

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

### **Introduction**

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

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

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

### **Applicabilité, portée et limites**

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

Le type de menaces de représailles émises à l'encontre des plaignants et d'autres personnes participant ou souhaitant participer à un processus du CAO, auxquelles s'adresse cette Démarche, inclut la peur d'être congédié ou rétrogradé dans son emploi, qu'il soit porté atteinte à sa carrière future ou à sa réputation dans la communauté ou sur le lieu de travail, les menaces de violence physique à l'encontre des personnes elles-mêmes ou des membres de leurs familles, voire la pénalisation ou l'incarcération pour s'être exprimé au sujet des impacts d'un projet. Les personnes affectées peuvent hésiter à porter plainte en ce qui concerne les impacts sociaux ou environnementaux découlant des projets de la SFI/MIGA qu'elles ont subi ou anticipent de subir, par crainte pour leur sûreté et leur bien-être et ceux de leurs familles.

### ***Limites du rôle du CAO***

Le CAO prend la sûreté des plaignants et de toute autre personne participant à un processus du CAO très au sérieux, et s'efforce d'exercer son mandat de sorte à maximiser son aptitude à répondre convenablement aux menaces et représailles qui se produiraient dans le cadre du processus du CAO. Le CAO est disposé à discuter de ces préoccupations avant le dépôt d'une plainte. Pour autant, le CAO se doit d'énoncer clairement les limites de sa capacité à agir en cas

de menaces et de représailles de ce type. Le CAO n'ayant aucun pouvoir coercitif, il ne dispose d'aucun moyen direct de protéger physiquement ou de toute autre manière les personnes en cas de répercussions découlant de leur participation à un processus du CAO ou de leur coopération avec le CAO. Comme indiqué ci-dessous, le CAO peut parfois faire appel à d'autres instances. Mais selon la situation, il n'est pas certain que d'autres acteurs puissent répondre aux menaces ou représailles potentielles. Étant donné les pouvoirs restreints dont dispose le CAO pour répondre aux menaces et actes de représailles, cette Démarche est centrée sur les deux outils les plus aptes à contrer les menaces, à savoir l'évaluation et la prévention.

## **Principes**

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

### ***Résolution pacifique des différends***

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

### ***Confidentialité***

Les Directives opérationnelles<sup>1</sup> du CAO affirment son engagement à préserver l'identité des personnes et les informations confidentielles fournies par les parties. Le CAO respecte l'exigence de confidentialité des parties aussi longtemps qu'elles le souhaitent au cours d'un processus et après la clôture d'un dossier. Cette protection de la confidentialité peut commencer dès les premières demandes de renseignements auprès du bureau, avant le dépôt d'une plainte ; elle reste en vigueur pendant la totalité du processus d'admissibilité, d'évaluation, de résolution du différend ou de mise en conformité et s'applique à tout travail consultatif y associé.

### ***Participation et consentement éclairé des personnes concernées***

La Démarche adoptée par le CAO en réponse à toute menace ou tout acte de représailles doit être discutée et convenue avec la personne ou le groupe concerné (les plaignants et autres personnes participant ou souhaitant participer à un processus du CAO, le cas échéant) depuis le début et tout au long du processus. Le CAO se concerta avec la personne ou le groupe concerné pendant toute la période de son implication pour discuter et réévaluer le risque de menaces et d'actes de représailles et pour aider à apporter une réponse appropriée. Le CAO doit solliciter le consentement éclairé des personnes concernées avant de prendre en leur nom une quelconque mesure relative aux menaces ou actes de représailles. Dans ce contexte, le CAO doit expliquer les limites de son mandat et des moyens dont il dispose en ce domaine, et décrire, de la façon la plus réaliste et transparente, ce qu'il peut et ne peut pas faire dans ces circonstances, comme l'énonce ce document.

### ***Intention d'éviter de nuire***

Le travail du CAO se fonde sur l'intention et la conviction que les personnes participant à un processus du CAO ne doivent subir aucun dommage du fait de leur coopération avec le CAO. Le CAO conversera avec la personne ou le groupe concernés de leurs préoccupations et pourra décider de mettre fin à un processus à titre préventif.

