



Directives Opérationnelles



2121 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20433 USA
Téléphone : 001 202 458 1973
Télécopie : 001 202 522 7400
Courriel : cao-compliance@ifc-org
www.cao-ombudsman.org



MULTILATERAL INVESTMENT
GUARANTEE AGENCY
WORLD BANK GROUP



Mission

Le bureau du Conseiller/Médiateur a pour mission d'accroître l'impact de développement et la durabilité des projets de la Société Financière Internationale (SFI) et de l'Agence Multilatérale de Garantie des Investissements (AMGI), en apportant une réponse rapide et efficace aux plaintes des communautés affectées et en fournissant un soutien à la SFI et à l'AMGI par l'amélioration des résultats sociaux et environnementaux de leur travail, favorisant ainsi un plus haut niveau de responsabilisation.

Table des matières

1. Aperçu des trois rôles du CAO

1.1	Introduction	2
1.2	Descriptif des trois rôles	2
1.3	Indépendance et impartialité	4
1.4	Communication	5
1.5	Divulgarion des informations et confidentialité	6
1.6	Rapport au Président et rapport annuel	6
1.7	Relations avec les conseils d'administration de la SFI et de l'AMGI	7

Le rôle de Médiateur

2. Aperçu du rôle de Médiateur

2.1	Introduction	9
2.2	Motifs fondant la plainte	9
2.3	Qui peut déposer plainte ?	10
2.4	Dépôt d'une plainte	10
2.5	Éléments que doit comporter la plainte	10
2.6	Confidentialité	12
2.7	Calendrier pour le traitement de la plainte	12

3. Réception et examen des plaintes

3.1	Avis de réception	13
3.2	Évaluation et acceptation (ou son contraire)	13
3.3	Examen	14

4. Réponse apportée aux plaintes

4.1	Action en réponse à la plainte	16
4.2	Conclusion et clôture	18
4.3	Surveillance et suivi	18
4.4	Confidentialité et divulgation	19

Le rôle de Contrôle de conformité

5. Aperçu du rôle de contrôle de conformité

5.1	Introduction et objet du contrôle de conformité	21
5.2	Principes sur lesquels se fonde le contrôle de conformité	21
5.3	Définitions et descriptif de l'approche	22

6. Initier et définir le cadre des contrôles de conformité

6.1	Déclenchement d'une demande pour un contrôle de conformité	24
6.2	Évaluation des demandes de contrôles	24
6.3	Types de contrôles de conformité	25
6.4	Détermination des objectifs et du cadre du contrôle de conformité	25
6.5	Développement des TDR pour les contrôles de conformité	26
6.6	Dotations en personnel des contrôles de conformité	27

7. Approche du contrôle de conformité	
7.1 Réunion avec l'équipe de projet	28
7.2 Examen initial des documents	28
7.3 Préparation des protocoles de contrôles	29
7.4 Conduite de contrôles sur site	29
7.5 Confidentialité de la procédure de contrôle	30

8. Rapport, confidentialité, et divulgation	
8.1 Préparation du rapport	31
8.2 Confidentialité et divulgation	32
8.3 Surveillance et suivi	33
8.4 Utilisation des informations obtenues par le biais d'une procédure de médiation	33

Le rôle de Conseiller

9. Aperçu du rôle de conseiller	
9.1 Origine du rôle de conseiller	5
9.2 Principes sur lesquels se fonde le rôle de conseiller	35
9.3 Conseil sur un projet spécifique	36

10. Mise en oeuvre et portée du conseil	
10.1 Détermination des objectifs et de la portée du conseil	37
10.2 Mise en œuvre du rôle de Conseiller	37
10.3 Évaluation des demandes de conseil	38

11. Approche du rôle de conseiller	
11.1 Dotation en personnel pour les activités de Conseiller	39
11.2 Les limites à la transparence et le rôle de Conseiller	39

12. Rapport, confidentialité, et divulgation	
12.1 Préparation du rapport et audiences cibles	40
12.2 Confidentialité et divulgation	40
12.3 Surveillance et suivi	40

Annexe 1	
Modèle de lettre de plainte au CAO	41

Glossaire	42
------------------	----



Directives Opérationnelles



Aperçu des trois rôles du CAO

1.1 Introduction

Le Conseiller/Médiateur (CAO) de la SFI/AMGI est un poste indépendant, qui rend compte directement au Président du Groupe de la Banque Mondiale. Le poste a été créé en 1999. Son mandat est d'assister la Société Financière Internationale (SFI) et l'Agence Multilatérale de Garantie des Investissements (AMGI) pour le traitement des plaintes de personnes affectées par certains projets d'une manière qui soit équitable, objective et constructive, ainsi que l'amélioration des résultats sociaux et environnementaux des projets dans lesquels ces organisations jouent un rôle.

Les termes de référence du CAO ont été approuvés par le Président du Groupe de la Banque Mondiale et constituent la base de ces directives opérationnelles. Ils offrent aux personnes affectées par un projet la possibilité de déposer des plaintes. Les termes de référence sont accessibles sur Internet (<http://www.cao-ombudsman.org>), et des exemplaires peuvent être obtenus auprès du bureau du CAO.

Les directives opérationnelles exposent la manière dont le bureau du CAO exercera ses différents rôles. Les directives sont destinées à clarifier pour toutes les parties la façon dont le CAO assumera son mandat et à aider les personnes et les communautés à avoir accès au bureau. Bien qu'il soit utile de disposer d'un cadre procédural fournissant une orientation aux plaignants et aux autres parties (y compris le CAO), il est ici souligné que les directives n'ont pas pour objet de limiter indûment le CAO. Il est important que le CAO puisse travailler selon des méthodes souples et indirectes et qu'il conserve son pouvoir d'appréciation.

1.2 Descriptif des trois rôles

Le CAO assume trois rôles différents :

- **Le rôle de Médiateur** : il apporte une réponse aux personnes affectées par des projets et tente de résoudre équitablement les difficultés soulevées, en ayant recours à une approche souple de règlement des problèmes.
- **Le rôle de Contrôle de la conformité** : il assure la surveillance des contrôles quant aux résultats sociaux et environnementaux de la SFI et de l'AMGI, particulièrement en ce qui concerne les projets sensibles, afin de garantir la conformité aux politiques, directives, procédures, et systèmes.
- **Le rôle de Conseiller** : il constitue une source indépendante de conseil pour le Président et la direction de la SFI et de l'AMGI. Le CAO exercera une activité de conseil en rapport avec les politiques sociales et environnementales d'ordre plus général, les directives, les procédures, les questions stratégiques, les tendances, et les problèmes systémiques.

Le **rôle de Médiateur** répond directement aux préoccupations des personnes affectées par les projets de la SFI ou de l'AMGI et qui déposent une plainte auprès du CAO (plaignants). Les activités du CAO en vertu de ce rôle de médiateur sont toujours exercées en réponse à une

plainte externe. La priorité du rôle de médiateur est d'apporter une aide afin de remédier aux plaintes, idéalement en améliorant les résultats sociaux et environnementaux sur le terrain. Le CAO respecte la confidentialité du plaignant, si elle est requise ; et le principe de confidentialité s'applique aux informations fournies aux CAO par l'une quelconque des parties à une plainte.

Le **rôle de Contrôle de conformité** peut soit apporter une réponse aux questions soulevées dans une plainte auprès du Médiateur, si le CAO considère qu'un contrôle est approprié, ou bien être sollicité par le Président, les dirigeants de la SFI et de l'AMGI, ou directement par le CAO. L'accent est mis sur le développement d'un contrôle pertinent de la conformité. Les contrôles sont engagés uniquement en réponse à des problèmes relatifs aux impacts sociaux ou environnementaux de projets spécifiques, contrairement à une vérification aléatoire. Les contrôles du CAO sont indépendants, mais complémentaires des actions internes de la SFI et de l'AMGI en matière d'assurance qualité.

Au contraire des rôles de Médiateur et de Contrôle de conformité, **le rôle de Conseiller** ne concerne pas un projet spécifique. Il a pour objectif d'améliorer les résultats de manière systémique. **Le CAO ne dispensera aucun conseil sur un projet spécifique**, car ceci pourrait compromettre la faculté du CAO à agir indépendamment en qualité de médiateur et de contrôleur de conformité. Cependant, il peut proposer un conseil sur des questions émergentes ou stratégiques, et des tendances, des politiques, des procédures, ou des questions de principe. Le conseil sera souvent fondé sur les enseignements reçus dans le cadre des activités de médiation et de contrôle de conformité. Une demande de conseil peut être formée par plusieurs parties différentes.

Les trois rôles et leurs points de liaison sont illustrés sur la figure 1.1



1.3 Indépendance et impartialité

L'indépendance et l'impartialité du CAO sont de première importance. Le CAO ne doit pas être associé à ou être redevable à l'égard d'un quelconque secteur ou intérêt. L'indépendance à l'égard de la direction de la SFI et de l'AMGI permet au CAO de prodiguer un conseil objectif aux organisations afin de les aider à mieux exercer leur activité. L'indépendance et l'impartialité renforcent la confiance et l'assurance des sponsors¹, des communautés locales, des organisations non gouvernementales et des sociétés civiles en général. Cette confiance et cette assurance sont des préalables essentiels pour permettre au CAO de résoudre les problèmes sur le terrain.

L'indépendance et l'impartialité du CAO sont renforcées de plusieurs manières au niveau structurel :

- Le CAO rend compte directement au Président du Groupe de la Banque Mondiale et ne fait pas partie de la structure de direction tant de la SFI que de l'AMGI.
- Le personnel du bureau du CAO est recruté par le CAO.
- Le personnel est indépendant de la structure de direction de la SFI et de l'AMGI.
- Le bureau du CAO est physiquement situé dans un secteur sécurisé (au sein du même immeuble que la SFI), et seul le personnel du CAO y a un accès direct.
- Le CAO et son personnel font preuve de prudence quant à leur implication personnelle dans des procédures internes au sein de la SFI et de l'AMGI, qui pourrait compromettre la neutralité de la position. Cette prudence doit être équilibrée par rapport aux obligations du rôle de Conseiller.

Si un employé du bureau du CAO a un conflit d'intérêt en rapport à une plainte particulière, cette personne se désistara de sa participation au règlement de la plainte.

Paramètres des rôles du CAO

Il y a certaines limitations importantes aux pouvoirs du CAO, mais le mandat général rend l'ensemble des trois rôles très puissant. Par exemple, bien que le CAO ne soit pas un juge, un tribunal ou la police, il existe des moyens influents par lesquels il peut définir les problèmes à traiter dans une plainte, élaborer des propositions créatives et pratiques afin de régler une question, et encourager les parties à engager un dialogue. Bien que le CAO ne puisse forcer les institutions extérieures à modifier leur comportement ou à abandonner leurs pratiques existantes, il peut faire appel à l'influence de la SFI et de l'AMGI afin de prier instamment les parties d'adopter ses recommandations.

Il est important que les plaignants aient des attentes réalistes quant à ce que le CAO peut proposer en réponse à une plainte et que les organisations qui assistent les plaignants expliquent de manière complète les possibilités offertes par l'action du CAO et les limites de cette action.

¹ Ces directives opérationnelles utilisent le terme de « sponsor » pour désigner principalement le sponsor d'un projet de la SFI ou de l'AMGI. Cependant, le terme est utilisé largement pour désigner la partie qui est la plus compétente pour traiter les questions soulevées dans la plainte. Celle-ci peut être l'emprunteur de fonds auprès de la SFI ou le bénéficiaire des capitaux de la SFI, l'investisseur couvert par une garantie de l'AMGI et/ou l'institution mettant en œuvre le projet en question.

1.4 Communication

Le succès du CAO dépendra de manière importante de l'efficacité de la communication du CAO avec les plaignants, les communautés locales, les sponsors, les membres du personnel de la SFI et de l'AMGI, et d'autres parties intéressées.

