

**Politique Relative au
Mécanisme de Responsabilisation Indépendant
(CAO) de SFI/MIGA**

28 juin 2021

TABLE DES MATIÈRES

GLOSSAIRE.....	iii
SECTION I - RAPPEL DES FAITS	1
SECTION II - OBJET.....	1
SECTION III - MISSION ET FONCTIONS.....	2
SECTION IV – PRINCIPES FONDAMENTAUX.....	3
SECTION V - GOUVERNANCE	4
SECTION VI – ACCÈS À L’INFORMATION ET DIVULGATION	7
SECTION VII - DÉPÔT DE PLAINTÉ ET DÉTERMINATION DE LA RECEVABILITÉ	8
SECTION VIII - EVALUATION	14
SECTION IX – RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	16
SECTION X - CONFORMITÉ	19
SECTION XI – CONSEIL.....	31
SECTION XII – MENACES ET REPRÉSAILLES.....	Error! Bookmark not defined.
SECTION XIII – VULGARISATION ET COMMUNICATION	344
SECTION XIV – COOPÉRATION AVEC D’AUTRES MÉCANISMES DE RESPONSABILISATION INDÉPENDANTS (MRI).....	Error! Bookmark not defined.6
SECTION XV – EXAMEN DE LA POLITIQUE	366
SECTION XVI - DIVERS.....	366

GLOSSAIRE

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

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

Projet actif : un Projet approuvé par le Conseil dont SFI/MIGA ne s'est pas encore désengagé.

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

Jours ouvrés :

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

CAO : Bureau du conseiller-médiateur pour la conformité

DG CAO : Directeur général du CAO

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

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

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

Plaignant(s) : Personne(s) ou groupe(s) de personnes dont la participation à un processus du CAO a été établie, et qui estime subir ou pouvoir subir un Préjudice par suite du Projet

Exigences environnementales et sociales : Exigences au niveau du Projet telles que définies dans les Normes de performance et dans les Politiques environnementales et sociales de SFI/MIGA,

selon le cas, et toute autre obligation environnementale et sociale pouvant avoir été convenue entre SFI/MIGA et le Client.

IF : Intermédiaire financier

Politiques environnementales et sociales : i) la Politique de viabilité environnementale et sociale de la SFI ou de MIGA, selon le cas ; ii) les dispositions propres à chaque Projet relative à la Politique d'accès à l'information de la SFI ou de MIGA selon le cas ; et ii) tout autre engagement environnemental et social approuvé par les Conseils d'administration au titre des Projets.

Préjudice : Toute conséquence environnementale et sociale matérielle défavorable pour les personnes ou l'environnement résultant directement ou indirectement d'un Projet ou Sous-projet. Le Préjudice peut être constaté ou pouvoir raisonnablement se produire à une date ultérieure

Mécanisme de responsabilisation indépendant (MRI) : Aux fins de la présente Politique, le MRI désigne un mécanisme de responsabilisation indépendant faisant partie du Réseau de MRI.

Réseau de MRI : Réseau de mécanismes indépendants de dépôt et de traitement des plaintes soumises par les citoyens établis par les institutions internationales de financement du développement qui ont pour mandat de prendre en compte les répercussions /préoccupations sociales et environnementales ; ces mécanismes sont affichés sur le site independentaccountabilitymechanism.net

BIRD : Banque internationale pour la reconstruction et le développement

IDA : Association internationale de développement

SFI : Société financière internationale

Désengagement de SFI/MIGA :

Pour la SFI : pour tout Projet, la première des dates ci-après : (i) l'arrêt du financement accordé, de l'investissement effectué ou de la mission de conseil poursuivie avec le Client au titre dudit Projet en vertu de l'accord de Projet applicable ; ou (ii) la date à laquelle le Projet cesse d'exister, ou le Projet a été abandonné par la SFI avec l'approbation du Conseil.

Pour MIGA : signifie, pour tout Projet, la première des dates ci-après : i) la date d'expiration de la période de garantie ; ii) la date de résiliation du contrat de garantie de MIGA ; iii) la date à laquelle l'engagement de MIGA en vertu du contrat de garantie prend fin ; iv) la date à laquelle le Projet cesse d'exister, ou le Projet a été abandonné par MIGA avec l'approbation du Conseil ; ou v) la date à laquelle le Client cesse d'exercer un contrôle sur le Projet.

Direction : Direction de la SFI ou de MIGA, ou des deux institutions, selon le cas

PAD : Plan d'action de la Direction

MIGA : Agence multilatérale de garantie des investissements

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

Parties : Le(s) plaignant(s) et le(s) Client(s) et /ou le(s) Client(s) subsidiaire(s)

Normes de performance : Normes de performance en matière de viabilité environnementale et sociale de la SFI ou de MIGA, ou de la SFI et de MIGA, selon le cas

Politique de viabilité environnementale et sociale : Politique de viabilité environnementale et sociale de la SFI ou de MIGA, ou de la SFI et de MIGA, selon le cas.

Politique : Politique relative au mécanisme de responsabilisation indépendant (CAO) de SFI/MIGA

Président : Président du Groupe de la Banque mondiale

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

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

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

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

Cadre de viabilité : Politiques de viabilité environnementale et sociale, Normes de performance, et Politique d'information de la SFI et MIGA selon le cas.

Termes de référence : Termes de référence du CAO, établis par le Président, définissant le mandat mission du CAO et formant la base des Directives opérationnelles.

Menaces et représailles : En lien avec la poursuite par le CAO de ses objectifs, tout acte préjudiciable suggéré, annoncé ou commis, directement ou indirectement, envers une personne

dans le but d'obtenir son silence ou la punir, de prévenir toute interaction de ladite personne avec le CAO, d'empêcher la soumission d'une plainte ou la poursuite de son traitement. Les formes de menaces et de représailles comprennent les tentatives d'intimidation, les actes de harcèlement, les comportements discriminatoires, le retrait de droits acquis, la mise en danger des moyens de subsistance ou de la réputation, et les menaces de violence physique, de pénalisation ou d'incarcération.

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

SECTION I – RAPPEL DES FAITS

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

SECTION II - OBJET

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

d'administration sont habilités à interpréter définitivement la présente Politique et à superviser sa mise en œuvre.¹

SECTION III – MISSION ET FONCTIONS

7. Le CAO a pour mission de :
 - a. Faciliter un règlement stable, objectif et constructif des Plaintes émanant des populations pouvant être touchées par des Projets ou des Sous-projets ;
 - b. Améliorer les résultats environnementaux et sociaux des Projets ou des Sous-projets ; et
 - c. Promouvoir la responsabilisation envers la population et l'apprentissage de manière à améliorer la performance environnementale et sociale de SFI/MIGA et à réduire le risque de porter préjudice aux populations et à l'environnement.
8. Le CAO remplit, à cette fin, trois fonctions complémentaires qui contribuent toutes à la réalisation de sa mission :
 - a. **Fonction de règlement des différends** : le CAO aide à régler les problèmes soulevés par les impacts environnementaux et/ou sociaux des Projets et/ou des Sous-projets en suivant une approche neutre, collaborative et axée sur la résolution des problèmes, et contribue à l'amélioration des résultats sur le terrain.
 - b. **Fonction de conformité** : le CAO procède à des examens de la conformité, de la part de SFI/ MIGA, aux Politiques environnementales et sociales, évalue le Préjudice qui peut avoir été causé,² et recommande, si nécessaire, l'adoption de mesures pour remédier à la non-conformité et au Préjudice.
 - c. **Fonction de conseil** : le CAO fournit des avis à SFI/MIGA ainsi qu'à leurs Conseils d'administration dans le but d'améliorer la performance systémique des deux institutions en matière de viabilité environnementale et sociale et de réduire le risque de nuire.
9. Le CAO n'a aucun pouvoir en matière de procédures judiciaires. Il n'est ni un mécanisme judiciaire ni un mécanisme d'application de la loi et ne peut ni remplacer un tribunal ni se

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

² Les références au terme « Préjudice » avec majuscule dans cette Politique ont les significations précises attribuées à ce terme dans le Glossaire. Les références au « préjudice » sans majuscule dans cette Politique doivent être lues conformément au sens ordinaire et coutumier donné à ce terme.

substituer à un processus réglementaire ; ses analyses, ses conclusions et ses rapports n'ont pas pour objet, dans leur intention ou conception, de servir à la détermination de fautes ou de responsabilités juridiques dans le cadre de poursuites judiciaires ou de procédures réglementaires.

SECTION IV – PRINCIPES FONDAMENTAUX

10. Le CAO poursuit ses activités dans le respect des principes fondamentaux suivants :

- a. **Indépendance et impartialité** : le CAO devant poursuivre ses activités de manière indépendante et impartiale pour obtenir la confiance des parties prenantes : il n'est ni associé ni redevable à un secteur ou à des intérêts quelconques, opère en toute indépendance de la Direction et rend directement compte aux Conseils d'administration ; il poursuit ses activités à l'abri de toute influence indue et garantit que son personnel agit de manière équitable et objective ; et prend des dispositions pour éviter les conflits d'intérêts.
- b. **Transparence** : le CAO n'épargne aucun effort pour tenir les parties informées des processus en cours et des progrès réalisés dans le cadre du traitement d'une plainte, et pour assurer la transparence et la divulgation de ses rapports, y compris leurs constatations et leurs conclusions.
- c. **Accessibilité** : le CAO est connu pour son accessibilité et est à la disposition de toutes les parties prenantes, réduit les obstacles à l'accès à ses services, et favorise cet accès dans de bonnes conditions de sécurité grâce à l'application de dispositions visant à garantir la confidentialité et à éviter le risque de représailles ; assure un processus prenant en compte les questions de genre et de handicap, et communique de manière efficace avec les parties prenantes pour leur permettre de mieux comprendre ses activités.
- d. **Réactivité** : le CAO fait preuve de souplesse et agit rapidement pour trouver des solutions en prenant dûment en compte les disparités entre le pouvoir et les ressources des Parties.
- e. **Justice et équité** : le CAO assure le déroulement des processus de manière que toutes les parties prenantes pertinentes aient et la possibilité d'y participer et de se faire entendre ; aient un accès raisonnable à des informations, à des conseils et à des services spécialisés ; et soient traitées avec respect dans le cadre de procédures justes, équitables et menées en connaissance de cause.
- f. **Prévisibilité** : le CAO suit des procédures et des processus clairement définis et cohérents, assortis de calendriers adaptés. Il clarifie les types de résultats disponibles et les moyens de surveiller la mise en œuvre pour aider les parties prenantes à cerner ces processus et procédures et gérer leurs attentes à cet égard.
- g. **Suivi des bonnes pratiques** : le CAO suit les normes établies sur la base des bonnes pratiques internationales dans le droit fil de la présente Politique, notamment la responsabilité pour les entreprises de respecter les droits de l'Homme.

