



BUREAU DE MÉDIATION,
DE CONFORMITÉ ET DE
CONSEIL



Politique relative au Mécanisme indépendant de redevabilité d'IFC et de la MIGA

© 2021 Bureau de médiation, de conformité et de conseil (CAO)
2121 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20433, USA
Téléphone : +1-202-458-1973
Site web : www.cao-ombudsman.org

Droits et licences

Le contenu de cette publication fait l'objet d'un dépôt légal. Le Bureau de médiation, de conformité et de conseil encourageant la diffusion des connaissances, la reproduction de cette publication est autorisée, en tout ou en partie, à des fins non commerciales, sous réserve d'indication des références du présent document.

Pour toute question concernant les droits et licences, contacter le Bureau de médiation, de conformité et de conseil au 2121 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC, 20433 USA
Téléphone : +1-202-458-1973
Courriel : cao@worldbankgroup.org

Photos de couverture : © Felix Davey et Rodrig Mbock/CAO.
Autorisation nécessaire pour toute autre utilisation.



Politique relative au Mécanisme indépendant de redevabilité d'IFC et de la MIGA

TABLE DES MATIÈRES

GLOSSAIRE.....	ii
SECTION I – CONTEXTE.....	2
SECTION II – OBJET	4
SECTION III – MISSION ET FONCTIONS.....	5
SECTION IV – PRINCIPES FONDAMENTAUX	8
SECTION V – GOUVERNANCE.....	10
SECTION VI – ACCÈS À L'INFORMATION ET PUBLICATION.....	16
SECTION VII – DÉPÔT DES PLAINTES ET EXAMEN DE LEUR RECEVABILITÉ.....	18
SECTION VIII – ÉVALUATION	26
SECTION IX – RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS.....	32
SECTION X – CONFORMITÉ	38
SECTION XI – SERVICES-CONSEIL.....	52
SECTION XII – MENACES ET REPRÉSAILLES.....	56
SECTION XIII – VULGARISATION ET COMMUNICATION	58
SECTION XIV – COOPÉRATION AVEC D'AUTRES MÉCANISMES INDÉPENDANTS DE REDEVABILITÉ (MIR)	61
SECTION XV – EXAMEN DE LA POLITIQUE	62
SECTION XVI – DISPOSITIONS DIVERSES	62

GLOSSAIRE

Les termes avec majuscule utilisés dans la présente Politique ont les significations ci-après :

BIRD : Banque internationale pour la reconstruction et le développement.

CAO : Bureau de médiation, de conformité et de conseil.

Cadre de durabilité : Politique de durabilité environnementale et sociale, Normes de performance en matière de durabilité environnementale et sociale, et Politique d'accès à l'information d'IFC ou de la MIGA, selon le cas.

Client (IFC) : personne morale à laquelle IFC accorde un investissement ou fournit des services-conseil. S'agissant des projets d'IFC au titre desquels la Société a conclu un accord de Projet, l'expression Client désigne la personne morale qui reçoit l'investissement ou les services-conseil d'IFC en vertu de l'accord du Projet. S'agissant des projets d'IFC au titre desquels la Société n'a pas conclu d'accord de projet, l'expression Client désigne la personne morale qui est en pourparlers avec la Direction au sujet de tels investissements ou services-conseil.

Client (MIGA) : Entreprise du Projet, Titulaire de la Garantie, emprunteur de tout prêt garanti par la MIGA ou toute autre entité responsable de la mise en œuvre du Projet (ainsi que ces parties sont définies dans le contrat de garantie de la MIGA ou, si la MIGA n'a pas encore signé de contrat de garantie, le contrat approuvé par le Conseil d'administration de la MIGA ou la Direction de la MIGA [par délégation de pouvoirs]) selon le contexte. La MIGA n'ayant aucune relation avec l'entreprise du projet, elle s'emploie à faire respecter les exigences définies, y compris les exigences environnementales et sociales, par le Titulaire de la Garantie comme il est indiqué dans le contrat de garantie de la MIGA.

Client subsidiaire : entreprise bénéficiant d'un appui direct d'un IF client répondant aux critères d'utilisation des fonds établis dans les documents de financement ou d'investissement d'IFC ou dans les contrats de garantie de la MIGA.

CODE : Comité sur l'efficacité du développement ; ce comité est un organe des Conseils d'administration.

Conseil(s) d'administration : Conseil d'administration d'IFC ou de la MIGA, selon le cas (le terme Conseils au pluriel désigne les deux Conseils).

Désengagement de la MIGA : pour tout Projet, la première des dates ci-après : 1) la date d'expiration de la période de garantie ; 2) la date de résiliation du contrat de garantie de la MIGA ; 3) la date à laquelle l'engagement de la MIGA en vertu du contrat de garantie prend fin ; 4) la date à laquelle le Projet cesse d'exister, ou le Projet a été abandonné par la MIGA avec l'approbation du Conseil ; ou 5) la date à laquelle le Client cesse d'exercer un contrôle sur le Projet.

Désengagement d'IFC : pour tout Projet, la première des dates ci-après : 1) l'arrêt du financement accordé, de l'investissement réalisé ou du service de conseil effectué auprès du Client au titre dudit Projet en vertu de l'accord de Projet applicable ; ou 2) la date à laquelle le Projet cesse d'exister, ou le Projet a été abandonné par IFC avec l'approbation du Conseil.

DG CAO : le Directeur général ou la Directrice générale du CAO.

Direction : la Direction d'IFC ou de la MIGA, ou des deux institutions, selon le cas.

Directives opérationnelles : les Directives opérationnelles du CAO en date de mars 2013.

Exigences environnementales et sociales : exigences au niveau du Projet telles que définies dans les Normes de performance et dans les Politiques environnementales et sociales d'IFC ou de la MIGA, selon le cas, et toute autre obligation environnementale et sociale pouvant avoir été convenue entre IFC ou la MIGA et le Client.

Groupe de la Banque mondiale : BIRD, IDA, IFC, MIGA et Centre international pour le règlement des différends relatifs aux investissements.

IDA : Association internationale de développement.

IF : Intermédiaire financier.

IFC : Société financière internationale.

Jours ouvrés : tout jour de la semaine à l'exclusion du samedi, du dimanche et de tout autre jour durant lequel le siège du Groupe de la Banque mondiale est fermé.

Menaces et Représailles : dans le cadre des missions confiées au CAO, tout acte préjudiciable suggéré, annoncé ou commis, directement ou indirectement, envers une personne dans le but d'obtenir son silence ou la punir, de prévenir toute interaction de ladite personne avec le CAO, d'empêcher la soumission d'une plainte ou la poursuite de son traitement. Les formes de Menaces et de Représailles comprennent les tentatives

d'intimidation, les actes de harcèlement, les comportements discriminatoires, le retrait de droits acquis, la mise en danger des moyens de subsistance ou de la réputation, et les menaces de violence physique, de pénalisation ou d'incarcération.

MIGA : Agence multilatérale de garantie des investissements.

MIR : Mécanisme indépendant de redevabilité. Aux fins de la présente Politique, le MIR désigne un mécanisme indépendant de redevabilité faisant partie du Réseau de MIR.

Normes de performance : normes de performance en matière de durabilité environnementale et sociale d'IFC ou de la MIGA, ou d'IFC et de la MIGA, selon le cas.

PAD : le Plan d'action de la Direction.

Parties : le(s) plaignant(s) et le(s) Client(s) ou le(s) Client(s) subsidiaire(s).

Plaignant(s) : personne(s) ou groupe(s) de personnes participant à une procédure du CAO, qui estime(nt) subir ou être susceptible de subir un préjudice par suite du Projet.

Politique : la Politique relative au mécanisme indépendant de redevabilité d'IFC et de la MIGA.

Politique de durabilité environnementale et sociale : la Politique de durabilité environnementale et sociale d'IFC ou de la MIGA, ou d'IFC et de la MIGA, selon le cas.

Politique d'accès à l'information ou PAI : Politique d'accès à l'information d'IFC ou de la MIGA, ou d'IFC et de la MIGA, selon le cas.

Politiques environnementales et sociales : 1) la Politique de durabilité environnementale et sociale d'IFC ou de la MIGA, selon le cas ; 2) les dispositions propres à chaque Projet relatives à la Politique d'accès à l'information d'IFC ou de la MIGA selon le cas ; et 3) toute autre obligation environnementale et sociale approuvée par les Conseils d'administration au titre des Projets.

Préjudice : toute conséquence environnementale et sociale importante, néfaste pour les personnes ou l'environnement résultant directement ou indirectement d'un Projet ou Sous-projet. Le Préjudice peut être réel ou raisonnablement susceptible de se produire à l'avenir.

Président : le Président ou la Présidente du Groupe de la Banque mondiale.

Projet actif : un Projet approuvé par le Conseil dont IFC ou la MIGA ne s'est pas encore désengagée.

Projet (IFC) : 1) en ce qui concerne les services d'investissement ou les services-conseil fournis par IFC à un Client, l'investissement ou les services-conseil envisagés dans l'accord de service pertinent ; et 2) en ce qui concerne les opérations de financement ou d'investissement, les activités prévues ou pouvant être appuyées dans le cadre des accords de Projets pertinents. Lorsque les missions ou les accords n'ont pas été définitivement convenus ou signés, le terme Projet désigne les services, le projet ou les activités examinés ou envisagés par IFC et le Client.

Projet (MIGA) : un projet ou une série de projets dans le cadre desquels l'investissement garanti par la MIGA ou approuvé par le Conseil d'administration de la MIGA ou la Direction de la MIGA (par délégation de pouvoirs) a été ou doit être effectué. S'agissant des Projets de la MIGA au titre desquels l'Agence a conclu un contrat de garantie, l'expression Projet de la MIGA désigne le Projet d'investissement (tel que défini dans le contrat de garantie de la MIGA). S'agissant des Projets de la MIGA au titre desquels l'Agence n'a pas encore conclu de contrat de garantie, l'expression Projet de la MIGA désigne le projet que le Conseil d'administration de la MIGA ou la Direction de la MIGA (par délégation de pouvoirs) a approuvé.

Réseau de MIR : Réseau de mécanismes indépendants de traitement des plaintes ouverts aux citoyens par les institutions internationales de financement du développement, dont la mission consiste à examiner les impacts ou enjeux sociaux et environnementaux.

Sous-projet : activités d'un Client subsidiaire répondant aux critères établis pour l'utilisation des fonds dans les documents de financement ou d'investissement d'IFC ou le contrat de garantie de la MIGA.

Termes de référence : Termes de référence du CAO, établis par le Président ou la Présidente, définissant la mission du CA.



Photo : Rodrig Mbock/CAO



Photo : Felix Davey/CAO

SECTION I – CONTEXTE

1. En tant qu'institutions membres du Groupe de la Banque mondiale, la Société financière internationale (IFC) et l'Agence multilatérale de garantie des investissements (MIGA) estiment que la durabilité environnementale et sociale des activités économiques qu'elles appuient contribue largement à l'obtention de résultats positifs dans le domaine du développement. Les deux institutions s'efforcent d'assurer cette durabilité en appliquant leurs politiques de durabilité environnementale et sociale respectives, ainsi que les normes de performance correspondantes.
2. Le Bureau de médiation, de conformité et de conseil (CAO) a été créé en 1999 pour répondre aux plaintes concernant des projets d'IFC ou de la MIGA et améliorer les résultats environnementaux et sociaux de ces projets.
3. La présente Politique relative au Mécanisme indépendant de redevabilité d'IFC et de la MIGA, qui annule et remplace l'ensemble des Directives opérationnelles du CAO ainsi que ses Termes de référence, décrit l'objet, la mission et les fonctions du CAO, ses principes fondamentaux, sa structure de gouvernance et ses procédures opérationnelles. Par ailleurs, le CAO fera rapport aux Conseils d'administration lorsque la présente Politique aura été adoptée.



Photo : Felix Davey/CAO

SECTION II – OBJET

4. En tant que mécanisme indépendant de recours et de responsabilisation pour IFC et la MIGA, le CAO facilite le règlement des plaintes concernant leurs Projets et Sous-projets, conduit les investigations sur l'application de leurs directives environnementales et sociales, promeut le respect de leurs engagements envers le public, et améliore leur performance environnementale et sociale, comme le détaille cette Politique.
5. En s'acquittant de sa mission, le CAO facilite l'accès des populations touchées par un projet à des recours, conformément aux principes internationaux régissant les droits des entreprises et des personnes qui sont intégrés dans le Cadre de durabilité.
6. La responsabilisation est, pour IFC et la MIGA, un effort d'envergure institutionnelle, qui incorpore les fonctions et les responsabilités multiples et interconnectées du CAO, des Conseils d'administration et de la Direction. IFC et la MIGA ont pour rôle de favoriser l'exercice efficace et efficient des fonctions du CAO, conformément à la présente Politique, et de rendre compte aux Conseils d'administration. Par cette Politique, les Conseils d'administration réaffirment l'importance des fonctions du CAO, son indépendance (comme indiqué dans les principes fondamentaux ci-après) et son intégrité. Les Conseils d'administration sont l'autorité suprême pour ce qui concerne l'interprétation de la présente Politique dont ils supervisent la mise en œuvre¹.

¹ S'agissant de la supervision de la mise en œuvre de cette Politique, tout Administrateur peut demander, dans des délais raisonnables, pour discussion par le Conseil, tout élément distribué pour information en vertu de la Section 3 (Actions avant, pendant et après les Réunions du Conseil) du Manuel du Conseil préparé par le Secrétariat de la Direction (SEC9.01-OTH.101).



SECTION III – MISSION ET FONCTIONS

7. Les missions du CAO sont les suivantes :
 - a. Faciliter un règlement juste, objectif et constructif des Plaintes émanant des populations pouvant être touchées par des Projets ou des Sous-projets ;
 - b. Améliorer les résultats environnementaux et sociaux des Projets ou des Sous-projets ; et
 - c. Encourager l'obligation de rendre compte à la population et l'apprentissage de manière à améliorer la performance environnementale et sociale d'IFC et de la MIGA et à réduire le risque de nuire aux populations et à l'environnement.
8. Le CAO fournit, à cette fin, trois formes de services complémentaires qui contribuent tous à la réalisation de sa mission :
 - a. **Service de règlement des différends** : le CAO aide à régler les griefs formulés au sujet des impacts environnementaux et/ou sociaux des Projets ou Sous-projets en suivant une approche neutre, collaborative et axée sur la résolution des problèmes, et contribue à améliorer les résultats sur le terrain.
 - b. **Service de vérification de la conformité** : le CAO procède à des contrôles pour s'assurer qu'IFC et la MIGA appliquent les Politiques environnementales et sociales, évalue le Préjudice qui peut avoir été causé², et recommande, si nécessaire, des mesures pour corriger les manquements aux politiques et réparer le Préjudice constaté.
 - c. **Service de conseil** : le CAO donne des avis à IFC et à la MIGA ainsi qu'à leurs Conseils d'administration dans le but d'améliorer la performance systémique des deux institutions en matière de durabilité environnementale et sociale, et de réduire le risque de nuire.
9. Le CAO n'a aucun pouvoir en matière de procédures judiciaires. Il n'est pas un mécanisme judiciaire ni répressif et ne peut se substituer ni à un tribunal ni à des procédures réglementaires ; ses analyses, ses conclusions et ses rapports n'ont pas vocation et ne sont pas destinés à être utilisés dans des procédures judiciaires ou réglementaires, ou pour établir des responsabilités juridiques.