Bien que le CAO soit ouvert et attentif aux opinions de tous ceux ayant un intérêt dans un projet, les avis des communautés locales, des minorités et des groupes vulnérables doivent être clairement entendus. En général, ce sont des personnes qui ont le plus à gagner ou à perdre d'un projet et qui sont souvent les moins bien armées pour faire connaître leurs intérêts et préoccupations. Le CAO devra également établir des relations directes avec les sponsors. Les deux types de relations seront essentielles au succès de l'approche du CAO en matière de règlement des problèmes.

Le CAO cherchera à améliorer les interactions avec les communautés locales selon les manières suivantes :

- Publication des présentes directives opérationnelles, des termes de référence du CAO, de brochures d'information, et d'autres matériaux dans les langues prédominantes du Groupe de la Banque Mondiale et mise à disposition par le bureau du CAO, sur le Web, et par d'autres moyens culturellement adaptés.
- Rendre les informations sur le CAO et ses objectifs accessibles au sein des pays en voie de développement grâce aux contacts du Groupe de la Banque Mondiale, aux sponsors, aux organisations non gouvernementales ainsi que d'autres réseaux.
- Là où cela est possible, communiquer dans la langue des communautés affectées par les projets.
- Recherche d'un conseil auprès des experts au sein des pays et constitution d'un savoir local pouvant servir de base à des interventions.
- Être sensible aux facteurs spécifiques locaux affectant les capacités des communautés à participer au règlement du problème et à communiquer ouvertement.

Ces mesures ainsi que d'autres ont été plus amplement développées dans la stratégie de communication du CAO.



La langue de travail du bureau du CAO est l'anglais. Les plaintes peuvent être déposées en toute langue. Les communications avec les plaignants, les rapports provisoires et définitifs, les protocoles d'accord et les plans de mesures correctives seront, lorsque cela est possible, traduits dans la langue des plaignants ainsi que toute autre langue que le CAO estimera nécessaire. Ces communications peuvent également être présentées d'une manière culturellement plus adéquate.

1.5 Divulgence des informations et confidentialité

La divulgation des informations et la confidentialité sont des questions sensibles pour le CAO. Bien que la confidentialité soit importante à certains égards dans le rôle du Médiateur, la divulgation des informations est un moyen important de renforcer l'indépendance et l'impartialité. La divulgation est également importante, dans certains cas, pour parvenir à une solution.

Les termes de référence du CAO limitent la faculté du CAO quant à la divulgation publique d'informations de sa propre initiative. Le CAO est lié par les réglementations de la SFI et de l'AMGI en matière de divulgation, lesquelles requièrent le respect de la confidentialité de certaines informations professionnelles au cours des communications avec les parties.

Le CAO est également lié par le règlement du personnel du Groupe de la Banque Mondiale, exigeant du personnel qu'il traite les informations avec discrétion et ne les divulgue pas de manière inadéquate.



Dans le cadre de ces restrictions, le CAO fera en sorte de garantir une divulgation maximale des rapports, des constatations, et des résultats de la procédure devant le CAO. Le CAO peut communiquer directement avec les plaignants et les parties affectées. Les rapports du CAO exposant ses conclusions sur une enquête peuvent être communiqués au public, mais le CAO ne peut pas publier les informations reçues au cours d'une enquête, si la divulgation de ces éléments est limitée en vertu des réglementations de la SFI et de l'AMGI en matière de divulgation.

Dans de nombreux cas, il n'y a pas de raison de s'opposer à une divulgation entière et complète des rapports du CAO (sous réserve des limitations éventuelles imposées à la requête d'une partie affectée). Le CAO développera des protocoles pour la divulgation des informations avec les directions de la SFI et de l'AMGI, correspondant à l'approche en matière de divulgation des informations exposée auparavant dans ce document.

Le CAO préservera la confidentialité relative aux informations remises au cours de la réception ou de la réponse à une plainte lorsqu'elle est requise.

1.6 Rapport au Président et rapport annuel

Outre les exigences de rapport afférentes aux trois rôles du CAO, le CAO rendra également compte périodiquement au Président ainsi qu'il en est requis par les termes de référence de 1999 du CAO. Un rapport annuel sera remis aux conseils d'administration de la SFI et de l'AMGI, et des exposés plus détaillés peuvent être fournis au Président dans le cadre de

réunions périodiques de synthèse. L'objectif principal de ces rapports sera de fournir un aperçu des activités du bureau du CAO et de surveiller la mise en œuvre des recommandations.

1.7 Relations avec les conseils d'administration de la SFI et de l'AMGI

Bien que le CAO rende compte au Président, le CAO communiquera également avec les conseils d'administration de la SFI et de l'AMGI sur une base régulière et sur demande. Le rapport annuel du CAO sera transmis aux conseils d'administration de la SFI et de l'AMGI et des réunions techniques périodiques seront organisées afin de compléter ces informations. Lorsque le CAO a achevé la procédure de traitement de la plainte et en a communiqué le résultat au Président, le CAO fournira un rapport de synthèse au conseil d'administration sur demande. Le CAO informera le conseil d'administration de la SFI et de l'AMGI des conclusions d'un contrôle de conformité après que les constatations en aient été discutées avec le Président et fournira des rapports de synthèse sur demande.

Le rôle de Médiateur



2. Aperçu du rôle de Médiateur

2.1 Introduction

Le rôle de Médiateur est le plus innovant des trois rôles du CAO, en termes d'évolution de la responsabilisation externe au sein des institutions financières multilatérales. L'objectif principal du Médiateur est d'apporter une aide pour résoudre les problèmes soulevés par l'impact social et environnemental de projets et d'améliorer les résultats sur le terrain. Il n'est pas possible de régler tous les problèmes, mais l'approche du CAO propose une procédure grâce à laquelle les parties sont plus susceptibles d'obtenir des solutions mutuellement satisfaisantes. Plus généralement, la priorité du rôle de Médiateur s'oriente sur ce qu'il adviendra **dans le futur**, plutôt que sur ce qui s'est produit par le passé. Le but est d'identifier les problèmes, préconiser des mesures correctives pratiques, et traiter les questions systémiques ayant contribué aux problèmes, plutôt que d'identifier une faute.

Dans l'exercice de son rôle de Médiateur, le CAO peut recevoir et traiter des plaintes émanant de personnes qui sont affectées (ou sont susceptibles d'être affectées) par les impacts sociaux et environnementaux de projets. Les étapes suivantes seront normalement suivies pour répondre à une plainte reçue :

- **Étape 1** : Avis de réception
- **Étape 2** : Évaluation et acceptation (ou son contraire)
- **Étape 3** : Examen
- **Étape 4** : Action en réponse : facilitation, médiation, enquête
- **Étape 5** : Conclusions et clôture
- **Étape 6** : Surveillance et suivi

L'organigramme de la figure 2.1 donne un aperçu de la procédure adoptée par le CAO pour le traitement des plaintes.

2.2 Motifs fondant la plainte

Les plaintes peuvent être en rapport avec un aspect quelconque de la planification, la mise en œuvre ou l'impact des projets y compris :

- Les procédures suivies pour la préparation d'un projet.
- L'adéquation des mesures pour la limitation des impacts sociaux et environnementaux du projet.
- Les mesures prises pour la participation au projet des communautés affectées, des minorités et des groupes vulnérables.
- La manière dont le projet est mis en œuvre.

Les motifs pour lesquels une plainte peut être déposée ont été largement définis afin d'encourager les personnes ayant des problèmes en rapport avec un projet, à poursuivre des mesures correctives. Les plaintes peuvent également avoir trait à des questions de politique.

Si les plaintes soulèvent des questions de politique et ne sont pas liées à un projet spécifique, le CAO peut traiter les difficultés exposées par la plainte dans le cadre de son rôle de Conseiller (voir sections 9 à 12).

Si le CAO considère que les approches pour le règlement des problèmes ou une enquête ne sont pas opportunes ou qu'il s'agirait d'une utilisation inefficace des ressources, le CAO peut suspendre l'enquête et conclure la procédure de plainte. Le plaignant sera avisé des motifs de la décision du CAO quant à la conclusion de la procédure de plainte.

2.3 Qui peut déposer plainte ?

Tout individu, groupe, communauté, entité, ou toute autre partie affectée ou susceptible d'être affectée par les impacts sociaux et/ou environnementaux d'un projet de la SFI ou de l'AMGI, peut déposer une plainte auprès du CAO. Le CAO a un pouvoir discrétionnaire quant à l'acceptation d'une plainte et il se conformera aux critères exposés dans la section 3.2.

Les plaintes peuvent être formées pour le compte de ceux qui sont affectés par le projet. Si une plainte est déposée par l'intermédiaire d'un représentant, le plaignant doit désigner clairement les personnes pour le compte desquelles la plainte est formée et fournir un justificatif valable de son pouvoir de représentation à leur égard. Lorsque cela est possible, si les plaignants désignés sont domiciliés hors du pays où le projet est développé, les plaintes doivent être déposées conjointement avec une entité locale. Le CAO peut rechercher la preuve que l'organisation ou l'(les) individu(s) représentant les personnes affectées en a(ont) le pouvoir.

2.4 Dépôt d'une plainte

Les plaintes doivent être déposées par écrit et peuvent être rédigées en toute langue. Le CAO fera en sorte de répondre dans la langue en usage dans la plainte lorsque cela est possible. La politique du CAO en matière linguistique est exposée dans la précédente section 1.4. Les plaintes peuvent être envoyées par courrier ordinaire, télécopie, ou courrier électronique ou remises au bureau du CAO à Washington, DC. L'adresse complète du bureau du CAO se trouve sur la couverture verso de ces directives opérationnelles.

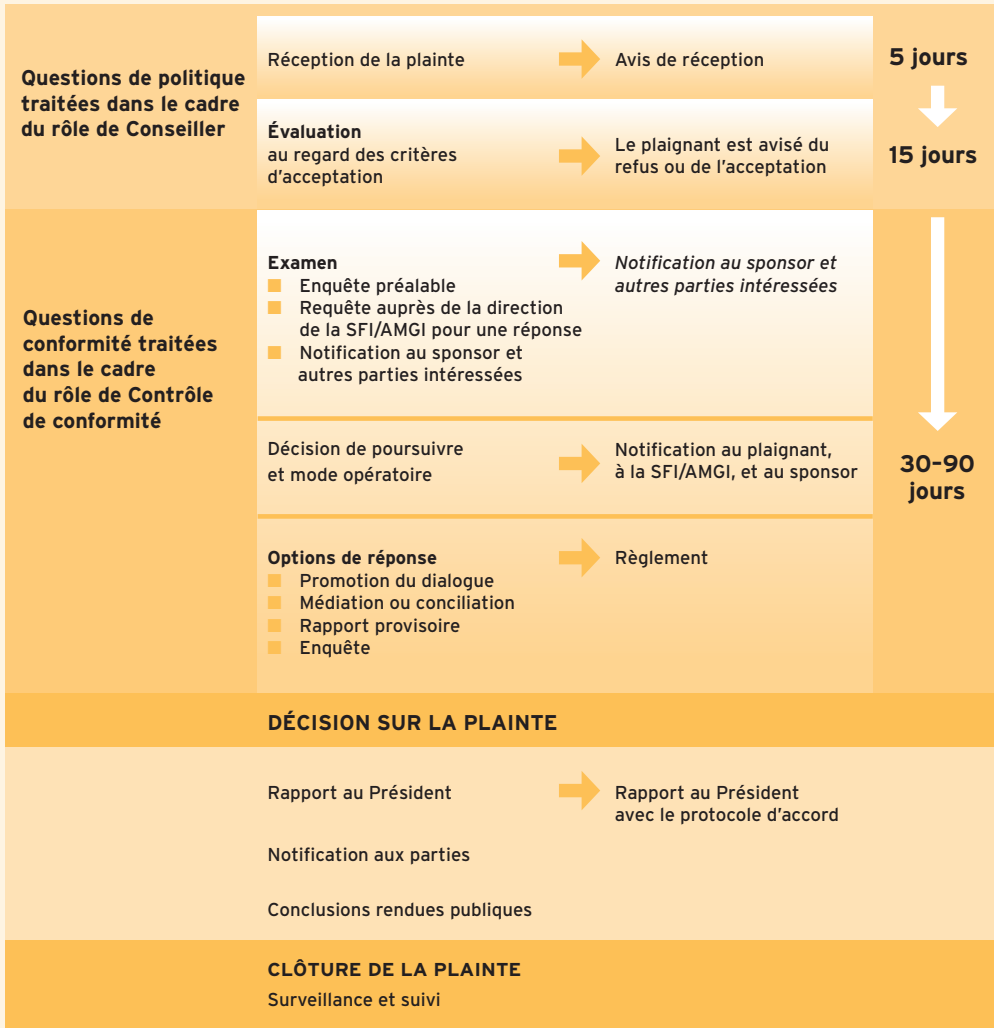
2.5 Éléments que doit comporter la plainte

Il n'existe pas de conditions strictes à respecter quant à un format spécifique, mais les plaintes écrites doivent comporter de préférence les informations suivantes :

- Le nom, l'adresse du plaignant, et toutes autres coordonnées.
- Si la personne déposant la plainte le fait en qualité de représentant d'une personne ou d'une communauté affectée, l'identité de ceux pour le compte desquels la plainte est déposée.
- Si le plaignant souhaite que son identité ou toute autre information communiquée dans le cadre de la plainte demeure confidentielle (en indiquant les motifs).
- La référence et la nature du projet, y compris le nom du sponsor, que le projet soit issu de la SFI ou de l'AMGI, et l'identité du personnel impliqué.