- h. **Apprentissage continu** : le CAO renforce systématiquement l'efficacité de son action en prenant en compte les retours d'information des parties prenantes, favorise l'apport d'améliorations systémiques à la performance environnementale et sociale de SFI/MIGA, et réduit le risque de porter préjudice aux populations et à l'environnement.

SECTION V – GOUVERNANCE

Directeur général, Bureau du conseiller-médiateur pour la conformité

11. Le CAO sera dirigé par un Directeur général (DG CAO), ainsi :

Rôles et attributions

12. Le CAO se trouve à Washington, au siège de la SFI, et est dirigé par le DG CAO. Ce dernier rend compte aux Conseils d'administration sous la supervision du Comité sur l'efficacité du développement (CODE). Le DG CAO est chargé de la mise en œuvre de la présente Politique, de la gestion des activités du CAO et de la prise de décisions conformément à la présente Politique. Il rend directement compte aux Conseils d'administration ; il ne fait pas partie de la Direction ni ne lui fait rapport.

Conditions préalables à remplir

13. Afin de préserver l'indépendance, la crédibilité et l'intégrité du CAO, les candidats au poste de DG CAO doivent occuper des fonctions en dehors du Groupe de la Banque mondiale, à l'exception des membres du personnel³ du CAO qui peuvent postuler la fonction de DG CAO. Les administrateurs, les administrateurs suppléants, les conseillers et les membres du personnel (autres que les membres du personnel du CAO) ne peuvent pas se porter candidat à la fonction de DG CAO ni servir à ce poste pendant les deux années qui suivent la fin de leur service auprès du Groupe de la Banque mondiale.

Expérience et qualifications

14. Le DG CAO est une personne dont l'intégrité et la crédibilité sont irréfutables, possédant de solides qualités relationnelles, faisant preuve d'empathie, ayant un jugement sûr et des antécédents avérés de chef de file respecté sur le plan international. Cette personne doit posséder un ensemble de compétences de base, parmi lesquelles une bonne compréhension ou une connaissance pratique d'une large gamme de groupes de la société civile, notamment les groupes marginalisés et vulnérables ; des domaines sociaux, environnementaux, juridiques ou du développement économique ; des pratiques de règlement des différends, y compris la médiation et la concertation ; des investigations /audits portant sur le respect des règles établies ; du cadre de l'activité économique des entreprises et des produits financiers, en

³ Aux fins de cette Politique, le terme « personnel » désigne l'ensemble des personnes ayant été nommées au Groupe de la Banque mondiale conformément à la définition donnée dans la Règle du personnel 4.01, y compris les personnes nommées à titre de consultant et de consultant local.

particulier des marchés pionniers et des pays en développement ; et des fonctions de supervision institutionnelle, de recours et de responsabilisation, y compris les mécanismes de plainte.

Processus de sélection

15. Un comité de sélection est établi dans le but de maintenir l'indépendance du DG CAO ; ce comité a pour mission de poursuivre un processus de sélection indépendant, transparent et à caractère participatif auquel sont associées des parties prenantes de régions, cultures et secteurs divers, notamment la société civile et les entreprises. Le CAO, la SFI et MIGA demandent aux parties prenantes de proposer des candidats pour le comité de sélection, en vue de la transmission des noms proposés pour examen au président et au coprésident du CODE. Ces derniers nomment six personnes – deux administrateurs, deux représentants de haut niveau des milieux d'affaires internationaux et deux représentants de haut niveau de la société civile et nomment un de ces administrateurs à la présidence du comité de sélection. Le Département des ressources humaines du Groupe de la Banque mondiale apporte un soutien administratif au comité de sélection, notamment pour la sélection et l'emploi d'une société de recrutement réputée et agréée, mais n'émet aucun avis ni conseil concernant un candidat quelconque. Le comité de sélection examine les candidatures, établit une liste restreinte et procède à des entrevues avec les candidats retenus.
16. Le comité de sélection met en place un processus pour obtenir des avis officiels du CAO, de la Direction de la SFI et de MIGA, et du président et coprésident du CODE, notamment sur le déroulement des entrevues avec les candidats retenus. Le CAO et la Direction peuvent être invités à participer à des entrevues avec ces candidats.
17. Le comité de sélection transmet, pour examen, le nom du ou des finalistes qu'il recommande au Président, en les classant si nécessaire par ordre de préférence. Le Président choisit le candidat final et/ou peut solliciter des informations supplémentaires. Le Département des ressources humaines du Groupe de la Banque mondiale s'assure des intérêts et de la disponibilité de ce candidat et procède aux vérifications des références qui s'imposent. Après la tenue, si besoin est, de nouvelles consultations avec le comité de sélection, le Président soumet le nom du candidat aux Conseils d'administration pour décision.

Durée et renouvellement du mandat

18. À l'issue du processus de sélection, les Conseils d'administration nomment le DG CAO pour un mandat d'une durée de cinq ans qu'il exercera à Washington. Ce mandat peut être renouvelé pour une période supplémentaire de cinq ans, si le CODE le recommande et si les Conseils d'administration donnent leur accord. Le DG CAO informe les Conseils d'administration par écrit de son désir de solliciter un second mandat. Dans ce cas, le Président consulte les Conseils d'administration en session exécutive, à la suite de laquelle une recommandation est transmise aux Conseils d'administration pour approbation. Si le DG CAO ne sollicite pas de second mandat ou si sa demande de renouvellement n'est pas approuvée, un avis de vacance de poste est publié et le processus de sélection est lancé. Le DG CAO ne peut en aucun cas obtenir un emploi au sein du Groupe de la banque mondiale à l'issue de son ou de ses mandats.

Immunités et rémunération

19. Le DG CAO est un employé à plein temps recruté au rang de vice-président. Le titulaire de cette fonction doit se conformer au Règlement du personnel du Groupe de la Banque mondiale. Les Conseils d'administration examinent et déterminent le plan de rémunération qui doit être proposé au DG CAO (notamment les avantages standard dont bénéficie le personnel de SFI/MIGA sous contrat à durée déterminée) sur la base de la recommandation du Président. L'évaluation de la performance du DG CAO est effectuée sous la supervision du CODE et sur la base des conseils du vice-président chargé des Ressources humaines du Groupe de la Banque mondiale. Aucune note d'évaluation professionnelle n'est attribuée au DG CAO, dont la rémunération n'est pas liée à sa performance. L'ajustement annuel des traitements approuvé par les Conseils d'administration pour les vice-présidents s'applique à la rémunération du DG CAO à moins que les Conseils n'en décident autrement.

Révocation

20. Le DG CAO ne peut être relevé de ses fonctions que par une décision des Conseils d'administration, pour une raison valable, établie par les Conseils d'administration sur la recommandation du CODE. Toute décision motivée de relever le DG CAO de ses fonctions doit être approuvée par les Conseils d'administration. Ces derniers prennent leur décision sur la base d'un rapport préparé par le CODE qui leur est transmis par le Président et dans lequel le Président peut indiquer son désaccord avec les mesures recommandées par le CODE. La décision prise par les Conseils d'administration de relever le DG CAO de ses fonctions est une décision administrative, qui peut faire l'objet d'un recours direct devant le tribunal administratif du Groupe de la Banque mondiale, conformément aux procédures d'appel et aux règles de procédure.

Budget

21. Les Conseils d'administration allouent au CAO des ressources budgétaires suffisantes pour financer ses activités. Le DG CAO prépare un budget annuel détaillé établissant le niveau de ressources permettant au CAO de dûment s'acquitter de son rôle et ses attributions et de poursuivre les activités énoncées dans la présente Politique. Le DG CAO détermine la répartition des ressources au sein du CAO, y compris le nombre de membres du personnel approprié et le nombre de consultants et de spécialistes qui doivent être recrutés. Il soumet le projet de budget annuel au CODE et au Comité du budget pour examen et aux Conseils d'administration pour approbation.

Personnel

22. Le DG CAO gère le personnel du CAO auquel s'appliquent les politiques et procédures des ressources humaines du Groupe de la Banque mondiale. Le personnel du CAO fait partie du personnel du Groupe de la Banque mondiale à tous les titres, y compris en ce qui concerne leurs immunités et privilèges et doit suivre le Règlement du personnel du Groupe de la Banque mondiale. Le DG CAO est libre de prendre toute décision concernant ses effectifs dans les limites du budget approuvé sans avoir à consulter les Conseils d'administration ou la Direction.

Les contrats établis pour le personnel du CAO interdisent aux membres recrutés au niveau de spécialiste ou à un niveau supérieur d'être employés par la SFI ou MIGA dans les deux années qui suivent la fin de leur emploi auprès du Bureau, sous réserve de toute exception à cette restriction pouvant être mutuellement convenue entre le DG CAO et le vice-président chargé des ressources humaines à la SFI ou un membre de la direction supérieure chargé des ressources humaines à MIGA, le cas échéant, dans le but d'éviter tout conflit d'intérêts réel ou perçu. La crédibilité du personnel et des consultants du CAO est essentielle à la mission du Bureau. Si un conflit d'intérêts survient avec un membre du personnel ou un consultant du CAO dans le cadre de l'instruction d'une plainte, l'agent en question doit s'abstenir de prendre part à l'instruction de cette plainte. Les contrats établis pour les consultants du CAO peuvent, dans des circonstances exceptionnelles, imposer des restrictions à leur emploi par la SFI et MIGA pendant une période déterminée après la fin de leur contrat. Les membres du personnel et les consultants du CAO sont assujettis au Règlement du personnel du Groupe de la Banque mondiale.

Responsabilités et lignes hiérarchiques

23. Le CAO rend compte et fait directement rapport aux Conseils d'administration.
24. Le CAO informe les Conseils d'administration et rend régulièrement compte au CODE de ses travaux et de ses activités de conseil, et leur communique ses rapports sur les plaintes instruites ainsi que ses rapports annuels, qui sont tous publiés. Bien qu'il fasse rapport aux Conseils d'administration, le CAO communique avec le Président si nécessaire ou requis.

SECTION VI – ACCÈS À L'INFORMATION ET DIVULGATION

Accès à l'information

25. SFI/MIGA coopèrent pour communiquer au CAO toutes les informations qu'elles possèdent sur un Projet, notamment en lui donnant accès aux membres de leur personnel, aux consultants et aux dossiers (sous forme électronique et sur support papier) que le DG CAO peut raisonnablement considérer présenter de l'intérêt dans le cadre de l'exercice de ses fonctions en vertu de la présente Politique.
26. Les accords de financement ou de service-conseil et les contrats de garantie entre SFI/MIGA et leur Client comportent des dispositions en vertu desquelles ledit Client est tenu d'autoriser le CAO : i) à avoir accès aux dossiers du Client concernant le Projet et, lorsque le Client est un intermédiaire financier (IF), aux dossiers dudit IF client concernant les Clients subsidiaires et les Sous-projets pertinents, et ii) à se rendre sur le site du Projet et à inspecter ce dernier de manière à permettre au CAO d'exercer ses fonctions conformément à la présente Politique, en informant le Client suffisamment à l'avance et sous réserve de toute loi et réglementation applicable.