---

<sup>1</sup> Directives opérationnelles (CAO 2013) : 1.4 Confidentialité et divulgation des informations, page 6

## **Démarche**

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

### ***Évaluation des risques***

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

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

### ***Mesures préventives***

Sur demande, le CAO collabore étroitement avec la personne ou le groupe concerné pour élaborer des mesures préventives adaptées aux circonstances précises, particulièrement quand la sécurité est source de préoccupation. En présence de risques de représailles, le CAO s'efforce de planifier les réponses possibles (voir aussi la section sur la « réponse aux incidents sécuritaires ») en concertation avec la personne ou le groupe concerné avant tout incident éventuel, au cas où la personne ou le groupe en question serait injoignable lorsque se produit un tel incident. Les mesures préventives peuvent prendre plusieurs formes :

#### ***Préserver la confidentialité***

Le CAO préserve l'identité des personnes et leurs informations confidentielles pendant toute la période de son implication. Le CAO ne partage pas les plaintes ou les informations contenues dans les plaintes avec d'autres parties sans l'accord préalable du ou des plaignant(s). En outre, le CAO ne prend aucune photographie de personnes impliquées dans une plainte sans leur consentement exprès. Le CAO n'utilisera aucune image identifiable des personnes dont la confidentialité est protégée et ne donnera aucune indication sur l'endroit où elles se trouvent sans leur consentement exprès, lorsqu'elle utilise des photographies pour consigner son travail. Les photographies de parties impliquées dans un cas du CAO ne peuvent être publiées sans que les permissions idoines aient été obtenues ni sans que les parties aient été informées de l'usage qui en sera fait. Le CAO peut déconseiller l'utilisation des appareils d'enregistrement audio ou vidéo pendant les réunions pour protéger la confidentialité. Par ailleurs, le CAO exige que les interprètes et les chauffeurs qu'il emploie signent des accords de confidentialité. Chaque fois que possible, le CAO emploiera des méthodes de cryptage des communications et recherchera d'autres pratiques technologiques exemplaires pour aider à préserver la confidentialité en ligne

et dans ses communications. Le CAO s'accordera avec les parties concernées avant de prendre toute disposition logistique, et ce dans le but de minimiser tout risque, par exemple en évitant les réunions publiques, ou en rencontrant les gens à un endroit différent ou dans un lieu où elles se sentent en sûreté.

#### *Créer un environnement favorable et traiter les déséquilibres de pouvoir*

Dans les processus de résolution des différends tout particulièrement, le CAO peut collaborer avec les parties pour mettre en œuvre des mesures permettant de créer un climat plus serein et de traiter les déséquilibres de pouvoir. Ces mesures consistent, entre autres, à engager des médiateurs professionnels, à organiser des formations et à renforcer en permanence les capacités des parties participant au dialogue. Les parties peuvent aider à créer un climat plus favorable au dialogue en prenant des mesures visant à créer la confiance, par exemple en cessant les activités qui préoccupent l'autre partie. Des déclarations publiques communes appuyant un processus collaboratif peuvent aussi transmettre un message positif aux personnes extérieures. Parfois, il peut être utile de faire appel à d'autres acteurs, comme les agences publiques ou la direction du Groupe de la Banque mondiale, le cas échéant, avec l'assentiment de la personne ou du groupe concerné.

#### **Réponse aux incidents de sécurité**

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

#### **Préparation des rapports**

Le CAO pourra décider de signaler toute préoccupation ou incident significatif d'ordre sécuritaire dans ses rapports relatifs au dossier (tels les rapports d'évaluation ou les rapports sur la conformité ou sur la résolution des différends), avec l'assentiment de la personne ou du groupe concerné, et si cela ne pose pas de risque pour la personne ou le groupe concerné. Cela permettra au CAO de broser un tableau plus complet du contexte du dossier, et des risques encourus par les personnes touchées et sollicitant un recours. En outre, dans son rapport annuel, le CAO inclura des données cumulatives sur les menaces et les représailles, sur la base des informations reçues dans le cadre de son travail en tant que mécanisme indépendant de recours et de redevabilité pour la SFI et MIGA.

#### **Réexamen de la démarche**

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