Figure 2.1

Organigramme du traitement des plaintes



- Une déclaration précise sur la manière dont le plaignant a été ou est susceptible d'être affecté par les impacts sociaux ou environnementaux du projet.
- Les mesures prises pour tenter de résoudre le problème, y compris tout contact spécifique avec le personnel de la SFI ou de l'AMGI, le sponsor, ou le gouvernement hôte.
- Si le problème a été en partie résolu, les aspects demeurant en attente de règlement.

- Lorsqu'une absence de conformité aux politiques sociales et environnementales de la SFI ou de l'AMGI, aux directives, ou aux procédures est alléguée, indiquer les politiques, les directives ou les procédures dont la violation est dénoncée. (Il n'est pas requis du plaignant qu'il spécifie des politiques, directives ou procédures particulières, mais certains peuvent le souhaiter).
- Une déclaration précise quant aux résultats que le plaignant considère comme les plus souhaitables pour la procédure.
- Tous autres faits pertinents. (Tout documents justificatifs ou autres matériaux pertinents doivent être annexés).

Sur simple demande, le CAO fournira les instructions pour le dépôt d'une plainte. L'annexe 1 propose un modèle de lettre de plainte. Si le document initial manque de clarté, le CAO sollicitera des informations ou des précisions supplémentaires de la part du plaignant avant d'accepter ou de rejeter formellement la plainte. Les plaignants potentiels peuvent également prendre contact avec le CAO pour obtenir des précisions avant de déposer une plainte.

2.6 Confidentialité

Le CAO préservera la confidentialité de l'identité des plaignants s'il lui en est fait la demande, mais des plaintes anonymes ne seront pas acceptées. Des éléments matériels peuvent également être communiqués sur une base confidentielle à l'appui d'une plainte et ne seront pas publiés sans le consentement de la partie qui les a produits.

Les plaignants doivent être conscients que les autres parties en cause, y compris le sponsor et le personnel de la SFI ou de l'AMGI, seront habituellement avisées de la teneur des plaintes à un stade précoce. Toute information dont les plaignants ne souhaitent pas la divulgation doit être signalée au CAO dès le début.

2.7 Calendrier pour le traitement de la plainte

Le CAO s'engage à garantir que les plaintes sont traitées d'une manière ponctuelle et rapide. Le traitement d'une plainte fera l'objet d'un suivi en utilisant les systèmes internes; les critères généraux exposés dans la figure 2.1 seront pris en compte. Si la nature de la plainte ou des circonstances spéciales y afférentes ne le permettent pas, le calendrier pour le traitement de la plainte sera discuté et convenu entre le CAO et le plaignant.

3. Réception et examen des plaintes

3.1 Avis de réception

Un premier avis de réception de toutes les plaintes sera envoyé au plaignant, en principe dans les cinq jours ouvrables de la réception par le CAO.

3.2 Évaluation et acceptation (ou son contraire)

Il appartient au CAO de décider si une plainte est de sa compétence et, si tel est le cas, si elle doit être acceptée. Le CAO procédera à une évaluation de la plainte afin de déterminer si elle doit être acceptée. Cette décision sera prise en principe dans les 15 jours ouvrables de la réception de la plainte. Le CAO peut prendre contact avec le plaignant au cours de l'évaluation afin de clarifier certains points de la plainte.



Pour prendre une décision d'acceptation ou de rejet de la plainte, le CAO se fondera sur les critères suivants :

- Les plaintes doivent mettre en évidence que le plaignant (ou ceux que le plaignant a le pouvoir de représenter) a été affecté ou est susceptible d'être affecté sur le terrain par certains impacts sociaux et/ou environnementaux actuels ou potentiels.
- La plainte doit être relative à un aspect de la planification, la mise en œuvre, ou l'impact d'un projet de la SFI ou de l'AMGI.
- Il doit exister des motifs suffisants et spécifiques à la plainte.
- Les plaintes doivent être authentiques. Les plaintes malveillantes ou insignifiantes ou qui ont été motivées afin d'obtenir un avantage concurrentiel ne seront pas acceptées.

Notification d'acceptation

Les plaintes ayant été acceptées seront enregistrées sur une base de données et un numéro d'identification leur sera attribué. Elles seront affichées sur le site Internet du CAO. Les plaignants recevront immédiatement une notification écrite une fois que la plainte aura été acceptée pour examen, et le CAO discutera et conviendra avec eux du délai anticipé pour la conclusion de l'examen.

Rejet

Si une décision de rejet est prise quant à la plainte, le CAO clôturera le dossier de la plainte et informera le plaignant par écrit de cette décision, en indiquant les motifs. Le rapport annuel et le site Internet du CAO contiendront des informations de base sur le nombre et la nature des plaintes reçues et rejetées.

3.3 Examen

Une fois qu'une plainte est acceptée, le CAO ouvrira une enquête préliminaire afin d'examiner la plainte et de déterminer quel traitement elle doit recevoir. L'examen doit aboutir à une décision de poursuivre ou non et à un exposé clair du plan d'action proposé. Un examen sera en principe achevé entre 30 et 90 jours ouvrables à compter de la décision d'acceptation de la plainte.

Lorsqu'une plainte est acceptée pour examen, le CAO en réfèrera immédiatement auprès de la direction compétente de la SFI ou de l'AMGI par une requête aux fins d'information, de commentaires et d'action proposée. La direction doit répondre dans les 20 jours ouvrables de la requête du CAO. Ceci prend en principe la forme d'une réunion suivie d'une requête par écrit.

Alors même qu'il est sollicité de la direction qu'elle fournisse des informations et une réponse, le sponsor et toutes les autres parties intéressées recevront notification qu'une plainte a été déposée. La nature de la notification variera en fonction d'une éventuelle demande de confidentialité par le plaignant.



Les examens seront effectués d'une manière souple et peuvent comporter toute combinaison des activités suivantes :

- Travail de recherche dans les dossiers de la SFI et de l'AMGI.
 - Rencontres avec le plaignant, d'autres personnes et communautés affectées, le personnel de la SFI ou de l'AMGI, les sponsors, les représentants gouvernementaux du pays où le projet est situé, et les représentants des organisations non gouvernementales internationales et locales.
 - Visites des sites du projet.
- Tenue de réunions publiques dans le secteur du projet.

Décision de poursuivre et plans d'action

Une décision essentielle devant être prise au cours de l'examen de la plainte concerne la possibilité de son traitement ultérieur dans le cadre du rôle de Médiateur. Même si une plainte est acceptée, le CAO a le pouvoir discrétionnaire de décider après examen qu'aucune action ultérieure ne serait favorable. En ce cas, le CAO mettra un terme à la procédure de plainte et informera le plaignant et les autres parties intéressées. Dans d'autres circonstances, les questions soulevées dans la plainte peuvent former la base pour un contrôle de conformité ou justifier un conseil auprès de la direction de la SFI ou de l'AMGI, en ce cas le plaignant sera informé de la manière dont les questions en suspens seront traitées.

Si, à l'issue de l'examen, une décision est prise de poursuivre plus avant, le CAO décidera laquelle des options doit être suivie quant à l'action. L'accent principal et initial est porté sur les approches classiques de règlement des problèmes telles que la facilitation, la médiation et la négociation. Il existera également des cas pour lesquels le CAO décidera qu'une plainte est traitée plus adéquatement par la conduite d'une enquête sur les faits à l'origine de la plainte. Une enquête doit en principe aboutir à des constatations. Un examen peut conclure qu'un

contrôle de conformité est opportun afin de clarifier certaines questions non résolues ayant été soulevées dans une plainte.

Pour décider s'il procédera au traitement de la plainte par le biais de son rôle de Médiateur et afin de déterminer la priorité relative à accorder à une plainte et quel plan d'action suivre, le CAO prendra en compte les différents facteurs :

- La menace d'un dommage irréversible si les problèmes des plaignants ne sont pas traités d'une manière rapide.
- Le sérieux des problèmes ou des violations de politique alléguées.
- Le nombre des personnes ou communautés (potentiellement) affectées par la plainte et l'importance des impacts sociaux et/ou environnementaux.
- La phase atteinte quant à l'acceptation du projet et à sa mise en œuvre (les projets plus avancés quant à leur agrément ou mise en œuvre peuvent requérir une priorité plus importante).
- Le caractère central des questions soulevées par la plainte au regard du mandat général du CAO.
- La probabilité que l'intervention du CAO pourrait avoir des résultats positifs.

Notification de l'examen

La décision du CAO à l'issue de l'examen indiquera le plan d'action à adopter; l'échéancier de mise en œuvre du plan d'action sera discuté et convenu avec le plaignant. Un exemplaire du rapport d'examen sera transmis au plaignant et aux autres parties intéressées, y compris la direction de la SFI et de l'AMGI et le sponsor du projet. Le Président sera informé à ce stade. Si le plaignant ne l'a pas prohibé, l'énoncé de la plainte peut être intégré dans le rapport d'examen.

4. Réponse apportée aux plaintes

4.1 Action en réponse à la plainte

Le plan d'action adopté par le CAO en réponse à la plainte dépendra de sa nature, de sa complexité et de son urgence. Lorsqu'une approche de règlement des problèmes est utilisée, les méthodes générales d'approche suivantes peuvent être adoptées :

- La promotion d'un dialogue entre le plaignant, le sponsor, la SFI et/ou l'AMGI dans le cadre d'un effort afin de susciter une solution élaborée par les parties elles-mêmes.
- Une conciliation ou une médiation facilitée soit par le bureau du CAO ou une tierce partie à la requête de et sous la direction du bureau du CAO.
- Une enquête par le bureau du CAO.
- Des recommandations provisoires quant à l'action à adopter afin de traiter les questions importantes ou limitées par le temps.

La promotion du dialogue et d'une solution propre

Au cours des premières étapes du traitement de la plainte, l'attention du CAO se portera en priorité sur la question de déterminer si une solution mutuellement acceptable est possible, plutôt que d'identifier la faute ou de partager les responsabilités. Les solutions propres sont les plus susceptibles d'être durables. Le CAO encouragera les parties à rechercher de telles solutions avant de considérer d'autres approches plus formelles pour le règlement de la plainte. Dans certains cas, les solutions propres peuvent découler des initiatives de la direction proposées au cours de l'examen de la plainte.

Conciliation et médiation

Parfois une intervention plus formelle de règlement du problème par le CAO peut s'avérer adéquate. Ceci peut prendre différentes formes, y compris une simple procédure de conciliation conduite par le CAO et une médiation par une tierce partie exercée par des spécialistes dans ce domaine. La conciliation et la médiation seront développées uniquement si elles sont acceptables pour toutes les parties.



Pour parvenir à un règlement négocié, il sera parfois important pour le CAO de s'assurer que les intérêts locaux autres que ceux du plaignant et du sponsor sont intégrés dans la solution, s'il est vraisemblable que la solution affectera ces intérêts.