Divuligation

27. Le CAO exerce ses fonctions conformément au principe consistant à divulguer les informations environnementales et sociales dans toute la mesure du possible, tout en maintenant la confidentialité des informations sensibles des entreprises.
28. Le CAO doit se conformer aux Politiques de l'information de la SFI et de MIGA et, par conséquent, divulguer les informations recueillies dans le cadre de ses activités, sous réserve des dispositions de ces politiques et d'autres critères applicables. Si nécessaire et si les informations considérées ne peuvent pas être obtenues auprès d'autres sources, le CAO peut, après avoir consulté la Direction et sous réserve de la procédure d'escalade décrite au paragraphe 29 ci-après, résumer des informations environnementales ou sociales pertinentes qui n'ont pas été rendues publiques.
29. Tout problème concernant l'accès à l'information ou sa divulgation doit être examiné par le DG CAO et par la Direction, qui s'efforcent de parvenir à une solution. Si le problème n'est pas réglé, notamment s'il n'est pas possible de déterminer si une information est confidentielle ou s'il est possible de la divulguer et de la protéger, et de quelle manière procéder à cette fin, la question est soumise pour consultation aux conseillers juridiques de SFI/MIGA (en leur capacité institutionnelle), au président et au coprésident du CODE, au DG CAO et à la Direction.

SECTION VII – DÉPÔT DE PLAINTÉ ET DÉTERMINATION DE LA RECEVABILITÉ

Dépôt d'une Plainte

Qui peut déposer une plainte ?

30. Toute personne ou tout groupe de personnes, ou représentant autorisé à agir en leur nom, estimant avoir subi – ou être susceptible de subir - un préjudice du fait d'un Projet ou d'un Sous-projet peut déposer une plainte auprès du CAO.

Comment déposer une plainte ?

31. Les plaintes peuvent être soumises dans n'importe quelle langue, mais doivent être formulées par écrit. Elles doivent être envoyées ou remises en mains propres au bureau du CAO à Washington, ou soumises par voie électronique. Le CAO garantit le caractère confidentiel de la réception d'une plainte si le plaignant le demande.

Que doit contenir une plainte ?

32. Les plaintes peuvent avoir trait à tout préjudice environnemental et social lié à tout aspect de la planification, de la mise en œuvre ou des effets d'un Projet ou d'un Sous-projet. Bien que les Plaignants soient encouragés à fournir autant d'informations que possible sur les éléments

requis dans le but d'aider le CAO à comprendre la plainte, un défaut d'information n'empêche pas le CAO d'examiner celle-ci.

33. Le mode de présentation d'une plainte auprès du CAO n'a pas à répondre à des normes strictes, mais la plainte doit comprendre les éléments d'information suivants :

- a. Le nom et les coordonnées du/des Plaignants
- b. Au nom de qui la plainte est déposée, si la partie soumettant la plainte agit au nom d'une ou de plusieurs personnes touchées par un Projet. Ladite partie doit aussi présenter des pièces attestant qu'il lui a été demandé de soumettre la plainte au nom de la personne ou des personnes touchées par le projet.
- c. La mention, le cas échéant, que le plaignant demande que son identité ou toute information communiquée dans le cadre de la plainte ne soit pas divulguée par le CAO.
- d. L'intitulé et la nature du Projet ou du Sous-projet
- e. Une description de la manière dont le Plaignant estime avoir subi – ou pourrait subir – un préjudice par suite du Projet ou du Sous-projet.

34. Le Plaignant peut aussi fournir des renseignements sur les points suivants :

- a. Les dispositions déjà prises, le cas échéant, par le Plaignant pour tenter de résoudre le problème, notamment les contacts établis avec le personnel de SFI/MIGA, le Client, le Client subsidiaire ou les autorités nationales du pays d'accueil, et les aspects du problème qui restent en suspens.
- b. Les raisons pour lesquelles le Plaignant estime que les Politiques environnementales et sociales n'ont pas été observées. Le Plaignant n'est toutefois pas tenu d'indiquer une politique, directive ou procédure particulière.
- c. Un énoncé précis des résultats que le Plaignant attend avant tout du processus.
- d. Tout autre fait pertinent (joindre tous les documents ou autres pièces pertinentes à l'appui de la plainte).

35. Le CAO fournit, sur demande, des indications sur la façon de déposer une plainte, sans toutefois donner de conseils quant au contenu de la plainte. Une lettre de plainte modèle figure sur le site Internet du CAO. Les Plaignants potentiels peuvent également s'adresser au CAO pour obtenir des éclaircissements avant de déposer une plainte.

Détermination de la recevabilité d'une plainte

Considérations et critères de recevabilité

36. Le CAO accuse réception d'une plainte lorsqu'il reçoit cette dernière. Il procède ensuite à son examen pour déterminer si elle remplit les critères de recevabilité. Si la plainte n'est pas clairement exposée, le CAO demande au Plaignant de lui fournir un complément d'information ou des précisions. Lorsque le CAO décide de ne pas donner suite à la plainte parce qu'il estime qu'elle n'est pas recevable sur la base des critères établis, il clôt le dossier et en informe le Plaignant par écrit. La décision prise par le CAO en ce qui concerne la recevabilité d'une plainte ne constitue pas un jugement quant au mérite de ladite plainte.
37. Le CAO considère qu'une plainte est recevable si :
- a. La plainte a trait à un Projet en cours ;
 - b. Les problèmes soulevés dans la plainte relèvent du mandat du CAO, qui consiste à lutter contre les effets sociaux et environnementaux préjudiciables de Projets ; et
 - c. Le Plaignant subit, ou est susceptible de subir, le préjudice évoqué dans la plainte.
38. Les Plaignants et les Clients/Clients subsidiaires sont encouragés à s'employer de bonne foi à remédier aux préoccupations de manière efficace et efficiente, au niveau du Projet dans la mesure du possible. Le CAO, la SFI et MIGA sont déterminés à faciliter un règlement rapide des plaintes dans les limites de leurs mandats respectifs.
39. Après avoir établi la recevabilité d'une plainte, le CAO détermine : a) si des efforts sont déployés de bonne foi par les plaignants avec SFI/MIGA et/ou le Client ou le Client subsidiaire dans le but de résoudre les problèmes soulevés dans la plainte, ou b) si de tels efforts ne sont pas déployés, et les raisons pour lesquelles ils ne le sont pas. Si le CAO constate que le Plaignant n'a pas fait d'efforts de bonne foi avec SFI/MIGA ou son Client ou Client subsidiaire, il demande au Plaignant s'il souhaite transmettre la plainte à SFI/MIGA ou à son Client ou Client subsidiaire. Dans l'affirmative, le CAO transmet cette plainte à SFI/MIGA et/ou à son Client ou Client subsidiaire. Les plaignants qui décident de référer leur plainte à SFI/MIGA et/ou au Client ou Client subsidiaire peuvent aviser le CAO à tout moment de leur volonté de reprendre le traitement de la plainte par le CAO conformément à cette Politique. Si aucun effort n'a été fait de bonne foi et que le Plaignant souhaite maintenir sa plainte auprès du CAO, le CAO consigne la réponse du Plaignant selon laquelle aucun effort de ce type n'a été mené.
40. Les plaignants sont autorisés à redéposer une plainte antérieurement non recevable où ils présentent de nouveaux éléments.

Critères de recevabilité supplémentaires pour certains types de plaintes

41. Outre les critères de recevabilité indiqués aux paragraphes 36-30 ci-dessus, les critères ci-après s'appliquent aux types de plaintes suivantes :
- a. Les plaintes concernant les Sous-projets d'intermédiaires financiers (IF) si : 1) la plainte a trait à un Sous-projet auquel se rapporte le produit financier proposé à un IF par la SFI ou garanti par MIGA en vertu de l'accord de financement ou du contrat de garantie applicable (par exemple, lorsque la SFI fournit un appui sous forme de prise de participation ou d'octroi de fonds à des fins générales, ou lorsque MIGA accorde une garantie contre le risque non commercial lié à un investissement dans l'IF, ou lorsque le Sous-projet entre dans le cadre d'une opération indépendante établie sur une base contractuelle par la SFI avec l'IF ou par MIGA avec le titulaire de la garantie) ; 2) il existe un lien notable entre l'IF client et le Client subsidiaire partie à l'opération qui fait l'objet de la plainte (compte tenu de facteurs tels que la nature du financement, la participation, le type et la durée de l'investissement/de la dette contractée par l'IF au titre du Sous-projet) ; et 3) certains éléments rendent plausible l'existence d'un lien avec le préjudice ou le risque de préjudice pour le Plaignant lié au sous-projet.
 - b. Les plaintes concernant des « fournisseurs principaux » (tel que ce terme ou tout terme ultérieur est défini en vertu du Cadre de viabilité), lorsque : 1) la plainte concerne les activités du fournisseur et leurs impacts qui sont directement liées à son rôle de fournisseur du Client/Client subsidiaire, et 2) les activités et impacts en question ont trait aux responsabilités environnementales et sociales du Client.
 - c. Une plainte envers un sous-traitant du fournisseur principal n'est recevable que dans la mesure où elle remplit les deux conditions énoncées à l'alinéa b) ci-dessus et à condition que le Client/Client subsidiaire soit tenu de veiller à ce que son fournisseur principal gère les risques environnementaux et sociaux du sous-traitant motivant la plainte.

