COMPLIANCE ADVISOR OMBUDSMAN

The Independent Accountability Mechanism for IFC & MIGA

OCTOBRE 2026

Rapport d'évaluation

concernant la première plainte reçue au sujet des garanties accordées par la MIGA à DP World Dakar SA au Sénégal

Numéro de projet MIGA : 15092

À propos du CAO

Le Bureau de médiation, de conformité et de conseil (CAO) est le mécanisme indépendant de redevabilité de la Société financière internationale (SFI) et de l'Agence multilatérale de garantie des investissements (MIGA), membres du Groupe de la Banque mondiale. Nous œuvrons à faciliter le règlement des plaintes émanant de personnes affectées par les projets de la SFI et de la MIGA de manière équitable, objective et constructive ; à améliorer les résultats environnementaux et sociaux des projets ; et à favoriser la responsabilité publique et l'apprentissage au sein de la SFI et de la MIGA.

Le CAO est un bureau indépendant qui rend compte directement aux Conseils d'administration de la SFI et de la MIGA. Pour plus d'informations, consultez le site web http://www.cao-ombudsman.org/about-us.

Liste des acronymes

CAO	Bureau de médiation, de conformité et de conseil
EIES	Étude d'impact environnemental et social
SFI	Société financière internationale
MIGA	Agence multilatérale de garantie des investissements
PAD	Port autonome de Dakar

1 Résumé

En avril 2026, le CAO a reçu une plainte émanant d'une résidente de Ndayane agissant au nom de sa famille, qui vit dans la zone que les plaignants ont décrit comme étant affectée par le projet d'aménagement du port de Ndayane et la construction de la route associée. Les plaignants ont déclaré que les travaux de défrichage et de construction des infrastructures portuaires liés à DP World Dakar SA, l'opérateur du nouveau terminal à conteneurs et des infrastructures connexes à Ndayane dans le cadre du projet soutenu par l'Agence multilatérale de garantie des investissements (MIGA), avaient débuté sans que les résidents aient été informé de l'existence de la route, et sans préavis ni consultation adéquate.

Au cours de l'évaluation, les plaignants, DP World Dakar SA et la Société Nationale du Port autonome de Dakar (PAD), établissement public, ont manifesté leur intérêt de s'engager dans un processus de règlement des différends facilité par le CAO afin de traiter les questions soulevées dans la plainte. Par conséquent, conformément à la politique du CAO, cette plainte sera transmise à la fonction de règlement des différends du CAO.

Le présent rapport donne un aperçu du processus d'évaluation, notamment le contexte du projet, la plainte, la méthodologie d'évaluation, les points de vue respectifs des parties et les prochaines étapes. Le processus d'évaluation du CAO ne porte pas de jugement sur le bien-fondé d'une plainte. Il vise plutôt à comprendre les points de vue des parties et à donner aux personnes concernées les moyens de prendre des décisions éclairées sur la manière de traiter les questions soulevées dans la plainte.

2 Contexte

2.1 Le projet

Le projet soutenu par la MIGA porte sur l'augmentation, par le biais du PAD, de la participation du gouvernement de la République du Sénégal dans la société DP World Dakar SA, qui passe de 10 % à 40 %. DP World Dakar SA est le concessionnaire chargé de l'exploitation et de l'entretien du terminal à conteneurs existant du port de Dakar, ainsi que du développement et de l'exploitation d'un nouveau terminal à conteneurs au port de Ndayane, situé à environ 50 kilomètres de Dakar. DP World Free Zone Establishment (FZE) détient les 60 % restants et conserve le contrôle opérationnel.

Afin de refinancer la dette liée à cette augmentation de la participation de l'État, Standard Chartered Bank, J.P. Morgan Chase Bank N.A. (succursale de Londres) et CACIB ont accordé un prêt non actionnarial de 369,8 millions d'euros au gouvernement de la République du Sénégal, agissant par l'intermédiaire du ministère des Finances et du Budget. En mars 2023, la MIGA a émis une garantie contre le non-paiement des obligations financières souveraines d'un montant maximal de 516 millions d'euros, couvrant 95 % des remboursements de principal et des paiements d'intérêts prévus sur la durée du prêt et expirant le 1er janvier 2041.