Protocole d'accord

L'objectif essentiel des approches de règlement des problèmes sera de parvenir à un accord sur une base qui soit acceptable par les parties les plus susceptibles d'être affectées. Les règlements doivent en principe revêtir la forme écrite, Le Président sera informé de la décision dans un rapport.

Les accords développés dans le cadre de ces procédures peuvent comporter des propositions pour une action future, telle qu'un programme de mesures correctives devant être adopté par la SFI, l'AMGI, ou le sponsor. Les accords doivent en principe être spécifiques pour ce qui concerne l'objectif, la nature, et les conditions. Des mesures incitatives ou dissuasives, la fixation d'un délai ou d'autres dispositions, peuvent être intégrées dans tout protocole d'accord.

Confidentialité

La confidentialité est souvent un élément important des procédures de conciliation et de médiation. Les parties solliciteront parfois que les informations qu'elles produisent au cours d'une procédure de médiation demeurent confidentielles. Il est accepté que certaines parties puissent être disposées à conclure un protocole d'accord à la seule condition que des éléments spécifiques de ce protocole ne soient pas divulgués. La divulgation des protocoles d'accord est envisagée dans la section 4.4.

Enquête supplémentaire

Lorsque les approches de règlement des problèmes décrites plus haut aboutissent à une impasse ou dépendent d'informations complémentaires, le CAO peut décider d'une enquête supplémentaire. L'objectif d'une enquête est de fournir au CAO les informations adéquates servant de base pour soit promouvoir le dialogue ou organiser une conciliation ou une médiation ou pour soumettre des recommandations au Président. Le CAO déterminera dans chaque cas la portée de l'enquête qui doit être diligentée.

Les enquêtes seront menées d'une manière souple, et peuvent comporter les activités suivantes :

- Un travail de recherche dans les dossiers de la SFI et de l'AMGI (afin de compléter les informations obtenues au cours de l'examen de la plainte).
- Réunions supplémentaires avec le plaignant, les autres personnes et communautés affectées, le personnel de la SFI ou de l'AMGI, les sponsors, les représentants gouvernementaux du pays où le projet est situé, et les représentants des organisations non gouvernementales locales et internationales.
- Visites des sites du projet.
- Tenue de réunions publiques dans le secteur du projet.
- Solliciter quelle qu'en soit la source, des observations écrites ou orales sur des questions spécifiques.
- Recrutement d'experts afin d'étudier des questions spécifiques en rapport à la plainte.

4.2 Conclusion et clôture

Le CAO peut conclure et clôturer une plainte à tout moment si un règlement satisfaisant a été trouvé ou si le CAO considère qu'une enquête supplémentaire ou que les approches de règlement des problèmes ne sont pas susceptibles d'être utiles ou fructueuses. Lorsque la procédure de plainte est clôturée, le plaignant sera avisé de la décision du CAO et des motifs de celle-ci, et le CAO rendra compte au Président.

Rapports

Les rapports prendront une forme différente en fonction de la manière dont la plainte a trouvé règlement. Si une plainte est résolue par les parties, le rapport au Président décrira la procédure suivie; et une copie du protocole, s'il est en la forme écrite, sera annexée. Le plaignant, la direction de la SFI ou l'AMGI et le sponsor recevront le rapport du CAO.

Si les approches de règlement des problèmes ou l'enquête relative à la plainte n'ont pas conduit à un accord entre les parties, le CAO dispose de deux plans d'action :

- Rappporter au Président que les tentatives pour résoudre le problème ont échoué et qu'aucune initiative de la SFI ou de l'AMGI (ou d'autres parties) afin de traiter le problème n'a été possible.
- Rappporter au Président et rédiger des recommandations quant à une action future de la part de la SFI ou de l'AMGI (ou d'autres parties), qui pourraient régler les questions soulevées par la plainte.

Les rapports du CAO consécutifs à une enquête seront communiqués au Président, au plaignant, et à la direction de la SFI et de l'AMGI et divulgués au public. L'application des réglementations de la SFI et de l'AMGI en matière de divulgation est discutée en section 1.

Lorsque des problèmes de non conformité ont surgi au cours de l'enquête du Médiateur, le CAO peut décider d'engager un contrôle de conformité. La conduite des contrôles de conformité est envisagée dans les sections 5 à 8. Les questions de politique peuvent être traitées de manière similaire dans l'exercice du rôle de Conseiller par le CAO (sections 9 à12).

4.3 Surveillance et suivi

Le CAO s'efforcera de garantir que les conventions entre les parties prévoient un examen et une surveillance. Ceci peut être réalisé par la fixation de calendriers et d'indicateurs de réalisation mutuellement convenus dans le texte du protocole.

Les recommandations intégrées dans les rapports au Président contiendront également en principe un programme et un calendrier de mise en œuvre. Une surveillance de toutes les modifications effectuées en réponse aux recommandations doit être intégrée dans la gestion et la surveillance habituelles d'un projet de la SFI ou de l'AMGI. Le CAO contrôlera si les recommandations ont été mises en œuvre, dans la mesure où cela est réalisable. Le CAO peut demander que le personnel de la SFI ou de l'AMGI ou d'autres agences sur le terrain fournissent une assistance quant à la surveillance de la mise en œuvre des accords en rapport avec ce qui survient sur le site d'un projet.

4.4 Confidentialité et divulgation

Informations reçues au cours de la médiation et des négociations

Le rôle d'un médiateur tel qu'il s'est développé dans le monde requiert que la priorité soit accordée à la confidentialité de la procédure, mais pas à celle du résultat. Le principe de confidentialité présente une justification pratique : une attitude ouverte et conciliante afin de résoudre un problème est susceptible de prévaloir si les procédures de négociation sont conduites avec un niveau raisonnable de confidentialité. Il y a plus de chances qu'un dialogue honnête et ouvert existe entre les parties si celles dont les intérêts diffèrent peuvent s'exprimer plus librement.

Les communications avec le CAO au cours des procédures de négociation et de médiation seront considérées comme privilégiées. Des restrictions similaires s'appliquent à la communication d'informations professionnelles confidentielles dans la conduite des enquêtes, de la conciliation, et de la médiation.

Divulgence des rapports

Il existe une présomption en faveur de la divulgation des rapports du CAO au Président. La divulgation contribue de manière significative à la transparence du rôle de Médiateur et elle constitue une puissante incitation au respect des accords établis.

Si le CAO décide qu'un accord, ou certains de ses éléments, doivent demeurer confidentiels afin de parvenir à un règlement satisfaisant, le CAO négociera la validation de l'accord d'une manière acceptable pour les parties. Dans certains cas, le rapport du CAO peut comporter une description du problème soulevé, de la procédure utilisée, et du résultat obtenu sans identifier les parties, le projet, ou sa situation.

Le Rôle de contrôle de conformité



5. Aperçu du rôle de contrôle de conformité

5.1 Introduction et objet du contrôle de conformité

Les termes de référence du CAO définissent ainsi le rôle de contrôle de conformité :

Surveillance des contrôles relatifs aux résultats sociaux et environnementaux de la SFI et de l'AMGI, tant d'un point de vue global qu'en rapport avec les projets sensibles, afin de garantir la conformité aux politiques, aux directives, aux procédures, et aux systèmes.

Dans sa première expression, le rôle de Contrôle de conformité a pour objet d'évaluer de manière indépendante l'application des politiques de sauvegarde pertinentes, ainsi que des directives et procédures en rapport avec elles, afin de déterminer si la SFI et l'AMGI sont en conformité. Mais si le contrôle détermine des conditions sociales et environnementales contraires à l'esprit des politiques de sauvegarde, il a également pour objectif fondamental d'améliorer les résultats sociaux et environnementaux. Bien que cette approche puisse découler d'une définition traditionnelle et plus étroite du contrôle de conformité, elle est cohérente avec le mandat du CAO.

Le contrôle de conformité se concentrera principalement sur la SFI et l'AMGI, mais le rôle du sponsor peut également être envisagé, ainsi que le sera l'influence d'autres parties ou facteurs pouvant garantir ou entraver la conformité.

5.2 Principes sur lesquels se fonde la contrôle de conformité

Plusieurs principes fondent le rôle de Contrôle de conformité :

- L'objectif est de favoriser l'adhésion aux (et promouvoir une interprétation plus positive des) politiques, directives, et procédures, et de développer une plus large compréhension de la manière dont la conformité peut améliorer les résultats sociaux et environnementaux.
- L'initiative d'un contrôle de conformité suppose qu'il existe des problèmes ayant trait à l'application des politiques et directives à un projet spécifique, aux impacts, ou à des résultats sociaux et environnementaux défavorables et inattendus.
- L'une des idées maîtresses du travail des spécialistes sociaux et environnementaux de la SFI et de l'AMGI est de garantir la conformité du sponsor aux politiques et directives applicables. La mise en oeuvre d'un jugement professionnel fait partie intégrante de ce travail.
- La survenance de résultats sociaux et environnementaux défavorables et inattendus ne constitue pas nécessairement un indice de non conformité mais justifie une évaluation attentive des causes sous-jacentes pouvant permettre d'éviter la récurrence.
- Si le contrôle détermine une absence de conformité, l'accent sera mis sur l'élaboration de solutions constructives et la suppression des récurrences plutôt que des mesures de sanctions à l'encontre de membres du personnel.

- Bien que le contrôle de conformité prenne en compte les aspects procéduraux et systémiques, il ne doit pas perdre de vue les intentions tant des dispositions de la politique que celles du personnel quant à son interprétation de ces dispositions.

Ces principes sont conçus afin de garantir que le rôle de Contrôle de conformité maintienne son objectif d'amélioration des résultats sociaux et environnementaux, tout en garantissant que les politiques de sauvegarde, les directives s'y rapportant, et les procédures sont correctement interprétées.

5.3 Définitions et descriptif de l'approche

La définition en vigueur du contrôle de conformité² adoptée par le CAO est la suivante :

Un contrôle de conformité est un processus de vérification documentée, systématique, afin d'obtenir et d'évaluer de manière objective des éléments de preuve pour déterminer si les activités sociales et environnementales, les conditions, les systèmes de gestion, ou les informations s'y rapportant sont en conformité avec les critères de contrôle.

Les **critères de contrôle** applicables à la SFI doivent envisager les politiques de sauvegarde sociale et environnementale, les directives (y compris celles énoncées dans le Manuel de Prévention et de Réduction de la Pollution (« Pollution Prevention and Abatement Handbook ») du Groupe de la Banque Mondiale et les directives additionnelles de la SFI en matière d'environnement, d'hygiène et de sécurité) les procédures, les exigences réglementaires et légales du pays hôte (y compris les obligations relatives au droit international), et le caractère conditionnel applicable à un prêt ou à une garantie (dont une partie peut avoir son origine dans le Plan d'évaluation environnementale et le Plan de gestion environnementale). Les critères de contrôle pour l'AMGI sont globalement similaires, et les politiques de sauvegarde sociale et environnementale ainsi que les directives sont indiquées dans les procédures de l'agence.

Les **éléments de preuve** du contrôle sont les informations vérifiables, les dossiers, ou les déclarations de fait qui sont utilisées afin de déterminer si les critères de contrôle ont été respectés. Ceci sera fondé habituellement sur un examen des documents, des entretiens, l'observation des activités et des conditions, ou d'autres moyens appropriés. La vérification des éléments de preuve constitue une phase importante du processus de contrôle.

