

Démarche du CAO face aux préoccupations portant sur des menaces et actes de représailles dans le cadre de ses opérations



COMPLIANCE ADVISOR OMBUDSMAN

Introduction

Le Bureau du Conseiller-médiateur pour l'application des directives (CAO) est le mécanisme indépendant de recours et de responsabilisation pour les branches du Groupe de la Banque mondiale relevant du secteur privé, à savoir la Société financière internationale (SFI) et l'Agence multilatérale de garantie des investissements (MIGA). Le CAO rend compte directement au président du Groupe de la Banque mondiale, et a pour mandat d'aider à traiter les plaintes déposées par les personnes affectées par les projets soutenus par la SFI et MIGA, et ce de façon équitable, objective et constructive, tout en améliorant les résultats de ces projets sur le plan environnemental et social.

Le mandat et le rôle du CAO reflètent la réalité que de nombreux projets de

développement s'accompagnent de risques sociaux et environnementaux. Dans ce contexte, il est indispensable que toute personne affectée puisse s'exprimer librement et sans crainte au sujet des projets de développement, particulièrement si elle appartient à une communauté dont le statut social la rend déjà vulnérable. Les personnes qui font appel au CAO sont souvent vulnérables et peuvent craindre des représailles si elles déposent une plainte auprès du CAO. La présente Démarche se propose de répondre à ces préoccupations et risques.

La présente Démarche doit être lue conjointement avec les Directives opérationnelles du CAO¹ et les politiques et règles relatives au personnel du Groupe de la Banque mondiale.

1. Directives opérationnelles (CAO 2013) : 1.4 Confidentialité et divulgation des informations, page 6

Applicabilité, portée et limites

La présente Démarche est applicable à toutes les fonctions du CAO. Elle régit la façon dont le personnel et les consultants du CAO, dans le cadre du mandat de ce dernier, doivent aborder les situations apparaissant dans le contexte du travail du CAO, et dans lesquelles les personnes qui ont fait appel ou souhaitent faire appel au CAO sont menacées ou font l'objet de représailles.

Le type de menaces de représailles auxquelles s'adresse cette Démarche, inclut la peur d'être congédié ou rétrogradé dans son emploi ; qu'il soit

porté atteinte à sa carrière future ou à sa réputation dans la communauté ou sur le lieu de travail ; les menaces de violence physique à l'encontre des personnes ou des membres de leurs familles ; voire la pénalisation ou l'incarcération pour s'être exprimé au sujet des impacts d'un projet. Les personnes affectées peuvent hésiter à porter plainte en ce qui concerne les impacts sociaux ou environnementaux découlant des projets de la SFI/MIGA qu'elles ont subi ou anticipent de subir, par crainte pour leur sûreté et leur bien-être et ceux de leurs familles.

“Le CAO prend la sûreté des plaignants et de toute autre personne participant à un processus du CAO très au sérieux, et s’efforce d’exercer son mandat de sorte à maximiser son aptitude à répondre convenablement aux menaces et représailles qui se produiraient dans le cadre du processus du CAO.”

Limites du rôle du CAO

Le CAO prend la sûreté des plaignants et de toute autre personne participant à un processus du CAO très au sérieux, et s’efforce d’exercer son mandat de sorte à maximiser son aptitude à répondre convenablement aux menaces et représailles qui se produiraient dans le cadre du processus du CAO. Le CAO est disposé à discuter de ces préoccupations avant le dépôt d’une plainte. Pour autant, le CAO se doit d’annoncer clairement les limites de sa capacité à agir en cas de menaces et de représailles de ce type : le CAO n’ayant aucun pouvoir coercitif, il ne dispose d’aucun moyen direct de protéger physiquement ou de toute autre manière les personnes en cas de répercussions découlant de leur participation à un processus du CAO ou

de leur coopération avec le CAO. Dans les pays disposant de procédures adéquates pour prévenir et protéger les personnes travaillant dans l’intérêt public contre des représailles, utiliser ces procédures pourrait s’avérer être la meilleure option pour les personnes concernées. Comme indiqué ci-dessous, le CAO peut parfois faire appel à d’autres acteurs. Mais selon la situation, il n’est pas certain que d’autres acteurs puissent répondre aux menaces ou représailles potentielles. Étant donné les pouvoirs restreints dont dispose le CAO pour répondre aux menaces et actes de représailles, cette Démarche est centrée sur les deux outils les plus aptes à contrer les menaces, à savoir l’évaluation et la prévention.

