

RAPPORT D'ÉVALUATION DU CAO

Portant sur une plainte reçue relative aux
investissements de la SFI et MIGA dans la Compagnie hydroélectrique Nachtigal
(SFI No 37673 ; MIGA No13075) au Cameroun

Octobre 2022

Bureau du Conseiller-médiateur en matière de conformité
pour
la Société financière internationale et
l'Agence multilatérale de garantie des investissements-
ombudsman.org

Au sujet du CAO

Le Bureau du Conseiller-médiateur en matière de conformité (CAO) est le mécanisme de responsabilisation indépendant de la Société financière internationale (SFI) et l'Agence multilatérale de garantie des investissements (MIGA), membres du Groupe de la Banque mondiale. Le CAO rend directement compte aux conseils d'administration de la SFI et de MIGA. Le CAO a pour mandat de faciliter le règlement des plaintes des personnes susceptibles d'être affectées par les projets de la SFI et de MIGA de manière équitable, objective et constructive ; d'améliorer les résultats environnementaux et sociaux des projets ; et de promouvoir la responsabilité et l'apprentissage à l'égard du public afin d'améliorer les performances environnementales et sociales de la SFI/MIGA en plus de réduire le risque de préjudice pour les personnes et l'environnement.

Pour plus d'informations, voir www.cao-ombudsman.org

TABLE DES MATIÈRES

Sigles et acronymes.....	iv
1. RÉSUMÉ.....	1
2. CONTEXTE.....	2
2.1 Le projet.....	2
2.2 La plainte	2
3. RÉSUMÉ DE L'ÉVALUATION.....	3
3.1 Méthodologie	3
3.2 Résumé des points de vue.....	4
4. RÉSULTAT DE L'ÉVALUATION ET PROCHAINES ÉTAPES.....	7
ANNEXE A. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU CAO.....	7

Sigles et acronymes

AFD	Agence française de développement
BAD	Banque africaine de développement
CAO	Bureau du Conseiller-médiateur en matière de conformité
DEG	German Investment Corporation (Agence allemande d'investissement)
IFD	Institution financière de développement
EDF	Électricité de France
BEI	Banque européenne d'investissement
EIES	évaluation de l'impact environnemental et social
FMO	Banque néerlandaise pour le développement et l'entrepreneuriat
VGH	
MRD	Violence et harcèlement genrés
MRI	Mécanisme de règlement des griefs
	Mécanisme de responsabilisation indépendant
BIRD	Banque internationale pour la reconstruction et le développement
SFI	Société financière internationale
MII	Mécanisme indépendant d'inspection
LRP	Plan de rétablissement des moyens de subsistance
MIGA	Agence multilatérale de garantie des investissements
NHPC ou "Compagnie"	Nachtigal Hydropower Company
NHPP ou « Projet »	Projet hydroélectrique de Nachtigal
OPEP	Organisation des pays exportateurs de pétrole
PAR	plan d'action de réinstallation
PIPP	plan d'implication des parties prenantes
GBM	Groupe de la Banque mondiale

1. RÉSUMÉ

En avril 2022, IFI Synergy Platform a porté plainte au nom des communautés vivant à proximité du projet hydroélectrique de Nachtigal (« les Plaignants ») au Cameroun. Nachtigal Hydropower Company (« NHPC » ou « le Client »), société anonyme de droit camerounais, est chargée de la construction et de l'exploitation du projet. Le projet hydroélectrique de Nachtigal (« le Projet » ou « NHPP ») est un projet greenfield de 420 mégawatts au fil de l'eau sur la Sanaga, près de Yaoundé. À long terme, le projet devrait fournir 30 pour cent de la production nationale d'électricité et remplacer les sources d'énergie thermique plus coûteuses et polluantes. De fait, la Société financière internationale (SFI) et l'Agence multilatérale de garantie des investissements (MIGA) apportent chacun un appui financier au Projet. La SFI appuie le projet par le biais de fonds propres et de prêts de premier rang. MIGA, pour sa part, apporte son appui financier au Projet par le biais de garanties couvrant l'investissement d'Électricité de France (EDF) et de STOA en fonds propres et quasi-fonds propres dans le NHPP. Le projet est en cours de réalisation. NHPC a indiqué qu'en fin septembre 2022, le taux d'avancement du projet Nachtigal était de 73,5 %. La mise en service complète est prévue en septembre 2024.