Exclusions

42. Le CAO considère irrecevables les plaintes ci-après :
- a. Les plaintes qui sont manifestement frauduleuses, frivoles, malintentionnées ou motivées par le désir d'obtenir un avantage concurrentiel ;
 - b. Les allégations de fraude et/ou de corruption. Le CAO renvoie ces allégations à la Vice-présidence Intégrité du Groupe de la Banque mondiale ;
 - c. Les plaintes concernant un projet de la Banque internationale pour la reconstruction et le développement/l'Association internationale de développement (BIRD/IDA). Le CAO transmet ces dernières au mécanisme de responsabilisation indépendant de la Banque mondiale ;

- d. Les plaintes ayant exclusivement trait à des décisions prises par SFI/MIGA dans le cadre de la passation de marchés. Le CAO transmet cette plainte à SFI/MIGA ;
 - e. Les plaintes concernant des projets qui n'ont pas encore été approuvés par le Conseil d'administration (voir les paragraphes 47-48 ci-après). Les CAO transmet ces plaintes au Conseil et à la Direction ;
 - f. Les plaintes concernant des Projets dont SFI/MIGA s'est désengagé, sauf dans les cas décrits au paragraphe 49 ci-après ;
 - g. Les plaintes concernant exclusivement les impacts mondiaux d'un bien public mondial. Le CAO transmet ces plaintes à SFI/MIGA ;
 - h. Les plaintes d'une personne relatives aux conditions de travail et aux dispositions d'emploi lorsqu'il n'existe aucune raison de penser que le problème en question est de nature systémique. Le CAO transmet ces plaintes à SFI/MIGA ; et
 - i. Les plaintes similaires à tous égards importants à une plainte déjà soumise au CAO, à moins que le CAO détermine que les circonstances ont changé matériellement.
43. Avant de transmettre une plainte à la Direction ou à un autre mécanisme, le CAO sollicite l'accord préalable du Plaignant, après avoir discuté la justification et les implications de cette transmission, pour s'assurer qu'aucune information confidentielle n'est communiquée.

Délai de détermination de la recevabilité d'une plainte

44. L'évaluation et la détermination de la recevabilité d'une plainte doit s'effectuer dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter du moment où le CAO accuse réception de la plainte. Le CAO peut prolonger cette période d'au plus 20 Jours ouvrés s'il lui faut obtenir des précisions du Plaignant ou de SFI/MIGA, puis le CAO statue sur la recevabilité de la plainte sur la base des meilleurs renseignements disponibles, et avise le Plaignant, la Direction et le Conseil de toute extension.

Registre des plaintes

45. Le CAO affiche sur son site Internet un registre des plaintes qui donne les informations indiquées ci-après.

Plaintes recevables :

- a. Une brève description des motifs de la plainte ;
- b. La date de réception ;
- c. L'intitulé, le secteur et le lieu (pays) du Projet et/ou du Sous-projet faisant l'objet de la plainte ;

- d. Les informations sur l'engagement de SFI/MIGA provenant de sources publiques et divulguées par SFI/MIGA ;
- e. Pour les affaires complexes, un bref résumé du raisonnement motivant la décision de recevabilité ; et
- f. Les informations sur l'état d'avancement du processus de traitement de la plainte par le CAO.

Plaintes irrecevables :

- a. objet de la plainte (par exemple, travail, réinstallation, etc.) ;
 - b. date de réception ;
 - c. site (pays) et secteur d'activité du Projet ou du Sous-projet, sans aucune indication de l'identité du Client ou du Client subsidiaire ; et
 - d. motif de la décision de non-recevabilité (y compris, pour les dossiers complexes, un bref résumé du raisonnement motivant la décision d'irrecevabilité).
46. Le CAO n'affiche pas la plainte elle-même au stade de la décision de recevabilité, mais, comme indiqué précédemment, en donne un bref résumé.

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

47. Toute plainte reçue au titre d'un Projet examiné par SFI/MIGA mais non encore approuvé par le Conseil d'administration pertinent est considérée comme irrecevable par le CAO. Ce dernier transmet cette plainte au Conseil d'administration et à la Direction.
48. Le CAO divulgue des informations sur toute plainte irrecevable avant la soumission du projet au Conseil d'administration conformément à la disposition figurant au paragraphe 45) ci-dessus.

Plaintes reçues après le désengagement de SFI/MIGA

49. Le CAO peut juger qu'une plainte soumise jusqu'à 15 mois après le désengagement de SFI/MIGA est recevable dans des circonstances exceptionnelles. C'est le cas lorsque : a) il existe des motifs impératifs pour lesquelles la plainte n'a pas pu être soumise avant le désengagement de SFI/MIGA ; b) tous les autres critères de recevabilité établis par le CAO sont remplis ; et c) après avoir consulté la Direction, le CAO considère que l'acceptation de cette plainte rentre dans le cadre de son mandat.

SECTION VIII – ÉVALUATION

Objet de l'évaluation

50. Dès qu'il a déterminé qu'une plainte est recevable, le CAO procède à son évaluation dans le but de :
- a. bien comprendre les problématiques et les préoccupations soulevées dans la plainte ;
 - b. contacter l'équipe du Projet de SFI/ MIGA ;
 - c. contacter le Plaignant et le Client et, dans la mesure du possible, le Client subsidiaire ;
 - d. déterminer les populations locales et toutes autres parties prenantes concernées par la plainte ;
 - e. décrire, à l'intention des Parties et des autres parties prenantes, les différentes fonctions du CAO, leur champ d'application et leurs résultats potentiels ;
 - f. déterminer si les Parties ont l'intention de faire appel à la fonction de règlement des différends ou de conformité du CAO ; et
 - g. prendre en compte l'avancement de tout autre effort de règlement des griefs.

51. L'évaluation de la plainte par le CAO ne constitue pas un jugement quant au mérite de ladite plainte.

Processus d'évaluation

Approche retenue pour l'évaluation

52. Lorsqu'il procède à une évaluation, le CAO offre aux Plaignants, aux Clients, aux Clients subsidiaires, à la SFI et à MIGA la possibilité de poser des questions et de consulter les membres de leur personnel pour les aider à prendre des décisions fondées et bien comprendre le mandat, les services et les procédures du Bureau. Le CAO examine toute information propre au Projet ou qui en relève obtenue dans le cadre de ses interactions avec les Plaignants, les Clients, les Clients subsidiaires, SFI/MIGA et d'autres parties prenantes pertinentes, ou par l'intermédiaire de ceux-ci.
53. Le CAO procède à ces évaluations en faisant preuve de souplesse et poursuit généralement les activités ci-après durant ces dernières :
- a. Examen des dossiers de SFI/MIGA concernant le Projet ou le Sous-projet.
 - b. Rencontres avec le Plaignant, le Client, le Client subsidiaire, le personnel de SFI/MIGA et, si besoin est, les représentants de l'État dans lequel le Projet ou le Sous-projet se déroule, les représentants d'organisations de la société civile locales et internationales

et d'autres parties prenantes.

- c. Visite du site du Projet et, dans la mesure du possible, des sites des Sous-projets.
 - d. Si nécessaire, organisation de réunions publiques dans la zone couverte par le Projet ou par le Sous-projet.
 - e. Si une quelconque Partie le juge nécessaire, le CAO considère la pertinence de poursuites judiciaires ou non judiciaires, conclues, en attente ou en cours.
54. Lorsqu'il prévoit d'effectuer une visite, le CAO informe SFI/MIGA, le Client, le Client subsidiaire, le Plaignant et toute autre partie prenante pertinente de ses plans.
55. Si les Parties y consentent, lesdites Parties peuvent s'entretenir directement durant le processus d'évaluation dans le but de régler les problèmes motivant la plainte. Ces interactions peuvent se dérouler sans la participation directe du CAO. Le rapport d'évaluation du CAO récapitule les résultats de ces rencontres. Si nécessaire, dans les limites de son mandat et avec le consentement des Parties, SFI/MIGA peut soutenir un règlement constructif des problématiques motivant la plainte. Lorsque ces questions sont réglées, sous réserve du consentement du Plaignant, le CAO publie un rapport d'évaluation et de conclusion pour clore le dossier.

Calendrier

56. Le CAO achève son évaluation dans un délai de 90 jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a déterminé la recevabilité de la plainte. Le DG CAO peut prolonger le délai imparti pour l'évaluation d'au plus 30 Jours ouvrés si, à l'issue de la période de 90 jours ouvrés : 1) les Parties confirment que la plainte sera probablement réglée ; ou 2) l'une ou l'autre Partie souhaite participer à une procédure de règlement des différends et l'autre Partie pourrait accepter de suivre cette procédure. Le CAO avise alors les Parties, SFI/MIGA et les Conseils d'administration de la décision de prolonger la période d'évaluation, et affiche cette décision sur son site Internet.

Personnel

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

Rôle de SFI/MIGA

58. Le personnel de SFI/MIGA peut collaborer avec le Client/le Client subsidiaire, d'autres parties prenantes et le CAO durant le processus d'évaluation d'une plainte. SFI/MIGA peut continuer d'apporter un appui à ses Clients pour les aider à apporter une solution au problème soulevé dans la plainte. SFI/MIGA informe dans la mesure du possible le CAO de ses interactions avec les Clients.

Résultats de l'évaluation

Décision des Parties

59. Durant le processus d'évaluation, le Plaignant et le Client et/ou le Client subsidiaire décident s'ils souhaitent faire appel à la fonction de règlement des différends ou à la fonction de conformité du CAO. Lorsque les deux Parties conviennent de lancer une procédure de règlement des différends, le CAO facilite le processus. Si les Parties ne parviennent pas à s'entendre sur ce point, la plainte est traitée par la fonction de conformité du CAO.

Rapports d'évaluation

60. À l'issue du processus d'évaluation, le CAO établit un rapport d'évaluation comprenant :

- a. Un résumé général des informations recueillies et des points de vue des Parties sur les motifs de la plainte qui ont été présentés par les parties durant l'évaluation, y compris les opinions d'autres parties prenantes qui peuvent être jugées pertinentes ;
- b. La décision des Parties de poursuivre une procédure de règlement des différends ou le transfert de la plainte à la fonction de conformité ; et
- c. Un exemplaire de la plainte, ainsi que les réponses que tout Client et/ou Client subsidiaire peut avoir fournies, expurgée de manière à protéger la confidentialité du Plaignant le cas échéant.

61. Le CAO soumet un projet de rapport d'évaluation aux Parties et à SFI/MIGA au moins 10 jours ouvrés avant la finalisation du rapport pour permettre à ces dernières de vérifier l'exactitude des faits énoncés et de faire part de leurs commentaires. Le CAO communique le rapport d'évaluation définitif aux Parties, à la Direction et aux Conseils d'administration, puis le publie sur son site Internet.

SECTION IX – RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Objet

62. La fonction de règlement des différends du CAO a pour objet d'aider à résoudre les problèmes soulevés par les impacts environnementaux et/ou sociaux résultant de Projets ou de Sous-projets en suivant une approche neutre, collaborative et axée sur le règlement des problèmes, et de contribuer à l'amélioration des résultats sur le terrain.

Principes et approches du règlement des différends

63. Le lancement d'une procédure de règlement des différends relève d'une décision prise volontairement et nécessite, au minimum, l'accord du Plaignant et du Client et/ou du Client subsidiaire. En tant que processus non judiciaire, non conflictuel et neutre, l'approche du règlement des différends du CAO offre aux Parties un moyen de trouver des solutions

mutuellement satisfaisantes à la problématique soulevée dans la plainte et à toute autre question importante recensée durant l'évaluation. Le CAO mène le processus d'une manière acceptable par les Parties, et traite tous les participants à la procédure de règlement des différends de manière juste et équitable.