En 2007, le PAD a attribué à DP World FZE une concession portant sur les terminaux à conteneurs existants du port de Dakar et sur un nouveau terminal à conteneurs proposé, alors dénommé « Port du Futur ». La phase 1 comprenait la modernisation, la mise à niveau, l'exploitation et l'entretien du terminal à conteneurs existant du port de Dakar pour une durée

initiale de 25 ans. La société DP World Dakar SA a été créée pour mettre en œuvre la concession, et DP World FZE a cédé ses droits et obligations au titre de la concession à DP World Dakar SA en 2008. En 2010, la MIGA a fourni des garanties distinctes pour la phase 1, couvrant l'apport en capital de DP World FZE ainsi que le prêt de la Standard Chartered Bank et la couverture de risque de taux d'intérêt associée. Ces garanties ne sont plus en vigueur.

La concession a été modifiée en 2020 afin de prévoir le développement de la phase 2 à Ndayane. La phase 2 porte sur le nouveau terminal à conteneurs, l'infrastructure maritime commune (CMI) et les équipements sociaux et administratifs connexes. Le terminal à conteneurs de Ndayane a une durée initiale de 25 ans à compter du début de l'exploitation commerciale. Le plan directeur global du port de Ndayane prévoit le développement par des tiers de la zone environnante, y compris une zone franche, le PAD étant chargée de sélectionner les promoteurs. Une fois que le nouveau port sera opérationnel, DP World Dakar SA prévoit de transférer progressivement les opérations de conteneurs de Dakar vers Ndayane.

Le gouvernement considère cet investissement comme stratégiquement important pour la connectivité régionale et le commerce du Sénégal, et il espère que l'augmentation de sa participation renforcera les revenus de dividendes et consolidera la présence du pays dans le secteur portuaire. Le refinancement vise à améliorer les conditions de la dette existante dans un contexte de contraintes budgétaires et de volatilité des marchés financiers. Le projet est classé dans la catégorie A au titre de la Politique de la MIGA en matière de durabilité environnementale et sociale.[1]

2.2 La plainte

En avril 2026, le CAO a reçu une plainte émanant d'une famille affirmant être affectée par le développement du port de Ndayane et les travaux de construction routière qui y sont associés. Les plaignants ont déclaré que la construction des routes d'accès et le défrichage avaient commencé sans que les résidents ne soient informés de l'existence de la route, sans préavis ni consultation adéquate. Ils ont en outre expliqué que les opérations d'excavation de latérite faites à seulement quelques dizaines de mètres de leur propriété, qu'ils associent aux infrastructures portuaires liées à DP World Dakar SA, ont laissé de profondes fosses d'emprunt, des cratères et à-pic de parfois 10m qui, selon eux, mettent en danger les habitants et le bétail qui passent quotidiennement sur les parcelles. Ils soulignent que ces excavations sont d'autant plus dangereuses qu'aucune barrière de sécurité ni même signalisation n'a pas été installée. De plus, les plaignants ont indiqué que les travaux liés au projet avaient modifié la plage près de Ndayane, provoquant une érosion côtière et remplaçant les zones sablonneuses par des pierres. Bien qu'ils aient reconnu que des études environnementales et des plans de relogement avaient été communiqués à la communauté, ils affirment que ces documents ont été obtenus par les résidents eux-mêmes après des années de demandes aux autorités car il n'y a pas eu de communication officielle. Par ailleurs, ils ont fait valoir que cette information était insuffisante et que les impacts potentiels sur les habitations, les moyens de subsistance, les terres agricoles, les sites culturels et une école située dans la zone du projet n'avaient pas été suffisamment pris en compte.

[1] Consultez le site web https://www.miga.org/sites/default/files/archive/Documents/Policy_Environmental_Social_Sustainability.pdf.

En juillet 2026, le CAO a lancé la procédure d'évaluation après avoir déterminé que la plainte répondait aux trois critères de recevabilité. Avec l'accord de Crédit Agricole Corporate and Investment Bank (CACIB), qui agit en tant qu'agent de facilité pour les institutions financières dont le prêt est couvert par la garantie de la MIGA, l'équipe d'évaluation a communiqué directement avec l'opérateur DP World Dakar SA, afin de coordonner l'évaluation.