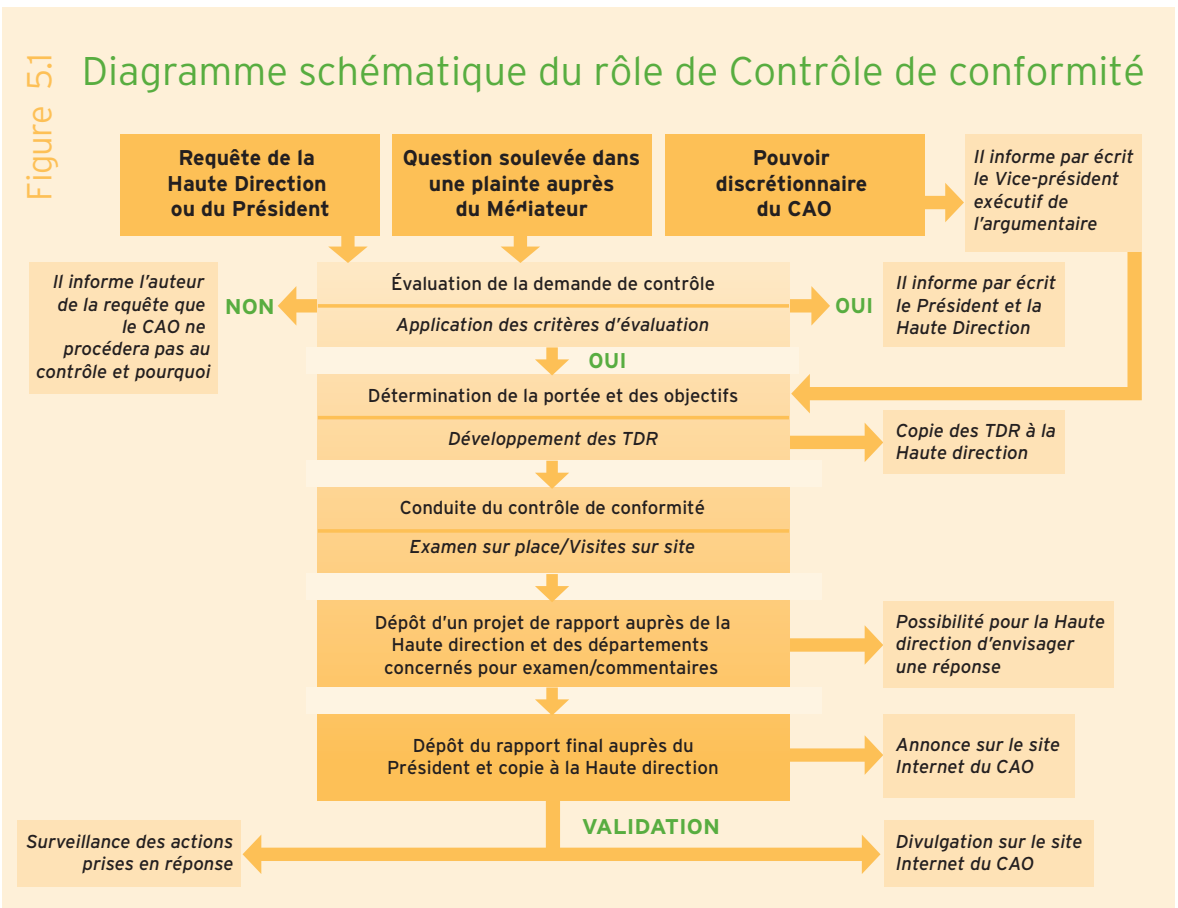
Un descriptif de l'approche du contrôle de conformité est illustré à la figure 5.1. Il prend en compte :

- L'évaluation d'un certain nombre d'éléments déclencheurs potentiels susceptibles d'entraîner un contrôle de conformité.
- L'application d'une série de tests afin de déterminer si un contrôle est justifié ou adéquat pour motiver une décision de poursuivre.
- La définition du cadre du contrôle et la désignation de l'équipe de contrôle.
- La conduite du contrôle.
- La remise d'un rapport et la divulgation.

Des informations supplémentaires pour chacune de ces étapes sont données dans les sections ultérieures, lesquelles explicitent comment les contrôles de conformité seront effectués. Les importants concepts suivants sont partie intégrante de cette approche :

- **Les facteurs causals sont essentiels** – Les facteurs causals donnant lieu à des résultats sociaux et environnementaux défavorables sont essentiels à comprendre, indépendamment du fait que l'ensemble des politiques applicables, les directives, etc. soient correctement interprétées.
- **Une causalité multiple est souvent la norme** – Les impacts sociaux et environnementaux défavorables résultent souvent d'une combinaison de circonstances ou de conditions, plutôt que d'une cause unique isolée.
- **Les causes immédiates ainsi que les causes sous-jacentes interviennent habituellement** – outre les causes immédiates des résultats sociaux et environnementaux défavorables (telles que la rupture d'un réservoir de produits chimiques) les causes sous-jacentes ayant créé les conditions préalables aux résultats défavorables doivent également être comprises.
- **Les causes sous-jacentes sont habituellement systémiques** – les causes sous-jacentes sont souvent le résultat de politiques de gestion et d'organisation informelles et formelles, de pratiques ou de systèmes, plutôt que d'actions individuelles.

Ces concepts ont été intégrés dans l'approche exposée dans la figure 5.1 et décrits plus en détail dans les sections 6 à 8.



6. Initier et définir le cadre des contrôles de conformité

6.1 Déclenchement d'une demande pour un contrôle de conformité

Un contrôle de conformité peut être sollicité en réponse à l'une des circonstances suivantes :

- **Une requête de la Haute direction ou du Président** : si la Haute direction ou le Président a des inquiétudes concernant un projet, ils peuvent demander qu'un contrôle de conformité soit effectué.
- **Un problème soulevé dans une plainte auprès du Médiateur** : si des questions de conformité sont soulevées ou découvertes au cours de la phase d'examen d'une plainte par le Médiateur, ceci peut décider le CAO à initier un contrôle de conformité.
- **Le pouvoir discrétionnaire du CAO** : pendant le cours normal des activités du CAO, des problèmes peuvent survenir quant à un projet spécifique justifiant la conduite d'un contrôle de conformité.

Les requêtes aux fins d'un contrôle de conformité doivent être notifiées par écrit au CAO par le Président ou la Haute direction. Chaque demande pour un contrôle de conformité sera soumise à un processus d'évaluation afin de déterminer s'il doit y être donné suite. Une décision sera normalement prise dans les 10 jours ouvrables de la réception de la requête.

6.2 Évaluation des demandes de vérification

L'objectif du processus d'évaluation est de garantir que les contrôles de conformité sont engagés uniquement pour ces projets présentant des problèmes substantiels quant aux résultats sociaux et environnementaux.

Bien qu'il ne soit pas opportun de limiter par des normes les conditions dans lesquelles un contrôle de conformité doit avoir lieu, certains critères ou certaines conditions de base doivent s'appliquer à l'évaluation du contrôle. Ces dernières sont formulées selon une série de questions afin d'évaluer la nécessité d'engager un contrôle de conformité :

- Existe-il des preuves (ou la perception d'un risque) de résultats sociaux et environnementaux défavorables indiquant que les dispositions des politiques de sauvegarde (ou d'autres critères de contrôle) ont pu ne pas être respectées ?
- Existe-il des preuves (ou la perception d'un risque) de résultats sociaux et environnementaux défavorables indiquant que les dispositions des politiques de sauvegarde, etc., qu'elles aient été ou non respectées, aient manqué à garantir un niveau adéquat de protection ?
- Existe-il des preuves (ou la perception d'un risque) de résultats sociaux et environnementaux défavorables pour lesquels les dispositions des politiques de sauvegarde (ou d'autres critères de contrôle) n'ont pas été considérées comme applicables mais auraient peut-être pu l'être ?

- Existe-t-il des preuves que l'application d'une certaine disposition d'une politique de sauvegarde, d'une directive, ou d'une procédure ait été la cause de résultats sociaux et environnementaux défavorables ?
- Les causes des résultats sociaux et environnementaux défavorables ne peuvent-elles pas être aisément identifiées et rectifiées grâce à l'intervention de l'équipe de projet sans une enquête détaillée quant aux causes sous-jacentes ou aux circonstances ?
- Un contrôle de conformité susciterait-il des informations ou des constatations susceptibles de contribuer à une meilleure application des politiques de sauvegarde (ou tous autres critères de contrôle) pour des projets futurs ?

Lors de l'évaluation des requêtes, des discussions auront lieu avec l'équipe de projet et d'autres parties intéressées afin de permettre une meilleure compréhension de la validité des problèmes et de rechercher si un contrôle est la réponse adéquate. Une fois qu'une décision est prise, le Président et le Vice-président exécutif soit de la SFI soit de l'AMGI seront avisés par écrit. Si un contrôle intervient à la suite d'une plainte auprès du Médiateur, le plaignant sera également avisé par écrit. Si la décision est prise de poursuivre, tout le personnel intéressé - y compris le Responsable des investissements ou le Gérant de portefeuille, le Souscripteur, le Directeur des participations (lorsque d'autres institutions financières ont participé à un prêt de la SFI), l'avocat, le spécialiste technique, les spécialistes en matière sociale et environnementale, et les Directeurs ou Responsables des département intéressés et associés au projet devant être contrôlé - seront notifiés par écrit.

Si le CAO fait usage de son pouvoir discrétionnaire pour engager un contrôle de conformité, un mémoire exposant les arguments de la proposition de contrôle sera soumis au Vice-président exécutif de la SFI ou de l'AMGI. La décision finale de contrôle sera prise dans le cadre d'une consultation auprès du Vice-président exécutif, mais à la discrétion du CAO.

6.3 Types de contrôles de conformité

Seuls des contrôles de conformité au niveau du projet seront entrepris par le CAO. Cette approche devrait garantir un empiètement minimal avec les activités du personnel en matière d'évaluation, sociale et environnementale au sein de la SFI et de l'AMGI ou le travail de contrôle du Département des Audits Internes de la Banque Mondiale.

S'il existe des inquiétudes d'ordre général relatives à l'application d'une politique, d'une directive, ou d'une procédure qui pourrait avoir une incidence défavorable sur les résultats sociaux et environnementaux, ces questions peuvent être traitées dans l'exercice du rôle de Conseiller du bureau du CAO (voir sections 9 à 12).

6.4 Détermination des objectifs et du cadre du contrôle de conformité

Les objectifs du contrôle comporteront :

- Développer une compréhension totale des circonstances ayant justifié le contrôle (tant les causes immédiates que sous-jacentes).
- Engager un processus de contrôle documenté, systématique afin d'évaluer objectivement la conformité avec les critères de contrôle spécifiés (politiques de sauvegarde, directives, etc.).

- Recommander des mesures correctives ou d'autres actions afin d'améliorer les résultats sociaux et environnementaux et de garantir une conformité actuelle aux critères de contrôle.

Le cadre sera déterminé en développant une compréhension initiale des facteurs causals à l'origine des impacts sociaux ou environnementaux défavorables. Celle-ci devrait toujours prendre en compte tant les causes immédiates que sous-jacentes. Ceci peut signifier que l'application au projet d'une seule politique de sauvegarde ou d'une directive en rapport devienne la priorité du contrôle. Il est plus habituel qu'une série de politiques et de directives puisse entrer dans le cadre d'un contrôle.



Dans la plupart des cas, les contrôles sur un projet spécifique nécessiteront une visite sur le site et un examen approfondi du processus d'évaluation, des documents en rapport, des systèmes de gestion, des contrôles de procédure, et de toute autre information qui pourrait être pertinente pour le contrôle³.

Le cadre d'un contrôle de conformité ne sera pas nécessairement différent en fonction de l'élément déclencheur du contrôle; c'est à dire que les contrôles engagés en réponse à une plainte auprès du Médiateur auront la même portée que ceux initiés par d'autres moyens. Cependant, il peut exister des différences quant aux obligations en matière de rapport et de divulgation (voir section 8).

6.5 Développement des TDR pour les contrôles de conformité

Pour tous les contrôles, des Termes de Référence (TDR) seront préparés et soumis pour information à la direction de la SFI ou de l'AMGI. Une copie des TDR sera également envoyée aux responsables de tous les départements des membres de l'équipe de projet. Les TDR préciseront :

- Les objectifs et le cadre du contrôle.
- Une brève description du projet devant faire l'objet d'un contrôle.
- L'approche du contrôle, les méthodes, et les tâches spécifiques de consultation.
- Un programme des tâches de contrôle, indiquant le calendrier, les échelles de temps et les exigences de rapport.
- Des instructions quant à la structure et au format des rapports devant être remis.