64. Le CAO s'emploie à travailler directement avec les personnes touchées par le Projet, sachant que les populations locales, les minorités et les groupes vulnérables ont souvent beaucoup à gagner ou à perdre d'un Projet ou d'un Sous-projet. Le CAO sait que ces groupes de population doivent généralement vivre avec les impacts et les avantages du Projet ou du Sous-projet et sont liés de manière durable à celui-ci.

Approches de règlement des différends

65. Le CAO, en consultation avec les Parties, peut adopter différentes approches pour tenter de résoudre les problèmes, notamment :

- a. **Médiation** : La médiation donne lieu à l'intervention d'une tierce partie neutre dans un différend ou dans une négociation dans le but d'aider les Parties à parvenir d'elles-mêmes à une solution mutuellement satisfaisante.
- b. **Facilitation et diffusion de l'information** : Dans nombre de cas, la plainte soulève des questions concernant les effets actuels ou attendus d'un Projet ou d'un Sous-projet. L'équipe du CAO chargée de régler les différends peut aider les Parties à obtenir des informations et des précisions qui déboucheraient sur une solution.
- c. **Recherche commune des faits** : La recherche commune des faits est une approche qui encourage les Parties à arrêter d'un commun accord les questions devant faire l'objet de l'examen, les méthodes et les personnes auxquelles on aura recours pour mener l'investigation, et la façon dont l'information recueillie dans ce cadre sera utilisée par les Parties.
- d. **Dialogue et négociation** : Lorsque les communications entre les Parties sont limitées ou ont été interrompues, l'équipe du CAO chargée du règlement des différends peut encourager ces dernières à engager directement un dialogue et des négociations pour aborder et résoudre les problèmes soulevés dans la plainte. L'équipe du CAO peut faciliter ce processus en proposant aux Parties des formations et/ou un appui spécialisé.

Conclusion et consignation par écrit des accords

66. Tout accord conclu doit indiquer précisément son objet, sa nature et les dispositions prises et, à la discrétion des Parties, documenté par écrit.
67. Le CAO ne soutient jamais sciemment, dans le cadre du règlement de différends, des accords qui auraient un effet coercitif sur une ou plusieurs Parties, iraient à l'encontre des politiques de SFI/MIGA ou contreviendraient aux lois en vigueur dans le pays ou en vertu du droit international.

Suivi de la mise en œuvre des ‘accords

68. Le CAO suit la mise en œuvre de tout accord conclu par des Parties dans le cadre de son processus de règlement des différends. Il informe les Parties et SFI/MIGA du lancement formel de la phase de suivi. Il soumet à la Direction des rapports intérimaires sur l'état d'avancement de cette activité et publie ces rapports sur son site Internet tous les six mois durant la phase de suivi.

Résultats et conclusions de la procédure de règlement d'un différend

Règlement intégral

69. Une fois que les Parties sont parvenues à un accord sur tous les points et ont informé le CAO que les conditions convenues étaient remplies à la satisfaction mutuelle des Parties, le CAO termine le processus de règlement du différend et clôt le dossier.

Accord partiel ou absence d'accord

70. Le CAO met un terme au processus de règlement du différend si :

- a. une ou plusieurs Parties souhaitent, à tout moment, cesser de participer au processus ;
- b. les Parties ne parviennent pas à conclure un accord ; les Parties ne mettent pas en œuvre les conditions
- c. de l'accord ; ou
- d. les Parties aboutissent à un accord partiel, mais ne parviennent pas à s'entendre sur certains points de la plainte.

71. Lorsque le processus de règlement du différend n'aboutit qu'à un accord partiel ou ne permet pas de parvenir à un accord, le CAO demande au Plaignant s'il souhaite transmettre la plainte à la fonction de conformité. Le CAO transfère la plainte à cette fonction uniquement avec l'accord exprès d'un ou de plusieurs Plaignants, sinon il clôt le dossier. Il peut toutefois, effectuer ce transfert sans avoir besoin d'obtenir le consentement exprès d'un Plaignant pour protéger ce dernier s'il a connaissance de préoccupations concernant la possibilité de menaces ou de représailles.

72. Le CAO fournit une version préliminaire du rapport de conclusion aux Parties et à SFI/MIGA pour qu'ils examinent les faits et fassent leurs observations au moins 10 Jours ouvrés avant la finalisation du rapport. Le CAO publie un rapport de conclusion qui récapitule les étapes et les résultats principaux du processus de règlement du différend, ainsi que les motifs de sa conclusion. Le rapport de conclusion est transmis aux Parties, aux Conseils d'administration et à la Direction, et est publié sur le site Internet du CAO.

Rôle des médiateurs

73. Le CAO gère le processus de règlement des différends en déterminant les connaissances et les compétences nécessaires au règlement de chaque dossier, et retient les services d'un médiateur qui :
- a. possède les compétences spécialisées nécessaires ;
 - b. est en mesure de comprendre le contexte culturel, et
 - c. est jugé remplir les conditions d'indépendance et d'impartialité requise par les Parties.
74. Le CAO inclut dans les contrats des médiateurs des clauses de respect de la confidentialité spécifiques en plus des dispositions générales en matière de confidentialité des contrats du Groupe de la Banque mondiale.

Participation de SFI/MIGA au processus de règlement des différends

75. Si nécessaire, et en accord avec les Parties, SFI/MIGA peut être invitée par le CAO à participer au processus de règlement d'un différend. SFI/MIGA décide de participer ou non au processus au cas par cas.

SECTION X – CONFORMITÉ

Objet

76. La fonction de conformité a pour objet de procéder à l'examen du respect par SFI/MIGA des Politiques environnementales et sociales, d'évaluer le Préjudice qui peut être causé et, le cas échéant, de recommander la poursuite d'actions pour remédier au problème.
77. La fonction de conformité du CAO n'a pas pour objet d'évaluer la pertinence ou l'applicabilité des Politiques environnementales et sociales et ne présente aucune constatation quant au respect des normes de performance par un Projet, un Sous-projet, un Client ou un Client subsidiaire. Toutefois, concernant les constatations au sujet du Préjudice et de l'éventualité qu'un quelconque Préjudice soit lié à la non-conformité par SFI/MIGA à leurs Politiques E&S, le CAO évalue, le cas échéant, l'examen et la supervision par SFI/MIGA de ses Exigences E&S à l'échelon du Projet ou du Sous-projet et tient compte de la performance E&S à l'échelon du Projet ou du Sous-projet.
78. La fonction de conformité du CAO suit un processus en trois étapes : 1) l'évaluation de la conformité, qui détermine s'il est nécessaire de procéder à une investigation. Le cas échéant, l'évaluation est suivie par : 2) une investigation sur la conformité ; et 3) le suivi de la conformité, comme indiqué ci-après.

Processus d'évaluation de la conformité

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

Lancement d'une évaluation de la conformité

Évaluation de la conformité à la suite d'une plainte

80. Le CAO entreprend une évaluation de la conformité lorsqu'une plainte est transmise à sa fonction de contrôle à l'issue d'un processus d'évaluation ou d'un processus de règlement des différends du Bureau.

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

81. Le DG CAO peut entreprendre une évaluation de la conformité dans le cadre d'un ou plusieurs Projets ou Sous-projets à la suite d'une demande interne émanant du directeur général du CAO, du Président, des Conseils d'administration ou de la Direction.
82. Une demande interne de cette nature peut être formulée lorsque : i) il est jugé nécessaire de procéder à une évaluation pour examiner des questions d'application des directives environnementales et sociales d'importance systémique pour SFI/MIGA ; ii) un risque de Préjudice grave existe ; ou iii) les personnes touchées par un Projet peuvent faire l'objet de représailles ou craindre ces dernières si elles portent plainte auprès du CAO.
83. Les demandes émanant du DG CAO, du Président, des Conseils d'administration ou de la Direction doivent indiquer par écrit les raisons pour lesquelles elles ont été formulées.
84. Le CAO consulte la Direction avant d'entreprendre toute évaluation de la conformité concernant plus d'un Projet ou d'un Sous-projet.

Réponse de la Direction et/ou du Client

85. Le CAO informe la Direction par écrit de la transmission, pour évaluation, d'une plainte à la fonction de conformité du Bureau. La Direction a 10 jours ouvrés après la date de transmission pour répondre aux questions soulevées dans la plainte. À la demande de la Direction, ce délai serait prolongé d'au plus 10 jours ouvrés dans des circonstances exceptionnelles. Dans ce cas, la période de 45 Jours ouvrés citée dans le paragraphe 95 serait prolongée du même nombre de jours.
86. Dans sa réponse, SFI/MIGA décrit les mesures qu'elle et/ou son Client ou Client subsidiaire a déjà prises ou a l'intention de prendre pour faciliter le respect des politiques, procédures et exigences environnementales et sociales, et pour répondre aux allégations de Préjudice présentées par les Plaignants ou dans une demande interne, et elle indique si le report d'une investigation sur la conformité est sollicité.
87. Le Client peut répondre par écrit aux questions soulevées dans la Plainte en respectant les délais indiqués ci-dessus. Le CAO prend en compte les réponses apportées par SFI/MIGA et par le Client durant l'évaluation.

Portée de l'évaluation de la conformité

88. Une évaluation de la conformité menée en réponse à une plainte donne lieu à l'examen des problématiques soulevées dans la plainte ou recensées durant la phase d'évaluation du CAO, à l'exclusion des questions résolues durant le processus de règlement des différends de ce dernier.
89. Une évaluation de la conformité menée en réponse à une demande interne donne lieu à l'examen des problématiques soulevées dans la demande.

Approche suivie pour l'évaluation

90. Lorsqu'il prépare son rapport d'évaluation, le CAO examine la Plainte/la demande interne, le rapport d'évaluation, la réponse de la Direction et/ou du Client, et tout autre document que le CAO peut demander et recevoir du plaignant, de la Direction, du Client et d'autres parties.
91. Le CAO applique les critères d'évaluation ci-après pour déterminer s'il est nécessaire de mener une investigation sur la conformité :
 - a. S'il existe des indications préliminaires de Préjudice effectif ou potentiel ;
 - b. S'il existe des indications préliminaires que SFI/MIGA pourrait ne pas avoir appliqué ses Politiques environnementales et sociales ; et
 - c. Si le Préjudice présumé est lié de manière plausible à l'éventuel défaut de conformité.
92. Le CAO considère également les réponses qui peuvent être apportées aux questions ci-après durant l'évaluation de la conformité :
 - a. S'agissant de tout Projet ou Sous-projet dont SFI/MIGA s'était désengagé à la date à laquelle le CAO achève l'évaluation de la conformité, l'investigation offre-t-elle la possibilité de promouvoir la responsabilisation, l'apprentissage et l'adoption de mesures malgré le désengagement de SFI/MIGA ?
 - b. La pertinence d'une quelconque procédure judiciaire ou non judiciaire conclue, en attente ou en cours portant sur le motif de la plainte ?
 - c. La direction a-t-elle clairement démontré qu'elle a traité de manière appropriée les questions soulevées par le Plaignant ou dans la demande interne et a suivi les Politiques environnementales et sociales, ou bien a-t-elle reconnu ne pas avoir appliqué les Politiques environnementales et sociales pertinentes ?