2 Le terme « Préjudice » écrit avec une majuscule dans la présente Politique a le sens précis qui lui est attribué dans le Glossaire. Le mot « préjudice », sans majuscule, utilisé dans la présente Politique a le sens ordinaire et courant qui lui donné.

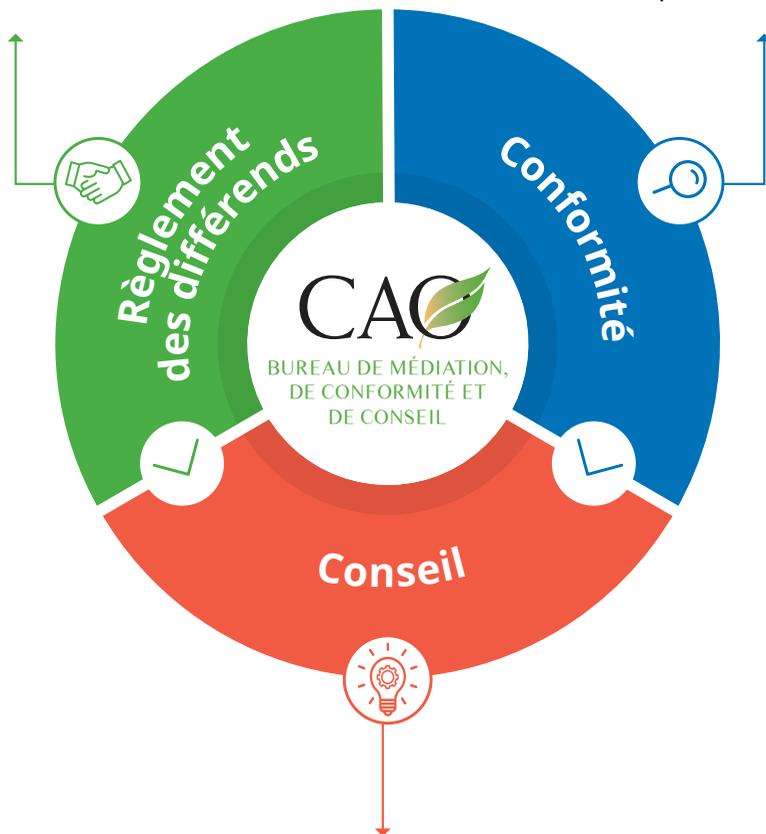
Les trois rôles du CAO

Règlement des différends

Dans le cadre de sa fonction de règlement des différends, le CAO s'emploie à résoudre les plaintes en suivant une approche neutre, collaborative et axée sur la résolution des problèmes qui contribue à améliorer les résultats.

Conformité

Dans le cadre de sa fonction de conformité, le CAO examine dans quelle mesure IFC et la MIGA respectent les politiques environnementales et sociales, évalue le préjudice qui peut être causé par le non-respect de celles-ci et recommande des mesures pour remédier au problème éventuel.



Conseil

Dans le cadre de sa fonction de conseil, le CAO tire des informations des procédures de **règlement des différends** et de **conformité** pour renforcer les connaissances et aider IFC et la MIGA à améliorer leur performance en matière de viabilité environnementale et sociale.



Photo : Felix Davey/CAO

SECTION IV – PRINCIPES FONDAMENTAUX

10. Les activités du CAO sont guidées par les principes fondamentaux suivants :

- a. **Indépendance et impartialité** : l'indépendance et l'impartialité étant essentielles pour obtenir la confiance des parties prenantes, le CAO ne peut être ni associé ni redevable à un secteur ou à des intérêts quelconques ; il est indépendant de la Direction et rend directement compte aux Conseils d'administration ; il mène ses activités à l'abri de toute influence indue et gère son personnel de manière équitable et objective ; il prend en outre des mesures pour éviter les conflits d'intérêts.
- b. **Transparence** : le CAO met tout en œuvre pour tenir les parties informées des procédures en cours et de l'état d'avancement de leurs plaintes, et pour assurer la transparence et la publication de ses rapports, y compris leurs constatations et conclusions.
- c. **Accessibilité** : le CAO doit être visible, accessible et disponible pour toutes les parties prenantes ; à cette fin, il réduit les obstacles à l'accès à ses services, et favorise cet accès dans de bonnes conditions de sécurité en appliquant des mesures visant à garantir la confidentialité et à éviter le risque de représailles ; il utilise des procédures tenant compte du genre et du handicap, et communique de manière efficace avec les parties prenantes pour leur permettre de mieux comprendre ses activités.
- d. **Réactivité** : le CAO fait preuve de souplesse et agit rapidement pour trouver des solutions en prenant dûment en compte le déséquilibre de pouvoir et de ressources entre les Parties.
- e. **Justice et équité** : le CAO déroule ses procédures de manière à permettre à toutes les parties prenantes concernées d'y participer et de se faire entendre ; d'avoir un accès raisonnable aux informations, aux conseils et à des services spécialisés ; et d'être traitées avec respect dans le cadre de procédures justes, équitables et menées en connaissance de cause.
- f. **Prévisibilité** : le CAO applique des procédures et processus clairement définis et cohérents, assortis de calendriers adaptés. Il explique les issues envisageables et les moyens de veiller à leur application pour permettre aux parties prenantes de bien comprendre ces processus et procédures et ce qu'elles peuvent en attendre.
- g. **Suivi des bonnes pratiques** : le CAO applique les bonnes pratiques internationales cadrant avec la présente Politique, notamment l'obligation qu'ont les entreprises de respecter les droits de l'Homme.
- h. **Apprentissage continu** : le CAO renforce systématiquement l'efficacité de son action en prenant en compte les retours d'information des parties prenantes, encourage l'amélioration systémique des performances environnementales et sociales d'IFC et de la MIGA, et réduit les risques de nuire aux populations et à l'environnement.



Photo : Felix Davey/CAO

SECTION V – GOUVERNANCE

DIRECTEUR GÉNÉRAL OU DIRECTRICE GÉNÉRALE, BUREAU DE MÉDIATION, DE CONFORMITÉ ET DE CONSEIL

- 11.** Le CAO est dirigé par un Directeur général ou une Directrice générale (DG CAO), suivant les modalités ci-après :

Rôles et attributions

- 12.** Le CAO se trouve à Washington, au siège d'IFC, et est dirigé par un directeur général ou une directrice générale (DG CAO). Celui-ci ou celle-ci rend compte aux Conseils d'administration sous la supervision du Comité sur l'efficacité du développement (CODE). Le ou la DG CAO est chargé(e) de mettre en œuvre la présente Politique, de gérer les activités du CAO et de prendre les décisions conformément à la Politique. Il ou elle rend directement compte aux Conseils d'administration et ne fait pas partie de la Direction ni ne lui rend compte.

Conditions préalables à remplir

- 13.** Afin de préserver l'indépendance, la crédibilité et l'intégrité du CAO, les candidats ou candidates au poste de DG CAO doivent exercer en dehors du Groupe de la Banque mondiale, seuls les membres du personnel du CAO³ étant autorisés à postuler cette fonction. Les administrateurs, les administrateurs suppléants, les conseillers et les membres du personnel (autres que les membres du personnel du CAO) ne peuvent prétendre à la fonction de DG CAO ou servir à ce poste qu'au bout de deux ans après avoir cessé d'exercer au sein du Groupe de la Banque mondiale.

Expérience et qualifications

- 14.** Le ou la DG CAO doit être d'une intégrité et d'une crédibilité inattaquables, posséder de solides qualités relationnelles et faire preuve d'empathie et d'un jugement sûr. Il ou elle doit en outre avoir amplement prouvé sa capacité à diriger au niveau international. Le candidat ou la candidate doit posséder un ensemble de compétences de base, notamment bien comprendre ou avoir une connaissance pratique d'une large gamme de groupes de la société civile, par exemple les groupes marginalisés et vulnérables ; des activités sociales, environnementales, juridiques ou de développement économique ; des pratiques en matière de règlement des différends, comme la médiation ou la concertation ; des investigations ou audits sur le respect des règles établies ; du cadre de l'activité économique et des produits financiers du secteur privé, en

³ Aux fins de la présente Politique, le terme « membre du personnel » désigne toute personne liée par un contrat au Groupe de la Banque mondiale conformément à la définition donnée dans l'article 4.01 du Règlement du personnel, y compris les personnes titulaires de contrats de consultant ou de consultant local.



particulier les marchés pionniers et les pays en développement ; et des fonctions de supervision, de recours et de responsabilisation au sein d'une institution, y compris les mécanismes de plainte.

Processus de sélection

15. Afin de préserver l'indépendance du ou de la DG CAO, un comité est mis en place pour mener un processus de sélection indépendant, transparent et participatif, associant des acteurs issus de régions, cultures et branches d'activité diverses, notamment la société civile et le monde des entreprises. Le CAO, IFC et la MIGA demanderont aux parties prenantes concernées de proposer des candidatures pour le comité de sélection, qui seront soumises à l'examen du président ou de la présidente et du vice-président ou de la vice-présidente du CODE. Le président/la présidente et le vice-président/la vice-présidente du Code désignent six personnes pour former le comité de sélection, à savoir deux administrateurs, deux hauts représentants du monde des entreprises à l'échelle mondiale et deux hauts représentants des groupes de la société civile. Ils désignent en outre un des deux administrateurs à la tête du comité de sélection. Le Département des ressources humaines du Groupe de la Banque mondiale apporte un soutien administratif au comité de sélection, notamment pour choisir et retenir les services d'un cabinet de recrutement réputé et agréé. Mais il ne donne aucun avis ni conseil sur l'une quelconque des candidatures. Le comité de sélection examine les candidatures, procède à une première sélection et organise des entretiens avec les candidats et candidates ainsi retenus.
16. Le comité de sélection met en place un mécanisme lui permettant de recueillir officiellement les avis du CAO, de la Direction d'IFC et de la MIGA ainsi que du président ou de la présidente et du vice-président ou de la vice-présidente du CODE, notamment sur le déroulement des entretiens avec les candidats et candidates présélectionnés. Le CAO et la Direction peuvent être invités à participer aux entretiens avec les candidats.
17. Le comité de sélection transmet au Président ou à la Présidente, pour examen, le nom du ou de la finaliste ou les noms des finalistes, classés au besoin par ordre de préférence. Le Président/la Présidente choisit le candidat ou la candidate final(e) et peut solliciter des informations supplémentaires. Le Département des ressources humaines du Groupe de la Banque mondiale s'assure que le candidat ou la candidate est intéressé(e) et disponible, puis procède aux vérifications des références d'usage. Après une dernière consultation, le cas échéant, avec le comité de sélection, le Président ou la Présidente communique le nom du candidat ou de la candidate aux Conseils d'administration pour décision.

Durée et renouvellement du mandat

18. À l'issue du processus de sélection, les Conseils d'administration désignent le ou la DG CAO pour un mandat de cinq ans qu'il ou qu'elle exercera à Washington. Le mandat est renouvelable une

fois, sur recommandation du CODE et approbation des Conseils d'administration. Le ou la DG CAO informe les Conseils d'administration par écrit de son intention de solliciter un second mandat. Dans ce cas, le Président ou la Présidente consulte les Conseils d'administration à huis clos et une recommandation est ensuite transmise aux Conseils pour approbation. Si le ou la DG CAO ne sollicite pas un second mandat ou si sa demande de renouvellement n'est pas approuvée, un avis de vacance de poste est publié et le processus de sélection est déclenché. Au terme de son ou de ses mandats, le ou la DG CAO ne pourra plus jamais exercer au sein du Groupe de la banque mondiale.

Immunités et rémunération

19. Le ou la DG CAO est un ou une employé(e) à plein temps, avec rang de vice-président/vice-présidente. Il ou elle doit se conformer au Règlement du personnel du Groupe de la Banque mondiale. Sur recommandation du Président ou de la Présidente, les Conseils d'administration examinent et déterminent la rémunération qui doit être proposée au DG ou à la DG CAO (notamment les avantages normaux dont bénéficient les agents d'IFC et de la MIGA sous contrat à durée déterminée). L'évaluation de la performance du DG ou de la DG CAO est effectuée sous la supervision du CODE et suivant les orientations du Vice-président ou de la Vice-présidente chargé(e) des Ressources humaines du Groupe de la Banque mondiale. Aucune note d'évaluation professionnelle n'est attribuée au DG ou à la DG CAO et sa performance ne lui ouvre droit à aucune revalorisation de sa rémunération. La révision annuelle des traitements des vice-présidents approuvée par les Conseils d'administration s'appliquera au traitement du DG ou de la DG CAO, sauf décision contraire des Conseils.

Révocation

20. Le ou la DG CAO ne peut être démis ou démise de ses fonctions que par une décision motivée des Conseils d'administration, sur recommandation du CODE. Toute décision motivée relevant le ou la DG CAO de ses fonctions doit être approuvée par les Conseils d'administration. Ces derniers fondent leur décision sur le rapport préparé à cet effet par le CODE et transmis par le Président ou la Présidente. Dans la note de transmission du rapport, le Président/la Présidente peut exprimer son désaccord avec la mesure recommandée par le CODE. La révocation du DG ou de la DG CAO par les Conseils d'administration est une décision administrative, susceptible d'appel directement devant le tribunal administratif du Groupe de la Banque mondiale suivant les procédures et règlements applicables.

BUDGET

21. Les Conseils d'administration allouent au CAO des ressources suffisantes pour mener ses activités. Le ou la DG CAO prépare un budget annuel



détaillé établissant le niveau de ressources devant permettre au CAO de s'acquitter dûment de toutes les fonctions, obligations et activités décrites dans la présente Politique. Le ou la DG CAO décide de la répartition des ressources au sein du CAO, y compris du nombre de membres du personnel approprié et des consultants ou spécialistes à recruter. Il ou elle soumet le projet de budget annuel au CODE et au Comité du budget pour examen et aux Conseils d'administration pour approbation.

