

Rapport de conclusion sur la résolution des différends
Concernant la plainte reçue au sujet de l'investissement de la SFI dans le terminal à
conteneurs de Lomé (LCT) à Lomé, au Togo
(Projet de la SFI: #29197)

Juillet 2025

APERÇU

En février 2018, CAO a reçu une plainte du « *Mouvement Martin Luther King - La voix des sans voix* » (MMLK), une ONG locale représentant plus de 400 membres de la communauté affectée qui affirmaient être négativement impactés par les opérations de Lomé Container Terminal S.A. (la « société » ou « LCT »), à Lomé, au Togo. Les plaignants se sont identifiés comme appartenant à cinq groupes professionnels: maraîchers, femmes ramasseuses de sable, chargeurs de sable, restauratrices et lashing men.¹

Les plaignants ont fait part de leurs préoccupations concernant la mise en œuvre inadéquate du plan d'action de réinstallation (PAR) du projet et ses impacts socio-économiques sur les communautés locales, ainsi que les pratiques de travail de LCT. CAO a jugé la plainte recevable en mars 2018. Au cours de l'évaluation de la plainte par CAO, la société et les plaignants ont choisi de traiter les questions soulevées dans le cadre du processus de résolution des différends du CAO.

Au début du processus de résolution des différends, les lashing men ont intenté un procès à LCT et à Marine Lashing Services (MLS). À la suite de cette action en justice, LCT a déclaré qu'elle ne poursuivrait plus la médiation avec les lashing men. Lorsque CAO s'est renseigné, les lashing men ont exprimé leur manque d'intérêt pour que leurs problèmes soient transférés à la fonction de conformité du CAO. Par conséquent, pour les besoins de la procédure du CAO, leur cas a été considéré comme clos.

Le processus de médiation facilité par CAO a débuté en août 2018, entre LCT et les quatre autres groupes de plaignants. En mars 2023, alors que les négociations d'un éventuel projet d'accord étaient en cours, un conflit interne entre les plaignants a conduit certains d'entre eux à quitter le processus de médiation. Les 160 personnes restantes appartenant aux groupes des restauratrices et des chargeurs de sable ont choisi de rester dans le processus de médiation. Ceux qui ont quitté le processus ont informé CAO qu'ils n'étaient pas intéressés par le transfert de leurs préoccupations à la fonction de conformité du CAO. Par conséquent, aux fins de la procédure du CAO, leur cas a été considéré comme clos.

La médiation s'est poursuivie avec les 160 personnes restantes. En octobre 2023, les plaignants et LCT ont signé un accord de médiation complet et définitif axé sur des mesures de rétablissement des moyens de subsistance pour les communautés touchées.

¹ Les lashing men sont des dockers manuels qualifiés qui fixent les conteneurs sur les navires.

Conformément à la politique du CAO, CAO a suivi la mise en œuvre de l'accord jusqu'à sa clôture en mai 2025. Ce rapport de conclusion documente les principaux résultats du processus, y compris les défis, les idées et les enseignements tirés.

CONTEXTE

Le projet de la SFI

A partir du moment où la plainte a été déposée auprès du CAO en 2018 jusqu'en 2024, la SFI avait un investissement actif dans LCT, une société constituée localement, qui a obtenu une concession de 35 ans du gouvernement togolais, avec une extension optionnelle de dix ans, pour développer, construire et exploiter un nouveau terminal de transbordement de conteneurs dans le port de Lomé, au Togo.

La SFI a fourni un financement de 85,5 millions d'euros (environ 100 millions USD) pour son propre compte et a mobilisé 170 millions d'euros (environ 200 millions USD) auprès d'autres clients. La SFI a estimé que le projet LCT coûterait 353 millions d'euros (environ 415 millions USD). En raison des impacts potentiels sur les populations et la biodiversité, la SFI a classé le projet dans la catégorie A; ce qui indique la possibilité de risques environnementaux et sociaux négatifs importants.

La plainte

Une plainte a été déposée auprès du CAO en février 2018 par MMLK, représentant des communautés qui prétendaient avoir été affectées par les activités de LCT.

