



RAPPORT D'EVALUATION DU CAO

Plainte à l'égard du projet AES Sonel (Projet IFC #11579)

Cameroun

Juillet 2013

*Bureau du CAO
Société Financière Internationale/
Agence Multilatérale de Garantie des Investissements
www.cao-ombudsman.org*

A propos du CAO

Le bureau du CAO est un mécanisme indépendant de responsabilisation de la Société Financière Internationale (IFC) et de l'Agence Multilatérale de Garantie des Investissements (MIGA), qui sont les branches du Groupe de la Banque Mondiale en charge du secteur privé. Le CAO agit sous la supervision directe du Président du Groupe de la Banque Mondiale, et son mandat consiste à traiter les plaintes de personnes subissant les effets négatifs de projets soutenus par l'IFC ou du MIGA de manière équitable, objective et constructive, et à améliorer les résultats d'ordre environnemental et social de ces projets.

Pour de plus amples informations, consultez www.cao-ombudsman.org.

Table des Matières

LISTE DES ACRONYMES.....	4
1. Aperçu.....	5
2. Contexte.....	5
2.1 Le projet.....	5
2.2 La plainte.....	5
3. Evaluation.....	6
3.1 Méthodologie.....	6
3.2 Résumé des problèmes.....	6
4. Etapes suivantes.....	7

LISTE DES ACRONYMES

AES	AES Sonel
BAD	Banque Africaine de Développement
BDEAC	Banque de Développement des Etats de l'Afrique
CAO	Compliance Advisor Ombudsman
DEG	Société allemande d'investissement et de développement
BEI	Banque Européenne d'Investissement
IFC	Société Financière Internationale
MIGA	Agence Multilatérale de Garantie des Investissements

1. Aperçu

M. Teumagnie (“le plaignant”), un employé actuel d’AES Sonel (“AES”) a déposé une plainte auprès du CAO en février 2013. La plainte soulève des questions liées au travail, en particulier concernant une rétrogradation en cours d’emploi et les avantages liés à cet emploi que le plaignant estime lui être dus. Le CAO a déterminé que la plainte remplit ses trois critères d’éligibilité et a ainsi commencé à procéder à l’évaluation de la plainte. Au terme de l’évaluation conduite par le CAO, les parties ont convenu de répondre aux préoccupations mises en évidence par le biais d’un processus volontaire de règlement du différend. Ce rapport d’évaluation fournit un aperçu du processus d’évaluation, y compris une description du projet, de la plainte, de la méthodologie d’évaluation et des étapes suivantes.

2. Contexte

2.1. Le projet

D’après les documents relatifs au projet de l’IFC, le projet est un prêt d’entreprise accordé à AES Sonel pour financer une partie de son programme d’investissement quinquennal global (2005-2009) visant à améliorer le fonctionnement d’AES et d’atteindre les objectifs d’un contrat de concession d’une durée de 20 ans¹. Les principaux objectifs de ce programme d’investissement sont les suivants : (1) atteindre les objectifs de concession pour de nouvelles connexions ; (2) améliorer la qualité du service ; (3) étendre la capacité du réseau ; (4) rénover des systèmes de production, de transmission et de distribution vieillissants ; (5) améliorer les normes en matière de sécurité et de protection de l’environnement ; (6) diminuer les pertes techniques et commerciales ; (7) améliorer les processus de travail et l’efficacité de la gestion ; et (8) réduire le carburant et les coûts variables d’exploitation et de maintenance.

L’IFC a accordé un prêt d’entreprise plafonné à 70 millions d’Euros dans le cadre d’un financement total de 240 millions d’Euros évalué par un groupe d’institutions financières de développement (l’IFC, la BAD, la BDEAC, la DEG, la BEI, la Proparco) pour appuyer la mise en œuvre du plan de concession d’AES.

2.2 La plainte

En février 2013, le CAO a reçu une plainte dans laquelle le plaignant expose des préoccupations spécifiques vis-à-vis du poste qu’il occupe au sein d’AES et des actes pris par la société pour le rétrograder qu’il considère illégitimes et qui le privent d’avantages qu’il estime lui être dus.