PERSONNEL

- 22.** Le ou la DG CAO gère le personnel du CAO auquel s'appliquent les politiques et procédures des ressources humaines du Groupe de la Banque mondiale. Le personnel du CAO fait partie du personnel du Groupe de la Banque mondiale à tous les titres, y compris en ce qui concerne les immunités et privilèges qui lui sont accordés. Il est soumis au Règlement du personnel du Groupe de la Banque mondiale. Le ou la DG CAO est libre de prendre toute décision concernant ses effectifs dans les limites du budget approuvé sans avoir à consulter les Conseils d'administration ou la Direction. Les contrats établis pour le personnel du CAO interdisent aux membres recrutés au rang de spécialiste ou à un niveau supérieur d'être employés par IFC ou la MIGA dans les deux années qui suivent la fin de leur emploi auprès du Bureau, sous réserve de toute exception à cette restriction pouvant être mutuellement convenue entre le ou la DG CAO et le Vice-président ou la Vice-présidente chargé(e) des ressources humaines à IFC ou un membre de la haute direction chargé des ressources humaines à la MIGA, selon le cas, dans le but d'éviter tout conflit d'intérêts réel ou apparent. La crédibilité du personnel et des consultants du CAO est essentielle à la mission du Bureau. Si un membre du personnel ou un consultant du CAO se trouve en situation de conflit d'intérêts dans le cadre de l'instruction d'une plainte, l'agent en question doit s'abstenir de prendre part à l'instruction de cette plainte. Les contrats établis pour les consultants du CAO peuvent, dans des cas exceptionnels, comporter des restrictions à leur emploi par IFC ou la MIGA pendant une période déterminée après la fin de leur contrat avec le Bureau.

RESPONSABILITÉS ET STRUCTURE HIÉRARCHIQUE

- 23.** Le CAO relève directement des Conseils d'administration auxquels il rend compte.
- 24.** Le CAO informe les Conseils d'administration de ses activités et en fait un compte rendu régulier au CODE. Le CAO rend publics tous ses rapports sur les plaintes instruites ainsi que ses travaux consultatifs et ses rapports annuels. Bien qu'il dépende des Conseils d'administration, le CAO communique avec le Président ou la Présidente si ce dernier ou cette dernière le demande ou lorsque les circonstances l'exigent.



Photo : Felix Davey/CAO



Photo : Felix Davey/CAO

SECTION VI – ACCÈS À L'INFORMATION ET PUBLICATION

ACCÈS À L'INFORMATION

25. IFC et la MIGA coopèrent avec le CAO en lui facilitant en temps utile l'accès à toutes les informations en leur possession concernant tel ou tel projet, notamment l'accès aux membres de leur personnel, aux consultants et aux dossiers (en format électronique ou papier) que le ou la DG CAO peut raisonnablement juger utiles pour remplir sa mission en vertu de la présente Politique.
26. Les accords de financement ou de service-conseil d'IFC et les contrats de garantie de la MIGA avec leurs Clients comportent des dispositions en vertu desquelles lesdits Clients sont tenus d'autoriser le CAO : 1) à accéder aux dossiers du Client concernant le Projet et, dans le cas d'un intermédiaire financier (IF), aux dossiers dudit IF Client concernant les Clients subsidiaires et les Sous-projets pertinents, et 2) à se rendre sur le site du Projet et à l'inspecter dans le cadre de l'exercice de ses fonctions conformément à la présente Politique, à condition d'en informer le Client suffisamment à l'avance et sous réserve des lois et règlements applicables.

COMMUNICATION DE L'INFORMATION

27. Dans l'exercice de ses fonctions, le CAO aura tendance à publier les informations environnementales et sociales, tout en préservant la confidentialité des informations sensibles des entreprises.
28. Le CAO est assujéti aux Politiques d'accès à l'information d'IFC et de la MIGA et ne peut, par conséquent, communiquer les informations recueillies dans le cadre de ses activités que dans les limites des dispositions de ces politiques et d'autres conditions applicables. Après avoir consulté la Direction et sous réserve de la procédure décrite au paragraphe 29 ci-après, le CAO peut résumer des informations pertinentes d'ordre environnemental ou social non publiées, lorsque ces informations sont indispensables et ne peuvent être obtenues à partir d'autres sources.
29. Le ou la DG CAO et la Direction examinent tout problème d'accès ou de communication en matière d'information pour parvenir à une solution. Si la question n'est pas tranchée, notamment s'il n'est pas possible de déterminer si une information est confidentielle et si elle doit être communiquée ou protégée et de quelle manière, la question est soumise à l'examen des conseillers juridiques d'IFC ou de la MIGA (en leur capacité institutionnelle), du président/de la présidente et du vice-président/de la vice-présidente du CODE, du DG ou de la DG CAO et de la Direction.



Photo : CAO

SECTION VII – DÉPÔT DES PLAINTES ET EXAMEN DE LEUR RECEVABILITÉ

DÉPÔT D'UNE PLAINTE

Qui peut déposer une plainte ?

- 30.** Toute personne ou tout groupe de personnes, ou tout représentant autorisé à agir en leur nom, estimant avoir subi — ou être susceptible de subir — un Préjudice du fait d'un Projet ou d'un Sous-projet peut saisir le CAO.

Comment déposer une plainte ?

- 31.** Les plaintes doivent être formulées par écrit, dans n'importe quelle langue. Elles doivent être envoyées ou remises en mains propres au bureau du CAO à Washington, ou soumises par voie électronique. Le CAO garde la réception d'une plainte confidentielle si le Plaignant ou la Plaignante le demande.

Que doit contenir une plainte ?

- 32.** Les plaintes peuvent avoir trait à tout préjudice environnemental et social lié à tout aspect de la planification, de la mise en œuvre ou des effets d'un Projet ou Sous-projet. Si les Plaignants sont encouragés à fournir autant que possible toutes les informations requises pour aider le CAO à bien comprendre la plainte, l'absence d'informations n'empêchera pas le CAO d'examiner une plainte.
- 33.** Bien que le CAO ne prescrive pas la forme des plaintes dont elle est saisie, une plainte devrait néanmoins contenir les informations suivantes :
- a.** Le nom et les coordonnées complètes du Plaignant ou de la Plaignante/des Plaignants.
 - b.** Le nom de la personne ou des personnes pour le compte de laquelle ou desquelles la plainte est déposée, si la partie soumettant la plainte agit au nom d'une ou de plusieurs personnes touchées par un Projet. Ladite partie doit aussi présenter le document l'habilitant à déposer la plainte au nom de la personne ou des personnes touchée(s) par le Projet.
 - c.** Une note au CAO par laquelle le Plaignant ou la Plaignante requiert l'anonymat ou la confidentialité des informations communiquées dans le cadre de la plainte.
 - d.** L'intitulé et la nature du Projet ou Sous-projet.



- e. Une description de ce qui fait penser au Plaignant ou à la Plaignante qu'il ou qu'elle a subi — ou peut subir — un préjudice par suite du Projet ou Sous-projet.
- 34.** Le Plaignant ou la Plaignante peut aussi fournir des renseignements sur les points suivants :
- a. Les démarches déjà entreprises, le cas échéant, par le Plaignant ou la Plaignante pour tenter de résoudre le problème, notamment s'il ou elle a approché le personnel d'IFC ou de la MIGA, le Client, le Client subsidiaire ou les autorités nationales du pays hôte, et les aspects du problème qui restent à régler.
 - b. Les raisons pour lesquelles le Plaignant ou la Plaignante pense qu'il y a eu manquement aux Politiques environnementales et sociales, sans nécessairement préciser quelles politiques, directives ou procédures.
 - c. Une déclaration claire sur l'issue la plus souhaitable pour le Plaignant/la Plaignante.
 - d. Toutes autres informations utiles ou tous autres documents pertinents pouvant étayer la plainte.
- 35.** Le CAO fournit, sur demande, des indications sur la façon de déposer une plainte, sans toutefois prodiguer de conseils quant au contenu de la plainte. Un modèle de lettre de plainte est disponible sur le site Internet du CAO. Les personnes qui souhaitent déposer une plainte peuvent également s'adresser au CAO pour obtenir des éclaircissements avant de déposer la plainte.

EXAMEN DE LA RECEVABILITÉ D'UNE PLAINTE

Éléments et critères de recevabilité

- 36.** La première étape consiste pour le CAO à accuser réception de la plainte lorsqu'il en reçoit une. Il procède ensuite à son examen pour déterminer si elle remplit les critères de recevabilité. Si la plainte n'est pas clairement exposée, le CAO demande au Plaignant ou à la Plaignante de lui fournir plus d'informations ou des précisions. Lorsque le CAO décide de ne pas donner suite à une plainte qu'il juge irrecevable sur la base des critères établis, il clôt le dossier et en informe le Plaignant ou la Plaignante par écrit. La décision du CAO sur la recevabilité d'une plainte ne constitue pas un jugement quant au bien-fondé de cette plainte.
- 37.** Le CAO considère qu'une plainte est recevable dans les cas suivants :
- a. La plainte a trait à un Projet actif ;
 - b. Les problèmes soulevés dans la plainte font appel à la fonction d'examen des impacts sociaux et environnementaux des Projets assignée au CAO ; et

- c. Le Plaignant ou la Plaignante subit, ou est susceptible de subir, le préjudice invoqué dans la plainte.
- 38.** Les Plaignants et les Clients ou Clients subsidiaires sont encouragés à s'employer de bonne foi à remédier aux problèmes de manière efficace et efficiente, si possible au niveau du Projet. Le CAO, IFC et la MIGA sont disposés, dans les limites de leurs mandats respectifs, à faciliter un règlement rapide des plaintes.
- 39.** Après avoir établi la recevabilité d'une plainte, le CAO détermine : 1) si les plaignants se sont employés de bonne foi à résoudre les problèmes soulevés dans la plainte avec IFC ou la MIGA, le Client ou le Client subsidiaire, ou 2) dans le cas contraire, pourquoi ces efforts n'ont pas été faits. Si le CAO constate que le Plaignant ou la Plaignante n'a entrepris de bonne foi aucune démarche auprès d'IFC ou de la MIGA, du Client ou du Client subsidiaire, il s'enquiert auprès du Plaignant/de la Plaignante si ce dernier ou cette dernière souhaite transmettre la plainte à IFC ou à la MIGA, au Client ou au Client subsidiaire. Dans l'affirmative, le CAO transmet la plainte à IFC ou à la MIGA, au Client ou au Client subsidiaire. Les Plaignants qui décident de référer leur plainte à IFC ou à la MIGA, au Client ou au Client subsidiaire peuvent signifier à tout moment au CAO leur volonté de le voir reprendre l'instruction de la plainte conformément à la présente Politique. Si aucun effort n'a été fait de bonne foi et que le Plaignant ou la Plaignante souhaite maintenir sa plainte auprès du CAO, le CAO consigne la réponse du Plaignant/de la Plaignante selon laquelle aucune démarche n'a été entreprise.
- 40.** Les Plaignants sont autorisés à déposer à nouveau une plainte précédemment jugée non recevable si elle contient de nouvelles informations.

Critères de recevabilité supplémentaires pour certains types de plaintes

- 41.** Outre les critères de recevabilité indiqués aux paragraphes 36 à 40 ci-dessus, les critères ci-après s'appliquent aux types de plaintes suivants :
- a. Les plaintes concernant les Sous-projets d'intermédiaires financiers (IF) : 1) la plainte a trait à un Sous-projet auquel se rapporte le produit financier proposé à un IF par IFC ou garanti par la MIGA en vertu de l'accord de financement ou du contrat de garantie applicable (par exemple, lorsqu'IFC fournit un appui sous forme de prise de participation ou de financement ordinaire, ou lorsque la MIGA émet une garantie contre des risques non commerciaux liés à un investissement dans l'IF, ou lorsque le Sous-projet entre dans le cadre d'une opération indépendante établie sur une base

contractuelle par IFC avec l'IF ou par la MIGA avec le bénéficiaire de la garantie) ; 2) il existe un lien notable entre l'IF Client et le Client subsidiaire partie à l'opération qui fait l'objet de la plainte (compte tenu de facteurs tels que la nature du financement, la participation, le type et la durée de l'investissement/de la dette contractée par l'IF au titre du Sous-projet) ; et 3) certains éléments rendent plausible l'existence d'un lien entre le préjudice ou le risque de préjudice pour le Plaignant ou la Plaignante et le Sous-projet.

- b.** Les plaintes concernant des « fournisseurs principaux » (tel que ce terme ou tout terme le remplaçant est défini en vertu du Cadre de durabilité) : 1) la plainte vise les activités du fournisseur, et leurs impacts, qui sont directement liées à son rôle de fournisseur du Client ou Client subsidiaire, et 2) les activités et impacts en question ont trait aux responsabilités environnementales et sociales du Client.
- c.** Une plainte envers un sous-traitant du fournisseur principal n'est recevable que dans la mesure où elle remplit les deux conditions énoncées à l'alinéa b) ci-dessus et à condition que le Client ou Client subsidiaire soit tenu de veiller à ce que son fournisseur principal gère les risques environnementaux et sociaux du sous-traitant motivant la plainte.

Exclusions

42. Le CAO juge irrecevables les plaintes ci-après :

- a.** Les plaintes qui sont manifestement frauduleuses, frivoles, malveillantes ou motivées par le désir d'obtenir un avantage concurrentiel ;
- b.** Les allégations de fraude ou de corruption. Le CAO transmet ces allégations à la Vice-présidence Déontologie institutionnelle du Groupe de la Banque mondiale ;
- c.** Les plaintes concernant un projet de la Banque internationale pour la reconstruction et le développement (BIRD) ou l'Association internationale de développement (IDA). Le CAO transmet ces dernières au mécanisme indépendant de redevabilité de la Banque mondiale ;
- d.** Les plaintes visant exclusivement des décisions prises par IFC ou la MIGA dans le cadre de la passation de marchés. Le CAO transmet ces plaintes à IFC ou à la MIGA ;
- e.** Les plaintes concernant des Projets qui n'ont pas encore été approuvés par le Conseil d'administration (voir les paragraphes 47 et 48 ci-après). Le CAO transmet ces plaintes au Conseil et à la Direction ;

- f. Les plaintes concernant des Projets dont IFC ou la MIGA s'est désengagée, sauf dans les cas décrits au paragraphe 49 ci-après ;
 - g. Les plaintes concernant exclusivement les impacts généraux d'un bien public mondial. Le CAO transmet ces plaintes à IFC ou à la MIGA ;
 - h. Les plaintes d'une personne relatives aux conditions de travail et aux modalités d'emploi lorsqu'il n'existe aucune raison de penser que les problèmes soulevés sont de nature systémique. Le CAO transmet ces plaintes à IFC ou à la MIGA ; et
 - i. Les plaintes similaires pour l'essentiel à des plaintes ayant déjà été soumises au CAO, à moins que ce dernier estime que les circonstances ont fondamentalement changé.
- 43.** Avant de transmettre une plainte à la Direction ou à tout autre mécanisme, le CAO sollicite l'accord préalable du Plaignant ou de la Plaignante, après avoir présenté le bien-fondé et les implications de cette action, pour s'assurer qu'aucune information confidentielle n'est divulguée.

Délai d'examen de la recevabilité d'une plainte

- 44.** L'examen et la détermination de la recevabilité d'une plainte ne dépassent pas une période de 15 Jours ouvrés à compter du jour où le CAO accuse réception de la plainte. Le CAO peut prolonger cette période d'au plus 20 autres Jours ouvrés s'il lui faut obtenir des précisions du Plaignant/de la Plaignante ou d'IFC et de la MIGA. Passé ce délai, le CAO statue sur la recevabilité de la plainte sur la base des meilleures informations dont il dispose. Il avise le Plaignant ou la Plaignante, la Direction et les Conseils de toute prolongation de délai.