La plainte comprenait les noms de personnes représentant cinq groupes de membres de la communauté: des maraîchers, des femmes chefs d'équipe de ramasseurs de sable, des chargeurs de sable, des restauratrices et des lashing men. Les plaignants affirment que LCT n'a pas respecté ses engagements en ce qui concerne le Plan d'Action de Réinstallation (PAR) du projet. Plus précisément, ils affirment que l'exécution du PAR n'a pas respecté les cadres environnementaux et sociaux du Groupe de la Banque mondiale, de la Banque africaine de développement ou d'autres cadres juridiques nationaux et internationaux, notamment la Constitution togolaise et la Déclaration universelle des droits de l'homme (DUDH). Les plaignants ont également déclaré que le projet a appauvri les communautés qui vivaient sur la plage où les installations étaient en construction et ont soulevé des préoccupations concernant la pollution de l'environnement et les effets sur la santé des chargeurs de sable. La plainte a également soulevé des problèmes de travail concernant les pratiques d'embauche, les licenciements et les salaires des lashing men, qui ont été embauchés par un sous-traitant de LCT.

La lettre de plainte adressée au CAO est disponible sur le site web du CAO à l'adresse suivante: www.cao-ombudsman.org.



Les plaignants du CAO sur la plage de Lomé et le projet LCT en arrière-plan.

EVALUATION DU CAO

CAO a mené une évaluation de la plainte de mai à août 2018. L'évaluation a comporté un examen des documents du projet, ainsi que des réunions en ligne et en personne avec les parties prenantes concernées, y compris les plaignants et leurs représentants, la direction et l'équipe opérationnelle de LCT, l'équipe de projet de la SFI et l'Autorité portuaire du Togo (PAL).

Au cours de l'évaluation, les plaignants et LCT ont accepté de s'engager dans un processus volontaire de résolution des différends facilité par CAO pour traiter les questions soulevées dans la plainte. En août 2018, le rapport d'évaluation du CAO a été publié et la plainte a été transférée à la fonction de résolution des différends du CAO.

PROCEDURE DE RESOLUTION DES DIFFÉRENDS

Renforcement des capacités et préparation au dialogue

Conformément à sa pratique, CAO a entamé le processus par un renforcement distinct des capacités des parties, afin de s'assurer qu'elles disposaient des compétences et des informations nécessaires pour naviguer dans le processus de médiation et représenter leurs bases à la table des négociations. Au cours des 5 années qu'a duré le processus de médiation, certains représentants des deux parties ont changé et ont été remplacés par d'autres. Dans ces cas-là, CAO s'est efforcé de soutenir les nouveaux représentants en leur proposant des sessions ad hoc de renforcement des capacités.

L'objectif de ces sessions de renforcement des capacités était d'aider les parties à comprendre ce qu'elles peuvent attendre du processus de résolution des différends et de définir le rôle de chaque partie dans le processus, en particulier celui des représentants. D'autres thèmes ont été abordés, notamment les principes clés de la médiation et le rôle du CAO. Le renforcement des capacités visait également à doter les parties des outils de communication et de négociation nécessaires pour s'engager efficacement dans la médiation.

La question des lashing men

En août 2018, une semaine avant le début des sessions de renforcement des capacités, il a été porté à l'attention du CAO que l'un des cinq groupes de plaignants, les lashing men, avait poursuivi LCT et Marine Lashing Services (MLS)² en justice, sans en avertir préalablement CAO.

En réponse à l'ouverture de la procédure judiciaire, LCT a fait savoir au CAO et aux plaignants qu'elle n'était plus disposée à poursuivre le processus de médiation avec les lashing men, mais qu'elle s'engageait à le faire avec les quatre autres groupes.

CAO a travaillé avec les plaignants dans le cadre de discussions conjointes et bilatérales afin de clarifier leur décision de poursuivre le processus de médiation sans les lashing men. Les quatre groupes restants ont rencontré LCT lors d'une réunion conjointe et ont déclaré qu'ils étaient prêts à poursuivre la procédure de résolution des différends du CAO sans les lashing men.