La plainte soulève plusieurs préoccupations d'ordre environnemental et social. Sur le plan social, sont cités, entre autres, la perte de moyens de subsistance, des mécanismes de règlement des griefs inadéquats, les retards et l'insuffisance des indemnisations, un procédé répréhensible de réinstallation matérielle, le déménagement et la destruction des lieux sacrés, et l'intensification des troubles sociaux. Sur le plan de l'environnement, les préoccupations sont, entre autres, liées aux effets de la dérivation des eaux et de la baisse du débit qui en découle, notamment le manque de poisson, un moindre mouvement des sols en aval et les répercussions sur la production agricole.

Le 6 mai 2022, le CAO a jugé la plainte recevable aux fins d'une évaluation plus approfondie. Conformément à la [politique du CAO](#), avec le consentement explicite des Plaignants et à leur demande, le CAO a partagé la plainte avec les Mécanismes de responsabilisation indépendants (MRI) et d'autres Institutions financières de développement (IFD) participant au financement du Projet.¹ Il s'agit notamment de la Banque internationale pour la reconstruction et le développement (BIRD), la Banque africaine de développement (BAD), la Banque européenne d'investissement (BEI), la German Investment Corporation (DEG), Proparco et l'Agence française de développement (AFD) et de la Banque néerlandaise pour le développement et l'entrepreneuriat (FMO).² Les Plaignants ont déposé des plaintes similaires auprès du CAO, du Mécanisme de responsabilisation de la Banque mondiale et du Mécanisme indépendant d'inspection (MII) de la BAD. Une autre plainte semblable a été déposée

¹Au paragraphe 169, la Politique du CAO indique que « si le CAO a connaissance du fait que d'autres institutions ayant des MIR ont financé ou garanti un projet faisant l'objet d'une plainte auprès du CAO, le CAO notifiera ces MIR de l'existence de la plainte, sous réserve du consentement du Plaignant à cette notification et des dispositions applicables visant à protéger la confidentialité ».

²Le projet est également financé, entre autres, par Africa Finance Corporation (AFC), British International Investment (BII, ex-CDC), Emerging Africa Infrastructure Fund Limited, le Fonds pour le développement international de l'OPEP. Ces institutions ne faisant pas partie du réseau des Mécanismes de responsabilisation indépendants, la plainte ne leur a pas été transmise.

auprès du Mécanisme des plaintes de la BEI pendant la finalisation par le CAO de l'actuel rapport d'évaluation.

Du 6 mai au 31 octobre, le CAO et le MRI ont procédé à l'évaluation conjointe de la plainte. À cette occasion, NHPC et les Plaignants ont exprimé un intérêt pour une participation à un processus de résolution des différends mené par le CAO et le MRI pour résoudre les problèmes soulevés dans la plainte.

2. CONTEXTE

2.1 Le projet

Le NHPP est un projet greenfield de 420 mégawatts au fil de l'eau situé sur la Sanaga, au nord de Yaoundé, au Cameroun. Le site est situé en aval du barrage régulateur de Lom Pangar. Ce projet sera, dès sa mise en service, le producteur indépendant d'électricité le plus important sur la Sanaga. Il dévie la plupart des eaux du fleuve sur 3,5 kilomètres dans le but de produire de l'électricité. Le barrage principal en béton compacté au rouleau mesure 1 455 mètres de long et 13,6 mètres de haut, avec un réservoir d'une superficie de près de 4 km² à plein niveau d'alimentation. La mission de NHPC consiste à concevoir, financer et construire l'aménagement hydroélectrique en amont de Nachtigal et une ligne de transport d'électricité entre Nachtigal et Nyom 2. La construction de l'aménagement hydroélectrique a débuté en février 2019 et devrait s'achever en septembre 2024. Une fois achevée la phase de construction, NHPC s'engagera dans la phase d'exploitation pendant 35 ans. La République du Cameroun a accordé une concession de cette durée à NHPC pour exploiter le barrage hydroélectrique.

Selon les [informations communiquées par la SFI](#), le coût total du projet est estimé à 1,3 milliard d'euros, financé par 0,9 milliard d'euros de dette et 0,3 milliard d'euros en fonds propres. La SFI apporte son appui financier au NHPP par le biais d'une prise de participation à hauteur de 60 millions d'euros et d'un prêt de catégorie A à hauteur de 110 millions d'euros à NHPC.³ La SFI détient 20 % des parts de la Compagnie.