- d. La Direction a-t-elle présenté une liste de mesures particulières pour remédier à la situation et, de l'avis du CAO après examen des opinions du Plaignant, les actions proposées pour remédier à la situation permettent-elles de résoudre pour l'essentiel les problèmes soulevés par ledit Plaignant ?
93. Lorsqu'un Projet ou un Sous-projet a déjà fait l'objet d'une investigation sur la conformité, le CAO peut : a) fermer le dossier de la plainte ; b) ajouter le dossier à celui de la plainte antérieure au titre de laquelle le processus de conformité a été engagé, si ce dernier est toujours en cours et si la nouvelle plainte a essentiellement trait aux mêmes questions ; ou) lancer une nouvelle investigation sur la conformité, à condition toutefois que la plainte fasse état de nouveaux problèmes ou que de nouveaux éléments probants soient devenus disponibles.
94. Le processus d'évaluation ne permet pas de donner un avis définitif sur l'application par SFI/MIGA de ses Politiques environnementales et sociales ou sur l'existence d'un Préjudice connexe. Le CAO ne peut se prononcer en la matière que dans le contexte d'une investigation.
95. Le CAO achève le processus d'évaluation de la conformité dans un délai de 45 jours ouvrés à compter de la transmission de la Plainte à sa fonction de conformité et peut prolonger le processus d'évaluation d'au plus 20 Jours ouvrés supplémentaires dans des circonstances exceptionnelles, auquel cas le CAO avise le Plaignant, la Direction et le Conseil de l'extension.

Décision d'évaluation

96. À l'issue du processus d'évaluation, le CAO prépare un rapport d'évaluation dans lequel il indique son raisonnement et la décision d'enquêter, de fusionner, de reporter ou de clore le dossier. S'il a été décidé de procéder à une investigation, le rapport d'évaluation indique également les termes de référence (voir le paragraphe 118 ci-après) de cette investigation de manière à en définir la portée.
97. Chaque décision, adoptée à l'issue de l'évaluation, de procéder à une investigation, de fermer le dossier ou de reporter l'enquête à une date ultérieure est prise à la discrétion du DG CAO sur la base des critères énoncés dans la présente section (voir les paragraphes 91-92 ci-dessus).

Report de la décision de mener une investigation

98. Dans les cas particuliers justifiant une investigation sur la base des critères indiqués précédemment (paragraphes 91-92), mais qui remplissent également les critères énoncés ci-après, le DG CAO peut décider de remettre à plus tard la décision de procéder à cette investigation pour permettre à SFI/MIGA, au Client et au Plaignant de régler directement les problèmes soulevés. Les critères considérés sont :

Critères pour la décision de report

- a. La gravité du Préjudice présumé et des problèmes, indiqués par le Plaignant, que peut poser la conformité (les questions relatives au Préjudice présumé sont-elles clairement

définies, de portée limitée et semblent-elles se prêter à un règlement rapide ?) ;

- b. La réponse apportée par la Direction donne-t-elle lieu à la prise d'engagements précis à la mesure des questions soulevées dans la plainte ou recensées durant l'évaluation, et cadre-t-elle avec les exigences des politiques de SFI/MIGA ?
- c. L'opinion du Plaignant sur l'impact (positif et négatif) d'une décision de report ; et
- d. Toute autre information jugée pertinente par le CAO.

99. Afin de se concerter avec le Plaignant au sujet d'un report, le CAO peut communiquer au Plaignant les réponses de la Direction et du Client (ou des éléments de celles-ci), à condition que des mesures convenables soient en place pour préserver la confidentialité de ces réponses avant leur divulgation publique.

Cadre pour le report

100. Lorsqu'il décide de reporter la décision de procéder à une investigation, le CAO doit formuler et publier, dans le cadre de son rapport d'évaluation :

- a. l'analyse du CAO des critères de report énoncés précédemment ;
- b. les conditions du report acceptées par la Direction ;
- c. un cadre de suivi durant la période de report, y compris un calendrier de présentation des progrès réalisés par SFI/MIGA au regard des engagements pris par la Direction dans le but de remédier aux problèmes soulevés par les Plaignants ; et
- d. Un calendrier couvrant la période de report, qui ne dépasse généralement pas six mois, notamment pour la publication par le CAO d'un rapport sur l'exécution par SFI/MIGA des engagements énoncés dans la réponse de la Direction et sur les remèdes apportés, ou non, aux problèmes soulevés dans la plainte ou durant la phase d'évaluation.

Conclusion de la période de report

101. Si, durant la période de report, il détermine que les conditions ont changé de sorte qu'il est peu probable ou impossible de réaliser des progrès, le CAO peut annuler ledit report et entreprendre une investigation sur la conformité.

102. À l'issue de la période de report, le DG CAO peut décider de :

- a. mettre un terme à l'instruction du dossier si les questions soulevées dans la plainte ont été réglées pour l'essentiel et s'il n'existe aucune raison valable de procéder à une investigation pour promouvoir la responsabilisation, l'apprentissage institutionnel ou l'adoption de mesures correctives ;
- b. prolonger la période de report si les considérations précédentes persistent (voir le

paragraphe 98 ci-dessus) et s'il ressort de l'analyse du CAO qu'il est hautement probable que les questions pourront être réglées grâce à la prorogation du délai ; ou

- c. passer à la phase d'investigation si les problèmes n'ont pas été réglés pour l'essentiel et s'il existe des raisons valables de procéder à une investigation pour promouvoir la responsabilisation, l'apprentissage institutionnel ou l'adoption de mesures correctives.

103. Dans tous les cas, le CAO établit et communique pour information un rapport récapitulatif des mesures prises et les résultats obtenus par suite du report aux Conseils d'administration, au Président et à la Direction. En outre, le CAO publie ce rapport sur son site internet.

Diffusion et divulgation du rapport d'évaluation

104. À l'issue de son évaluation, le CAO communique, pour information, le rapport d'évaluation aux Conseils d'administration, au Président, à la Direction et au Client. Si l'évaluation a été effectuée par suite d'une plainte, le CAO communique également le rapport au Plaignant.

105. Le CAO publie également sur son site Internet un avis indiquant qu'il a pris une décision à l'issue de son évaluation.

106. Le CAO publie le rapport d'évaluation après avoir soumis ce dernier pour examen au Conseil d'administration et attendu la fin de la période prévue à cet effet (voir les paragraphes 108 et 110-111 ci-après). Il publie également la réponse de la Direction, la réponse du Client (le cas échéant) ainsi que toute demande d'examen par le Conseil d'administration présentée par SFI/MIGA, et les conclusions de cet examen du Conseil (le cas échéant).

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

107. Dans des circonstances exceptionnelles, où la Direction juge qu'un quelconque critère d'examen technique cité ci-après n'a pas été rempli, la Direction, représentée par le Directeur général et Vice-président exécutif de la SFI ou par le Vice-président exécutif de MIGA, peut demander aux Conseils d'administration d'examiner la décision prise par le DG CAO de mener une investigation. Il n'est possible de solliciter un tel examen qu'à la suite de la présentation d'un rapport d'évaluation débouchant sur une décision d'investigation. Cette procédure ne s'applique pas au processus de report décrit aux paragraphes 98-103 ci-dessus.

108. La direction dispose de 10 jours ouvrés à compter de la date de la communication du rapport d'évaluation pour solliciter un examen du Conseil d'administration. La demande d'examen doit être fondée sur les critères techniques énoncés ci-après et ne concerner aucune question relevant de la discrétion du DG CAO. La demande d'examen est transmise aux Conseils d'administration pour décision et au CAO et au Président pour information. Lorsqu'il reçoit une demande d'examen, le CAO publie sur son site Internet un avis indiquant que la décision de mener une investigation est subordonnée à l'examen du Conseil d'administration, mais il ne publie pas la demande d'examen avant l'achèvement du processus d'examen du Conseil

Processus d'examen du Conseil d'administration

109. Le Conseil d'administration examine la décision de mener une investigation en se fondant uniquement sur les critères cités ci-après. Le Conseil ne se prononce pas sur les mérites de la plainte ni sur des considérations qui relèvent de la discrétion du DG CAO en application de la présente Politique.

Critères d'examen techniques :

- a. Si la plainte a été considérée par la fonction de règlement des différends, le rapport d'évaluation de la conformité du CAO affirme-t-il que (1) le CAO a initié le transfert à la conformité sur la base du consentement explicite d'un (ou plus) Plaignant, ou (2) le CAO était informé des préoccupations relatives aux Menaces et Représailles liées à la plainte ? (Voir le paragraphe 71 ci-dessus.)
 - b. Le rapport d'évaluation de la conformité du CAO tient-il compte de la présence éventuelle d'indication préliminaires de Préjudice ou de Préjudice potentiel ? (Voir le paragraphe 91 ci-dessus.)
 - c. Le rapport d'évaluation de la conformité du CAO tient-il compte de la présence éventuelle d'indications préliminaires que SFI/MIGA ne se seraient pas conformés à leurs Politiques E&S ?
 - d. Le rapport d'évaluation de la conformité du CAO tient-il compte du fait que le Préjudice présumé est lié, de façon plausible, à la non-conformité potentielle ? (Voir le paragraphe 91 ci-dessus.)
 - e. Le rapport d'évaluation de la conformité du CAO tient-il compte de la pertinence d'une quelconque procédure judiciaire ou non-judiciaire en lien avec l'objet de la plainte ? (Voir le paragraphe 92 ci-dessus.)
 - f. Dans le cas d'un Projet dont SFI/MIGA s'est désengagé, avant que le CAO n'achève son évaluation de la conformité, le rapport d'évaluation de la conformité du CAO examine-t-il s'il existe des raisons valables de procéder à une investigation pour promouvoir la responsabilisation, l'apprentissage ou l'adoption de mesures correctives malgré le désengagement de SFI/MIGA ? (Voir le paragraphe 92 ci-dessus.)
 - g. Lorsque le CAO a antérieurement procédé à une investigation sur la conformité concernant le Projet ou le Sous-projet en question, le rapport d'évaluation de la conformité du CAO tient-il compte de la présence éventuelle de nouvelles problématiques soulevées dans la plainte ou de la disponibilité de nouvelles preuves ? (Voir le paragraphe 93 ci-dessus.)
110. Les Conseils d'administration ont, à la suite d'une demande d'examen, 10 jours ouvrés pour se prononcer sur une décision du DG CAO de mener une investigation, durant laquelle ils

peuvent décider de confirmer ou d'invalider cette décision. Les Conseils d'administration ne participent en aucune manière à l'établissement du rapport d'évaluation du CAO sur la conformité.