² MLS était l'entreprise sous-traitante de LCT qui a embauché les lashing men.

Accord sur les règles de base

Le processus de résolution des différends s'est poursuivi entre LCT et les quatre groupes de plaignants restants: les maraîchers, les restauratrices, les chargeurs de sable et les femmes chefs d'équipe des ramasseurs de sable. Lors de la première réunion conjointe, qui s'est tenue en septembre 2018, les parties sont parvenues à un accord sur les règles de base qui guideraient leur engagement tout au long du processus de médiation. Elles comprenaient des règles relatives au comportement pendant les négociations, à la confidentialité et à l'utilisation des médias pendant ce processus. Elles ont également convenu de la présence de deux observateurs, l'un de la SFI et l'autre du MMLK.

En octobre 2018, les parties ont identifié conjointement les questions de fond qu'elles souhaitaient aborder au cours de la médiation et l'ordre dans lequel elles devaient être traitées, comme suit :

1. Questions liées à la réinstallation
2. Questions liées à la rémunération
3. Questions socio-économiques.

Les questions relatives à la pollution de l'environnement et aux effets sur la santé, qui avaient été initialement incluses dans la plainte, n'ont pas été incluses par les parties dans l'ordre du jour de la médiation convenu d'un commun accord.

Le processus de résolution des différends s'est poursuivi par des discussions bilatérales régulières avec les parties et des sessions conjointes, facilitées par CAO. Les sessions conjointes ont permis aux parties d'explorer les questions en profondeur et de mieux comprendre les intérêts et les perspectives de l'autre partie. Occasionnellement, les parties ont demandé à l'observateur de la SFI de fournir des informations ou des éclaircissements sur les normes et les opérations de la SFI.

Lors d'une session conjointe en avril 2019, à laquelle participait l'observateur de la SFI, les deux parties ont convenu d'un audit pour évaluer la situation des personnes affectées par le projet, qui devait fournir des données susceptibles d'éclairer la médiation de manière objective. Elles ont convenu que LCT mènerait l'audit tout en assurant la collaboration avec les plaignants. CAO a facilité la communication et des contributions entre les parties lors de l'audit.

L'audit a débuté en septembre 2019. LCT a partagé les termes de référence avec les représentants des plaignants et a sélectionné les auditeurs. CAO a facilité des réunions conjointes pour permettre aux auditeurs de rencontrer les plaignants et d'expliquer les objectifs du processus et la méthodologie qui serait utilisée pour collecter les données.

La collecte des données de l'audit a eu lieu en novembre 2019 et le processus de résolution des différends a été mis en pause dans l'attente de la publication du rapport. Fin août 2020, les représentants des plaignants ont eu accès à une copie papier d'un rapport de synthèse détaillant les conclusions et les recommandations des auditeurs, et un mois plus tard, les auditeurs ont présenté leurs recommandations et leurs conclusions lors d'une réunion conjointe en ligne facilitée par CAO. Les parties ont eu la possibilité de poser des questions et de suggérer des éléments à prendre en compte dans le rapport d'audit final.

Le rapport d'audit sommaire, que les parties ont choisi de garder confidentiel, évaluait l'adéquation du PAR et comprenait des recommandations visant à rétablir les moyens de subsistance des membres de la communauté affectée par le projet qui ont souffert des impacts socio-économiques de la construction des installations. Les auditeurs ont suggéré plusieurs recommandations à LCT pour améliorer la situation de la communauté affectée par le projet.

Poursuite des négociations et divisions entre les plaignants

Après l'achèvement de l'audit en 2020, la procédure de médiation s'est poursuivie pendant près de trois ans, les parties proposant des options de résolution qui ont été mises sur la table

et négociées. Pendant cette période, les parties et CAO ont été confrontés à des difficultés importantes qui ont ralenti le processus, notamment l'épidémie de COVID-19 et le décès du médiateur du CAO.