Principes

L'action du CAO se fonde sur les principes suivants:

1. Résolution pacifique des différends

Le CAO privilégie la résolution des différends par des moyens non violents et pacifiques promouvant la dignité des personnes et le respect des droits de chacun. La violence ou les menaces n'ont aucune place dans un processus du CAO.

2. Confidentialité

Les Directives opérationnelles du CAO affirment son engagement à préserver l'identité des personnes et les informations confidentielles fournies par les parties². Le CAO respecte l'exigence de confidentialité des parties et protège leur droit à la confidentialité aussi longtemps qu'elles le souhaitent au cours d'un processus et après la clôture d'un dossier. Cette protection de la confidentialité peut commencer dès les premières demandes de renseignements auprès du bureau, avant le dépôt d'une plainte ; elle reste en vigueur pendant la totalité du processus d'admissibilité, d'évaluation, de résolution du différend ou de mise en conformité et s'applique à tout travail consultatif y associé.

2. Dans le contexte d'un processus du CAO, le terme "parties" se reporte normalement aux plaignants et à l'opérateur du projet.

“Le travail du CAO se fonde sur l’intention que les personnes participant à un processus du CAO ne doivent subir aucun dommage du fait de leur coopération avec le CAO.”

3. Participation et consentement éclairé

La démarche adoptée par le CAO en réponse à toute menace ou tout acte de représailles doit être discutée et convenue avec la(es) personne(s) concernée(s) (les plaignants et autres personnes participant ou souhaitant participer à un processus du CAO) depuis le début et tout au long du processus. Le CAO se consulte avec la(es) personne(s) concerné(es) pendant toute la période de son implication pour discuter et réévaluer le risque de menaces et d’actes de représailles et pour aider à apporter une réponse appropriée. Le CAO sollicite systématiquement le consentement éclairé des personnes concernées avant de prendre en leur nom une quelconque mesure relative aux menaces ou actes de

représailles. Dans ce contexte, le CAO explique les limites de son mandat et des moyens dont il dispose en ce domaine, et décrit, de la façon la plus réaliste et transparente, ce qu’il peut et ne peut pas faire dans ces circonstances, comme l’énonce ce document.

4. Intention d’éviter de nuire

Le travail du CAO se fonde sur l’intention que les personnes participant à un processus du CAO ne doivent subir aucun dommage du fait de leur coopération avec le CAO. Le CAO conversera avec la(es) personne(s) concernée(s) de leurs préoccupations et pourra décider de mettre fin à un processus à titre préventif.

Démarche

Le CAO évalue, discute et traite les risques de menaces ou de représailles décrits dans ce document de manière proactive, et ce pendant toute la période de son implication dans tout dossier. Reconnaisant le caractère unique du contexte de chaque cas, le CAO adopte une démarche souple, pouvant être adaptée à des situations différentes, mais toujours fondée sur des principes fondamentaux: résolution pacifique des différends; confidentialité; participation et consentement éclairé du plaignant; et intention d'éviter de nuire.

Évaluation des risques

Dès le début et pendant tout le processus, le CAO évaluera périodiquement les risques éventuels associés à la plainte et les actes de représailles, à la fois en interagissant avec les parties et en consultant des sources indépendantes et la direction de la SFI et MIGA.

Le CAO prête une attention particulière aux facteurs de risques, comme, entre autres, le cadre de la participation publique ; les risques pris par les personnes dans le pays ou la région lorsqu'elles se plaignent d'un projet de développement ou défendent des causes environnementales ou sociales ; si les plaignants ont fait l'objet de représailles ou ont été menacés de représailles dans le passé ; et la présence de forces de sécurité officielles ou non officielles, tout en cherchant à déterminer si certains groupes ou personnes courent un risque plus grand du fait de leur statut social. Le CAO évalue aussi la sûreté de ses communications électroniques, et s'efforce d'adopter les meilleures technologies disponibles pour préserver l'intégrité électronique de ses processus.

Mesures préventives

Sur demande, le CAO collabore étroitement avec la(es) personne(s) concernée(s) pour identifier des mesures préventives adaptées aux circonstances précises, particulièrement quand la sécurité est source de préoccupation. En présence de risques de représailles, le CAO s'efforce de planifier les réponses possibles (voir aussi la section sur la « réponse aux incidents sécuritaires ») en concertation avec la(es) personnes concernée(s) avant tout incident éventuel, au cas où elle(s) serai(en)t injoignable(s) lorsque se produit un tel incident.