¹ Site internet <http://www.ifc.org/ifcext/spiwebsite1.nsf/ProjectDisplay/ERS11579>, rapport du conseil administratif – 8 mai 2006 et SPI – 24 mars 2006

3. Evaluation

3.1 Méthodologie

Le but de l'évaluation conduite par le CAO est de clarifier les questions et préoccupations exposées par le plaignant, de recueillir des informations sur les points de vue des autres parties sur la situation et d'aider les parties concernées à déterminer quelle fonction du CAO devrait être déclenchée, le règlement du différend ou le contrôle de l'application des directives. Le CAO ne recueille pas d'informations pour porter un jugement sur le bien fondé de la plainte au cours de son évaluation.

L'évaluation de la plainte par le CAO comprend :

- l'examen des documents relatifs au projet ;
- l'examen des informations envoyées par chacune des parties concernées sur les questions soulevées ;
- des entretiens avec le plaignant, la direction d'AES et l'IFC.

Ce rapport d'évaluation renforce les points de vue que les parties ont partagés avec le CAO et tient compte de la détermination des parties à s'engager dans un processus de règlement du différend.

3.2 Résumé des problèmes

Sur la base de la plainte initiale et de plus amples discussions avec les parties concernées lors de l'évaluation du CAO, les principales préoccupations sont exposées ci-dessous :

- Le plaignant a déclaré que pendant qu'il se trouve en congé annuel en 2002, le Directeur Général de AES Sonel lui a fait parvenir une lettre l'informant de la suppression des avantages liés au poste de Directeur des Systèmes d'Information qu'il occupait alors; et que cette décision a pris effet en Novembre 2002 sous la forme d'une perte d'avantages et d'une modification unilatérale de son contrat de travail consistant sur son point de vue en une rétrogradation et non en une promotion.
- Le plaignant affirme que sa rétrogradation est illégale et non-conforme au Code du Travail du Cameroun. Dit-il le contrat de travail d'un employé ne peut pas être modifié au sein d'une société pendant que ce dernier est en congé. Par ailleurs, selon le plaignant, toute modification substantielle du contrat de travail d'un employé doit lui être notifiée et requérir son acceptation. Additionnaient, sur son point de vue une telle décision ne doit pas être prise par le Directeur Général mais plutôt par le Conseil d'Administration de la société, compte tenu de la position de Directeur des Systèmes d'Information du plaignant.
- Le plaignant est d'avis qu'il a été victime de discrimination et qu'il est injustement traité par la société en raison de son insistance à être traité de manière équitable. Le plaignant a déclaré qu'AES a commis des actes planifiés/calculés afin de le harceler et de lui violer sa dignité et son intégrité professionnelle
- Le plaignant affirme également que ce traitement injuste a causé un stress émotionnel et physique à lui et sa famille.
- Le plaignant a expliqué qu'il a entrepris plusieurs procédures afin d'être rémunéré équitablement et a même porté son affaire auprès du système judiciaire camerounais.

- AES est d'avis que conformément aux normes légales du Cameroun, une société est habilitée à transférer des membres du personnel d'un département à l'autre et de fusionner des postes dans le cadre d'une restructuration, et que ceci ne sera pas considéré comme une rétrogradation. AES a également expliqué qu'à leur avis, toutes les démarches et mesures prises par la société vis-à-vis de Mr. Teumagnie sont conformes à la juridiction et réfute les allégations de harcèlement.

4. Etapes suivantes

Le CAO a reçu confirmation à la fois de la part du plaignant et d'AES qu'ils sont disposés à s'engager dans un processus collaboratif pour essayer de résoudre les problèmes posés. Le CAO facilitera ce processus volontaire de règlement du différend et travaillera avec les parties concernées pour définir les règles fondamentales afin de diriger le processus. En outre, les parties devront convenir de la portée du processus de règlement du différend, par exemple les questions sur lesquelles le processus portera.

Annexe A. Processus de traitement des plaintes du CAO

Le bureau du CAO est un mécanisme de recours indépendant de la Société de Financement International (IFC) et de l'Agence Multilatérale de Garantie des Investissements (MIGA) du Groupe de la Banque Mondiale. Le CAO agit sous la supervision directe du Président du Groupe de la Banque Mondiale, et son mandat consiste à traiter les plaintes de personnes subissant les effets négatifs de projets soutenus par l'IFC ou du MIGA de manière équitable, objective et constructive, et à améliorer les résultats d'ordre environnemental et social de ces projets.