En 2023, les parties étaient dans l'impasse. Lorsque LCT a fait part de sa dernière offre, en mars 2023, les plaignants se sont retrouvés divisés ; les uns souhaitaient accepter l'offre et signer un accord alors que les autres la rejetaient. La division s'est installée et a conduit les plaignants qui étaient contre l'offre de LCT à se retirer volontairement du processus de médiation. Environ 160 des 400 plaignants qui avaient initialement déposé la plainte, appartenant aux groupes des restauratrices et des chargeurs de sable, ont accepté de rester dans le processus de médiation. Conformément à sa politique, CAO a demandé l'accord de ceux qui ont quitté la procédure de médiation pour transférer le cas à la conformité. Toutefois, ces personnes ont informé CAO qu'elles n'étaient pas intéressées par la conformité du CAO et que, par conséquent, aux fins de la procédure du CAO, elles considéraient que leur partie de la plainte était close.

Accord de médiation et phase de suivi

En octobre 2023, CAO a facilité une réunion conjointe entre les plaignants et LCT, au cours de laquelle ils ont conclu un accord de médiation complet et final axé sur des mesures de rétablissement des moyens de subsistance des plaignants, y compris distribution de packs alimentaires, prise en charge médicale pour une année, renforcement des capacités en gestion des activités génératrices de revenus et subvention de soutien à ces activités . Le document de l'accord n'a pas été publié sur le site web du CAO, à la demande des parties. Après la signature, CAO a transféré le cas à la phase de suivi de la résolution des différends, afin de faire le suivi de sa mise en œuvre.



Les parties et le CAO lors d'une réunion conjointe (à gauche) et de la signature de l'accord de médiation (à droite).

Peu après la conclusion de l'accord entre les parties, LCT a engagé deux consultants pour superviser la mise en œuvre de l'accord et fournir une assistance technique aux plaignants en vue du lancement des mesures de rétablissement des moyens de subsistance. Comme le prévoit l'accord entre les parties, LCT a vérifié l'éligibilité des plaignants au soutien des moyens de subsistance, sur la base de conditions mutuellement convenues par les parties. Sur les 160 signataires, seuls 90 plaignants ont été jugés éligibles et ont pu bénéficier des mesures de rétablissement des moyens de subsistance. Toutefois, dans un geste de bonne volonté, LCT a décidé d'offrir des packs alimentaires aux plaignants non éligibles.

En ce qui concerne les plaignants éligibles, LCT a distribué des packs alimentaires contenant des articles choisis par les plaignants. Ces derniers se sont vus offrir des régimes d'assurance maladie et ont aussi reçu un soutien financier pour des projets individuels de génération de revenus qu'ils ont choisis. En outre, LCT a dispensé une formation technique d'une semaine

à chaque plaignant afin de les aider à sélectionner leurs projets et les doter des compétences et des connaissances nécessaires pour mettre en place des entreprises prospères et durables. Les plaignants qui ont bénéficié de l'accord ont sélectionné un large éventail de projets, allant de la coiffure à la vente de produits alimentaires, de matériaux de construction, en passant par la restauration, le transport et le jardinage et autres.

Au cours de la mise en œuvre des mesures, l'équipe et les consultants de LCT se sont constamment engagés auprès des plaignants et les ont soutenus à chaque étape en leur fournissant des informations techniques et en répondant à leurs questions. LCT a également organisé de nombreuses séances d'information avec les plaignants pour leur expliquer les conditions d'utilisation de l'assurance maladie. CAO a régulièrement communiqué avec les deux parties pour s'assurer que la mise en œuvre était en bonne voie. Plusieurs visites sur le terrain ont été effectuées, notamment dans le cadre de projets générateurs de revenus, et des réunions conjointes entre le LCT et les 90 plaignants ont été organisées afin de vérifier le niveau de collaboration entre les parties et d'apporter un soutien en cas de besoin. CAO s'est réjoui d'observer une amélioration considérable de la collaboration directe entre les parties au cours de la mise en œuvre de l'accord, ce qui indique que la confiance a été instaurée et que les relations ont été rétablies.