La MIGA apporte son appui financier au projet par le biais de garanties d'un montant maximum de 164,5 millions d'euros, couvrant les investissements en fonds propres et quasi-fonds propres d'Électricité de France, d'EDF International, une filiale d'Électricité de France, et de STOA (un fonds d'investissement français) dans le projet. MIGA Des garanties ont été émises pour une durée maximale de 15 ans contre le risque de rupture de contrat.⁴

2.2 La plainte

En avril 2022, Green Development Advocates (GDA), une organisation non gouvernementale (ONG) servant de secrétariat à IFI Synergy Platform, un réseau d'ONG basé au Cameroun, a déposé la plainte au nom des communautés vivant à

³ [Documents SFI](#)

⁴ [Site Web MIGA](#)

proximité du Projet hydroélectrique de Nachtigal. La plainte, signée par 99 personnes, indique que depuis le début de la réalisation du projet, les communautés et associations socioprofessionnelles (plus de 500 personnes) vivant et travaillant à proximité du projet sont confrontées à de multiples difficultés.

Les Plaignants ont décrit les préoccupations suivantes :

- consultations inadéquates des parties prenantes ;
- perte d'activités génératrices de revenus pour les pêcheurs, les exploitants de sable et les vendeurs de poisson ;
- indemnisation insuffisante et tardive des ressortissants des communautés affectées ayant été compensées ;
- mise en œuvre répréhensible et inadéquate de la réinstallation matérielle ;
- déplacement et destruction de sites sacrés ;
- accentuation des problèmes sociaux, notamment le vol, la délinquance juvénile, la violence sexiste et certaines maladies associées aux ouvriers de la construction travaillant sur le site du projet ;
- impacts environnementaux (raréfaction de la pluie, des poissons et des plantes médicinales et augmentation de la température) ;
- inadéquation du mécanisme de règlement des plaintes ; et
- répercussions sur les cultures en dehors de la zone initialement désignée pour le projet et couverte par l'étude d'impact environnemental et social, pour lesquels les communautés riveraines n'ont pas été indemnisées.

Les questions soulevées au cours de l'évaluation sont décrites plus en détail dans la section 3.2.

3. RÉSUMÉ DE L'ÉVALUATION

3.1 Méthodologie

L'objectif de l'évaluation du CAO est de clarifier les questions et les préoccupations soulevées par les Plaignants, de recueillir des informations sur les points de vue des différentes parties prenantes et de déterminer si les Plaignants et la Compagnie souhaitent poursuivre un processus de règlement des différends facilité par le CAO, ou si la plainte doit être traitée dans le cadre de la fonction Conformité du CAO en vue de l'évaluation de la performance de la SFI et de la MIGA (le processus de traitement des plaintes du CAO est décrit en Annexe A).

Dans le cas présent, l'évaluation de la plainte par le CAO a été étroitement coordonnée avec le MRI et a consisté, entre autres, en :

- une étude de la documentation du projet ;
- des réunions virtuelles et en présentiel avec les Plaignants et les ONG de soutien ;

- des réunions virtuelles et en présentiel avec NHPC et leurs actionnaires ;⁵
- des réunions virtuelles avec les équipes de projet de la SFI et de MIGA ; et
- une mission d'évaluation conjointe au Cameroun avec le MRI, du 30 juillet au 6 août 2022.

Le présent document est un compte rendu des points de vue recueillis par l'équipe du CAO et des explications sur les prochaines étapes en fonction du choix des Parties. Dans la procédure CAO, les Parties sont les Plaignants et la Compagnie/Aux fins de la procédure CAO, « la Compagnie » désigne NHPC.⁶

Le présent rapport ne porte aucun jugement sur le bien-fondé de la plainte. Ledit rapport a été transmis à NHPC, EDF, STOA, les Plaignants, la SFI et MIGA pour un examen des faits.

3.2 Résumé des points de vue

Cette section présente un aperçu général des questions et des points de vue exprimés par les Parties au cours de l'évaluation du CAO. Le MRI publie son propre rapport indépendant.