Les plaignants ont déposé une plainte similaire auprès du Mécanisme de signalement et de traitement des plaintes de British International Investment (BII), qui détient une participation minoritaire indirecte dans DP World Dakar SA. Outre cette plainte, le CAO a reçu deux autres plaintes recevables concernant ce projet.[2]

3 Objectif et méthodologie de l'évaluation

3.1 Objectif de l'évaluation

Le processus d'évaluation du CAO a pour objectif de parvenir à une compréhension approfondie des questions et préoccupations soulevées par le ou les plaignants, de recueillir des informations sur les points de vue des différentes parties prenantes, et de déterminer si le plaignant et les clients ou sous-clients de la MIGA souhaitent s'engager dans un processus de règlement des différends facilité par le CAO ou si la plainte doit être traitée par la fonction de Conformité du CAO afin d'évaluer le respect par la MIGA de ses normes de performance (voir l'annexe A pour le processus de traitement des plaintes du CAO).

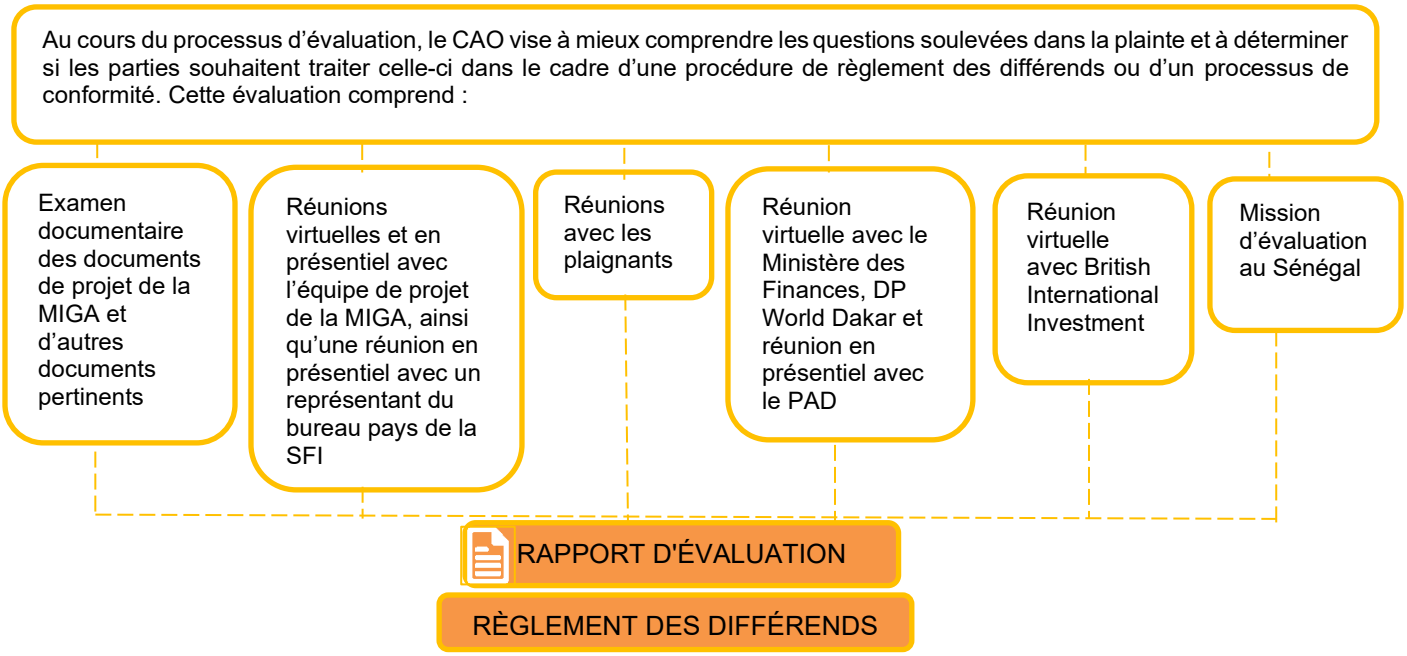
Le processus d'évaluation du CAO ne porte pas de jugement sur le bien-fondé d'une plainte. Il vise plutôt à comprendre les points de vue des parties et à donner aux personnes concernées les moyens de prendre des décisions éclairées sur la manière de traiter les questions soulevées dans la plainte.

3.2 Méthodologie d'évaluation

[2] Pour plus d'informations, consultez les sites web https://www.cao-ombudsman.org/case/senegal-dp-world-dakar-sa-02 et https://www.cao-ombudsman.org/case/senegal-dp-world-dakar-sa-04.

La figure 1 illustre l'approche et la méthodologie du processus d'évaluation du CAO.