111. Si les Conseils d'administration ne rendent pas leur décision dans un délai de 10 jours ouvrés, la décision du DG CAO est confirmée à moins que les Conseils n'aient décidé de prolonger la période d'examen pendant un temps déterminé.

Processus d'investigation sur la conformité

Définitions et approche suivie pour les investigations

112. Une investigation sur la conformité vise à déterminer, à l'issue d'un processus systématique et objectif de collecte et d'évaluation d'éléments probants, si la SFI ou MIGA a appliqué ses Politiques environnementales et sociales et si un Préjudice a été causé par suite du non-respect par SFI/MIGA de ses directives. Afin de déterminer si la SFI ou MIGA a respecté ses Politiques environnementales et sociales, le CAO procède, si nécessaire, à une évaluation de toute divergence importante par SFI/MIGA des directives et procédures pertinentes.
113. Lorsqu'il détermine que les directives n'ont pas été appliquées et qu'un Préjudice en a résulté, le CAO présente à SFI/MIGA des recommandations en vue de l'établissement d'un Plan d'action de la Direction. Les recommandations formulées peuvent concerner la prise de mesures pour remédier à la non-conformité au niveau du Projet ou du Sous-projet et au Préjudice qui en résulte, et/ou l'adoption de mesures nécessaires pour prévenir tout manquement futur, selon les circonstances.
114. Une investigation sur la conformité ne donne lieu à la formulation d'aucune conclusion quant au respect de ces directives par un Projet ou un Sous-projet. Toutefois, lorsqu'il détermine qu'un Préjudice a été causé et que le Préjudice découle du non-respect par SFI/MIGA de ses Politiques environnementales et sociales, le CAO considère également la manière dont SFI/MIGA contrôle et supervise le respect de ses exigences environnementales et sociales au niveau du Projet ou du Sous-projet, et examine la performance environnementale et sociale à ces mêmes niveaux. Le CAO considère de surcroît, si nécessaire conformément aux exigences environnementales et sociales applicables de SFI/MIGA concernant la législation nationale, la manière dont SFI/MIGA contrôle et supervise le respect par le Projet de la législation nationale pertinente.
115. Le CAO mène l'investigation sur la conformité en procédant à un examen de documents, à des entrevues, à l'observation des activités et des conditions, et par tout autre moyen approprié.
116. Le CAO détermine s'il existe des indications que SFI/MIGA a appliqué les exigences environnementales et sociales pertinentes sur la base des informations qui étaient disponibles lorsque les décisions ont été prises. Le CAO n'établit aucune de ses constatations et conclusions sur la base d'informations acquises a posteriori.

117. Le CAO suit un modèle non conflictuel. Lorsqu'il procède à ses analyses et formule ses conclusions, il considère systématiquement et objectivement les faits, les circonstances, les informations et les éléments probants qu'il peut obtenir à partir de documents, de déclarations, de rapports, de correspondances, dans le cadre d'entrevues et par d'autres moyens qu'il peut juger pertinents. Le CAO doit disposer d'un volume suffisant d'éléments probants pour avoir une base pouvant raisonnablement servir à l'établissement de ses constatations et de ses conclusions sur la conformité.

Termes de référence des investigations sur la conformité

118. Le CAO publie les termes de référence de l'investigation sur la conformité. Ces termes de référence indiquent :

- a. les objectifs et la portée de l'investigation ;
- b. toute limite qu'il peut être appropriée d'imposer à la portée de l'investigation compte tenu, entre autres, des questions réglées au stade de l'évaluation, de l'existence de poursuites judiciaires parallèles ou du désengagement de SFI/MIGA ;
- c. l'approche et la méthode d'investigation, et les qualifications particulières des consultants ; et
- d. le calendrier des tâches d'investigation, les délais prévus et les obligations en matière d'établissement de rapports. Le calendrier comprend des dates-butoirs pour la soumission par SFI/MIGA des informations nécessaires au processus d'investigation sur la conformité.

119. Le CAO consulte SFI/MIGA lorsqu'il prépare les termes de référence de toute investigation sur la conformité concernant plus d'un projet.

Rapport d'investigation sur la conformité

120. Le CAO prépare le rapport d'investigation sur la conformité, qui comprend, au minimum :

- a. les constatations de l'investigation concernant la conformité, le non-respect de ces dernières et tout préjudice connexe ;
- b. le contexte, les éléments probants, et le raisonnement sur lesquels sont basées les constatations et conclusions du CAO quant aux causes fondamentales de tout non-respect recensé ;
- c. les recommandations adressées à SFI/MIGA concernant la formulation d'un Plan d'action de la Direction pour remédier aux manquements à la conformité au niveau d'un Projet ou d'un Sous-projet et au Préjudice connexe, et/l'adoption de mesures nécessaires pour prévenir tout manquement à l'avenir, compte tenu des circonstances.

Dans le cas d'un Projet dont SFI/MIGA s'est désengagée, les recommandations prennent en compte l'incidence de ce désengagement.

121. Le CAO soumet un projet de rapport d'investigation dans un délai d'un an à compter de la diffusion du rapport d'évaluation.

Examen des faits et commentaires

122. Le CAO communique le projet de rapport à la Direction pour permettre à cette dernière d'examiner les faits et de soumettre ses commentaires. La Direction peut transmettre le projet de rapport au Client ou Client subsidiaire, à condition que les mesures nécessaires aient été prises pour préserver la confidentialité du rapport avant sa divulgation.
123. SFI/MIGA dispose de 20 jours ouvrés à compter de la réception du projet de rapport pour faire part de ses commentaires par écrit. SFI/MIGA peut prendre en compte les informations en retour communiquées par le Client ou le Client subsidiaire lorsqu'elle rédige ses commentaires.
124. Le CAO donne au Plaignant la possibilité de procéder à un examen des faits et de formuler leurs commentaires sur le projet de rapport d'investigation en même temps que SFI/MIGA, sous réserve que les mesures nécessaires aient été prises pour préserver la confidentialité du rapport avant sa divulgation.
125. Le Plaignant reçoit, au minimum, un projet de liste des constatations pour examen des faits et commentaires et pour information en vue de toute consultation ultérieure portant sur le Plan d'action de la Direction.
126. Aucune nouvelle information et aucun nouvel argument n'est pris en compte dans le cadre du processus de conformité du CAO à l'issue de la phase d'examen des faits et de présentation de commentaires.

Établissement du rapport définitif d'investigation

127. Après avoir examiné les commentaires formulés par SFI/MIGA et par le Plaignant sur le projet de consultation, le CAO établit le rapport définitif d'investigation sur la conformité dans un délai de 20 Jours ouvrés.
128. Le rapport définitif d'investigation est soumis à la Direction et communiqué au Conseil d'administration pour information. Un tableau contenant les constatations et le rapport définitif d'investigation peut être communiqué au Plaignant et au Client ou Client subsidiaire aux fins de consultation tout en préparant le PAD, à condition que les mesures qui conviennent soient en place pour préserver la confidentialité des constats avant leur divulgation publique.

129. Un avis est affiché sur le site Internet du CAO, qui informe le public de l'achèvement de l'investigation du CAO sur la conformité.

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

130. La Direction est tenue de soumettre pour examen au Conseil d'administration, dans un délai de 50 jours ouvrés à compter de la réception du rapport d'investigation sur la conformité et des constatations du CAO, un rapport (« Rapport de la Direction ») dans lequel elle indique les mesures qu'elle propose de prendre en réponse aux constatations du CAO.

131. En réponse aux constatations du CAO concernant la non-conformité et les préjudices connexes, le cas échéant, le Rapport de la Direction comprend, pour approbation par le Conseil d'administration, un « PAD » indiquant les mesures correctives proposées par la Direction.

132. Le Rapport de la Direction doit également inclure une réponse motivée aux constatations ou aux recommandations du CAO concernant la non-conformité ou le Préjudice connexe que SFI/MIGA ne peut pas prendre en considération dans le Plan d'action de la Direction.

133. Bien que la Direction assume la responsabilité du Plan d'action, elle peut inclure des contributions de parties pertinentes.

134. La Direction est tenue de consulter le Plaignant et le Client durant la préparation de son Plan d'action. Les actions où sont impliqués le Client ou le Client subsidiaire sont incluses dans le Plan avec l'accord préalable de ce dernier.

135. Le CAO soumet au Conseil d'administration les commentaires sur le Plan d'action de la Direction proposé. Le Plaignant peut soumettre au CAO une déclaration sur le PAD proposé indiquant s'il convient de communiquer les consultations au Conseil.

136. Afin de promouvoir l'apprentissage institutionnel, SFI/MIGA peut inclure dans le Plan d'action de la Direction des mesures visant à éviter toute répétition de la non-conformité et à améliorer la performance de l'institution dans le cadre d'autres Projets.

137. Le Conseil d'administration ne peut pas contribuer à l'établissement d'un rapport d'investigation sur la conformité, mais il a la possibilité, à ce stade, d'examiner les conclusions et les constatations de l'investigation avec le CAO et avec la Direction.

138. Le rapport d'investigation du CAO, le Rapport de la Direction et le Plan d'action de la Direction sont publiés sur le site Internet du CAO après l'approbation du Plan d'action par le Conseil d'administration pertinent.

Suivi de la mise en œuvre du Plan d'action

Approche du suivi

139. Le CAO assure le suivi du Plan d'action de la Direction lorsque celui-ci a été approuvé par le Conseil d'administration.
140. Le suivi effectué par le CAO dans le cadre de sa fonction de contrôle concerne les actions correctives approuvées prévues dans le Plan d'action de la Direction. Le suivi a pour objet de vérifier la mise en œuvre effective des actions énoncées dans ledit Plan d'action.
141. Le suivi effectué par le CAO ne porte pas sur les constatations de non-conformité pour lequel aucune action corrective n'est prévue dans le Plan d'action de la Direction.