Points de vue des Plaignants

L'équipe d'évaluation du CAO, accompagnée du MRI, a rencontré en personne environ 850 hommes et femmes des communautés affectées mentionnées dans la plainte déposée. Les plaignants et les ONG de soutien ont signifié que des détails supplémentaires sur les problèmes identifiés seront débattus pendant le processus de résolution de différends. Leurs préoccupations peuvent être regroupées comme suit :

Réinstallation, indemnisation et moyens de subsistance

Les Plaignants ont indiqué que des groupes professionnels spécifiques dans les communautés ont été économiquement affectés depuis le début de la construction du barrage. Ils ont en outre déclaré que la réponse de NHPC était inadéquate. Les Plaignants ont expliqué que les indemnisations et les Plans d'action de Réinstallation (PAR), les Plans de Rétablissement des moyens de subsistance (PRMS) et le Plan d'action de développement économique et local (PADEL) de NHPC sont disponibles, mais leur mise en œuvre jusqu'à présent est inadéquate et inappropriée. De même, ils

⁵Les actionnaires de NHPC, notamment les Détenteurs de garanties MIGA, ont participé à une rencontre virtuelle d'échange d'informations tenue par le CAO le 14 septembre 2022.

⁶Selon le site internet de NHPC, elle a été créée le 16 juillet 2016 pour concevoir, financer, construire et exploiter l'aménagement hydroélectrique de Nachtigal. Ses actionnaires sont EDF (40 %), SFI (20 %), la République du Cameroun (15 %), Africa 50 (15 %) et STOA (10 %). NHPC est un client/emprunteur direct de la SFI ; ses actionnaires sont clients de MIGA ou détiennent des garanties de MIGA.

sont insuffisants et inefficaces pour compenser les pertes subies. Les Plaignants ont indiqué en outre qu'on leur avait promis des retombées du Projet mais qu'ils n'ont pas bénéficié d'un traitement préférentiel dans le cadre des emplois ou des services liés au projet. Ils ont allégué que des ressortissants camerounais employés par le projet ne sont pas issus des communautés affectées par le projet, ajoutant que seules des tâches manuelles sont confiées à ceux qui sont employés par NHPC, malgré leurs compétences techniques.

Impacts sociaux et culturels

Les Plaignants ont affirmé que la perte d'activités génératrices de revenus a accru le nombre de vols, de délits commis par des jeunes, de violences sexistes, d'actes de prostitution et de divorces. Selon la plainte, le projet a provoqué une recrudescence des maladies dans la région, en particulier l'onchocercose (également connue sous le nom de cécité des rivières), et il y avait un manque de ressources médicales adéquates pour traiter les maladies. Les Plaignants ont ajouté que des sites sacrés ont été déplacés sans indemnisation appropriée ou détruits sans aucune indemnisation ou déménagement.

Impacts sur l'environnement

Selon les Plaignants, le projet a détruit plus de 2 000 hectares de forêt, ce qui a entraîné la destruction de plantes médicinales et a donné lieu à l'insécurité alimentaire. Ils estiment que NHPC devrait compenser ces pertes. Ils ajoutent que d'autres impacts environnementaux se font déjà sentir, comme la baisse des précipitations, l'augmentation de la chaleur, les vents violents, la raréfaction du poisson, la perte de forêts et de plantes médicinales ainsi que la pollution de l'air, du sol et de l'eau. Les Plaignants affirment que le projet entraînera des émissions de CO₂ beaucoup plus importantes que celles qui avaient été estimées dans l'évaluation des impacts environnementaux et sociaux (EIES).

Implication des parties prenantes

Selon les Plaignants, la communication de la Compagnie est unilatérale et ne favorise pas un engagement constructif avec les membres de la communauté. Ils ajoutent qu'il n'existe pas de forum ou commission consultative formelle à cet effet.

Points de vue de la Compagnie

La Compagnie allègue ce qui suit en relation avec les préoccupations soulevées par les Plaignants :

Réinstallation, indemnisation et moyens de subsistance

La Compagnie a expliqué la méthodologie utilisée pour recenser les personnes affectées par le projet, la manière dont les montants des indemnisations ont été calculés et payés et la manière dont les PRMS sont mis en œuvre. NHPC a indiqué qu'elle s'engageait à évaluer en permanence l'efficacité des PRMS pour s'assurer que la situation économique des personnes touchées par le projet s'améliore. La Compagnie a signalé que des évaluations indépendantes et ininterrompues sont effectuées au cours des visites trimestrielles de l'ingénieur indépendant des prêteurs. En ce qui concerne la réinstallation, NHPC a noté que les personnes matériellement

déplacées ont elles-mêmes choisi les sites de construction, validé les plans de leurs nouvelles maisons et été relogées de manière adéquate.