Figure 1. Processus d'évaluation du CAO



L'évaluation a été menée par l'équipe d'évaluation du CAO avec le soutien de deux interprètes qui ont assuré la traduction et l'interprétation en français. L'équipe du CAO et les interprètes ont communiqué avec les parties et recueilli des informations au cours d'entretiens approfondis, tant en ligne qu'en présentiel, ainsi que lors d'une mission sur place du 17 au 22 août 2026.

4 Point de vue des plaignants

En tant que résidents de Ndayane vivant à proximité de la zone d'aménagement portuaire, les plaignants ont fait part de leurs préoccupations concernant les travaux d'excavation, l'incertitude quant au statut et à l'utilisation future de leur propriété familiale, ainsi que les impacts environnementaux et socio-économiques potentiels. Les problèmes spécifiques soulevés dans la plainte écrite et communiqués en personne à l'équipe d'évaluation du CAO sont détaillés ci-dessous.

Extraction de terre non autorisée. Les plaignants ont indiqué que leur domicile est situé immédiatement derrière la route d'accès liée au projet d'aménagement du port de Ndayane. Ils ont expliqué qu'avant le début des travaux d'excavation, la zone était un versant recouvert de broussailles. Selon les plaignants, des engins de chantier pilotés par des sous-traitants du projet sont entrés dans la zone et ont commencé à défricher la végétation et à extraire de la terre sans les en avoir préalablement informés, ni les propriétaires des autres parcelles concernées.

Les plaignants ont signalé avoir observé à plusieurs reprises des sous-traitants du projet portuaire extraire de la latérite de la zone. Ils ont indiqué être intervenus à plusieurs reprises pour demander aux sous-traitants de cesser leurs opérations. De plus, ils ont affirmé avoir contacté DP World

Dakar SA sans délai afin d'obtenir des éclaircissements sur le fondement des activités d'excavation menées dans le voisinage. Les plaignants ont également déclaré avoir fait part de leurs préoccupations en matière de sécurité aux représentants du projet et avoir demandé la mise en place de panneaux d'avertissement, de barrières ou d'autres mesures de protection autour de la zone excavée. Les plaignants ont affirmé avoir, dès le démarrage des excavations, contacté le chef de projet de DP World Dakar SA qui leur a répondu que les autorités publiques auraient initialement autorisé certains entrepreneurs à extraire de la latérite située plus près de la route (voir photos 1 et 2). Enfin, les plaignants ont indiqué que, depuis mai 2026, ils n'avaient constaté aucune nouvelle activité d'excavation sur le site.

Photo 1. Site d'extraction de latérite adjacent à la zone résidentielle des plaignants	**Photo 2. Vue du site d'extraction de latérite depuis la zone résidentielle des plaignants**
	
Source : Équipe d'évaluation du CAO, 20 août 2026.	Source : Équipe d'évaluation du CAO, 20 août 2026.

Évaluation des terrains et biens immobiliers concernés. Les plaignants ont indiqué qu'une seule interaction officielle concernant l'impact potentiel du projet sur leurs terrains avait eu lieu. Ils ont déclaré que, alors qu'ils se trouvaient à l'étranger, des représentants de la municipalité de Ndayane et de la préfecture de Mbour s'étaient rendus sur leur propriété pour procéder à une évaluation. Selon les plaignants, le gardien de la propriété a autorisé l'accès aux représentants après avoir obtenu l'accord de la famille. Toutefois, les plaignants ont fait remarquer que cette visite avait été organisée de manière informelle, sans préavis écrit, et ils ont déclaré n'avoir jamais reçu les résultats de l'évaluation, aucun retour d'information, ni fait l'objet de visites de suivi ultérieures.

Afin d'étayer leur revendication sur ce terrain, les plaignants ont décrit leur propriété comme comprenant une résidence, un puits, des clôtures, des aménagements paysagers et des bornes délimitant les limites de la propriété. Ils ont déclaré disposer de documents prouvant leur droit légal sur la propriété et ont fait estimer leurs bien par un professionnel.

