorandums ou de rapports consultatifs. Le délai d'établissement des rapports et de présentation des observations sera convenu au départ et confirmé par écrit dans les termes de référence ou dans le document de stratégie, voire dans un mémorandum adressé à l'initiateur de la demande d'avis. Le public cible de l'avis sera également défini d'un commun accord conclu à l'avance, en ce qui concerne les destinataires à la fois internes et externes. Un exemplaire des mémorandums ou des rapports consultatifs

sera transmis au Président du Groupe de la Banque mondiale et à la haute direction de la SFI/MIGA, quel que soit l'initiateur de la demande d'avis. Le CAO peut également décider de les rendre publics.

Chaque fois que cela sera nécessaire, les rapports consultatifs seront d'abord transmis au président, avec copie à la haute direction et à tous les départements pertinents. L'avis de transmission au Président sera ensuite affiché sur le site Web du Bureau du CAO. Une fois le rapport examiné par le Président (et discuté avec lui, au besoin), il sera publié sur le site Web du Bureau du CAO.

4.4.3 Examen et suivi

Les recommandations consultatives seront prises en compte dans les activités de suivi et d'évaluation en cours du CAO. Ce dernier suivra la mise en œuvre desdites recommandations par la SFI et la MIGA et il en rendra compte au Président du Groupe de la Banque mondiale sur une base annuelle.



Annexe A.

Lettre modèle – Dépôt de plainte auprès du CAO

Destinataire :
M^{me}/M. le Conseiller-médiateur
Société financière internationale
2121 Pennsylvania Avenue NW
Room F5K-292
Washington, DC 20433
États-Unis d'Amérique
Télécopie : (+) 1 202 522 7400
Courriel : cao-compliance@ifc.org

Je souhaite/nous souhaitons _____ déposer une plainte concernant le projet _____, qui se déroule à _____.

La présente plainte est déposée au nom de _____ (laisser en blanc si la rubrique est sans objet).

Je vis/nous vivons dans la zone connue sous le nom de _____ (indiquer sur une carte jointe si possible). Mes/nos coordonnées sont les suivantes : (adresse, numéro de téléphone, numéro de télécopie, adresse électronique)

Adresse municipale

Adresse postale (si elle diffère de l'adresse municipale)

Pays

Code postal

Téléphone

Télécopie

Courriel

Je souhaite/nous souhaitons conserver l'anonymat (laisser en blanc si la rubrique est sans objet).

J'ai/nous avons été ou je suis/nous sommes susceptibles(s) d'être touché(s) par les effets sociaux ou environnementaux du projet de la manière suivante :

Si possible, fournir les renseignements ci-après :

- Nom, site et nature du projet (joindre une carte si possible).
- Mesures prises par moi/nous pour tenter de résoudre ces problèmes (préciser les dates ou la période si possible).
- Autre(s) personne(s) contactée(s) par moi/nous dans le cadre de la tentative de règlement de ces problèmes (joindre les copies des lettres, si possible).
- Autres faits à l'appui de la présente plainte.

En outre, veuillez répondre à la question suivante :

- Je souhaiterais/nous souhaiterions que la présente plainte soit réglée de la façon suivante : (le CAO ne peut garantir qu'il aidera le requérant à obtenir satisfaction sur ce point, mais les renseignements fournis ici faciliteront la recherche de solutions).

Joindre un exemplaire de tout document ou élément d'information pertinent.

Note : Le CAO ne révélera pas l'identité des requérants si ceux-ci lui en font la demande, mais les plaintes anonymes seront irrecevables. Différentes pièces à l'appui d'une plainte pourront également être présentées à titre confidentiel ; aucune information communiquée de la sorte ne sera divulguée sans l'accord de la partie dont elle émane.

Les requérants doivent savoir que les autres parties concernées (notamment le promoteur du projet et les services de la SFI ou de la MIGA) seront, en règle générale, informées de la teneur des plaintes. Aussi les requérants doivent-ils indiquer au CAO, dès le départ, toute information qu'ils ne souhaitent pas voir divulguée. Un processus d'instruction de la plainte sera arrêté avec le requérant.