NHPC a informé le CAO que 94 % des emplois sont occupés par des Camerounais et que 61 % des emplois dans le secteur de la construction sont pourvus localement dans un rayon de 35 km.

Impacts sociaux et culturels

NHPC a donné un aperçu de son PADEL, qui comprend neuf programmes : appui à l'électrification rurale, appui à l'accès à l'eau potable, appui à l'amélioration des pistes agricoles, appui au renforcement des infrastructures éducatives, appui à la formation professionnelle, appui au renforcement des infrastructures sociales, appui aux activités génératrices de revenus et d'emplois, appui aux activités culturelles et appui institutionnel. De plus, NHPC a relevé ses efforts visant à réduire le risque lié à la violence genrée et le harcèlement (VGH), notamment le Code de conduite mis en place par la principale entreprise sous-traitante du projet, des formations en matière de VGH pour tous les employés travaillant sur le site de construction, des campagnes de sensibilisation en matière de VGH au niveau communautaire, l'affectation d'un assistant social dans le centre de santé communautaire et une ligne d'assistance téléphonique pour les victimes de VGH.

Impacts sur l'environnement

NHPC a indiqué qu'elle avait élaboré en collaboration avec les services administratifs compétents un plan d'aménagement du Parc National de Mpem et de Djim et défini des actions pour améliorer et protéger le milieu local. La Compagnie a déclaré que des études spécifiques concernant la biodiversité ont permis de concevoir des stratégies de compensation pour des espèces particulières et qu'elle enjoint ses prestataires à contrôler les impacts environnementaux des activités du site, notamment la qualité de l'eau et la gestion des déchets, conformément aux meilleures pratiques internationales.

Implication des parties prenantes

NHPC a fourni une explication détaillée de son plan d'implication des parties prenantes (PIPP), citant notamment la création de forums de consultation communautaire (FCC) où sont représentés les chefs des communautés, les notables, les femmes, les jeunes et les groupes professionnels, et la mise en place des cadres de concertation territoriale dont les membres sont les sous-préfets, les maires, les conseillers municipaux et régionaux, et les chefs de groupement des communautés. NHPC a également informé le CAO qu'il a engagé des agents de liaison communautaires pour maintenir un dialogue constructif avec les communautés.⁷

En outre, NHPC a mentionné qu'elle a mis en place son Mécanisme de règlement des griefs (MRG) depuis 2015 dans le cadre d'un processus consultatif. La Compagnie a également expliqué les étapes supplémentaires que les Plaignants pourraient suivre s'ils ne sont pas satisfaits du résultat du processus MRG.

⁷Selon la SFI et MIGA, le PIPP est révisé tous les six mois, fait l'objet de discussions et est examiné dans le cadre d'un suivi trimestriel accompagné de mesures correctives de la part des bailleurs, permettant ainsi de l'améliorer en permanence. NHPC a ajouté que le suivi factuel et quantifiable de ses divers plans d'action est effectué trimestriellement par l'ingénieur indépendant des bailleurs.

4. RÉSULTAT DE L'ÉVALUATION ET PROCHAINES ÉTAPES

Les Plaignants et NHPC ont tous deux accepté de participer à un processus de règlement des différends. À cet effet, le CAO se doit de transférer la plainte à la fonction de Règlement des différends du CAO, conformément à sa politique. Le CAO facilitera le processus de dialogue, notamment en aidant les Parties à se préparer au dialogue, en convenant des règles de base et d'un cadre pour la médiation, et en travaillant ensemble de manière collaborative pour résoudre les questions environnementales et sociales soulevées dans la plainte et contribuer à améliorer les résultats sur le terrain. Ce faisant, le CAO travaillera en étroite collaboration avec le MRI et le Mécanisme de responsabilisation de la Banque mondiale.