Communication et consultation insuffisantes. Les plaignants ainsi que les autres riverains affirment être restés des années sans savoir si leurs terrains allaient être impactés, quand ils seraient délogés et dans quelles conditions. Ils soulignent que la première discussion avec DP World Dakar SA, n'a eu lieu qu'à la mi 2026 quand ils ont alors compris que leur maison risquait de se trouver dans l'emprise du projet d'aménagement du port de Ndayane. Ils ont toutefois déclaré, même après cette discussion, n'avoir reçu aucune notification officielle ni aucune explication quant à savoir si, comment ou quand leur propriété pourrait être concernée. Ils ont expliqué qu'ils s'attendaient à ce que le PAD et les autres autorités compétentes organisent une réunion afin de présenter les grandes lignes du processus d'expropriation et de réinstallation,

mais qu'aucune réunion de ce type n'avait eu lieu. Les plaignants ont souligné que cette incertitude persistante les avait amenés à reporter leur projet de construction d'un centre médical communautaire sur leur propriété.

Impacts sociaux, environnementaux et économiques. Bien qu'une indemnisation puisse être proposée, les plaignants ont déclaré que leur priorité était de préserver le site, qui constitue l'un des rares espaces verts restants dans la région. Ils ont expliqué que, selon eux, les impacts potentiels du projet allaient au-delà des pertes matérielles ou financières pour inclure des répercussions sociales et économiques plus larges sur les résidents, les propriétaires fonciers, les entreprises, les salariés et les investissements prévus. Les plaignants ont également souligné la valeur affective considérable que revêt cette propriété pour leur famille.

Compte tenu de ce qu'ils ont qualifié de manque de suivi concret à la suite de leurs échanges antérieurs, les plaignants ont expliqué qu'ils avaient choisi de participer à un processus de règlement des différends facilité par le CAO plutôt que de s'adresser directement à DP World Dakar.

5 Point de vue des parties concernées par le projet

Au cours de la phase d'évaluation, le CAO a discuté avec les agents du mécanisme de garantie de la MIGA ainsi qu'avec les représentants du PAD et de DP World Dakar. Toutes les parties ont exprimé leur soutien au processus du CAO et se sont montrées disposées à trouver des solutions mutuellement acceptables.

5.1 Point de vue de DP World Dakar

Extraction de terre. DP World Dakar SA a déclaré qu'aucun chantier routier n'avait eu lieu en dehors de la zone de concession du projet et que les travaux en cours se limitaient à l'empreinte du terminal à conteneurs couverte par l'étude d'impact environnemental et social (EIES) du projet[3]. Les représentants de l'entreprise ont indiqué que le défrichage des terrains relevant de la concession avait débuté en novembre 2025, après que la documentation préalable relative au défrichage eut été finalisée et approuvée par le PAD, et après que le maître d'œuvre principal du projet eut reçu l'autorisation officielle. Pour répondre aux préoccupations liées à la proximité, DP World Dakar SA a précisé que deux propriétés voisines sont situées respectivement à environ 204 et 196 mètres de la zone de chantier en activité. L'entreprise a précisé que le propriétaire de l'une de ces propriétés avait été indemnisé en 2025, tandis que ses tentatives pour entrer en contact avec le propriétaire de la seconde propriété et l'informer avaient été repoussées à deux reprises. Par ailleurs, DP World Dakar SA a expliqué que le défrichement des terrains destinés au prolongement de l'autoroute, illustré par la ligne verte sur la figure 2, ne débutera qu'après l'élaboration d'un avenant à l'EIES couvrant l'infrastructure routière, établi à l'issue d'une consultation des parties prenantes et conforme aux bonnes pratiques internationales.

[3] DP World Dakar SA a indiqué que l'EIES avait été approuvée en janvier 2023, après réception du certificat de conformité délivré par l'Agence sénégalaise de l'environnement.

Évaluation des terrains et biens immobiliers concernés. Afin de replacer les activités du projet dans leur contexte au regard des préoccupations des plaignants, DP World Dakar SA a déclaré que ses responsabilités s'étendaient au-delà du terminal à conteneurs principal pour inclure des infrastructures à usage commun, telles qu'un parking pour camions, des bureaux administratifs et la voie d'accès à l'autoroute. L'entreprise a expliqué que la première phase du terminal à conteneurs de Ndayane comprenait la construction de la voie d'accès située au sein du terminal et de la zone à usage commun (voir la figure 3 pour une carte du projet). En réponse aux préoccupations concernant l'expropriation, les représentants ont précisé que les travaux de construction portuaire dans le cadre de cette première phase ne peuvent se poursuivre que dans les zones où le PAD a déjà indemnisé les propriétaires fonciers et où tous les occupants ont quitté les lieux. L'entreprise a en outre souligné que la plupart des habitations situées dans la zone du terminal à conteneurs sont inoccupées ou seulement partiellement construites, et elle a insisté sur le fait que le déroulement des travaux est strictement lié au respect des exigences en matière d'indemnisation par le gouvernement et de déblaiement du site.