GLOSSAIRE

BUREAU DU CAO. Les services du Conseiller-médiateur pour l'application des directives, par le biais desquels la SFI et la MIGA s'acquittent, à l'extérieur, de leur responsabilité par rapport aux préoccupations environnementales et sociales liées à leurs interventions.

CODE. Comité sur l'efficacité du développement, organe du Conseil des Administrateurs du Groupe de la Banque mondiale qui a pour mandat de suivre et d'évaluer dans quelle mesure le Groupe s'acquitte efficacement de sa mission de réduire la pauvreté.

CONSEIL. Il existe quatre Conseils des Administrateurs représentant les quatre institutions du Groupe de la Banque mondiale. Le CAO interagit avec deux Conseils : celui de la Société financière internationale (SFI) et celui de l'Agence multilatérale de garantie des investissements (MIGA). Les mêmes Administrateurs siègent en général à ces Conseils.

JOURS OUVRABLES. Du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés tels que définis par le Groupe de la Banque mondiale. Le nombre de jours ouvrables indiqué dans les Directives opérationnelles ne comprend pas le temps nécessaire pour la traduction, qui peut s'étendre sur plusieurs jours ouvrables, selon la langue cible.

MÉDIATION. Intervention d'un tiers neutre dans un litige ou une négociation, en vue d'aider les parties au différend à parvenir à un règlement convenu de gré à gré.

MIGA. L'Agence multilatérale de garantie des investissements, institution du Groupe de la Banque mondiale qui encourage l'investissement étranger direct dans les pays en développement en offrant aux investisseurs étrangers des garanties contre les pertes occasionnées par les risques non commerciaux. La MIGA fournit par ailleurs de l'assistance technique pour promouvoir l'investissement étranger.

ONG. Organisation non gouvernementale ou organisation de la société civile.

PROMOTEUR. Ce terme désigne essentiellement le promoteur d'un projet de la SFI/MIGA. Au sens large, il renvoie toutefois à la partie la mieux placée pour régler les problèmes soulevés dans la plainte. Il peut s'agir de l'emprunteur des fonds de la SFI ou du bénéficiaire d'une prise de participation de la Société, de l'investisseur couvert par une garantie de la MIGA et/ou de l'entité qui exécute/a exécuté le projet en cause.

PROTOCOLE D'ACCORD. Émis en cas de poursuite du processus de médiation du CAO. Le protocole présente les ententes conclues pour la facilitation/médiation, les travaux conjoints d'investigation ou tout autre processus de règlement convenu, qui mènent à un accord de règlement ou à d'autres objectifs définis d'un commun accord et appropriés.

REQUÉRANT. Personnel(s), groupe(s) ou organisation(s) qui dépose(nt) une plainte auprès du CAO.

SERVICE DE CONSEIL DU CAO. La fonction de conseil du Bureau du CAO et le personnel chargé de l'émission d'avis.

SERVICE DE CONTRÔLE DE L'APPLICATION DES DIRECTIVES DU CAO. La fonction de contrôle de l'application des directives du Bureau du CAO et le personnel chargé d'accomplir cette tâche.

SERVICE DE MÉDIATION DU CAO La fonction de médiation du Bureau du CAO et le personnel chargé d'accomplir cette tâche.

SFI. La Société financière internationale, institution du Groupe de la Banque mondiale qui promeut la croissance dans le monde en développement en finançant les investissements du secteur privé et en fournissant de l'assistance technique et des conseils aux gouvernements et aux entreprises. La SFI octroie du financement par prêt et par fonds propres pour les opérations commerciales à risque dans les pays en développement.

TERMES DE RÉFÉRENCE. Ils définissent les conditions relatives à une tâche précise, en clarifiant leur champ d'application, leurs limites, leurs activités et leurs objectifs.

VICE-PRÉSIDENT CAO. Le responsable du Bureau du CAO. Il porte le titre de Conseiller-médiateur pour l'application des directives.

Avril 2007



2121 Pennsylvania Avenue NW
Washington, D.C. 20433
Téléphone : (+1) 202 458 1973
Télécopie : (+1) 202 522 7400
Courriel : cao-compliance@ifc.org
www.cao-ombudsman.org



MULTILATERAL INVESTMENT
GUARANTEE AGENCY
WORLD BANK GROUP