Une fois le déploiement de tous les projets générateurs de revenus achevé en mars 2025, CAO s'est rendu à Lomé pour visiter les projets et a demandé aux parties si elles étaient satisfaites de la mise en œuvre de l'accord. Les deux parties ayant répondu positivement, CAO a décidé qu'il était temps de clore le cas. Les plaignants ont exprimé leur grande reconnaissance pour le soutien financier offert par LCT pour la mise en place des projets, qui leur a déjà permis de réaliser des bénéfices et de rembourser des dettes antérieures. Ils ont également exprimé leur profonde gratitude pour l'assurance maladie, qui a permis à plusieurs plaignants, tombés gravement malades pendant la phase de suivi de l'accord, d'avoir accès à des hôpitaux de haute qualité et de recevoir des soins médicaux vitaux.



Photos de plaignants réalisant leurs projets de restauration des moyens de subsistance

En mai 2025, CAO a organisé une cérémonie à Lomé pour célébrer la clôture du cas. Les plaignants et leurs représentants, le DG et l'équipe de LCT, ainsi que plusieurs représentants du gouvernement togolais ont assisté à la cérémonie. Les représentants de chaque partie ont prononcé des discours exprimant leur gratitude sincère et leur respect mutuel, ainsi que leur satisfaction générale quant à l'issue du processus de médiation. Tout en reconnaissant que le processus a été long et difficile, les parties ont exprimé leur profonde gratitude pour le rôle joué par CAO dans la gestion du processus d'une manière inclusive et neutre. Elles ont indiqué que la procédure de médiation leur avait permis d'apprécier la valeur de la patience et l'importance d'être ouvert à la compréhension du point de vue de l'autre partie

DÉFIS, RÉFLEXIONS ET ENSEIGNEMENTS

a) Cas de force majeure contribuant à l'allongement de la procédure

L'épidémie de COVID-19 a inévitablement entraîné des retards dans le processus de médiation, car elle a limité la capacité du CAO et des parties à se rencontrer en personne. CAO et les parties ont dû trouver un moyen de poursuivre leur engagement sans aggraver les risques sanitaires. Il a fallu un certain temps aux parties, en particulier aux plaignants - qui n'avaient pas facilement accès à l'internet - pour s'adapter aux réunions en ligne. De même, le décès du médiateur local du CAO a entraîné une interruption du processus jusqu'à ce que CAO puisse trouver un remplaçant adéquat. L'arrivée d'un nouveau médiateur pendant le processus en cours a constitué un défi en soi, car il fallait établir une relation de confiance entre les parties et le nouveau médiateur. En outre, le changement de rythme et la durée prolongée de la procédure risquaient de compromettre le succès du processus, car ils ont conduit certains participants à se décourager et à se désengager temporairement de la procédure.

b) Division parmi les plaignants et crainte de représailles

La division qui s'est manifestée au sein du groupe des plaignants pendant les négociations finales a perturbé le processus de médiation et menacé sa poursuite. Ce qui a commencé comme un désaccord entre les plaignants sur la question de savoir s'ils accepteraient l'offre de l'entreprise s'est transformé en conflit ouvert lorsque certains plaignants ont exprimé leur désaccord avec leurs représentants à la table de médiation et ont commencé à recevoir des menaces de la part d'autres membres du groupe de plaignants. La situation a posé un défi important à l'équipe de médiation et le médiateur a dû faire preuve de fermeté et de sang-froid pour rester neutre tout en atténuant la détérioration rapide des relations entre les parties. Lorsqu'il est apparu clairement que certains membres de la communauté ne recevaient plus d'informations exactes de la part de leurs représentants sur le processus, l'équipe de médiation avait la responsabilité d'attirer l'attention sur ce problème et de s'assurer qu'il serait résolu avant que les plaignants ne puissent se réengager auprès de LCT. Finalement, les plaignants n'ont pas réussi à trouver une position commune et ont fini par se séparer, certains d'entre eux quittant volontairement le processus de médiation. Bien qu'il s'agisse d'une évolution malheureuse, elle a permis à ceux qui étaient prêts à accepter l'offre de l'entreprise de signer l'accord.