Impacts sociaux, environnementaux et économiques. DP World Dakar a indiqué que les consultations publiques relatives à l'EIES préparée par AECOM et Tropica se sont déroulées d'octobre à décembre 2022, les comptes rendus de consultation ayant été publiés pour les zones de Diass, Popenguine et Ndayane en novembre 2022. L'entreprise a indiqué que PAD avait communiqué l'EIES définitive aux autorités publiques compétentes entre juillet et octobre 2023, conformément aux exigences sénégalaises, ce qui a permis aux membres du public d'en demander l'accès. Les représentants de l'entreprise ont précisé que la documentation finale comprenait les procès-verbaux des consultations et les registres de présence. DP World Dakar a en outre ajouté qu'elle avait continué à dialoguer régulièrement avec les communautés, notamment par le biais de groupes de discussion sur des questions d'intérêt.
DP World Dakar a pris acte des préoccupations de la population concernant l'érosion côtière et a expliqué que ce risque avait été anticipé, avec ou sans le port. L'entreprise a toutefois souligné que la perte de plage observée immédiatement après les travaux de remblayage s'était produite plus tôt que ne l'avaient prévu ses modélisations. Elle a indiqué avoir rencontré des habitants de Toubab Dialaw, Ndayane et Popenguine en mars et juin 2026. Au cours de ces réunions, ses représentants ont présenté des données issues de la surveillance du littoral et se sont engagés à poursuivre le dialogue. L'entreprise a également indiqué avoir mandaté HR Wallingford pour réaliser des études hydrodynamiques supplémentaires et des modélisations côtières. Ces études évalueront l'évolution du littoral et les mesures d'atténuation potentielles ; un rapport préliminaire est attendu en décembre 2026 et un rapport complet au premier trimestre 2027.

5.2 Point de vue du Port autonome de Dakar (PAD)

Les représentants du PAD ont déclaré avoir pris connaissance de la plainte déposée par les plaignants concernant l'érosion côtière et les effets potentiels du projet portuaire sur l'état du littoral. Ils ont ajouté avoir déjà pris contact directement avec la famille et examiné ses préoccupations. Les représentants du port ont expliqué que les mesures d'indemnisation et de réinstallation sont principalement destinées aux personnes répondant à des critères de vulnérabilité spécifiques ou nécessitant une aide au rétablissement de leurs moyens de subsistance. Selon eux, de nombreux plaignants n'entrent pas dans ces catégories. Ils ont fait remarquer qu'une part importante des biens immobiliers concernés sont des résidences secondaires ou des maisons de vacances occupées de manière intermittente, ce qui, à leur avis, ne devrait pas constituer leur priorité.

Selon le PAD, la mise en œuvre de mesures de relogement pose des difficultés pratiques en raison de la disponibilité limitée de terrains de remplacement et du risque d'affecter d'autres usagers du sol si des parcelles de remplacement sont fournies. Les représentants ont expliqué qu'une indemnisation pouvait être accordée pour les constructions et autres biens, mais ils ont précisé que l'indemnisation relative au terrain lui-même pouvait être traitée différemment en vertu de la législation sénégalaise, souvent par le biais de mesures d'aide sociale plutôt que par une évaluation directe de la valeur foncière.[4]

Les représentants se sont déclarés favorables à une approche fondée sur le dialogue et ont indiqué que les préoccupations soulevées par plusieurs plaignants pourraient être mieux prises en compte par le biais d'une discussion collective plutôt que par des réparations financières individuelles. Concernant l'érosion côtière, ils ont suggéré que les solutions devraient se concentrer sur la compréhension de la dynamique du littoral, la mise en œuvre de mesures de protection lorsque cela est nécessaire et la restauration des zones touchées, plutôt que de s'appuyer uniquement sur une indemnisation financière. Ils ont précisé qu'ils privilégiaient un traitement collectif des questions par le biais d'un dialogue thématique facilité par le CAO, associant les plaignants ainsi que les parties prenantes concernées du projet et du secteur public.