³ La définition de ce qui est pertinent est une considération importante en matière de contrôle financier et est liée à des informations auxquelles la plupart des investisseurs attacheraient une importance pour prendre leurs décisions d'investissement. Dans le contexte du contrôle de conformité au sein de la SFI/AMGI, la question est de savoir si (i) les résultats sociaux et environnementaux actuels sont cohérents avec ou contraires à l'esprit des dispositions de la Politique de sauvegarde ou si (ii) le manquement au traitement des problèmes sociaux et environnementaux dans le cadre du processus d'examen a conduit à des résultats contraires à l'esprit des dispositions de la politique de sauvegarde.

Les dérogations au TDR par l'équipe de contrôle (y compris les tâches, la méthodologie, les jours alloués, et les calendriers des rapports) seront acceptés uniquement dans des circonstances exceptionnelles et selon un accord préalable avec le bureau du CAO.

6.6 Dotation en personnel des contrôles de conformité

Un contrôle de conformité fera toujours intervenir le personnel du CAO, qui aura au minimum la responsabilité de la gestion du processus de contrôle, mais le personnel du CAO participera en principe activement au processus de contrôle. Le personnel du CAO sera également en charge de déterminer les connaissances et les compétences nécessaires pour effectuer le contrôle, et de solliciter l'expertise d'un spécialiste ainsi qu'il conviendra.

Les considérations clés pour recruter des experts externes pour des équipes de contrôle sont la **compétence, l'indépendance et l'impartialité**. Une équipe de contrôle comprendra habituellement entre un et trois experts.

Compétence

La compétence sera déterminée sur la base de l'expérience quant aux principes et procédures de contrôle; les critères de contrôle (politiques de sauvegarde, etc.) ; l'examen de la SFI ou de l'AMGI, la validation, et les procédures d'agrément ; et les questions environnementales, sociales, et techniques en rapport au contrôle. Les considérations supplémentaires ont trait aux compétences en matière de rédaction de rapport, la réputation professionnelle, et le respect des pairs. L'expérience directe avec l'examen de la SFI ou de l'AMGI, et les procédures d'agrément et de validation doit s'équilibrer avec la nécessité d'indépendance.

Indépendance et impartialité

L'indépendance est essentielle à l'exercice d'un conseil impartial et objectif et requiert que les conflits d'intérêt potentiels ou actuels soient évités. Si le personnel de la SFI ou de l'AMGI ou les parties intéressées et affectées ne croient pas en l'indépendance des experts externes, ils accorderont peu de confiance au rapport de contrôle consécutif. En pratique, cela doit normalement signifier que les experts externes ne doivent pas avoir fourni d'autres services dans le cadre du projet faisant l'objet d'un contrôle, et toute implication ancienne ou actuelle avec le sponsor du projet doit être mentionnée. De plus, ils ne doivent pas avoir fourni d'autres services aux membres de l'équipe de projet de la SFI ou de l'AMGI dans les 12 mois précédents, et ils doivent déclarer toute implication ancienne ou actuelle avec la SFI ou l'AMGI.

Le personnel de la SFI et de l'AMGI ne participera pas aux contrôles de conformité afin de garantir l'indépendance du processus de contrôle. Ceci est cohérent avec la pratique admise dans l'industrie qui veut que les membres de l'équipe de contrôle ne soient pas redevables envers ceux ayant une responsabilité dans les projets, les politiques, ou les procédures faisant l'objet d'un contrôle. Le CAO émettra un avis quant à l'indépendance et la compétence sur la base du cas par cas. Au fil du temps, le CAO établira une liste d'experts externes compétents. Tous les experts externes impliqués dans un contrôle de conformité devront accepter de signer des accords de confidentialité ayant force obligatoire avant de commencer leur mission.

7. Approche du contrôle de conformité

L'approche du contrôle de conformité illustrée à la figure 5.1 et décrite ci-après devra être adaptée en fonction des circonstances spécifiques du projet faisant l'objet d'un contrôle.

7.1 Réunion avec l'équipe de projet

Aussitôt que possible dans le processus de contrôle, l'équipe de contrôle doit convenir d'une réunion avec l'équipe de projet. L'objet de cette réunion est de :

- Présenter les membres de l'équipe de contrôle à (aux) équipe(s) de projet et établir des voies de communication tant avec les membres de l'équipe de projet que le(s) sponsor(s), selon ce qui s'avère opportun.
- Examiner les objectifs et le cadre du contrôle avec l'(les) équipe(s) de projet ainsi qu'ils sont spécifiés dans les TDR et conformément aux dispositions de la section 6.4 précédente.
- Envisager les critères de contrôle applicables devant entrer dans le cadre du contrôle avec l' (les) équipe(s) de projet.
- S'assurer que l'équipe de contrôle bénéficie de l'expérience directe de l'équipe de projet afin de créer la base d'une coopération constructive.
- Identifier les sources des éléments de preuve du contrôle en fonction desquels la conformité avec les critères de contrôle sera déterminée. Ceux-ci peuvent comporter de manière habituelle les documents clés établis en interne aux différentes étapes du cycle du projet, les rapports ou d'autres documents soumis par le sponsor avant ou à la suite de l'agrément du projet, ou d'autres informations issues des dossiers du projet.
- Identifier le personnel clé des sponsors du projet, les représentants des communautés affectées, ou d'autres parties intéressées.

À la suite de la réunion avec l'équipe de projet, des conversations pour un suivi plus détaillé peuvent être demandées avec les membres de l'équipe de projet (ou les consultants ayant travaillé sur le projet) avant une visite sur le site.

7.2 Examen initial des documents

L'équipe de contrôle doit procéder à un examen détaillé des éléments de preuve du contrôle (réunis lors de la première réunion, les entretiens ultérieurs, et les documents pertinents) avant toutes visites sur les sites de projet. Les objectifs et le cadre du contrôle (y compris les critères de contrôle en rapport) doivent dès lors être réexaminés et amendés si cela est opportun. Dans des circonstances exceptionnelles, cette étape d'examen peut indiquer qu'une visite sur le site en question n'est pas plus justifiée que susceptible de révéler des informations pertinentes supplémentaires.

L'examen initial doit établir une distinction entre les informations vérifiables et celles qui ne peuvent pas immédiatement être vérifiées et identifier leur signification potentielle ; c'est à dire peuvent-elles être essentielles ou non à la détermination de la conformité ? l'un des objectifs des visites sur sites est de garantir que les informations importantes recueillies au cours des discussions et de l'examen des documents pertinents, sont vérifiées dans la mesure du possible.

7.3 Préparation des protocoles de contrôle

Avant toute visite sur site, un protocole de contrôle doit être préparé et convenu avec le Spécialiste principal en matière de conformité. Les protocoles doivent indiquer les critères de contrôle applicables et les obligations spécifiques en rapport et formuler une série de questions conçues pour obtenir les éléments de preuve du contrôle afin d'établir si les critères ont été respectés. Ils doivent également déterminer quels efforts particuliers peuvent être nécessaires afin de vérifier les informations recueillies lors de la (des) réunion(s) avec l'équipe de projet et de l'examen initial des documents.



Le Responsable des investissements/le Gérant de portefeuille, le Souscripteur seront responsables de la notification écrite initiale au sponsor (en copie au CAO) de toute visite sur site proposée. Ils doivent préciser que la visite fait partie de la fonction de contrôle de conformité interne de la SFI et de l'AMGI afin de garantir que les politiques de sauvegarde (et les critères de contrôle en rapport) sont respectées. L'attention se porte donc initialement sur la SFI et l'AMGI au contraire du sponsor, mais le processus de contrôle envisagera également de manière explicite les résultats sociaux et environnementaux. La notification doit indiquer la volonté de l'équipe de contrôle de s'entretenir avec les représentants des communautés affectées ou d'autres parties intéressées, selon ce qui est opportun. Le protocole final de contrôle doit être communiqué au sponsor avant la visite du site.

7.4 Conduite de contrôles sur site

Les visites du site ne dureront normalement pas plus d'une à deux semaines de travail. La visite du site doit commencer par une réunion de présentation. L'objectif de cette réunion est de :

- Présenter les membres de l'équipe de contrôle aux membres clés du personnel du sponsor ayant des responsabilités quant aux aspects environnementaux et sociaux entrant dans le cadre du contrôle et établir des voies de communication.
- Aviser le personnel du sponsor des objectifs et du cadre du contrôle et des critères de contrôle applicables et fournir une base de coopération constructive.
- Identifier les sources des éléments de preuve du contrôle en fonction desquels la conformité aux critères de contrôle sera déterminée.

- Puis, l'équipe de contrôle recueillera les éléments de preuve du contrôle par le biais d'entretiens, de l'examen de documents, de programmes échantillons et de résultats de contrôle, de l'examen des rapports de consultation, et de l'observation des activités sur site et hors site, selon ce qui sera opportun. Lorsque ce sera possible, tous les éléments de preuve doivent être vérifiés ou désignés comme non vérifiables. Toutes autres limitations associées aux éléments de preuve du contrôle doivent être envisagées, et la signification de ces limitations consignée.

L'équipe de contrôle doit examiner les éléments de preuve du contrôle lorsqu'elle se trouve **sur le site** afin de déterminer s'il existe des absences de conformité aux critères de contrôle. Lorsque aucune absence de conformité apparente n'a été identifiée, les causes immédiates et sous-jacentes doivent être totalement étudiées en mettant l'accent sur des solutions constructives.

Ceci impliquera la prise en compte des pratiques et des politiques de gestion et d'organisation formelles et informelles ayant pu contribuer à l'absence de conformité, tant au sein de l'organisation du sponsor que de celle de la SFI et/ou de l'AMGI.

L'équipe de contrôle doit également déterminer la causalité là où aucune absence de conformité n'est identifiée, mais où les résultats sociaux ou environnementaux défavorables sont apparents. Ceci est cohérent avec le mandat du CAO aux fins d'améliorer les résultats sociaux et environnementaux. Toutes les absences de conformité ou les cas de résultats sociaux ou environnementaux défavorables ainsi que les facteurs causals en rapport doivent être clairement documentés.

Lorsque cela est opportun, l'équipe de contrôle doit rencontrer en toute indépendance les représentants des communautés locales ou des autres organisations intéressées. Une orientation peut être recherchée auprès du sponsor et du personnel de la SFI/AMGI quant aux personnes éventuelles à consulter, mais l'équipe de contrôle doit déterminer de manière indépendante qui consulter. Tous ces entretiens doivent être menés en l'absence du personnel de la SFI ou de l'AMGI ou du sponsor. Lorsque cela est possible, des dispositions indépendantes doivent être prises afin de voyager vers, au départ de et autour du site.

7.5 Confidentialité de la procédure de contrôle

Les contrôleurs auront l'obligation contractuelle de ne pas discuter le processus de contrôle ou ses conclusions en rapport avec la presse ou les médias locaux ou internationaux.

Eu égard au fait que la SFI ou l'AMGI, plutôt que le sponsor, est l'objet d'attention principal du contrôle, la première obligation de l'équipe de contrôle est de rapporter ses conclusions aux CAO. Néanmoins, une réunion de clôture doit se tenir avec le responsable des contacts désigné par le sponsor afin de discuter les premières conclusions du contrôle. Ceci doit être limité aux questions de fait au contraire d'une discussion des conclusions ou des recommandations et la possibilité sera donnée au sponsor d'identifier les inexactitudes de fait ou les domaines de désaccord, lesquels doivent être corrigés ou résolus lorsque cela est possible.

8. Rapport, confidentialité, et divulgation

8.1 Préparation du rapport

Le rapport de contrôle sera préparé sous la direction du CAO et doit comporter habituellement :

- Un rapport de synthèse des constatations.
- Un descriptif des questions sous-jacentes ayant justifié le contrôle.
- Une brève description du projet, de la politique, de la directive, ou de la procédure ayant fait l'objet d'un contrôle et les sites visités.
- Les objectifs et le cadre du contrôle.
- Les critères en fonction desquels le contrôle a été effectué, la date du contrôle et la période couverte.
- Les constatations du contrôle relatives aux absences de conformité et à l'ensemble des résultats sociaux et environnementaux défavorables et la mesure dans laquelle ces derniers sont vérifiables ou non.
- Une évaluation des facteurs causals.
- Les questions sur lesquelles il existe une divergence d'opinions entre l'équipe de projet, le sponsor et l'équipe de contrôle.
- Les recommandations pour des mesures correctives.
- Toutes autres constatations ou conclusions pertinentes.