c) Le rôle important des représentants des parties

Les représentants jouent un rôle crucial dans la médiation et ont une lourde tâche, surtout lorsqu'ils agissent au nom d'une grande communauté. Ils doivent être crédibles et dignes de confiance et tenir leurs membres informés tout au long du processus de résolution des différends. Les membres de la communauté représentée doivent recevoir suffisamment

d'informations pour pouvoir comprendre comment leurs contributions sont évaluées et prises en compte. Si le circuit de retour d'information est rompu, le processus doit prévoir une certaine souplesse pour remplacer les représentants lorsqu'ils ne jouissent plus de la confiance et du soutien de leurs électeurs. Souvent, il faudra pour cela modifier l'accord sur les règles de base de la médiation afin de marquer le changement dans la structure de représentation.

d) La confiance est renforcée par des actions

Les deux parties ont exprimé leur satisfaction à l'égard de la procédure de règlement des différends et de la manière dont elle les a aidées à développer une relation de confiance et à s'engager dans une collaboration positive. Avant le processus du CAO, leur relation était très antagoniste et pleine de ressentiment. En encourageant la communication non violente et la gestion des émotions négatives, l'équipe de médiation a aidé les parties à prendre conscience de l'impact de leur communication verbale et non verbale sur l'autre partie. Les parties ont amélioré leur style de communication pour le rendre plus constructif et moins conflictuel, ce qui leur a permis d'explorer des terrains d'entente et d'ouvrir la voie à l'accord. Enfin, ce qui a été déterminant pour renforcer la confiance entre les parties, c'est le suivi de leurs engagements et la cohérence entre ce qui était promis verbalement et ce qui était mis en œuvre.

CONCLUSION ET PROCHAINES ÉTAPES

Les parties ont réussi à résoudre leur différend par le biais de la procédure de résolution des différends facilitée par CAO. Étant donné que les parties sont satisfaites de la mise en œuvre des termes de l'accord de médiation conclu en octobre 2023, CAO a clôturé le cas après le suivi de la résolution des différends en juin 2025.

Toute la documentation pertinente est disponible sur le site web du CAO à l'adresse suivante: www.cao-ombudsman.org.

Voir l'annexe A pour plus d'informations sur la procédure de traitement des plaintes par le CAO.



Les plaignants, le LCT et l'équipe du CAO lors de la cérémonie de clôture du cas du CAO en mai 2025.

IN MEMORIAM:

CAO honore la mémoire de Mme Mariama Conteh (ancienne médiatrice), Mme Kpeli Abla, Mme Adjikou Ena, Mme Pomevo Nontouze, Mme Bamezon Beatrice, Mme Djoglo Mama, Mme Gamado Nyamissi, Mme Hekpo Akouvi, M. Adje, Mme Kloli Adjo (anciennes restauratrices), et M. Kossi (ancien pellier) qui ont participé au processus de règlement des différends entre le Togo et le LCT-02. Nous présentons nos plus sincères condoléances à leurs familles, collègues, communautés et amis.

ANNEXE A. PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES PAR CAO

Une fois que CAO a déclaré une plainte recevable, une première évaluation est effectuée par la fonction de résolution des différends du CAO. L'objectif de cette évaluation est de: (1) clarifier les questions et les préoccupations soulevées par le(s) plaignant(s), (2) recueillir des informations sur la manière dont les autres parties prenantes perçoivent la situation, et (3) aider les parties prenantes à comprendre les options de recours qui s'offrent à elles et à déterminer si elles souhaitent rechercher une solution de collaboration par le biais de la fonction de résolution des différends du CAO ou si l'affaire doit être examinée par la fonction de contrôle du respect des dispositions du CAO.

Conformément à la politique de la SFI/MIGA en matière de mécanisme indépendant de reddition de comptes (CAO),¹, les étapes suivantes sont généralement suivies en réponse à une plainte reçue :

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

Étape 2: **Éligibilité**: Détermination de la recevabilité de la plainte en vue d'une évaluation dans le cadre du mandat du CAO (pas plus de 15 jours ouvrables).