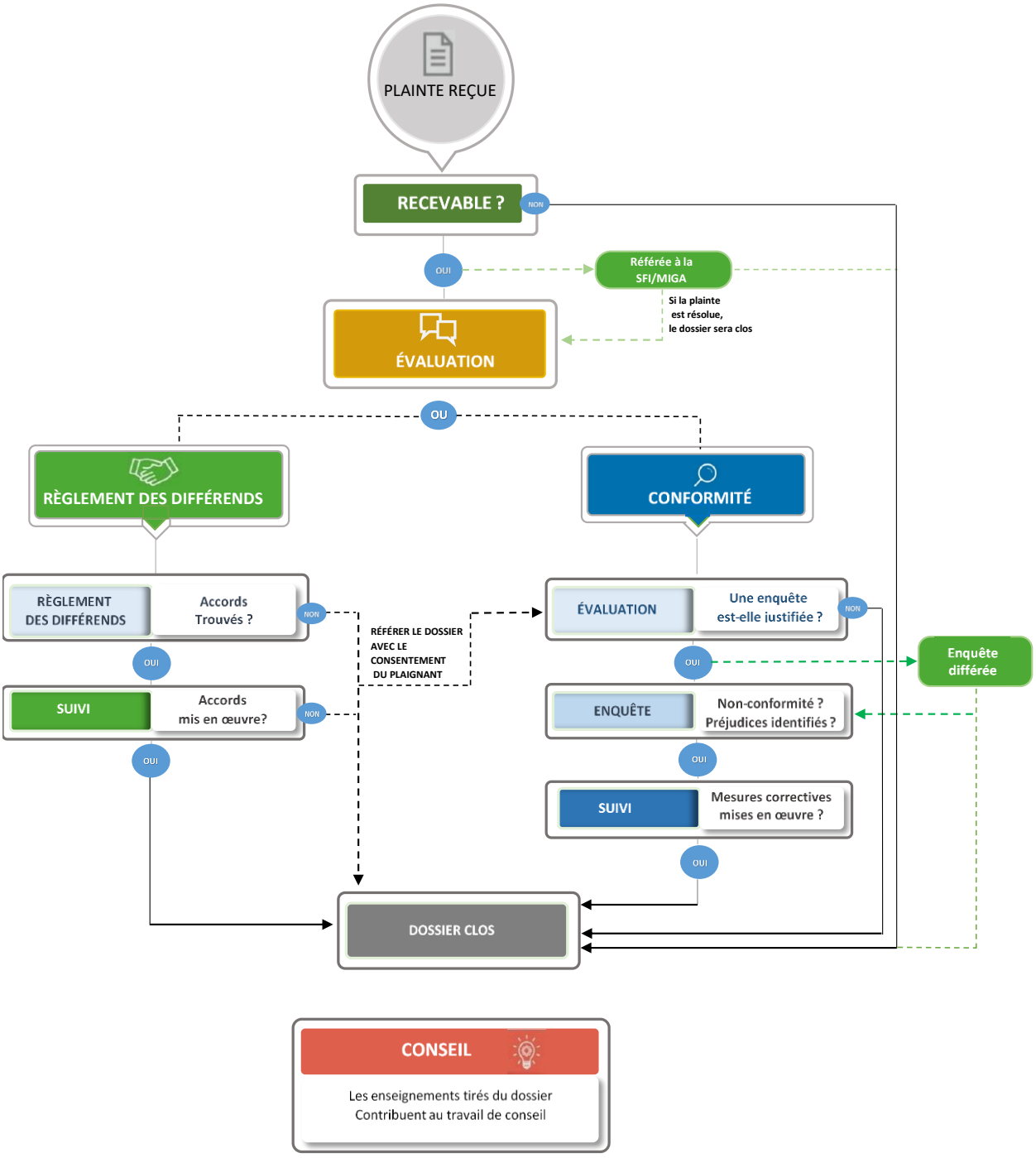
6 Conclusion et prochaines étapes

Les plaignants, le PAD et DP World Dakar ont accepté de participer à un processus de règlement des différends. Conformément à la politique du CAO, la plainte sera donc transmise à la fonction de règlement des différends du CAO. Le CAO facilitera le processus de dialogue, notamment en aidant les parties à se préparer au dialogue, à s'accorder sur les règles de base et la portée du dialogue, et à travailler ensemble de manière collaborative afin de tenter de parvenir à une résolution des questions soulevées dans la plainte et résumées dans le présent rapport.