Registre des plaintes

- 45.** Le CAO publie sur son site Internet un registre des plaintes présentant les informations ci-après.

Plaintes recevables :

- a. Une brève description des motifs de la plainte ;
- b. La date de réception de la plainte ;
- c. L'intitulé, le secteur et le site (pays) du Projet ou Sous-projet faisant l'objet de la plainte ;
- d. Les informations sur l'investissement d'IFC ou de la MIGA dans un Projet provenant de données publiques communiquées par l'une ou l'autre institution ;

- e. Pour les affaires complexes, un résumé du raisonnement sous-tendant la décision de recevabilité ; et
- f. Les informations sur l'état d'avancement du traitement de la plainte par le CAO.

Plaintes irrecevables :

- a. L'objet de la plainte (par exemple, travail, réinstallation, etc.) ;
 - b. La date de réception de la plainte ;
 - c. Le lieu (pays) et le secteur d'activité dans lequel le Projet ou Sous-projet intervient, en évitant de révéler l'identité du Client ou du Client subsidiaire ; et
 - d. Le motif de la décision d'irrecevabilité (y compris, pour les dossiers complexes, un résumé du raisonnement sous-tendant la décision).
- 46.** Le CAO ne publie pas la plainte elle-même au stade de la détermination de la recevabilité, bien que, comme indiqué précédemment, il en diffuse un résumé.

Plaintes reçues avant l'approbation du Projet par le Conseil d'administration

- 47.** Le CAO jugera irrecevable toute plainte visant un Projet dont l'examen est en cours par IFC ou la MIGA, mais qui n'est pas encore approuvé par le Conseil d'administration. Il transmet cette plainte au Conseil d'administration et à la Direction.
- 48.** Le CAO publie les informations sur une plainte irrecevable concernant un projet non encore approuvé par les Conseils d'administration conformément aux dispositions du paragraphe 45 ci-dessus.

Plaintes reçues après le désengagement d'IFC ou de la MIGA

- 49.** Le CAO peut exceptionnellement juger recevable une plainte déposée jusqu'à 15 mois après le désengagement d'IFC ou de la MIGA dans les cas suivants : 1) la plainte ne pouvait raisonnablement pas être déposée avant le désengagement d'IFC ou de la MIGA ; 2) tous les autres critères de recevabilité établis par le CAO sont remplis ; et 3) après avoir consulté la Direction, le CAO considère qu'il est de son devoir d'accepter la plainte.

Processus de détermination de la recevabilité des plaintes au CAO

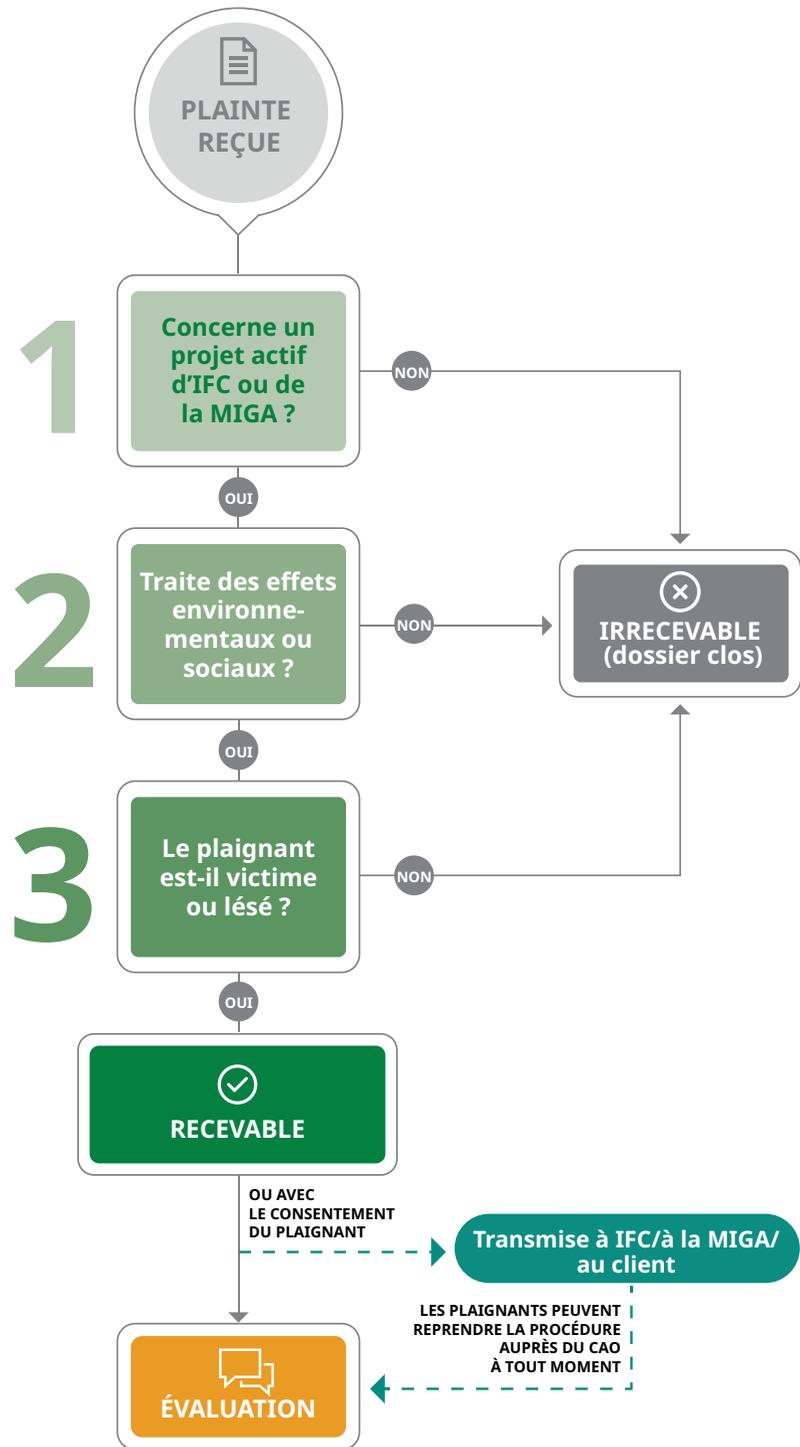




Photo : Felix Davey/CAO

SECTION VIII – ÉVALUATION

OBJET DE L'ÉVALUATION

- 50.** Dès qu'il détermine qu'une plainte est recevable, le CAO procède à son évaluation dans le but de :
- a.** bien comprendre les problèmes et griefs soulevés dans la plainte ;
 - b.** contacter l'équipe du Projet à IFC ou à la MIGA ;
 - c.** contacter le Plaignant/la Plaignante et le Client et, dans la mesure du possible, le Client subsidiaire ;
 - d.** déterminer les populations locales et toutes autres parties prenantes concernées par la plainte ;
 - e.** décrire aux Parties et autres acteurs concernés les différents services du CAO, leur champ d'application et leurs résultats potentiels ;
 - f.** déterminer si les Parties comptent faire appel au service de règlement des différends ou au service de la conformité du CAO ; et
 - g.** faire le point de tous autres efforts de règlement des griefs soulevés.
- 51.** L'évaluation d'une plainte par le CAO n'implique aucun jugement quant au bien-fondé de ladite plainte.

PROCESSUS D'ÉVALUATION

Méthode d'évaluation

- 52.** Lorsqu'il procède à une évaluation, le CAO offre aux Plaignants, aux Clients, aux Clients subsidiaires, à IFC et à la MIGA la possibilité de poser des questions et de consulter son personnel pour leur permettre de prendre des décisions avisées et de mieux comprendre le mandat, les services et les procédures du Bureau. Le CAO examine toute information relative au Projet ou tout renseignement pertinent fournis par les Plaignants, les Clients, les Clients subsidiaires, IFC ou la MIGA ainsi que d'autres parties prenantes concernées, ou obtenus par leur intermédiaire.

- 53-** Le CAO réalise ses évaluations en faisant preuve de souplesse et, de façon générale, lors de ces exercices, il :
- a.** examine les dossiers d'IFC ou de la MIGA sur le Projet ou le Sous-projet ;
 - b.** rencontre le Plaignant ou la Plaignante, le Client, le Client subsidiaire, le personnel d'IFC ou de la MIGA et, au besoin, les autorités de l'État dans lequel le Projet ou le Sous-projet se déroule, les représentants des organisations de la société civile locales et internationales et d'autres parties prenantes ;
 - c.** visite le site du Projet et, lorsque cela est possible, les sites des Sous-projets ;
 - d.** organise, le cas échéant, des réunions publiques dans la zone du Projet ou du Sous-projet ;
 - e.** si l'une des Parties le juge nécessaire, détermine la pertinence de procédures judiciaires ou non judiciaires closes, suspendues ou en cours.
- 54-** Le CAO avise IFC ou la MIGA, le Client, le Client subsidiaire, le Plaignant ou la Plaignante et toute autre partie prenante concernée de toute visite qu'il prévoit d'entreprendre.
- 55-** Si les Parties y consentent, elles peuvent discuter directement durant le processus d'évaluation dans le but de régler les problèmes soulevés dans la plainte. Le CAO peut ne pas participer directement à ces échanges. Le rapport d'évaluation du CAO rappelle brièvement l'issue de ces discussions. Si les Parties y consentent, IFC et la MIGA peuvent, le cas échéant, faciliter autant que leurs mandats respectifs les y autorisent le règlement constructif des problèmes motivant la plainte. Lorsque les questions faisant l'objet de la plainte sont réglées et sous réserve du consentement du Plaignant ou de la Plaignante, le CAO publie un rapport d'évaluation et de conclusion pour clore le dossier.

Délais

- 56-** Le CAO achève son évaluation dans un délai de 90 Jours ouvrés à compter de la date à laquelle il déclare la plainte recevable. Le ou la DG CAO peut prolonger le délai imparti pour l'évaluation d'au plus 30 Jours ouvrés si, à la fin de la période des 90 Jours ouvrés : 1) les Parties confirment que l'objet de la plainte sera probablement résolu ; ou 2) l'une ou l'autre Partie souhaite participer à une procédure de règlement du différend et il est possible que l'autre Partie y consente. Le CAO avise alors les Parties, IFC ou la MIGA et les Conseils d'administration de la décision de prolonger la période d'évaluation, et publie cette décision sur son site Internet.

Personnel

57. Les spécialistes du règlement des différends du CAO procèdent à l'évaluation des plaintes.

Rôle d'IFC ou de la MIGA

58. Les services d'IFC ou de la MIGA peuvent collaborer avec le Client ou le Client subsidiaire, d'autres parties prenantes et le CAO durant le processus d'évaluation d'une plainte. IFC ou la MIGA peut continuer d'encourager ses Clients à répondre aux problèmes soulevés dans la plainte. IFC ou la MIGA informe autant que possible le CAO de ses interactions avec les Clients.

RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

Décision des Parties

59. Durant le processus d'évaluation, le Plaignant/la Plaignante et le Client ou le Client subsidiaire décident s'ils souhaitent faire appel au service de règlement des différends ou au service de la conformité du CAO. Si les deux Parties conviennent d'entamer une procédure de règlement des différends, le CAO facilite le processus. En cas de désaccord, la plainte est transmise au service de la conformité du Bureau.

Rapports d'évaluation

60. À l'issue du processus d'évaluation, le CAO rédige un rapport comprenant :
- a. un résumé général des informations et des points de vue des Parties sur les motifs de la plainte recueillis durant l'évaluation, y compris les opinions d'autres parties prenantes jugées pertinentes ;
 - b. la décision des Parties de poursuivre une procédure de règlement des différends ou alors la transmission de la plainte au service de la conformité ; et
 - c. un exemplaire de la plainte ainsi que toute réponse fournie par le Client ou le Client subsidiaire, expurgées de manière à protéger l'identité du Plaignant ou de la Plaignante le cas échéant.
61. Le CAO soumet la version préliminaire de son rapport d'évaluation aux Parties et à IFC ou la MIGA, qui disposent d'au plus 10 Jours ouvrés pour vérifier l'exactitude des faits énoncés et faire leurs observations, avant la finalisation du rapport. Le CAO transmet la version finale du rapport d'évaluation aux Parties, à la Direction et aux Conseils d'administration, et la publie sur son site Internet.

Processus d'évaluation des plaintes au CAO

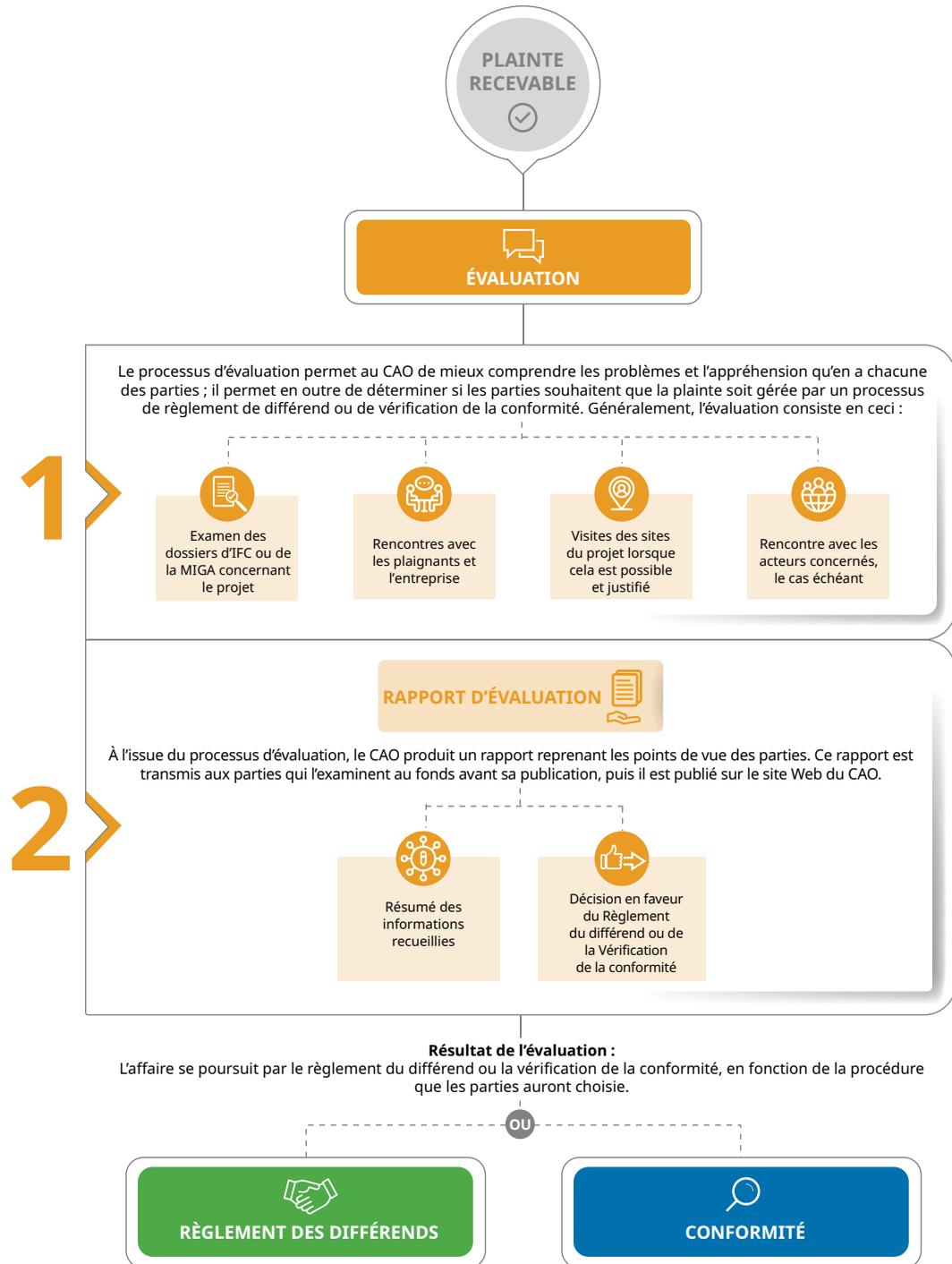




Photo : Felix Davey/CAO



Photo : Felix Davey/CAO

SECTION IX – RÈGLEMENT DES DIFFÉREND

OBJET

- 62.** La fonction de règlement des différends du CAO a pour objet d'aider à régler les griefs que suscitent les impacts environnementaux et/ou sociaux résultant de Projets ou Sous-projets, dans une démarche neutre, collaborative et axée sur la résolution des problèmes, et de contribuer à améliorer les résultats sur le terrain.