L'évaluation initiale est menée par l'Service de Médiation du CAO. Le but de l'évaluation du CAO est de : (1) clarifier les questions et préoccupations exposées par le(s) plaignant(s) ; (2) recueillir des informations sur les points de vue des parties concernées sur la situation ; et (3) aider les parties concernées à comprendre les options de recours qui leur sont offertes et déterminer si elles souhaitent poursuivre une solution collaborative avec l'Service de Médiation du CAO ou si l'affaire devrait être examinée par le service de contrôle de l'application des directives du CAO.

Ce document est un rapport préliminaire exposant les points de vue exprimés auprès de l'équipe du CAO et les explications quant aux étapes suivantes, selon le choix des parties concernées à suivre un processus de Médiation ou un processus de contrôle de l'application des directives du CAO. *Ce rapport ne porte aucun jugement sur le bien fondé du plaignant.*

Conformément aux lignes directives du CAO², les étapes généralement adoptées à la réception d'une plainte sont les suivantes :

- 1^{ère} étape: **Accusé de réception** de la plainte
- 2^{ème} étape: **Éligibilité** : Détermination de l'éligibilité de la plainte pour bénéficier de l'évaluation dans le cadre du mandat du CAO (pas plus de 15 jours ouvrables)
- 3^{ème} étape: **Évaluation du CAO** : "Évaluer les questions exposées et aider les parties concernées à comprendre et à déterminer si elles souhaitent poursuivre une solution consensuelle par le biais d'un processus collaboratif facilité par l'Service de Médiation du CAO, ou si l'affaire devrait être traitée par l'équipe de contrôle de l'application des directives du CAO afin d'examiner le travail de diligence raisonnable effectué sur le plan environnemental et social par l'IFC ou la MIGA dans le cadre des projets. L'évaluation peut prendre jusqu'à 120 jours ouvrables maximum."

² Pour des informations détaillées sur le rôle et le travail du CAO, veuillez vous reporter au texte complet des Directives Opérationnelles en consultant

http://www.cao.ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf

4^{ème} étape: **Faciliter le règlement du différend** : Si les parties choisissent de poursuivre un processus collaboratif, l'Service de Médiation du CAO est lancée. Le processus de médiation est généralement fondé ou lancé par un protocole d'accord et/ou des règles fondamentales convenues par commun accord entre les parties. Il peut s'agir d'une facilitation ou d'une médiation, d'une enquête conjointe, ou d'autres approches de résolution convenues conduisant à un accord de règlement à l'amiable ou un autre objectif mutuellement convenu et approprié. Le principal objectif de ces types de démarches axées sur la résolution d'un problème sera de traiter les questions exposées dans la plainte, et toute autre question pertinente importante identifiée lors de l'évaluation ou du processus de règlement du différend, d'une manière jugée acceptable par les parties concernées³.

OU

Evaluation/Enquête de conformité : Si les parties optent pour le processus de contrôle de l'application des directives, il s'agira pour le service de contrôle de l'application des directives du CAO d'examiner le travail de diligence raisonnable effectué sur le plan environnemental et social par l'IFC ou la MIGA dans le cadre du projet visé, afin de déterminer le bien fondé d'une enquête de conformité de la performance de l'IFC ou de du MIGA liée au projet. L'évaluation peut prendre jusqu'à de 45 jours ouvrables maximum. Si l'on décide du bien fondé d'une enquête, le service de contrôle de l'application des directives du CAO conduira une enquête approfondie de la performance de l'IFC ou de du MIGA. Un rapport d'enquête identifiant toute non-conformité, ainsi que la réponse de l'IFC ou de du MIGA, seront rendus publics.

5^{ème} étape: **Evaluation** et suivi

6^{ème} étape: **Conclusion/Clôture** de l'affaire

³ Dans l'éventualité où les parties sont incapables de résoudre le différend par le biais d'un processus collaboratif dans un délai convenu, l'Service de Médiation cherchera tout d'abord à aider les parties à sortir de l'impasse. Si cela n'est pas possible, l'Service de Médiation informera les parties concernées, y compris le personnel de l'IFC ou de du MIGA, le Président et le Conseil d'Administration du Groupe de la Banque Mondiale, et le public, que l'équipe de Règlement de Différends du CAO a clôturé la plainte et l'a transférée à le service de contrôle de l'application des directives pour une évaluation.