ANNEXE A. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU CAO

Une fois que le CAO déclare qu'une plainte est recevable, une évaluation initiale est effectuée par les experts en matière de résolution des différends du CAO. L'évaluation du CAO a pour objectif : 1) de clarifier les questions et les préoccupations soulevées par le ou les Plaignants ; 2) de recueillir des informations sur la façon dont les autres parties prenantes voient la situation ; et 3) d'aider les parties prenantes à comprendre les options de recours qui s'offrent à elles et à déterminer si elles souhaitent rechercher une solution concertée par le biais de la fonction Règlement des différends du CAO ou si le cas doit être examiné par la fonction Conformité du CAO.

Conformément à la politique de SFI/MIGA relative au Mécanisme de responsabilisation indépendant (CAO),⁸ les étapes suivantes sont généralement suivies en réponse à une plainte reçue :

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

⁸ Pour des informations plus détaillées du rôle et de l'action du CAO, veuillez consulter la Politique de SFI/MIGA sur le Mécanisme de responsabilisation indépendant du CAO: <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/889191625065397617/ifc-migaindependent-accountability-mechanism-cao-policy>

Étape 2 : **Admissibilité** : Détermination de l'admissibilité de la plainte pour une évaluation dans le cadre du mandat du CAO (pas plus de 15 jours ouvrés).

Étape 3 : **Évaluation** : Évaluer les problèmes et aider les parties prenantes à comprendre et à déterminer si elles souhaitent rechercher une solution consensuelle par le biais d'un processus de collaboration organisé par la fonction Règlement des différends du CAO, ou si le cas doit être traité par la fonction Conformité du CAO pour examiner la diligence raisonnable en matière environnementale et sociale de la SFI/MIGA. La période d'évaluation peut durer jusqu'à un maximum de 90 jours ouvrés, avec la possibilité d'une prolongation pour un maximum de 30 jours ouvrés supplémentaires si, après la période de 90 jours ouvrés, (1) les parties confirment que la résolution de la plainte est probable ; ou (2) l'une ou l'autre des parties exprime un intérêt pour la résolution du différend, et il est possible que l'autre partie accepte.

Étape 4 : **Facilitation du règlement** : Si les Parties choisissent de poursuivre un processus de collaboration, la fonction Règlement des différends du CAO est lancée. Le processus de règlement des différends est généralement fondé sur ou initié par un protocole d'accord et/ou des règles de base mutuellement convenues entre les parties. Il peut impliquer la facilitation/médiation, l'établissement conjoint des faits ou d'autres approches de résolution convenues menant à un accord de règlement ou à d'autres objectifs mutuellement convenus et appropriés. L'objectif principal de ces types d'approches de résolution de problèmes sera de traiter les questions soulevées dans la plainte ainsi que toute autre question importante relative 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 concernées⁹.

OU

Examen/Investigation de la conformité : Si les parties optent pour un processus d'investigation, la plainte est transférée à la fonction Conformité du CAO. La plainte est également transférée à la fonction Conformité lorsqu'un processus de résolution des différends aboutit à un accord partiel ou à une absence d'accord. Au moins un Plaignant doit consentir explicitement au transfert, à moins que le CAO n'ait connaissance de préoccupations relatives aux menaces et aux représailles. La fonction Conformité du CAO examine le respect par la SFI/MIGA des 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 détermine si une investigation plus approfondie est justifiée. L'évaluation peut prendre jusqu'à 45 jours ouvrés, avec la possibilité de prolonger de 20 jours ouvrés dans des circonstances exceptionnelles. Deuxièmement, si une investigation est justifiée, l'évaluation est suivie d'une investigation approfondie sur la conformité de la performance de SFI/MIGA. Un rapport d'investigation sera rendu public, ainsi que la réponse de SFI/MIGA et un plan d'action visant remédier aux constatations de non-conformité et aux préjudices connexes. Troisièmement, dans les cas où la non-conformité et le préjudice connexe sont constatés, le CAO contrôlera la mise en œuvre effective du plan d'action.

Étape 5 : **Contrôle et suivi**

⁹ Lorsque les parties prenantes ne parviennent pas à résoudre les problèmes par un processus de collaboration dans un délai convenu, l'équipe de règlement des différends du CAO cherchera d'abord à aider les parties prenantes à sortir de l'impasse. Si cela n'est pas possible, l'équipe de règlement 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, du fait que le service de règlement des différends du CAO a conclu le processus de règlement des différends et l'a transféré au service Cde conformité du CAO pour évaluation.

Étape 6 : Conclusion/clôture du dossier