PRINCIPES ET MODES DE RÈGLEMENT DES DIFFÉREND

- 63.** Le lancement de la procédure de règlement d'un différend relève d'une décision volontaire et nécessite, au minimum, que le Plaignant/ la Plaignante et le Client ou le Client subsidiaire s'accordent sur la question. Le processus de règlement des différends du CAO offre aux Parties un cadre extrajudiciaire, non contradictoire et neutre, leur permettant de trouver des solutions mutuellement satisfaisantes aux problèmes soulevés dans la plainte et à toute autre question importante relevée durant l'évaluation. Le CAO mène le processus d'une manière acceptable par les Parties et applique les principes de justice et d'équité à tous les participants à la procédure de règlement du différend.
- 64.** Le CAO s'emploie à travailler directement avec les personnes touchées par le Projet, sachant que les populations locales, les minorités et les groupes vulnérables ont souvent beaucoup à gagner ou à perdre des Projets ou Sous-projets. Le CAO a conscience que ces groupes de population doivent généralement vivre avec les méfaits et les bienfaits des Projets ou Sous-projets et ont une relation permanente avec ceux-ci.

MODES DE RÈGLEMENT DES DIFFÉREND

- 65.** En consultation avec les Parties, le CAO peut employer différentes méthodes pour tenter de résoudre un conflit, notamment les suivantes :
- a.** Médiation : la médiation donne lieu à l'intervention d'une tierce partie neutre dans un différend ou dans une négociation dans le but d'aider les Parties à parvenir d'elles-mêmes à une solution mutuellement satisfaisante.
 - b.** Facilitation et information : dans nombre de cas, la plainte soulève des questions concernant les effets actuels ou attendus d'un Projet ou Sous-projet. L'équipe du CAO chargée de régler le différend peut aider les Parties à obtenir des informations et des précisions, ce qui peut permettre de résoudre le problème.



- c. Examen conjoint des faits : l'examen conjoint des faits est une méthode qui encourage les Parties à arrêter d'un commun accord les questions devant faire l'objet de l'examen, les méthodes, les ressources et les personnes qui seront utilisées pour cet exercice et la façon dont l'information recueillie dans ce cadre sera utilisée par les Parties.
- d. Dialogue et négociation : lorsque la communication entre les Parties a été réduite ou coupée, l'équipe du CAO chargée de régler le différend peut encourager ces dernières à entamer un dialogue et des négociations directs pour discuter des problèmes soulevés dans la plainte et les résoudre. L'équipe du CAO peut offrir de former les Parties ou de leur fournir l'appui d'experts pour les accompagner dans ce processus.

CONCLUSION ET DOCUMENTATION DES ACCORDS

- 66. Tout accord conclu doit indiquer précisément son objet, sa nature et les dispositions prises et, si les Parties le souhaitent, être consigné par écrit.
- 67. Dans le cadre du règlement d'un différend, le CAO ne peut délibérément soutenir des accords qui auraient un effet coercitif sur une ou plusieurs Parties, iraient à l'encontre des politiques d'IFC ou de la MIGA ou contreviendraient aux lois nationales ou internationales applicables.

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES ACCORDS

- 68. Le CAO suit la mise en œuvre de tout accord conclu par des Parties dans le cadre de son processus de règlement des différends. Il informe les Parties et IFC ou la MIGA du début formel de la phase de suivi. Il soumet à la Direction des rapports intérimaires et publie ces comptes rendus sur son site Internet tous les six mois tout au long de la phase de suivi.

RÉSULTATS ET CONCLUSIONS DE LA PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Règlement complet

- 69. Si les Parties parviennent à un accord et informent le CAO que les actions convenues sont mises en œuvre d'une manière jugée satisfaisante par toutes, alors le CAO conclut le processus de règlement du différend et clôt le dossier.

Accord partiel ou absence d'accord

- 70. Le CAO met un terme au processus de règlement du différend si :
 - a. une ou plusieurs Parties souhaitent se retirer du processus à un moment donné ;
 - b. les Parties ne parviennent pas à un accord ;

- c. les Parties ne mettent pas en œuvre les clauses de l'accord ; ou
 - d. les Parties aboutissent en partie à un accord, mais ne parviennent pas à s'entendre sur d'autres points de la plainte.
- 71.** Lorsque le processus de règlement du différend se solde par un accord partiel ou un défaut d'accord, le CAO s'enquiert auprès du Plaignant ou de la Plaignante si ce dernier ou cette dernière souhaite que la plainte soit transmise au service de la conformité du Bureau. Le CAO transfère la plainte à ce service uniquement avec l'accord exprès d'un ou de plusieurs Plaignants. Dans le cas contraire, le dossier est clos. Il peut toutefois effectuer ce transfert sans nécessairement obtenir le consentement exprès d'un Plaignant ou d'une Plaignante pour protéger ce dernier ou cette dernière, s'il perçoit la crainte de Menaces ou de Représailles éventuelles.
- 72.** Le CAO communique une version préliminaire du rapport de conclusion aux Parties et à IFC ou de la MIGA, qui disposent d'au plus 10 Jours ouvrés pour vérifier l'exactitude des faits énoncés et faire leurs observations avant la finalisation du rapport. Le CAO publie un rapport de conclusion qui récapitule les étapes et les principaux résultats du processus de règlement du différend, ainsi que les motifs de sa conclusion. Le rapport de conclusion est transmis aux Parties, aux Conseils d'administration ainsi qu'à la Direction, et publié sur le site Internet du CAO.

RÔLE DES MÉDIATEURS

- 73.** Au cours du processus de règlement d'un différend, le CAO détermine les connaissances et compétences nécessaires au règlement de chaque dossier et retient les services d'un médiateur :
- a. possédant l'expertise voulue ;
 - b. apte à comprendre le contexte culturel ; et
 - c. jugé indépendant et impartial par les Parties.
- 74.** Le CAO introduit dans les contrats des médiateurs des clauses spécifiques concernant le respect de la confidentialité qui s'ajoutent aux dispositions générales en matière de confidentialité propres aux contrats du Groupe de la Banque mondiale.

PARTICIPATION D'IFC OU DE LA MIGA AU PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

- 75.** S'il en est besoin et que les Parties y consentent, le CAO peut inviter IFC ou la MIGA à participer au processus de règlement d'un différend. IFC ou la MIGA envisagera sa participation au cas par cas.

Règlement des différends au CAO

LANCEMENT
DE LA
PROCÉDURE
DE RD

Après : ÉVALUATION



Le CAO discute avec les parties et les acteurs concernés pour comprendre les problèmes soulevés dans la plainte et leur expliquer ses procédures de règlement des différends et de conformité.

1 >

RÈGLEMENT DES
DIFFÉRENDS



Si les parties optent pour le règlement du différend, le CAO, avec l'aide d'un médiateur indépendant, élabore un processus de concert avec les parties, qui peut prévoir notamment du renforcement des capacités et de l'encadrement afin de garantir l'équité entre les parties pendant les négociations.

RÈGLES DE BASE
ET CADRE
D'INTERVENTION



ACCORD DE
RÈGLEMENT



DIALOGUE
DIRIGÉ

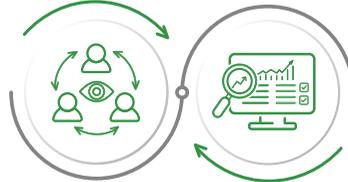
2 >

SUIVI



Le CAO assure le suivi de l'accord pour veiller à ce que les actions et les engagements convenus soient mis en œuvre d'une manière jugée satisfaisante par les parties.

PROCESSUS DE
SUIVI PARTICIPATIF



CLÔTURE
DU DOSSIER

Lorsque les conditions convenues sont pleinement remplies à la satisfaction des parties ou lorsque les parties demandent au CAO de clore le dossier.

Les parties peuvent se retirer à tout moment pendant la procédure. Si l'accord n'est pas mis en œuvre de manière satisfaisante, l'affaire est transmise au service de la conformité du CAO, avec le consentement d'au moins l'une des parties.

NB : Si, à un stade quelconque du dossier, une ou plusieurs parties souhaitent se retirer du processus, si un accord n'est pas trouvé, l'affaire est transférée à la fonction de conformité du CAO avec le consentement d'au moins un plaignant.



Photo : Rodrig Mbock/CAO



Photo : Rodrig Mbock/CAO

SECTION X – CONFORMITÉ

OBJET

76. La fonction de vérification de la conformité permet au CAO de procéder à des contrôles destinés à s'assurer qu'IFC ou la MIGA respecte les Politiques environnementales et sociales, d'évaluer le Préjudice qui peut être causé et, le cas échéant, de recommander des mesures pour remédier au problème.
77. Le service de la conformité du CAO n'évalue pas la pertinence ou l'applicabilité des Politiques environnementales et sociales et ne tire aucune conclusion concernant le respect ou non des normes de performance par un Projet, un Sous-projet, un Client ou un Client subsidiaire. Toutefois, en s'employant à établir l'existence d'un Préjudice et à déterminer si ce Préjudice résulte du non-respect par IFC ou la MIGA de ses Politiques environnementales et sociales, le CAO déterminera, le cas échéant, dans quelle mesure IFC ou la MIGA contrôle et supervise le respect de ses exigences environnementales et sociales au niveau du Projet ou du Sous-projet, et examine la performance environnementale et sociale à ces mêmes niveaux.
78. Le service de la conformité du CAO applique un processus en trois étapes : 1) l'évaluation de la conformité, qui permet de déterminer s'il est nécessaire de procéder à une investigation. Le cas échéant, l'évaluation est suivie par : 2) une investigation sur la conformité ; et 3) le suivi de la conformité, comme décrit ci-après.

PROCESSUS D'ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ

79. Le processus d'évaluation a pour objet de déterminer, sur la base des critères énoncés ci-après, si une plainte ou une demande interne doit donner lieu à une investigation sur la conformité.

Lancement d'une évaluation de la conformité

Évaluation de la conformité à la suite d'une plainte

80. Le CAO entreprend une évaluation de la conformité lorsqu'une plainte débouche sur l'activation de sa fonction de contrôle à la suite d'un processus d'évaluation ou du processus de règlement d'un différend par le Bureau.

Évaluation de la conformité à la suite d'une demande interne

81. Le CAO peut entreprendre une évaluation de la conformité d'un ou plusieurs Projets ou Sous-projets à la suite d'une demande interne émanant du DG ou de la DG CAO, du Président ou de la Présidente, des Conseils d'administration ou de la Direction.

- 82.** Une demande interne peut être formulée dans les cas suivants :
- 1) une évaluation est jugée nécessaire pour examiner des questions d'application des directives environnementales et sociales ayant une importance systémique pour IFC ou la MIGA ;
 - 2) un risque de Préjudice grave existe ;
 - ou 3) les personnes touchées par un Projet peuvent subir des représailles, ou craindre d'en subir, ce qui les dissuaderait de porter plainte auprès du CAO.
- 83.** Les demandes émanant du ou de la DG CAO, du Président ou de la Présidente, des Conseils d'administration ou de la Direction doivent être motivées par écrit.
- 84.** Le CAO consulte la Direction avant d'entreprendre toute évaluation de la conformité concernant plus d'un Projet ou Sous-projet.

Réponse de la Direction ou du Client

- 85.** Le CAO informe la Direction par écrit de la transmission d'une plainte à son service de la conformité aux fins d'évaluation. La Direction dispose de 10 Jours ouvrés à compter de la date de transmission pour répondre aux questions soulevées dans la plainte. À la demande de la Direction, ce délai peut être prolongé d'au plus 10 Jours ouvrés dans des circonstances exceptionnelles. Dans ce cas, le délai de 45 Jours ouvrés visé au paragraphe 95 serait prolongé d'autant de jours.
- 86.** Dans sa réponse, IFC ou la MIGA décrit les mesures qu'elle ou son Client ou Client subsidiaire a déjà prises ou a l'intention de prendre pour faciliter l'application des politiques, procédures et exigences environnementales et sociales pertinentes, pour répondre aux allégations de Préjudice formulées par les Plaignants ou dans une demande interne, et elle indique si elle sollicite le report d'une investigation sur la conformité.
- 87.** Le Client peut répondre par écrit aux questions soulevées dans la Plainte toujours dans le délai imparti plus haut. Le CAO prend en compte les réponses apportées par IFC ou la MIGA et le Client durant son évaluation.

Portée de l'évaluation de la conformité

- 88.** Une évaluation de la conformité menée en réponse à une plainte portera sur les questions soulevées dans la plainte ou relevées durant la phase d'évaluation du CAO, et non celles résolues durant le processus de règlement des différends du Bureau.
- 89.** Une évaluation de la conformité menée en réponse à une demande interne se borne à l'examen des points soulevés dans la demande.

Méthode d'évaluation de la conformité

- 90.** Lorsqu'il prépare son rapport d'évaluation, le CAO examine la Plainte ou la demande interne, le rapport d'évaluation, la réponse de la Direction

ou du Client, et tout autre document que le CAO peut solliciter et obtenir du plaignant ou de la Plaignante, de la Direction, du Client et d'autres parties.