[4] Le PAD a indiqué que les parcelles sont traitées au cas par cas.

Annexe A. Processus de traitement des plaintes du CAO

Processus de traitement des dossiers



Conformément à la politique du Mécanisme indépendant de redevabilité (CAO) de la SFI et de la MIGA, les étapes suivantes sont généralement suivies lorsqu'une plainte est reçue :

Étape 1 : **Accusé** de réception de la plainte.

Étape 2 : **Recevabilité.** Détermination de la recevabilité de la plainte pour une évaluation dans le cadre du mandat du CAO. Ce processus doit être mené à bien dans un délai de 15 jours ouvrables.

Étape 3 : **Évaluation.** Le CAO évalue les questions soulevées dans la plainte et aide les parties prenantes à comprendre la situation et à déterminer si elles souhaitent rechercher une solution consensuelle dans le cadre d'un processus collaboratif organisé par la fonction de règlement des différends du CAO, ou si elles préfèrent que le dossier soit traité par la fonction de conformité du CAO, ce qui inclut un examen de la diligence raisonnable environnementale et sociale de la SFI ou de la MIGA. Ce processus peut prendre jusqu'à 90 jours ouvrables, avec une prolongation possible pouvant aller jusqu'à 30 jours ouvrables supplémentaires si, à l'issue de la période initiale de 90 jours, les parties affirment qu'un règlement de la plainte est probable, ou si l'une des parties manifeste son intérêt pour le règlement des différends et qu'il est possible que l'autre partie y consente.

Étape 4 : **Facilitation du règlement des différends.** Si les parties choisissent de s'engager dans un processus collaboratif, la fonction de règlement des différends du CAO est engagée. Ce processus repose généralement sur un protocole d'accord et/ou des règles de base convenues de commun accord entre les parties, ou est lancé à partir de ceux-ci. Il peut impliquer une facilitation ou une médiation, une enquête conjointe sur les faits, ou d'autres approches de résolution convenues en vue de parvenir à un accord de règlement ou à d'autres objectifs appropriés et convenus de commun accord. L'objectif principal de ces types d'approches de résolution des problèmes est de traiter les questions soulevées dans la plainte ainsi que toute autre question pertinente importante identifiée au cours de l'évaluation ou du processus de résolution des différends, de manière acceptable pour les parties.[5]

OU

Évaluation de la conformité et enquête. Les plaintes sont transmises à la fonction de conformité du CAO si les parties optent pour une procédure d'enquête ou si un processus de règlement des différends aboutit à un accord partiel ou à l'absence d'accord. Au moins un membre de la communauté concernée doit donner son consentement explicite à ce transfert, sauf si le CAO a connaissance de craintes liées à des menaces ou à des représailles. La fonction de conformité du CAO examine la conformité de la SFI ou de la MIGA aux politiques environnementales et sociales, évalue les préjudices connexes et recommande des mesures correctives appropriées. Dans un premier temps, une évaluation de la conformité détermine si une enquête plus

[5] Lorsque les parties prenantes ne parviennent pas à résoudre les questions par le biais d'un processus collaboratif dans un délai convenu, la fonction « Règlement des différends » du CAO s'efforce en premier lieu d'aider les parties prenantes à sortir de l'impasse. Si cela s'avère impossible, l'équipe de règlement des différends informe les parties prenantes, y compris le personnel de la SFI ou de la MIGA, le président du Groupe de la Banque mondiale et les conseils d'administration, ainsi que le public, que la fonction de règlement des différends du CAO a clos le processus de règlement des différends et transmis le dossier à la fonction de conformité du CAO pour évaluation.

approfondie est justifiée ; ce processus peut prendre jusqu'à 45 jours ouvrables, avec une prolongation possible de 20 jours ouvrables accordée dans des circonstances exceptionnelles. Si une enquête est justifiée, l'évaluation est suivie d'une enquête approfondie sur la conformité des activités de la SFI ou de la MIGA. Le rapport d'enquête est rendu public, accompagné de la réponse de la SFI ou de la MIGA ainsi que d'un plan d'action visant à remédier à la non-conformité constatée et aux préjudices qui en découlent.

Étape 5 : **Suivi et contrôle.** Lorsque qu'une non-conformité et les préjudices qui en découlent sont constatés, le CAO veille à la mise en œuvre effective du plan d'action.

Étape 6 : **Conclusion/clôture du dossier**