À moins qu'il n'en soit autrement autorisé par le CAO, un projet de rapport d'un contrôle de conformité sera soumis dans les 15 jours ouvrables de la visite d'un site. Un projet de rapport de contrôle sera transmis à la Haute direction et à l'ensemble des départements intéressés pour un examen factuel et des commentaires dans les 10 jours ouvrables de la réception par le CAO, à moins que le service de l'assurance qualité du CAO n'indique que des révisions substantielles au rapport initial sont requises. Les commentaires doivent être soumis par écrit au CAO dans les 10 jours ouvrables de la réception par les départements. Ceci donnera également la possibilité à la Haute direction de commencer à envisager sa réponse aux constatations du contrôle.

Les recommandations quant à une action corrective peuvent avoir trait à des questions pratiques, de politique ou procédurales. Le rapport final sera envoyé au Président et adressé en copie à la Haute direction et à l'ensemble des départements intéressés, et une notification de dépôt au Président sera affichée sur le site Internet du CAO. Une fois que les constatations du contrôle de conformité auront été discutées avec le Président, le CAO



informera le conseil d'administration soit de la SFI ou de l'AMGI des conclusions et les communiquera sur le site Internet du CAO.

Si d'autres institutions financières ont participé à un prêt de la SFI, le rapport définitif sera envoyé aux participants au prêt. Si la SFI a agi en qualité de chargé de liaison en matière sociale et environnementale parmi de multiples co-prêteurs, la divulgation auprès de ces institutions financières concernées par les aspects environnementaux et sociaux du projet peut intervenir sur une base du cas par cas, selon ce qui est opportun.

8.2 Confidentialité et divulgation

Le CAO est lié par les politiques de divulgation de la SFI et de l'AMGI. Dans le cadre de ces restrictions, il existe une forte présomption en faveur de la divulgation quant à l'ensemble des activités du CAO, y compris les rapports et les constatations consécutives aux contrôles de conformité. La divulgation publique de ces rapports suscite une responsabilisation publique pour la SFI et l'AMGI.

Dans les cas où les contrôles de conformité révèlent certaines absences de conformité en rapport avec l'action du sponsor ou des personnes garanties et que les constatations sont basées sur des informations fournies par le sponsor à la SFI ou à l'AMGI, ou lorsqu'une plainte concerne des éléments communiqués sur une base confidentielle par le plaignant, la communication des éléments du rapport sera négociée sur une base du cas par cas. Si la divulgation a le potentiel de faire obstruction à ou d'entraver l'amélioration des résultats sur le terrain, la présomption en faveur de la divulgation devra être conciliée avec le mandat du CAO relatif à l'amélioration des résultats sociaux et environnementaux.

8.3 Surveillance et suivi

Les recommandations du contrôle acceptées par le Président doivent être intégrées dans la surveillance en cours du projet par la direction de la SFI et/ou de l'AMGI. Le CAO surveillera la mise en œuvre des recommandations et rendra compte au Président sur une base annuelle.

8.4 Utilisation des informations obtenues par le biais d'une procédure de médiation

Dans certains cas une plainte auprès du CAO peut entraîner un contrôle de conformité. Au cours de l'étape d'évaluation d'une plainte, l'équipe du Médiateur peut déterminer que le meilleur plan d'action est la mise en place d'un contrôle. Dans d'autres cas, elle peut déterminer qu'un contrôle peut constituer une contribution importante à un processus en cours telle une médiation. Dans ces circonstances, les participants à un processus de médiation, en particulier le personnel de la SFI ou de l'AMGI et le sponsor, doivent avoir l'assurance que leur participation franche et ouverte aux approches de règlement des problèmes ne compromettra pas leur position si un contrôle de conformité est ultérieurement entrepris. Les informations confidentielles reçues dans le cadre du rôle de Médiateur seront considérées comme privilégiées au cas où un contrôle de conformité survient.

Le rôle de Conseiller



9. Aperçu du rôle de conseiller

9.1 Origine du rôle de conseiller

Les termes de référence du CAO ont défini de manière large la portée du rôle de Conseiller, afin d'y inclure le conseil au profit de la direction quant aux politiques de sauvegarde, procédures, directives, ressources, et systèmes établis afin de garantir un examen et une surveillance adéquates des projets de la SFI et de l'AMGI, ainsi que le conseil sur un projet spécifique auprès du personnel de la SFI et de l'AMGI, travaillant sur les questions sociales et environnementales. Ultérieurement, la pratique a évolué, et le rôle de Conseiller a été redéfini et formalisé pour le limiter plus étroitement qu'il n'était envisagé à l'origine. L'aspect qui est peut être le plus remarquable est que le CAO a décidé qu'il n'exercerait pas son rôle de conseil sur un projet spécifique. Cette évolution quant à la pratique est illustrée au sein de ces directives.

Un descriptif de l'approche du rôle de conseiller est illustré à la figure 9.1. Ceci comporte :

- La recherche d'un certain nombre de voies possibles afin de susciter l'activité de conseil du CAO.
- Évaluer si l'activité de conseil est justifiée ou adéquate.
- Définir la portée de l'activité de conseil et sélectionner l'équipe.
- Conduire l'activité de conseil.
- Dépôt du rapport et validation.
- Des précisions supplémentaires expliquant comment le rôle de Conseiller sera exercé en pratique sont exposées ci-après.

9.2 Principes sur lesquels se fonde le rôle de conseiller

Il existe un certain nombre de principes de base sur lesquels se fonde le rôle de Conseiller :

- L'activité de conseil du CAO a pour objectif l'amélioration des résultats de manière systémique.
- Le CAO n'exerce pas son activité de conseil sur un projet spécifique mais il peut proposer un conseil d'ordre général sur des problèmes et tendances émergents ou stratégiques, des politiques, des processus, des questions de principe, etc.
- L'activité de conseil se fondera sur une prudente prise en compte de critères de sélection de base, lesquels comportent les implications globales pour les ressources.
- Dès lors que l'activité de conseil est initiée par le CAO, le conseil sera inspiré des enseignements reçus dans le cadre des rôles soit de Médiateur, soit de Contrôle de conformité.
- Le conseil est toujours prodigué de manière formelle et par écrit, et la divulgation du conseil demeure à la discrétion du CAO.

- Les activités de Conseil doivent être cohérentes avec, venir à l'appui de, et ne pas être préjudiciables aux activités des rôles de Médiateur et de Contrôle de conformité.

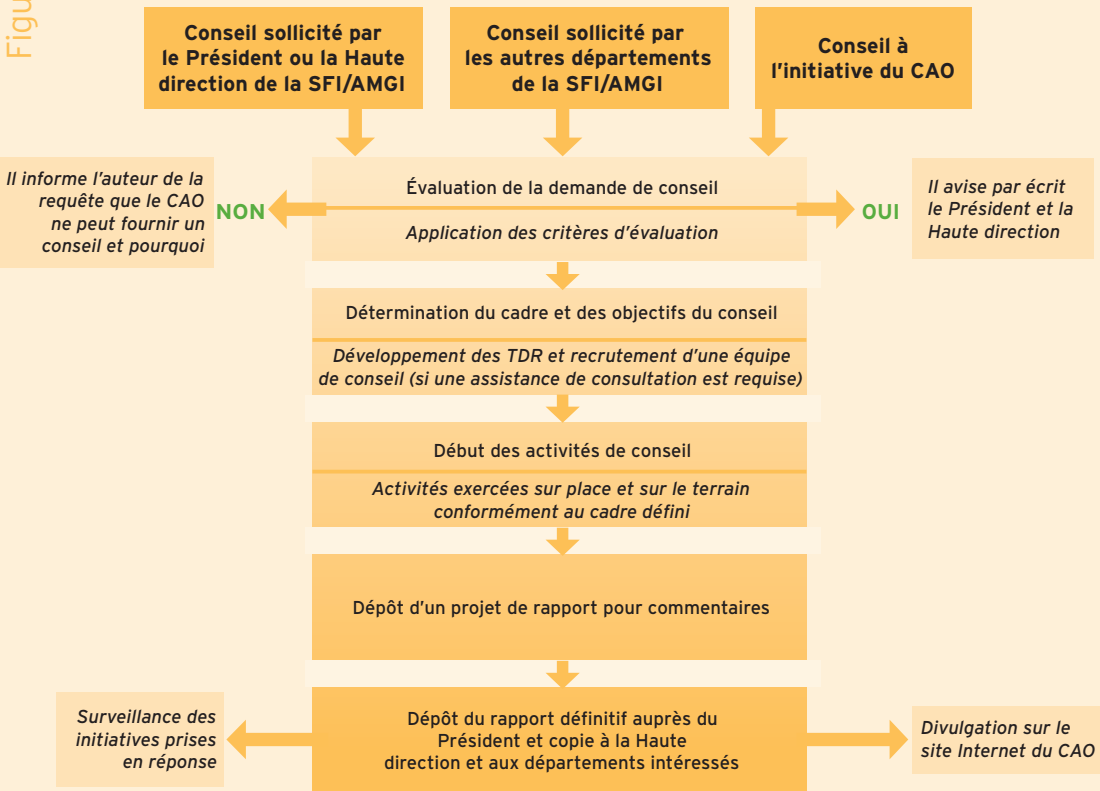
Ces principes sont conçus afin de garantir que le rôle de Conseiller s'exerce à l'appui des rôles de Médiateur et de Contrôle de conformité du CAO, et que les ressources limitées du CAO sont appliquées au rôle de Conseiller uniquement lorsque cela est opportun.

9.3 Conseil sur un projet spécifique

Le CAO n'exercera pas son activité de conseil sur un projet spécifique. Toute implication antérieure dans un projet (indépendamment de la nature de cette implication) a le potentiel de compromettre le CAO en sa qualité de médiateur ou de contrôleur de conformité totalement impartial et indépendant. En conséquence, le CAO s'abstiendra d'assister à des réunions de synthèse sur un projet ou toutes autres réunions en rapport avec un projet. Les demandes relatives à un conseil sur un projet spécifique seront également et habituellement refusées, ainsi que le seront les entretiens informels à propos de projets spécifiques. Par ailleurs, le CAO n'entreprendra pas non plus de visites sur un quelconque projet à moins que ces dernières soient directement en rapport avec une activité de médiateur, de contrôle de conformité ou de conseil. La seule exception concernera les visites effectuées dans le cadre de l'accueil ou du développement du personnel du CAO. Ceci n'empêchera pas le CAO de dispenser un conseil d'ordre plus général sur des questions directement en rapport avec des projets actuels et futurs, sous réserve que les demandes soient formulées comme des questions de politique générale ou relatives au processus, etc.

Figure 9.1

Diagramme schématique du rôle de Conseiller



10. Mise en oeuvre et portée du conseil

10.1 Détermination des objectifs et de la portée du conseil

Les objectifs spécifiques de l'activité de conseil dépendront de la nature de la requête mais comporteront habituellement soit :

- Susciter des améliorations systémiques quant aux résultats sociaux ou environnementaux par le traitement des carences des systèmes, politiques, directives, ou procédures ou celles de leur interprétation ou mise en oeuvre.
- Aider La SFI ou l'AMGI à comprendre comment leurs obligations sociales ou environnementales peuvent être plus efficacement respectées.
- Promouvoir un comportement responsable en matière sociale et environnementale de la part soit de la SFI ou de l'AMGI en prodiguant un conseil sur les questions émergentes, stratégiques, ou systémiques ou sur les tendances ou processus.

La portée dépendra également de la nature de la requête. En général, le CAO travaillera en collaboration continue avec l'auteur de la requête afin de déterminer la portée du conseil, qui sera synthétisée dans une note d'information. Si des activités plus complexes de conseil sont envisagées, des Termes de Référence (TDR) détaillés ou un document exposant l'approche adoptée seront rédigés qui définiront clairement la portée. Ces termes de référence ou documents exposant l'approche peuvent faire l'objet de commentaires internes et/ou externes avant leur finalisation, à la discrétion du CAO. Les TDR et documents exposant l'approche seront habituellement développés en collaboration continue par le demandeur et le CAO, mais le CAO assumera en dernier lieu la responsabilité de leur contenu.