- 91.** Le CAO s'appuie sur les critères d'évaluation ci-après pour déterminer s'il est nécessaire de mener une investigation sur la conformité :
 - a.** les premières données indiquent qu'il existe un Préjudice réel ou potentiel ;
 - b.** les premières données indiquent qu'IFC ou la MIGA peut ne pas avoir appliqué ses Politiques environnementales et sociales ; et
 - c.** le Préjudice présumé est vraisemblablement lié à l'éventuel défaut de conformité.
- 92.** Le CAO s'emploie en même temps à répondre aux interrogations ci-après :
 - a.** pour tout Projet ou Sous-projet dont IFC ou la MIGA s'est désengagée au moment où le CAO mène son évaluation de la conformité, quelle serait la valeur ajoutée d'une investigation du point de vue de la redevabilité, de l'apprentissage ou de la réparation de tout préjudice après le désengagement d'IFC ou de la MIGA ?
 - b.** telle ou telle procédure judiciaire ou non judiciaire close, suspendue ou en cours est-elle pertinente au regard de l'objet de la plainte ?
 - c.** la Direction a-t-elle clairement établi qu'elle a traité de manière appropriée les questions soulevées par le Plaignant/la Plaignante ou dans la demande interne et s'est conformée aux Politiques environnementales et sociales, ou alors la Direction a-t-elle reconnu qu'elle n'a pas appliqué les Politiques environnementales et sociales pertinentes ?
 - d.** la Direction a-t-elle présenté une liste de mesures particulières pour remédier à la situation et, de l'avis du CAO après examen des plaintes exprimées, ces mesures apportent-elles des réponses de fond aux préoccupations du Plaignant ou de la Plaignante ?
- 93.** Lorsqu'un Projet ou Sous-projet a déjà fait l'objet d'une investigation sur la conformité, le CAO peut : 1) clore le dossier de la plainte ; 2) fusionner les procédures au cas où la première est toujours en cours et que la plainte actuelle relève pour l'essentiel les mêmes problèmes que la plainte faisant l'objet de la procédure précédente ; ou 3) commencer une nouvelle investigation sur la conformité uniquement si la plainte soulève des griefs nouveaux ou si de nouveaux éléments de preuve sont disponibles.
- 94.** Le processus d'évaluation ne permet pas d'établir de façon définitive qu'IFC ou la MIGA s'est conformé à ses Politiques environnementales et sociales, ou si un Préjudice peut avoir été causé. Le CAO ne peut se prononcer à cet égard que dans le cadre d'une investigation.

- 95.** Le CAO mène le processus d'évaluation de la conformité dans un délai de 45 Jours ouvrés à compter de la transmission de la plainte à son service de la conformité. Il peut exceptionnellement prolonger ce processus d'au plus 20 autres Jours ouvrés, auquel cas il avise le Plaignant ou la Plaignante, la Direction et les Conseils de cette prolongation de délai.

Décision au terme de l'évaluation de la conformité

- 96.** À l'issue du processus d'évaluation, le CAO prépare un rapport dans lequel il explique sa décision d'enquêter, de fusionner, de surseoir ou de clore le dossier. S'il a été décidé de procéder à une investigation, le rapport d'évaluation fixe aussi les termes de référence (voir le paragraphe 118 ci-après) indiquant la portée de l'investigation.
- 97.** À la fin de chaque exercice d'évaluation, le ou la DG CAO décide librement d'investiguer, de clore le dossier ou de surseoir à l'investigation, sur la base des critères énoncés dans la présente section (voir les paragraphes 91 et 92 ci-dessus).

Suspension de la décision de mener une investigation

- 98.** Dans les cas particuliers justifiant une investigation sur la base des critères indiqués précédemment (voir les paragraphes 91 et 92 ci-dessus) ainsi que des critères ci-après, le ou la DG CAO peut décider de surseoir à la décision de procéder à cette investigation pour permettre à IFC ou à la MIGA, au Client et au Plaignant ou à la Plaignante de régler directement les problèmes soulevés.

Critères pour décider d'un report

- a.** La gravité du Préjudice présumé et des problèmes de conformité potentiels posés par le Plaignant ou la Plaignante, notamment la question de savoir si les griefs se rapportant au Préjudice présumé sont clairement définis, de portée limitée et semblent se prêter à un règlement rapide ;
 - b.** La réponse apportée par la Direction comporte des engagements précis à la mesure des questions soulevées dans la plainte ou relevées durant l'évaluation, et cadre avec les exigences des politiques d'IFC et de la MIGA ;
 - c.** L'opinion du Plaignant ou de la Plaignante sur l'effet (positif et négatif) d'une décision de surseoir à l'investigation ; et
 - d.** Toute autre information jugée pertinente par le CAO.
- 99.** Pour discuter de la question d'un report avec le Plaignant ou la Plaignante, le CAO peut communiquer à ce dernier ou à cette dernière les réponses de la Direction et du Client (ou des éléments de celles-ci), à condition que des mesures convenables soient prises pour préserver la confidentialité de ces réponses avant qu'elles ne soient rendues publiques.

Cadre de report

- 100.** Lorsqu'il décide de reporter la décision de procéder à une investigation, le CAO doit définir et publier les éléments ci-après dans son rapport d'évaluation :
- a.** son analyse des critères de report définis plus haut ;
 - b.** les modalités du report acceptées par la Direction ;
 - c.** un cadre de suivi durant la période de report, y compris un calendrier de présentation de rapports par IFC ou la MIGA sur les progrès dans la mise en œuvre des engagements pris par la Direction pour remédier aux problèmes soulevés par les Plaignants ; et
 - d.** l'échéance de la période de report, qui n'excède pas six mois généralement, délai au cours duquel le CAO doit notamment produire un rapport sur les mesures mises en œuvre par IFC ou la MIGA au titre des engagements pris dans la réponse de la Direction, et sur l'efficacité ou non de ces mesures à résoudre les problèmes soulevés dans la plainte ou relevés durant la phase d'évaluation.

Clôture de la période de report

- 101.** Si le CAO détermine au cours de la période de report que les circonstances ont fondamentalement changé ou qu'il est peu probable, voire impossible, de progresser, le CAO peut annuler ledit report et commencer une investigation sur la conformité.
- 102.** À la clôture de la période de report, le ou la DG CAO peut décider de :
- a.** mettre un terme à l'instruction du dossier si les questions soulevées dans la plainte ont été réglées pour l'essentiel et si une investigation ne serait en rien édifiante du point de vue de la redevabilité, de l'apprentissage institutionnel ou des mesures de réparation ;
 - b.** prolonger la période de report si les éléments relevés plus haut restent valables (voir le paragraphe 98 ci-dessus) et si l'analyse du CAO indique qu'il est hautement probable que les questions puissent être réglées si le délai était prolongé pour une durée bien définie ; ou
 - c.** passer à la phase d'investigation si les problèmes n'ont pas été réglés pour l'essentiel et s'il existe des raisons valables de procéder à une investigation pour promouvoir la redevabilité, l'apprentissage institutionnel ou l'adoption de mesures de réparation.
- 103.** Dans tous les cas, le CAO établit et diffuse pour information un rapport indiquant brièvement aux Conseils d'administration, au Président ou à la Présidente, à la Direction et au Plaignant ou à la Plaignante les mesures prises et les résultats obtenus par suite du report. Il publie en outre ce rapport sur son site Internet.



Diffusion et communication du rapport d'évaluation de la conformité

- 104.** À l'issue de son évaluation de la conformité, le CAO communique, pour information, le rapport d'évaluation de la conformité aux Conseils d'administration, au Président ou à la Présidente, à la Direction et au Client. Si l'évaluation a été effectuée par suite d'une plainte, le CAO communique également le rapport au Plaignant ou à la Plaignante.
- 105.** Le CAO publie également sur son site Internet une note indiquant qu'il a pris une décision à l'issue de son évaluation.
- 106.** Le CAO publie le rapport d'évaluation de la conformité au bout du délai prévu pour son examen par le Conseil d'administration (voir les paragraphes 108, puis 110 et 111 ci-après). Il publie également la réponse de la Direction, toute réponse du Client ainsi que toute demande d'examen par le Conseil d'administration présentée par IFC ou la MIGA, et toute conclusion dudit examen.

Demande d'examen par le Conseil d'administration de la décision de mener une investigation

- 107.** Dans des cas exceptionnels, lorsque la Direction juge que l'un des critères d'examen techniques définis ci-après n'a pas été rempli, elle peut, par la personne du Directeur général et Vice-président exécutif/ de la Directrice générale et Vice-présidente exécutive d'IFC ou du Vice-président exécutif/de la Vice-présidente exécutive de la MIGA, demander aux Conseils d'administration d'examiner la décision prise par le ou la DG CAO de mener une investigation. Cet examen ne peut être demandé que lorsqu'un rapport d'évaluation débouche sur une décision d'investiguer. Cette procédure ne s'applique pas au processus de report décrit aux paragraphes 98 à 103 ci-dessus.
- 108.** La Direction dispose d'un délai de 10 Jours ouvrés à compter de la date de communication du rapport d'évaluation pour solliciter l'examen par le Conseil d'administration. La demande d'examen sera fondée sur les critères techniques énoncés plus bas et ne doit toucher à aucun point relevant du pouvoir discrétionnaire du ou de la DG CAO. La demande d'examen est transmise aux Conseils d'administration pour décision et au CAO ainsi qu'au Président ou à la Présidente pour information. Lorsqu'il reçoit notification d'une demande d'examen, le CAO publie sur son site Internet une note indiquant que sa décision de mener une investigation est soumise à l'examen du Conseil d'administration, mais attend de publier la demande d'examen une fois que le Conseil a achevé son examen.

Processus d'examen par le Conseil d'administration

- 109.** Le Conseil d'administration examine la décision de mener une investigation en se fondant uniquement sur les critères techniques décrits ci-après. Il ne se prononce pas sur la validité de la plainte ni sur des questions relevant du pouvoir discrétionnaire du ou de la DG CAO en vertu de la présente Politique.

Critères d'examen techniques :

- a. Si la plainte émane des services de règlement des différends, le rapport d'évaluation de la conformité du CAO confirme-t-il que 1) le CAO a décidé le transfert aux services de la conformité avec l'accord exprès d'un (ou plusieurs) Plaignant(s), ou que 2) le CAO était informé de crainte de Menaces et Représailles en lien avec la plainte ? (Voir au paragraphe 71 ci-dessus.)
 - b. Le rapport d'évaluation de la conformité du CAO détermine-t-il si les premières données indiquent qu'il existe un Préjudice réel ou potentiel ? (Voir au paragraphe 91 ci-dessus.)
 - c. Le rapport d'évaluation de la conformité du CAO détermine-t-il si les premières données indiquent qu'IFC ou la MIGA peut ne pas avoir appliqué ses Politiques environnementales et sociales ? (Voir au paragraphe 91 ci-dessus.)
 - d. Le rapport d'évaluation de la conformité du CAO détermine-t-il si le Préjudice présumé est vraisemblablement lié à l'éventuel défaut de conformité ? (Voir au paragraphe 91 ci-dessus.)
 - e. Le rapport d'évaluation de la conformité du CAO détermine-t-il si telle ou telle procédure judiciaire ou non judiciaire close, suspendue ou en cours est pertinente au regard de l'objet de la plainte ? (Voir au paragraphe 92 ci-dessus.)
 - f. Pour tout Projet dont IFC ou la MIGA s'est désengagée avant que le CAO mène son évaluation de la conformité, le rapport d'évaluation de la conformité du CAO détermine-t-il de quelle valeur ajoutée serait une investigation du point de vue de la redevabilité, de l'apprentissage ou de la réparation du Préjudice après le désengagement d'IFC et de la MIGA ? (Voir au paragraphe 92 ci-dessus.)
 - g. Si le CAO a déjà mené une investigation sur la conformité concernant le Projet ou Sous-projet en question, le rapport d'évaluation de la conformité du CAO détermine-t-il si la plainte soulève des griefs nouveaux ou si de nouveaux éléments de preuve sont disponibles ? (Voir au paragraphe 93 ci-dessus.)
- 110.** Les Conseils d'administration disposent de 10 Jours ouvrés pour examiner sur demande une décision du ou de la DG CAO de mener une investigation. À l'issue de l'examen, les Conseils peuvent confirmer ou invalider la décision. Les Conseils d'administration n'apportent aucune modification au contenu du rapport d'évaluation de la conformité du CAO.
- 111.** Si les Conseils d'administration ne rendent pas leur décision dans un délai de 10 Jours ouvrés, la décision du ou de la DG CAO est confirmée tacitement, à moins que les Conseils ne décident de prolonger le délai d'examen pour une période déterminée.

PROCESSUS D'INVESTIGATION SUR LA CONFORMITÉ

Définitions et méthode d'investigation

- 112.** Une investigation sur la conformité vise à déterminer, à l'issue d'un processus systématique et objectif de collecte et d'évaluation des preuves, si IFC ou la MIGA a respecté ou non ses Politiques environnementales et sociales et si un Préjudice a été causé par suite d'un manquement à cet égard. Pour établir si IFC ou la MIGA a respecté ou non ses Politiques environnementales et sociales, le CAO évalue, le cas échéant, si l'une ou l'autre s'est écartée de manière significative des directives et procédures pertinentes.
- 113.** Lorsqu'il détermine que les directives n'ont pas été appliquées et qu'un Préjudice en a résulté, le CAO adresse à IFC ou à la MIGA des recommandations à prendre en compte lors de l'élaboration d'un Plan d'action de la Direction. Les recommandations peuvent être destinées à pallier le manquement observé au niveau du Projet ou du Sous-projet et réparer le Préjudice qui en a découlé, ou à adopter les mesures indispensables pour prévenir tout manquement futur, selon les cas.
- 114.** Une investigation sur la conformité n'est pas le lieu de se prononcer sur le respect ou non des directives par tel ou tel Projet ou Sous-projet. Toutefois, en s'employant à établir l'existence d'un Préjudice et à déterminer si ce Préjudice résulte du non-respect par IFC ou la MIGA de ses Politiques environnementales et sociales, le CAO déterminera dans quelle mesure IFC ou la MIGA contrôle et supervise le respect de ses exigences environnementales et sociales au niveau du Projet ou du Sous-projet, et examine la performance environnementale et sociale à ces mêmes niveaux. En ce qui concerne les exigences environnementales et sociales d'IFC ou de la MIGA faisant référence à une législation nationale, le CAO déterminera aussi, s'il y a lieu, dans quelle mesure IFC ou la MIGA contrôle et supervise le respect par le Projet de la législation nationale pertinente.
- 115.** Le CAO mène l'investigation sur la conformité en procédant à une revue documentaire, à des entrevues, à l'observation des activités et des conditions, et par tout autre moyen qu'il juge approprié.
- 116.** Le CAO détermine s'il est établi qu'IFC ou la MIGA a appliqué les exigences environnementales et sociales pertinentes sur la base des informations qui étaient disponibles au moment où les décisions ont été prises. Il ne fonde aucune de ses constatations et conclusions sur des informations obtenues a posteriori.
- 117.** La procédure du CAO est non contradictoire. Pour étayer ses analyses et ses conclusions, le Bureau examine de façon systématique et objective les faits, circonstances, informations et éléments probants qu'il peut tirer des documents, entretiens, déclarations, rapports, et correspondances à sa disposition, ainsi que d'autres sources qu'il juge pertinentes. Le CAO

doit disposer d'éléments de preuve suffisants et pertinents pour étayer raisonnablement ses constatations et conclusions sur la conformité.