Étape 3: **Évaluation**: Évaluer les problèmes et aider les parties prenantes à comprendre et à déterminer si elles souhaitent trouver une solution consensuelle dans le cadre d'un processus de collaboration organisé par la fonction de règlement des différends du CAO ou si l'affaire doit être traitée par la fonction de conformité du CAO pour examiner la diligence raisonnable de la SFI/MIGA sur le plan environnemental et social. L'évaluation peut durer jusqu'à 90 jours ouvrables, avec la possibilité d'une prolongation de 30 jours ouvrables supplémentaires si, après la période de 90 jours ouvrables, (1) les parties confirment que la résolution de la plainte est probable ou (2) l'une des parties exprime son intérêt pour la résolution du litige et qu'il est possible que l'autre partie soit d'accord.

Étape 4: **Faciliter le règlement** : Si les parties choisissent de poursuivre un processus de collaboration, la fonction de résolution des différends du CAO est mise en œuvre. La procédure de règlement des différends est généralement basée ou initiée par un protocole d'accord et/ou des règles de base mutuellement convenues entre les parties. Elle peut faire appel à la facilitation/médiation, à l'enquête conjointe ou à d'autres méthodes de résolution convenues, qui aboutissent à un accord de règlement ou à d'autres objectifs appropriés et convenus d'un commun accord. Le principal objectif de ces types d'approches de résolution des problèmes est de traiter les questions soulevées dans la plainte et toute autre question importante liée à la plainte qui a été identifiée au cours de l'évaluation ou du processus de résolution des différends, d'une manière qui soit acceptable pour les parties concernées.²

OU

Évaluation de la conformité/enquête: Si les parties optent pour une procédure d'enquête, la plainte est transférée au service de contrôle de conformité du CAO. La plainte est également transmise au service de contrôle de conformité lorsqu'une

¹ Pour plus de détails sur le rôle et le travail du CAO, veuillez-vous référer à la politique de la SFI/MIGA en matière de mécanisme indépendant de reddition de comptes (CAO) : <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/889191625065397617/ifc-miga-independent-accountability-mechanism-cao-policy>

² Lorsque les parties prenantes ne sont pas en mesure de résoudre les problèmes par le biais d'un processus de collaboration dans un délai convenu, l'équipe de résolution des différends du Bureau du CAO cherchera d'abord à aider les parties prenantes à sortir de l'impasse. Si cela n'est pas possible, l'équipe de résolution des différends informera les parties prenantes, y compris le personnel de la SFI/MIGA, le président et le conseil d'administration du Groupe de la Banque mondiale, ainsi que le public, que le Bureau de résolution des différends a conclu le processus de résolution des différends et l'a transféré au Bureau de l'observation des décisions pour évaluation.

procédure de résolution des différends aboutit à un accord partiel ou à l'absence d'accord. Au moins une des parties doit donner son consentement explicite au transfert, à moins que CAO n'ait connaissance de craintes de menaces ou de représailles. La fonction Conformité du CAO examine la conformité de la SFI/MIGA avec les politiques environnementales et sociales, évalue les préjudices connexes et recommande des mesures correctives le cas échéant, selon un processus en trois étapes. Tout d'abord, une évaluation de la conformité permet de déterminer si une enquête plus approfondie est justifiée. L'évaluation peut durer jusqu'à 45 jours ouvrables, avec la possibilité de prolonger de 20 jours ouvrables dans des circonstances exceptionnelles. Deuxièmement, si une enquête est justifiée, l'évaluation est suivie d'une enquête de conformité approfondie sur les performances de la SFI/MIGA. Un rapport d'enquête sera rendu public, ainsi que la réponse de la SFI/MIGA et un plan d'action visant à remédier aux constatations de non-conformité et aux préjudices qui en découlent. Troisièmement, dans les cas où des cas de non-conformité et de préjudice connexe sont constatés, CAO fera le suivi de la mise en œuvre effective du plan d'action.

Etape 5 : **Contrôle et suivi**

Etape 6 : **Conclusion/clôture du cas**

CAO Case-Handling Process