10.2 Mise en oeuvre de l'activité de conseil

L'activité de conseil peut être mise en oeuvre ou sollicitée ainsi qu'il suit :

- **Une requête de la Haute direction, du Président ou du Conseil d'administration :**
Le Président, les équipes de la Haute direction, et les conseils d'administration de la SFI ou de l'AMGI peuvent solliciter un conseil auprès du CAO.
- **Une requête de tout autre département au sein de la SFI ou de l'AMGI :** les départements des opérations et autres peuvent également solliciter un conseil auprès du CAO, soit directement ou par le biais de leurs équipes respectives de la Haute direction.
- **L'initiative du CAO :** au cours des activités de Médiateur ou de Contrôle de conformité du CAO, des questions systémiques peuvent surgir (par exemple, en rapport avec l'application d'une politique ou d'une directive) susceptibles d'imposer une consultation.

Les requêtes sollicitant un conseil peuvent débuter par des entretiens informels mais doivent être notifiées au CAO par écrit. Chaque demande de conseil sera soumise à une procédure d'évaluation afin de déterminer s'il doit y être donné suite. Une décision doit normalement être prise dans les 10 jours ouvrables de l'accusé de réception de la requête.

10.3 Évaluation des demandes de conseil

La procédure d'évaluation est conçue afin de garantir que les activités de consultation sont entreprises après une prise en compte adéquate des facteurs suivants :

- En exerçant son activité de conseil, le CAO agira-t-il conformément à son mandat ?
- Le conseil devra-t-il traiter des questions stratégiques, des tendances, des problèmes systémiques, des politiques, des directives ou des procédures ?
- Le conseil aura-t-il trait à des questions n'ayant pas reçu un traitement adéquat par les instances existantes de consultation ou d'assistance institutionnelle ?
- Le conseil évitera-t-il de porter sur des questions en rapport à un projet individuel ?
- Existe-t-il des ressources adéquates (en personnel et financières) afin de répondre efficacement à la demande de conseil ; et si non, des ressources additionnelles suffisantes seront-elles attribuées à cette activité ?

Pour qu'une demande de conseil soit acceptée, les précédentes questions pertinentes doivent recevoir une réponse positive. Lors de l'évaluation des demandes de conseil, des discussions peuvent avoir lieu avec le requérant et d'autres personnes afin de mieux comprendre l'origine de leurs problèmes et de rechercher si l'activité de conseil du CAO est la réponse appropriée. Une fois qu'une décision est prise, l'auteur de la demande sera avisé par écrit, en indiquant si possible un calendrier pour l'exercice du conseil. Si le CAO refuse d'apporter son conseil, les motifs en seront indiqués. Si les demandes de conseil sont acceptées, le Président et la Haute direction seront informés par écrit.



Si le CAO fait usage de son pouvoir discrétionnaire pour exercer son rôle de conseil, il doit découler des enseignements reçus dans l'exercice des rôles de Médiateur ou de Contrôle de conformité.

11. Approche du rôle de Conseiller

11.1 Dotation en personnel pour les activités de Conseiller

Il est prévu que certaines activités de conseil seront exercées au niveau interne, alors que d'autres impliqueront le recours à des consultants. Les activités de conseil exercées exclusivement par le personnel du CAO peuvent être dirigées soit par le CAO, ou par le personnel de médiation ou de contrôle de conformité. Si l'assistance d'un consultant externe est requise, l'activité de conseil sera menée par le personnel du CAO, qui assumera la responsabilité du processus et des résultats du conseil. Tous les experts externes impliqués dans des activités de conseil devront signer des conventions de confidentialité ayant force obligatoire avant de commencer leur mission.

L'indépendance est essentielle à l'exercice d'un conseil impartial et objectif et requiert que les conflits d'intérêt potentiels ou actuels soient évités. Si le personnel de la SFI et de l'AMGI ou les parties intéressées et affectées ne croient pas en l'indépendance des experts externes, ils accorderont une moindre confiance au résultat de l'activité de conseil. En pratique, ceci signifie que les experts externes doivent indiquer toute implication ancienne ou actuelle avec la SFI ou l'AMGI, afin de permettre au CAO de déterminer tous conflits d'intérêt sur la base du cas par cas. Dans des circonstances exceptionnelles, l'accord contractuel entre les consultants et le CAO peut imposer des restrictions liées au temps quant à leur future implication auprès de la SFI ou de l'AMGI. Le personnel de la SFI et de l'AMGI ne participeront pas aux activités de consultation afin de garantir que le conseil demeure véritablement indépendant.

11.2 Les limites à la transparence et le rôle de Conseiller

Par principe, le bureau du CAO s'efforce à une transparence maximale dans l'exercice de ses trois rôles. Cependant, ce principe doit également trouver équilibre par rapport au refus de conseil sur un projet spécifique. Il en résulte que le CAO ne communiquera aucune information sur un projet spécifique, ayant trait à ses activités de conseil. En pratique cela signifie que :

- Dans les cas où les prémisses d'un conseil issu des activités de médiation ou des contrôles de conformité sur des projets, ont déjà fait l'objet d'un certain niveau de divulgation externe par le CAO (et que le conseil intervient à l'initiative du CAO), il peut être fait référence aux projets spécifiques ayant déclenché l'activité de conseil dans des documents publiquement divulgués.
- Dans les cas où le conseil est publiquement divulgué et s'est basé sur les enseignements reçus des nombreux projets de la SFI ou de l'AMGI, les projets individuels ne seront généralement pas identifiés dans l'examen des conseils ou le rapport de synthèse.

Ce dernier point illustre le fait que, bien que l'activité de conseil puisse bénéficier des examens des projets effectués sur place ou sur site, ces projets peuvent très bien présenter un niveau élevé de performance en matière sociale et environnementale. Le raisonnement permettant d'envisager un projet sous la perspective de l'activité de conseil peut être d'apprendre des expériences positives plutôt que d'être informé sur ce qui a fait défaut. L'attention se porte également sur les politiques de la SFI et de l'AMGI, les procédures, etc., non sur les sponsors. Ainsi l'anonymat des projets individuels aide à garantir la coopération des sponsors de l'IFC et de l'AMGI, ainsi qu'à éviter la possibilité pour le conseil du CAO d'être interprété comme spécifique à un projet.

12. Rapport, confidentialité, et divulgation

12.1 Préparation du rapport et audiences-cibles

Toutes les activités de conseil prendront la forme d'un mémoire ou d'un rapport de consultation. Ceux-ci seront préparés par, ou, lorsque des consultants sont impliqués, sous la direction du personnel du CAO. Les échelles de temps pour le rapport et les commentaires seront convenus au début et confirmées par écrit soit dans les TDR ou les documents exposant l'approche ou dans un mémoire à l'auteur de la demande de conseil. Les audiences-cibles de l'activité de conseil seront également convenues par avance, tant les audiences internes qu'externes. Les rapports ou mémoires de consultation seront remis en copie au Président et à

la Haute direction, indépendamment de celui qui est à l'origine de la demande de conseil. Ils peuvent également être divulgués à la discrétion du CAO.



Lorsque cela est opportun, les rapports de consultation seront d'abord envoyés au Président et remis en copie à la Haute direction et à tous les départements intéressés. La notification de la soumission au Président sera ensuite publiée sur le site Internet du CAO. Une fois que le rapport a été examiné par (et, selon ce qui est opportun, discuté avec) le Président, le rapport sera divulgué sur le site Internet du CAO.

12.2 Confidentialité et divulgation

Le CAO est lié par les politiques de divulgation de la SFI et de l'AMGI (mais ainsi qu'il a été auparavant indiqué, il existe au sein de ces contraintes une forte présomption en faveur de la divulgation). Dans des circonstances exceptionnelles (telles que le traitement de questions très sensibles), les mémoires ou rapports de consultation ne peuvent pas être divulgués à la requête du Président ou de la Haute direction. Cependant, le CAO exercera encore son pouvoir discrétionnaire pour accepter ou non une demande de conseil dans le cadre desdites restrictions. En général, la présomption est en faveur de la divulgation, qui si elle n'est pas immédiate, interviendra dès lors dans un délai raisonnable.

12.3 Surveillance et suivi

Les recommandations de la consultation seront intégrées dans les activités en cours de surveillance et d'évaluation du CAO. Le CAO surveillera la mise en œuvre desdites recommandations par la SFI et l'AMGI et rendra compte au Président sur une base annuelle.

Annexe 1

Modèle de lettre de plainte au CAO

À : Compliance Advisor/Ombudsman
International Finance Corporation
2121 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20433 USA
Fax : 001 202 522 7400
Courriel : cao-compliance@ifc-org

Je/Nous _____, dépose(déposons) plainte relative au projet _____.
Cette plainte est faite pour le compte de _____ (ignorer si non applicable).

Je/Nous vis(vivons) dans la région connue sous l'appellation _____ (indiquée sur la carte en annexe). Je/Nous peux/pouvons être contacté(s) à l'adresse, aux numéros de téléphone et fax, courriel suivants :

Je/Nous ne souhaite/souhaitons pas que mon/notre identité soit divulguée (ignorer si non applicable).

Le fondement de la plainte est le suivant :

1. La description du nom, lieu, et de la nature du projet est la suivante :
2. La SFI et/ou l'AMGI sont impliquées dans le projet (si applicable) :
3. Le sponsor du projet est :
4. J'/Nous ai/avons été, ou suis/sommes susceptible(s) d'être affecté(s) par les impacts sociaux ou environnementaux du projet de la/des manière(s) suivante(s) :
5. L'action suivante a été entreprise par moi/nous afin de résoudre ces problèmes :
6. Le(s) nom(s) de tout contact à la SFI et/ou l'AMGI sont :
7. J'/Nous ai/avons été en contact avec l'/les autre(s) personne(s) suivante(s) en tentant de résoudre ces problèmes : (si possible veuillez annexer copie des correspondances)
8. Les éléments suivants sont des extraits de politiques, directives ou procédures de la SFI ou de l'AMGI qui n'ont pas été respectées : (ajouter ces informations uniquement si vous le souhaitez ou le pouvez).
9. Je/Nous souhaiterais/souhaiterions voir cette plainte réglée de la manière suivante : (le CAO ne peut pas garantir qu'il permettra au plaignant d'atteindre cet objectif, mais cette information aidera à se concentrer sur des approches de règlement des problèmes).
10. Tous autres faits pertinents à l'appui de cette plainte sont :

Annexer des copies de tous documents et autre matériaux pertinents

Glossaire

CAO

Bureau du Conseiller/Médiateur, le bureau externe de la SFI et de l'AMGI pour la responsabilisation sur les questions sociales et environnementales.

CODE

Comité pour l'Efficacité du Développement, un comité du conseil d'administration ayant pour mandat de surveiller et d'évaluer l'efficacité du Groupe de la Banque Mondiale dans l'accomplissement de sa mission de réduction de la pauvreté.

Plaignant

Individu, groupe de personnes, ou organisation déposant plainte auprès du CAO.

SFI

La Société Financière Internationale, agence du Groupe de la Banque Mondiale qui contribue à la croissance dans le monde en développement en finançant les investissements du secteur privé et en fournissant une assistance technique et un conseil aux gouvernements et aux entreprises. La SFI consent tant des prêts qu'un financement par émission d'actions aux entreprises dans les pays en voie de développement.

Médiation

Intervention par une tierce partie neutre dans un litige ou une négociation dans l'objectif d'assister les parties au litige afin qu'elles parviennent volontairement à leur propre règlement mutuel.

AMGI

l'Agence Multilatérale de Garantie des Investissements, agence du Groupe de la Banque Mondiale qui encourage les investissements directs étrangers dans les pays en voie de développement en accordant des garanties aux investisseurs étrangers contre les pertes causées par les risques non commerciaux. L'AMGI fournit également une assistance technique pour la promotion des investissements.

ONG

Organisation non gouvernementale.