Les mesures préventives peuvent prendre plusieurs formes:

Préserver la confidentialité

Le CAO préserve l'identité des personnes et leurs informations confidentielles pendant toute la période de son implication. Ci-après quelques exemples de méthodes que le CAO emploie pour protéger la confidentialité:

- *Photographies:* Le CAO ne prend aucune photographie de personnes impliquées dans une plainte sans leur consentement exprès. Le CAO n'utilisera aucune image identifiable des personnes dont la confidentialité est protégée et ne donnera aucune indication sur l'endroit où elles se trouvent sans leur consentement exprès. Les photographies de parties impliquées dans un cas du CAO ne peuvent être publiées sans que les permissions idoines aient été obtenues ni sans que les parties aient été informées de l'usage qui en sera fait.
- *Enregistrement des réunions:* Le CAO ne fait aucun enregistrement audio ou vidéo de réunions sans l'accord des participants et peut déconseiller l'utilisation des appareils d'enregistrement audio ou vidéo pendant les réunions pour protéger la confidentialité.
- *Accords de confidentialité:* Le CAO exige que les consultants, interprètes et chauffeurs qu'il emploie signent des accords de confidentialité.
- *Méthodes de communication sécurisées:* Chaque fois que possible, le CAO emploiera des méthodes de cryptage des communications et recherchera d'autres
- *Divulgarion des plaintes:* Le CAO partage les plaintes ou les informations contenues dans les plaintes avec d'autres parties uniquement avec l'accord préalable du ou des plaignant(s).

pratiques technologiques exemplaires pour aider à préserver la confidentialité en ligne et dans ses communications.

- *Logistique*: Le CAO se mettra d'accord avec les personnes concernées avant de prendre tout disposition logistique, et ce dans le but de minimiser tout risque, par exemple en évitant les réunions publiques, ou en rencontrant les gens à un endroit différent ou dans un lieu où elles se sentent en sûreté.

Créer un environnement favorable et traiter les déséquilibres de pouvoir

Dans les processus de résolution des différends tout particulièrement, dans le contexte desquels l'opérateur du projet et les plaignants s'engagent dans un processus collaboratif volontaire, le CAO peut collaborer avec les parties pour mettre en œuvre des mesures permettant de créer un climat plus serein et de traiter les déséquilibres de pouvoir. Ces mesures consistent, entre autres, à engager des médiateurs professionnels, à organiser des formations et à renforcer en permanence les capacités des parties participant au dialogue. Les parties peuvent aider à créer un climat plus favorable au dialogue en prenant des mesures visant à créer la confiance, par exemple en

cessant les activités qui préoccupent l'autre partie. Des déclarations publiques conjointes venant au soutien d'un processus collaboratif peuvent aussi transmettre un message positif aux personnes extérieures au processus. Parfois, il peut être utile de faire appel à d'autres acteurs, comme les agences publiques ou la direction du Groupe de la Banque mondiale, le cas échéant, avec l'assentiment de la ou des personnes concerné(es).

Réponse aux incidents de sécurité

Le CAO reconnaît que les actes de représailles et leurs répercussions pour la(es) personne(s) concernée(s) peuvent persister dans le temps et nécessiter des efforts continus. Si des incidents ou des menaces d'ordre sécuritaire se produisent dans un cadre où est impliqué le CAO ou si le CAO apprend l'existence de ces menaces sécuritaires, le CAO doit se concerter avec la(es) personne(s) concernée(s) pour déterminer la voie à suivre la plus appropriée dans le cadre de l'action du CAO. Dans ce contexte, n'étant pas en mesure de protéger matériellement les plaignants ni d'éviter les répercussions éventuelles, le CAO s'efforce de clarifier son aptitude restreinte à agir face à de telles menaces ou représailles.

Préparation des rapports

Le CAO présentera chaque année des données cumulatives sur les menaces et les représailles dans le cadre de ses opérations. Le CAO pourra également décider, le cas échéant, de refléter toute préoccupation ou incident significatif d'ordre sécuritaire dans ses rapports relatifs au dossier, avec l'assentiment de la ou des personne(s) concernée(s), et si cela ne pose pas de risque pour la(es) personne(s) concernée(s).

Réexamen de la démarche

Le CAO réexaminera périodiquement l'efficacité de cette démarche et l'améliorera si nécessaire.





Office of the CAO

2121 Pennsylvania Avenue, NW

Washington, DC 20433, USA

T: + 1 202 458 1973

F: + 1 202 522 7400

E-mail: CAO@worldbankgroup.org

www.cao-ombudsman.org