Termes de référence des investigations sur la conformité

- 118.** Le CAO publie les termes de référence des investigations sur la conformité. Ces termes de référence indiquent :
- les objectifs et la portée de l'investigation ;
 - toute limite pertinente qui serait imposée à la portée de l'investigation, liée, par exemple, aux questions closes au stade de l'évaluation de la conformité, à l'existence de procédures judiciaires parallèles ou au désengagement d'IFC ou de la MIGA ;
 - Le mode et la méthode d'investigation, et les qualifications particulières requises des consultants ; et
 - le calendrier des tâches propres à l'investigation, les délais fixés et les rapports attendus. Le calendrier fixe des échéances pour la soumission par IFC ou la MIGA des informations nécessaires au processus d'investigation sur la conformité.
- 119.** Le CAO consulte IFC ou la MIGA lorsqu'il prépare les termes de référence d'une investigation sur la conformité concernant plus d'un projet.

Rapport d'investigation sur la conformité

- 120.** Le CAO prépare un rapport d'investigation sur la conformité qui indique, au minimum :
- les constatations de l'investigation concernant la conformité, les manquements et tout Préjudice éventuel ;
 - le contexte, les éléments probants, et le raisonnement fondant les constatations et conclusions du CAO quant aux causes profondes de tout manquement mis en évidence ;
 - les recommandations qu'IFC ou la MIGA doit prendre en compte lors de l'élaboration du Plan d'action de la Direction visant à pallier le manquement observé au niveau du Projet ou du Sous-projet et réparer le Préjudice qui en a résulté, ou à adopter les mesures indispensables pour prévenir tout manquement futur, selon les cas. Dans le cas d'un Projet dont IFC ou la MIGA s'est désengagée, les recommandations prennent en compte l'incidence de ce désengagement.
- 121.** Le CAO soumet la version préliminaire de son rapport d'investigation dans un délai d'un an à compter de la date de communication du rapport d'évaluation de la conformité.

Examen factuel et commentaires

- 122.** Le CAO communique le projet de rapport à la Direction pour permettre à cette dernière de vérifier l'exactitude des faits énoncés et de faire des observations. La Direction peut transmettre le projet de rapport

au Client ou Client subsidiaire, à condition de prendre les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité du rapport avant sa publication.

- 123.** IFC ou la MIGA dispose de 20 Jours ouvrés à compter de la réception du projet de rapport pour faire ses observations par écrit. L'une ou l'autre peut intégrer les informations en retour communiquées par le Client ou Client subsidiaire dans ses commentaires.
- 124.** Le CAO donne au Plaignant ou à la Plaignante la possibilité de procéder à un examen des faits décrits dans le projet de rapport d'investigation et de faire ses observations en même temps qu'IFC ou la MIGA, sous réserve que les mesures nécessaires soient prises pour préserver la confidentialité du rapport avant sa publication.
- 125.** Le Plaignant ou la Plaignante reçoit, au minimum, à titre d'information, un projet de matrice des constatations pour examen des faits énoncés et commentaires dans l'optique d'une consultation ultérieure sur un éventuel Plan d'action de la Direction (PAD).
- 126.** À l'issue de la phase d'examen des faits et de formulation des observations, aucune nouvelle information ni aucun nouvel argument n'est pris en compte dans le cadre du processus de conformité du CAO.

Finalisation du rapport d'investigation

- 127.** Après avoir examiné les commentaires formulés par IFC ou la MIGA et par le Plaignant ou la Plaignante sur le projet de rapport, le CAO établit le rapport définitif d'investigation sur la conformité dans un délai de 20 Jours ouvrés.
- 128.** La version finale du rapport d'investigation est soumise à la Direction et transmise aux Conseils d'administration pour information. Une matrice finale des constatations et le rapport définitif d'investigation peuvent être communiqués au Plaignant/à la Plaignante et au Client ou Client subsidiaire aux fins de consultation pendant l'élaboration du PAD, à condition que les mesures appropriées soient prises pour garantir la confidentialité des conclusions avant leur publication.
- 129.** Le CAO publie sur son site Internet une note informant le public de la fin de son investigation sur la conformité.

Réponse de la Direction, plan d'action et autorisation de publier

- 130.** La Direction est tenue de soumettre pour examen au Conseil d'administration, dans un délai de 50 Jours ouvrés à compter de la réception du rapport d'investigation sur la conformité et des constatations du CAO, un rapport (Rapport de la Direction) dans lequel elle indique les mesures qu'elle se propose de prendre en réponse aux constatations du CAO.
- 131.** Pour répondre aux constatations du CAO concernant des manquements et tout Préjudice éventuel, le Rapport de la Direction comprend un

PAD soumis à l'approbation des Conseils, qui décrit les mesures de réparation assorties de délais proposées par la Direction.

132. Le Rapport de la Direction doit également inclure une réponse motivée aux constatations ou aux recommandations du CAO concernant des manquements ou Préjudices éventuels auxquels IFC ou la MIGA ne peut donner suite dans le Plan d'action de la Direction.
133. Bien que le Plan d'action émane de la Direction, celle-ci peut y intégrer les contributions de parties prenantes concernées.
134. La Direction est tenue de consulter le Plaignant ou la Plaignante et le Client durant la préparation de son Plan d'action. Les interventions concernant le Client ou le Client subsidiaire sont convenues avec le Client avant leur inscription dans le Plan d'action.
135. Le CAO soumet aux Conseils d'administration ses observations sur le Plan d'action proposé par la Direction. Le Plaignant ou la Plaignante peut soumettre au CAO, pour transmission aux Conseils, une déclaration sur le PAD et sur l'opportunité de consultations.
136. Afin de promouvoir l'apprentissage institutionnel, IFC ou la MIGA peut inclure dans le Plan d'action de la Direction des mesures visant à éviter toute répétition des manquements observés et à améliorer la performance de l'institution dans le cadre d'autres Projets.
137. Les Conseils d'administration ne peuvent pas modifier le contenu d'un rapport d'investigation sur la conformité, mais profiter de l'examen dudit rapport pour discuter des conclusions de l'investigation avec le CAO et la Direction.
138. Une fois que le Conseil d'administration pertinent approuve le PAD, le CAO publie son rapport d'investigation, le Rapport de la Direction et le Plan d'action de la Direction sur son site Internet.

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION

Méthode de suivi

139. Le CAO contrôle l'exécution de tout Plan d'action de la Direction approuvé par le Conseil d'administration.
140. Le suivi qu'assure le CAO se borne aux mesures de réparation approuvées dans le PAD. Il a pour objet de vérifier la mise en œuvre effective de ces actions.
141. Il ne tient pas compte des manquements pour lesquels aucune mesure de réparation n'est prévue dans le Plan d'action de la Direction.

Établissement de rapports dans la phase de suivi

142. IFC ou la MIGA est chargée de superviser la mise en œuvre du Plan d'action de la Direction et soumet à son Conseil d'administration des

rapports d'activité, suivant un calendrier proposé par la Direction ou autrement approuvé par le Conseil d'administration. Chaque rapport décrit sommairement les avancées dans la mise en œuvre du Plan d'action de la Direction pendant une période déterminée, notamment les actions achevées, les actions en cours et les actions à venir conformément au calendrier du Plan d'action. Il peut également présenter des informations sur les engagements durant la période de référence. Le CAO publie les rapports d'avancement d'IFC ou la MIGA sur son site Internet et les intègre au rapport sur ses activités de suivi qu'il publie chaque année.

- 143.** Si les Conseils d'administration, le CAO ou la Direction le demandent, le CAO et la Direction rendent compte, dans la forme voulue par les Administrateurs, des progrès accomplis dans la mise en œuvre des mesures de réparation du Plan d'action de la Direction, y compris les actions menées au niveau du Projet ou du Sous-projet, ainsi que des réponses systémiques apportées par IFC ou la MIGA aux constatations du CAO sur la conformité.
- 144.** Les Conseils d'administration peuvent réfléchir aux moyens de renforcer la mise en œuvre des mesures prévues dans le Plan d'action de la Direction, à la lumière des rapports d'étapes de la Direction et des rapports de suivi du CAO.

Clôture des investigations sur la conformité

- 145.** Le processus de suivi est clos lorsque :
- a.** le CAO détermine que les engagements de fond pris dans le Plan d'action de la Direction ont été dûment respectés ; ou
 - b.** il apparaît après consultation avec la Direction ou les Conseils d'administration que les engagements de fond énoncés dans le PAD n'ont pas tous été dûment respectés, et le CAO estime qu'on ne peut raisonnablement escompter que d'autres mesures soient prises pour répondre aux manquements qu'il a relevés au niveau du Projet ou du Sous-projet.
- 146.** Dans l'un ou l'autre cas, le CAO prépare un rapport final de suivi et de clôture qu'il communique pour information aux Conseils d'administration, au Président ou à la Présidente, à IFC ou à la MIGA, au Plaignant ou à la Plaignante et au Client avant de le publier.

Procédure de conformité au CAO

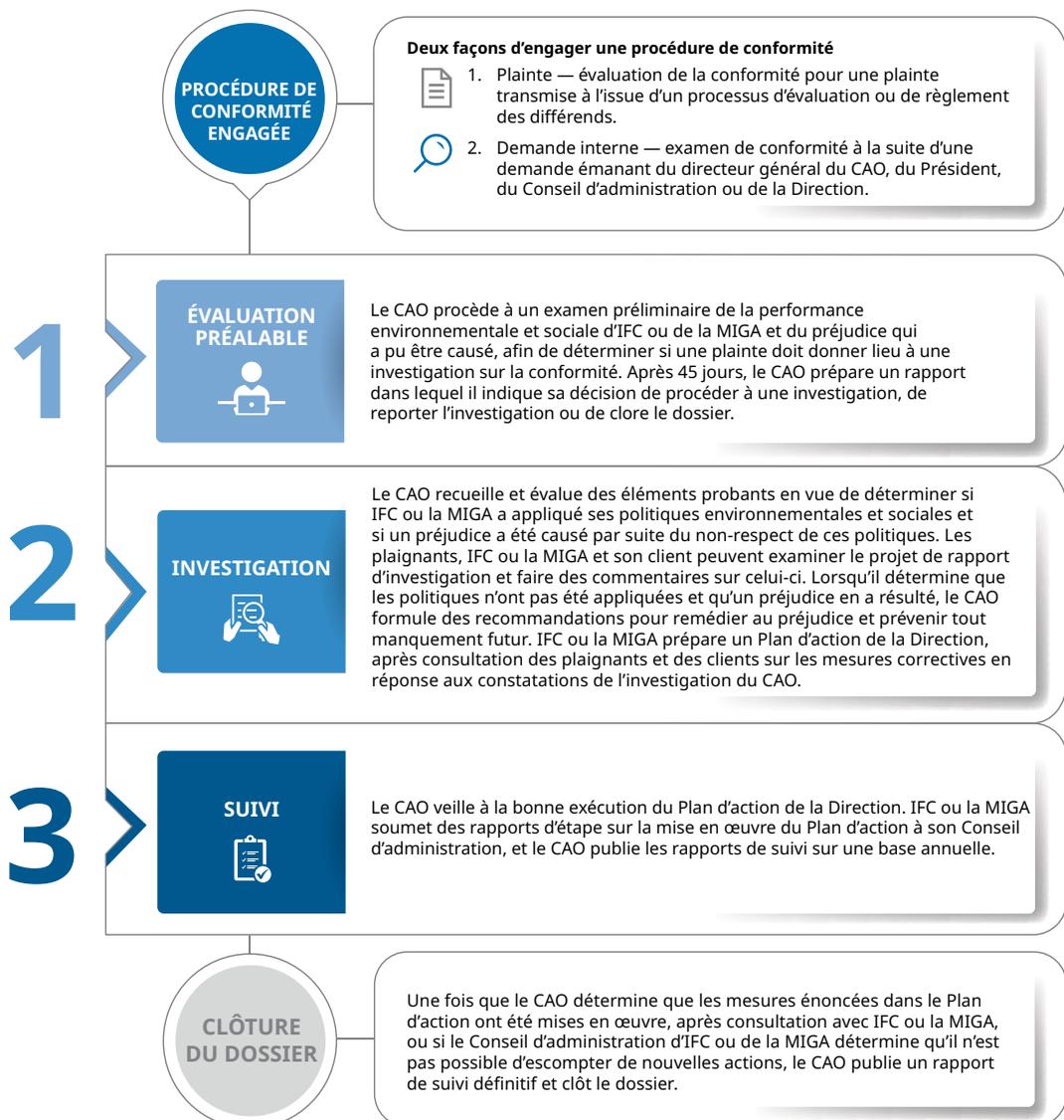




Photo : Felix Davey/CAO

SECTION XI – SERVICES-CONSEIL

OBJET

147. Les services de conseil du CAO ont pour objet de donner des avis à IFC ou à la MIGA ainsi qu'au Conseil d'administration de chaque institution dans le but d'améliorer la performance systémique de la Société ou de l'Agence en matière de durabilité environnementale et sociale et de réduire le risque de nuire aux populations et à l'environnement. Dans sa fonction consultative, le CAO fournit des informations et formule des recommandations plus largement sur les questions environnementales et sociales concernant les activités d'IFC et de la MIGA en tirant parti de l'expérience qu'il a acquise dans le traitement des plaintes et des bonnes pratiques internationales.

MÉTHODE

- 148.** Les services de conseil du CAO sont guidés par les principes ci-après :
- a.** Le CAO préserve son indépendance et son impartialité en ne donnant aucun conseil sur un Projet particulier.
 - b.** Le CAO émet des avis d'ordre général sur les Politiques, les processus et les approches, les documents d'orientation, les questions stratégiques, les tendances et les préoccupations systémiques d'IFC ou la MIGA dans le domaine environnemental et social.
 - c.** Le CAO fonde ses conseils sur l'expérience qu'il a acquise dans le cadre de ses activités de règlement des différends et de vérification de la conformité.
 - d.** Le CAO s'emploie à exercer sa fonction de conseil en collaborant avec IFC ou la MIGA et d'autres intervenants en tant que de besoin.

PROCESSUS CONSULTATIF

Demande de services-conseil

149. Outre les travaux consultatifs que le CAO engage de sa propre initiative, les Conseils d'administration ou la Direction peuvent solliciter les services-conseil du Bureau. Le CAO examine toute demande de services-conseil pour s'assurer qu'il n'entreprend que des travaux relevant de son mandat et conformes à ses principes.



Préparation des activités de conseil

- 150.** Pour accroître l'impact de ses activités de conseil, le CAO s'efforce de trouver des moyens de collaborer avec IFC ou la MIGA ainsi que d'autres acteurs en tant que de besoin lorsqu'il prépare ses prestations, en veillant cependant à préserver son indépendance. Le CAO informe au minimum IFC ou la MIGA lorsqu'il entreprend une activité de conseil de son propre chef ou lorsqu'il répond à une demande d'avis, et discute avec IFC ou la MIGA de la portée de l'activité de conseil et du processus proposé.
- 151.** Les services-conseil du CAO peuvent se présenter sous forme de rapports écrits, d'outils interactifs ou d'apprentissage « en personne ». Le CAO ne prodigue pas de conseil sur des Projets particuliers.

Communication de l'information

- 152.** Bien qu'il s'efforce de publier autant que possible les produits de ses activités de conseil, le CAO peut donner des avis non destinés à être rendus publics pour optimiser leur prise en compte lorsqu'ils portent sur des questions relevant des processus délibératifs internes du Groupe de la Banque mondiale.

Contrôle et suivi

- 153.** Le CAO évalue systématiquement l'impact de ses travaux de conseil dans le cadre de ses activités d'évaluation et de suivi et inclut ces activités dans les rapports qu'il adresse aux Conseils d'administration dans le cadre de son suivi des actions de la Direction.
- 154.** Il organise périodiquement des évaluations indépendantes de ses activités de conseil.

Processus de traitement de dossiers au CAO

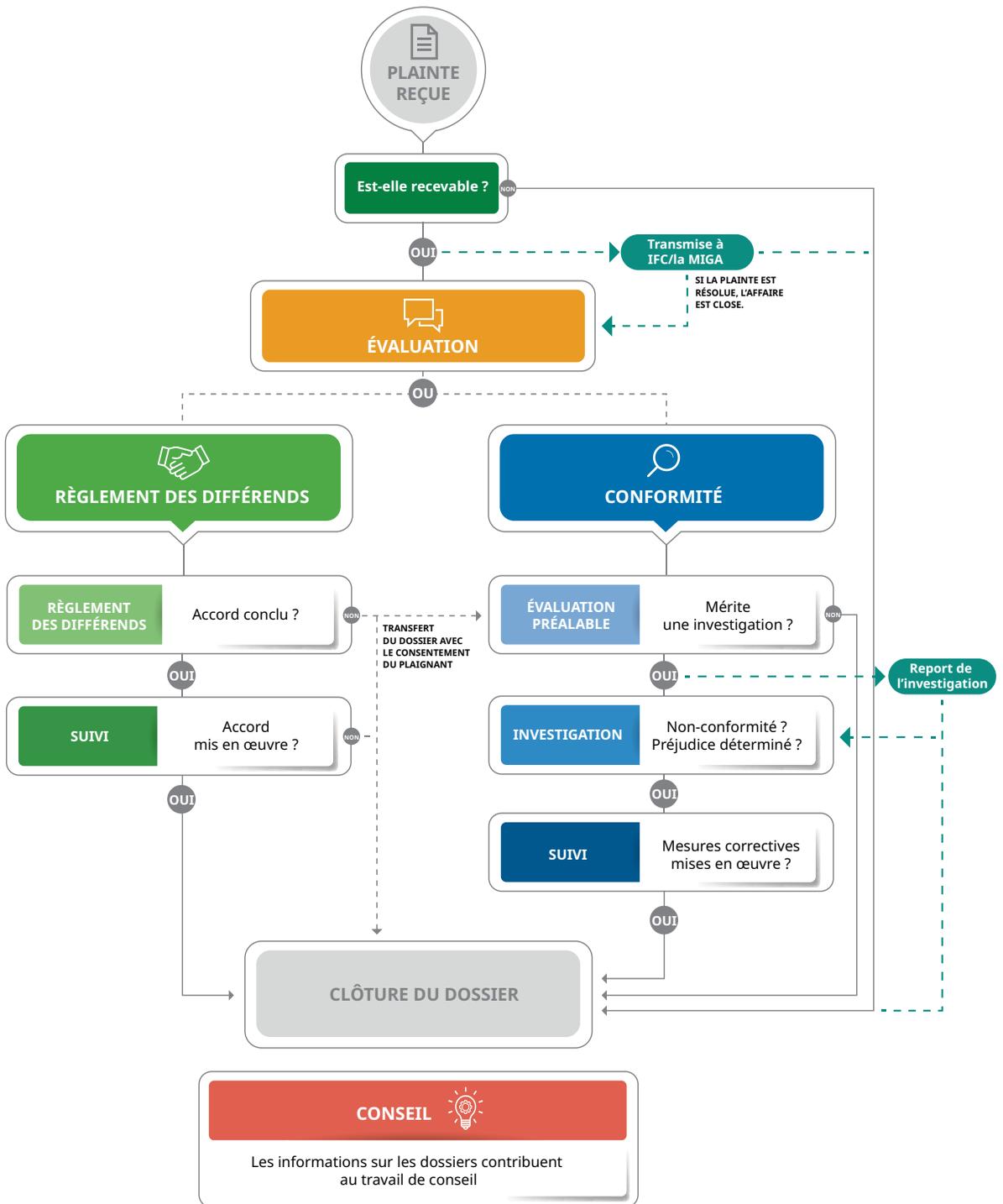




Photo : Rodrig Mbock/CAO

SECTION XII – MENACES ET REPRÉSAILLES

- 155.** Le CAO, IFC et la MIGA prennent au sérieux les Menaces et les Représailles contre les Plaignants ou toute autre personne participant à une procédure ou une activité du CAO, sachant que les craintes de ces personnes concernant leur sécurité et leur bien-être ainsi que ceux de leur famille peuvent les empêcher de saisir le CAO ou de collaborer pleinement avec ce dernier.
- 156.** Les principes ci-après guident la démarche du CAO face aux Menaces et aux Représailles :
- a.** les différends doivent être réglés par des moyens non violents et pacifiques qui confortent la dignité des personnes et respectent les droits de tous ;
 - b.** le CAO doit préserver l'anonymat des personnes qui le demandent, en veillant à la confidentialité des informations qui pourraient, directement ou indirectement, révéler leur identité ;
 - c.** le CAO doit obtenir le consentement en connaissance de cause des personnes concernées avant toute intervention en lien avec des Menaces et des Représailles, ces interventions devant être préparées dans une démarche participative ; et
 - d.** le CAO doit agir de manière à éviter de nuire aux personnes qui collaborent à ses procédures ou ses activités.
- 157.** Pour éliminer les craintes et les risques liés aux Menaces et aux Représailles résultant de ses procédures ou ses activités, le CAO entreprendra les actions suivantes : 1) évaluer régulièrement le risque que peut poser une plainte pendant toute la durée de la procédure ou de l'activité correspondantes ; 2) lorsqu'une personne dit craindre des Menaces et des Représailles, collaborer étroitement avec cette personne, si elle le demande, pour trouver des mesures de prévention adaptées à sa situation, particulièrement si elle s'inquiète de sa sécurité, et planifier les actions qui peuvent être menées avec la personne concernée ; et 3) lorsque des incidents ou des menaces à la sécurité surviennent, ou lorsque le CAO est informé de telles menaces dans le contexte d'une de ses procédures ou activités, mettre tout en œuvre pour assurer la sécurité et le bien-être de la personne concernée en appliquant des mesures examinées et convenues avec elle.
- 158.** Si le CAO usera de tout le pouvoir que lui confère la présente Politique dans l'exercice de ses fonctions pour apporter les réponses pertinentes aux Menaces et aux Représailles, il n'en demeure pas moins que le Bureau n'a pas une vocation répressive. Il n'a aucun moyen direct d'assurer la protection physique des Plaignants ou de toute autre personne concernée ou de les mettre à l'abri des conséquences éventuelles de leur participation à une procédure ou activité du CAO ou de leur coopération avec le Bureau.
- 159.** Le CAO, IFC et la MIGA coordonnent, selon les besoins et dans les limites de leurs attributions et mandats respectifs tels que décrits dans leurs déclarations de principes ou leurs politiques alors en vigueur, les mesures pouvant être prises pour évaluer les craintes de Menaces et de Représailles découlant de la participation aux procédures et activités du CAO, les prévenir et y répondre.



Photo : Felix Davey/CAO

SECTION XIII – VULGARISATION ET COMMUNICATION

160. L'accessibilité du CAO et l'exercice effectif de ses missions en vertu de la présente Politique dépendent de l'aptitude du Bureau à collaborer de façon efficace avec ses parties prenantes. Le CAO s'emploie activement à faire connaître la présente Politique et à faire comprendre l'objet, le mandat, les fonctions et les activités du Bureau en tant que mécanisme indépendant de recours et de redevabilité d'IFC et de la MIGA. Les activités d'information et de communication du CAO sont guidées par la nécessité de garantir la confidentialité de l'identité des Plaignants et des autres parties prenantes, y compris par des mesures destinées à éliminer les risques de Menaces et de Représailles.

VULGARISATION ET FORMATION

161. Le CAO communique avec des parties prenantes extérieures pour accroître son accessibilité, y compris en coopérant, s'il le faut, avec les mécanismes indépendants de redevabilité d'autres organisations. Le CAO diffuse les informations sur son mandat et ses activités dans les pays membres d'IFC ou de la MIGA, au travers notamment des bureaux de pays et des centres régionaux des deux institutions. Il collabore également avec les populations touchées par un Projet et leurs représentants lorsqu'ils en font la demande. Ces efforts visent à permettre au CAO de contourner les obstacles contextuels pouvant empêcher les populations d'accéder aux services du Bureau ou de participer à ses activités.

162. Le CAO procèdera à la formation du personnel d'IFC et de la MIGA et des parties prenantes extérieures sur la mise en œuvre de la présente Politique. Il adaptera la formation en fonction des besoins, à la suite de requêtes directes ou de retours d'information, ou par rapport à des dossiers particuliers.

RAPPORTS ET DOCUMENTS D'INFORMATION PUBLIÉS

163. Bien que l'anglais soit sa langue de travail, le CAO s'attache à produire ses rapports et documents d'information dans les langues nationales pertinentes pour se rendre plus accessible. Il publie ainsi des documents d'information dans les langues officielles du Groupe de la Banque mondiale (anglais, arabe, chinois [mandarin], espagnol, français, russe et portugais) et dans toute autre langue jugée pertinente. Le Bureau diffuse ces documents sous forme électronique ou sur support papier, et par tout autre moyen adapté sur le plan culturel.



- 164.** Les Plaignants peuvent saisir le CAO dans toutes les langues, et la correspondance de même que les échanges entre le CAO et les Plaignants et leurs représentants se feront à la fois dans la langue dans laquelle la plainte a été formulée et en anglais.
- 165.** Le CAO publie tous ses rapports en anglais, y compris les rapports sur les dossiers traités, les rapports de ses activités de conseil et les rapports annuels. Tous les rapports publiés sur les dossiers traités — y compris les rapports d'évaluation, les rapports de règlement des différends et les rapports sur la conformité — sont traduits dans la langue du Plaignant ou de la Plaignante. Le cas échéant, le CAO traduira ses rapports dans d'autres langues nationales et les présentera sous une forme adaptée sur le plan culturel.
- 166.** Le CAO peut publier une note sur son site Internet à différentes étapes du processus de traitement d'un dossier pour expliquer son action et la procédure suivie. Il peut diffuser des déclarations conjointes convenues par les Parties ainsi que des déclarations conjointes avec IFC ou la MIGA, selon les cas.
- 167.** Le CAO adresse aux Conseils d'administration un rapport annuel sur ses activités. Il publie le rapport annuel et des bulletins périodiques sur son site Internet.

PUBLICATION D'INFORMATIONS SUR LE CAO PAR IFC OU LA MIGA

- 168.** Afin de mieux faire connaître le CAO à son personnel, à ses Clients et aux populations touchées par ses projets, IFC et la MIGA entreprendront de :
- a.** donner des informations accessibles sur le CAO sur leur site Internet et dans leurs rapports annuels ;
 - b.** citer tout mécanisme de plainte applicable, y compris le CAO, dans les informations pertinentes communiquées sur les Projets ;
 - c.** collaborer avec les Clients pour diffuser des informations au niveau des Projets sur le CAO et la possibilité de faire appel à ce dernier si les recours engagés par l'intermédiaire d'autres mécanismes pour dénoncer les effets préjudiciables des Projets n'aboutissent pas ;
 - d.** fournir des informations concernant le CAO en tant que de besoin dans les descriptifs des Projets de l'une ou l'autre institution ; et
 - e.** donner des informations sur le CAO lors des sessions d'accueil des nouveaux membres du personnel d'IFC et de la MIGA ou des formations de l'ensemble du personnel.



Photo : Rodrig Mbock/CAO



SECTION XIV – COOPÉRATION AVEC D'AUTRES MÉCANISMES INDÉPENDANTS DE REDEVABILITÉ (MIR)

- 169.** Si le CAO a connaissance du fait que d'autres organisations dotées de mécanismes indépendants de redevabilité ont financé ou garanti un Projet faisant l'objet d'une Plainte dont il est saisi, le CAO informe ces mécanismes de l'existence de la Plainte, à condition que le Plaignant ou la Plaignante y consente et sous réserve des dispositions applicables en matière de protection de la confidentialité.
- 170.** Lorsqu'il instruit une Plainte en lien avec une autre Plainte traitée par le mécanisme indépendant de redevabilité d'une autre organisation et si ces Plaintes soulèvent des griefs identiques ou similaires pour l'essentiel, le CAO met tout en œuvre pour collaborer avec ce mécanisme afin de garantir un traitement équitable et efficace de la Plainte, en évitant les doubles emplois, dans le respect de la présente Politique. Cette coopération se fait en tout temps conformément aux politiques, procédures et mandats respectifs des mécanismes concernés, y compris leurs exigences en matière de confidentialité et de communication de l'information.
- 171.** Le CAO peut aussi coopérer avec d'autres mécanismes dans le cadre d'autres activités pertinentes, comme la vulgarisation, la communication, les services de conseil et la formation.

SECTION XV – EXAMEN DE LA POLITIQUE

- 172.** Les Conseils d'administration procèdent à un examen de la présente Politique au plus tard cinq ans après son entrée en vigueur.

SECTION XVI – DISPOSITIONS DIVERSES

- 173.** La présente Politique prend effet le 1^{er} juillet 2021.
- 174.** Elle s'applique à toute plainte soumise au CAO à compter de la date de son entrée en vigueur, et annule et remplace dans leur intégralité les Directives opérationnelles et les Termes de référence du CAO.
- 175.** Le CAO préparera et publiera des procédures régissant la transition des dossiers en cours au régime de la présente Politique. IFC et la MIGA prendront les mesures de transition nécessaires pour l'application des dispositions de la présente Politique, y compris l'intégration des exigences contractuelles décrites dans la section sur l'Accès à l'information.
- 176.** Rien dans la présente Politique ne constitue ni n'implique de quelque manière une dérogation, une résiliation, une renonciation ou une modification par IFC ou la MIGA de tout privilège, immunité ou exemption conférés en vertu des Statuts d'IFC, de la Convention de la MIGA ou d'autres instruments de gouvernance ou conventions internationales, ou en vertu de toute loi applicable.
- 177.** Aux fins de la présente Politique, les références au Cadre de durabilité (ou à tout élément du Cadre), aux Statuts d'IFC ou à la Convention de la MIGA sont censées s'appliquer à ces politiques, statuts ou conventions tels que modifiés de temps à autre.



2121 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20433, USA