Établissement de rapports durant la phase de suivi

142. SFI/MIGA assume la responsabilité de la supervision de la mise en œuvre du Plan d'action de la Direction, et soumet à son Conseil d'administration des rapports d'étape sur la mise en œuvre dudit Plan d'action, suivant un calendrier proposé par la Direction ou autrement approuvé par le Conseil d'administration. Chaque rapport d'étape récapitule les progrès réalisés en application du Plan d'action de la Direction durant la période couverte par le rapport, y compris les actions achevées, les actions en cours et les actions qui doivent être entreprises conformément au calendrier du Plan d'action. Il peut également présenter des informations sur les engagements pris durant la période couverte par le rapport. Le CAO publie les rapports d'avancement de SFI/MIGA sur son site internet et inclut ces rapports dans le rapport de suivi qu'il publie sur une base annuelle.
143. Si le Conseil d'administration, le CAO ou la Direction le demande, le CAO et la Direction font rapport, dans un format demandé par les Administrateurs du Conseil, sur les progrès accomplis dans le cadre de la mise en œuvre des mesures correctives du Plan d'action de la Direction, y compris les actions menées au niveau du Projet ou du Sous-projet, et les réponses systémiques apportées par SFI/MIGA aux constatations du CAO sur la conformité.
144. Le Conseil d'administration peut considérer divers moyens de renforcer la mise en œuvre des mesures considérées dans le Plan d'action de la Direction, en tenant compte des rapports d'étapes de la Direction et des rapports de suivi du CAO.

Clôture des investigations sur la conformité

145. Le CAO clôt le processus de suivi lorsque :
 - a. le CAO détermine que les engagements de fond énoncés dans le Plan d'action de la Direction sont dûment remplis ; ou
 - b. à la suite d'entretiens avec la Direction et/ou le Conseil d'administration, le CAO

détermine que tous les engagements de fond énoncés dans le Plan d'action de la Direction n'ont pas été dûment remplis et qu'il n'est pas possible de raisonnablement escompter que de nouvelles actions seront prises pour répondre aux constatations de non-conformité dans le cadre du Projet ou du Sous-projet.

146. Dans l'un ou l'autre cas, le CAO prépare un rapport définitif de suivi et de clôture qu'il communique pour information au Conseil d'administration, au Président, à SFI/MIGA, au Plaignant et au Client avant de le publier.

SECTION XI – CONSEIL

Objet

147. La fonction de conseil du CAO a pour objet d'émettre des avis à l'intention de la SFI et de MIGA et du Conseil d'administration de chaque institution dans le but d'améliorer la performance systémique de SFI/MIGA en matière de viabilité environnementale et sociale et de réduire le risque de porter préjudice aux populations et à l'environnement. La fonction de conseil du CAO fournit des informations et des recommandations sur les questions environnementales et sociales plus générales concernant les activités de la SFI et de MIGA en tirant parti de l'expérience acquise par le CAO dans le cadre du traitement des plaintes et en se fondant sur les bonnes pratiques internationales.

Approche

148. La fonction de conseil du CAO est guidée par les principes ci-après :

- a. Le CAO préserve son indépendance et son impartialité en n'émettant aucun avis concernant un Projet particulier.
- b. Le CAO émet des avis d'application générale sur les Politiques environnementales et sociales, les processus et les approches, les documents d'orientation, les questions stratégiques, les tendances et les préoccupations systémiques de SFI/MIGA.
- c. Le CAO émet des avis fondés sur l'expérience qu'il a acquise dans le cadre de ses activités de règlement des différends et de conformité.
- d. Le CAO s'emploie à exercer sa fonction de conseil en collaborant avec SFI/MIGA et d'autres intervenants en tant que de besoin.

Processus de conseil

Sollicitation de conseil

149. La fonction de conseil peut être engagée, non seulement à l'initiative du CAO, mais aussi à la demande du ou des Conseils d'administration ou de la Direction. Le CAO examine toute demande d'avis pour s'assurer qu'il poursuit des activités de conseil rentrant dans le cadre de son mandat et conformes à ses principes.

Conception des activités de conseil

150. Pour accroître l'impact de ses activités de conseil, le CAO s'efforce de trouver des moyens de collaborer avec SFI/MIGA, ainsi que d'autres acteurs qu'en tant que de besoin, tout en maintenant son indépendance lorsqu'il poursuit ses travaux en ce domaine. Le CAO, au minimum, informe SFI/MIGA lorsqu'il entreprend une activité de conseil et lorsqu'il répond à une demande d'avis, et consulte SFI/MIGA sur le champ d'application de l'activité de conseil et le processus proposé.

151. Le CAO présente le résultat de ses activités de conseil sous des formes diverses, notamment dans des rapports écrits, par des moyens interactifs et dans le cadre de sessions d'apprentissage en face à face. Le CAO ne fournit aucun avis concernant un Projet particulier.

Divulgateion de l'information

152. Bien qu'il s'efforce de divulguer dans toute la mesure du possible les résultats de ses activités de conseil, le CAO peut donner des avis qui ne sont pas rendus publics afin d'optimiser leur adoption lorsqu'ils portent sur des questions rentrant dans le cadre des processus de délibération internes du Groupe de la Banque mondiale.

Examen et suivi

153. Le CAO évalue systématiquement l'impact de ses activités de conseil dans le cadre de ses activités d'évaluation et de suivi et inclut ces activités dans les rapports qu'il établit à l'intention des Conseils d'administration dans le cadre de son système de Rapport de suivi des actions de la Direction.

154. Le CAO organise périodiquement des examens externes de ses activités de conseil.

SECTION XII – MENACES ET REPRÉSAILLES

155. Le CAO, la SFI et MIGA prennent au sérieux les Menaces et les Représailles contre les Plaignants ou toute autre personne participant à un processus ou à une activité du CAO, sachant que les craintes de ces personnes concernant leur sécurité et leur bien-être ainsi que ceux de leur famille peuvent les empêcher de soumettre une plainte ou de pleinement collaborer avec le CAO.
156. Les principes ci-après guident l'approche suivie par le CAO face à la possibilité de Menaces et de Représailles :
- a. les différends doivent être réglés par des moyens non violents et pacifiques qui confortent la dignité des personnes et respectent les droits de tous ;
 - b. le CAO doit maintenir confidentielle l'identité des personnes qui le demandent, en assurant la confidentialité des informations qui pourraient, directement ou indirectement, révéler leur identité ;
 - c. le CAO doit obtenir le consentement éclairé de l'intéressé avant de prendre toute mesure concernant des Menaces et des Représailles, et cette mesure doit être formulée de manière participative ; et
 - d. le CAO doit agir de manière à éviter de porter préjudice aux personnes qui coopèrent à son processus ou à ses activités.
157. Pour remédier aux préoccupations et aux risques liés à des Menaces et des Représailles motivées par ses processus ou ses activités. À cette fin : i) le CAO évalue régulièrement le risque que peut poser une plainte pendant toute la durée du processus ou de l'activité qu'il poursuit ; ii) à la demande de toute personne exprimant des préoccupations concernant des Menaces et des Représailles, le CAO collabore étroitement avec cette personne dans le but de déterminer les mesures préventives adaptées aux circonstances qui peuvent être prises, en particulier dans le domaine de la sécurité, et planifie les actions qui peuvent être menées avec l'intéressé ; et iii) lorsque des incidents ou des menaces à la sécurité se produisent, ou lorsqu'il apprend l'existence de telles menaces dans le contexte d'un de ses processus ou d'une de ses activités, le CAO n'épargne aucun effort pour assurer la sécurité et le bien-être de tout intéressé en menant les actions appropriées qui ont été examinées et convenues avec l'intéressé.
158. Bien qu'il s'emploie à s'acquitter de sa mission conformément à la présente Politique de manière à optimiser son aptitude à dûment répondre à des Menaces et à des Représailles, le CAO n'est pas un organe ou une entité d'exécution. Il n'a aucun moyen direct d'assurer la protection physique des Plaignants ou de tout autre intéressé ou de les mettre à l'abri des conséquences éventuelles de leur participation à un processus ou à une activité du CAO ou de leur coopération avec ce dernier.

159. Le CAO, la SFI et MIGA coordonnent, selon les besoins et dans les limites de leurs attributions et mandats respectifs tels que décrits dans leurs déclarations de principes ou leurs politiques, les mesures pouvant être prises pour évaluer les préoccupations suscitées par des Menaces et des Représailles motivées par la participation aux processus et aux activités du CAO, les prévenir et y répondre.

SECTION XIII – VULGARISATION ET COMMUNICATION

160. L'accès au CAO et la poursuite effective de la mission de ce dernier en application de la présente Politique dépendent de l'aptitude du Bureau à dûment collaborer avec ses parties prenantes. Le CAO s'emploie activement à promouvoir la connaissance et la compréhension de la présente Politique, ainsi que l'objet, le mandat, les fonctions et les activités du Bureau en tant que mécanisme de recours et de responsabilisation indépendant de SFI/MIGA. Les activités d'information et de communication du CAO sont guidées par des dispositions assurant la confidentialité des Plaignants et des autres parties prenantes, y compris des mesures conçues pour faire face au risque de Menaces et de Représailles.

Vulgarisation et formation

161. Le CAO poursuit des activités d'information des parties prenantes extérieures pour faciliter son accessibilité, y compris la coopération avec les mécanismes de responsabilisation indépendants d'autres organisations, si nécessaire. Le CAO diffuse des informations sur son mandat et ses activités dans les pays membres de SFI/MIGA, notamment par l'intermédiaire des bureaux de pays et des centres régionaux des deux institutions. Il collabore également avec les populations touchées par un Projet et leurs représentants lorsqu'ils le demandent. Le CAO vise, ce faisant, à faire face aux obstacles locaux qui peuvent entraver l'accès des parties prenantes aux services du CAO ou leur participation à un processus du Bureau.
162. Le CAO assure une formation au personnel de SFI/MIGA et aux parties prenantes extérieures portant sur la mise en œuvre de la présente Politique. Il adapte cette formation en fonction des besoins, sur la base de demandes soumises directement ou de retours d'information, ou dans le contexte d'un dossier.

Rapports et matériels d'information publiés

163. Bien que l'anglais soit sa langue de travail, le CAO s'emploie à accroître l'accès à ses rapports et à ses matériels d'information en les établissant dans les langues locales pertinentes. Le CAO publie les matériels d'information dans les langues officielles du Groupe de la Banque mondiale (anglais, arabe, chinois (mandarin), espagnol, français, russe et portugais) et en toute autre langue jugée nécessaire. Il divulgue ces documents sous forme électronique ou sur support papier, et par tout autre moyen adapté sur le plan culturel.

164. Les Plaignants peuvent soumettre une plainte au CAO en toute langue, et la correspondance et les contacts entre, d'une part, le CAO et, d'autre part, les Plaignants et leurs représentants sont établis à la fois dans la langue dans laquelle la plainte a été formulée et en anglais.
165. Le CAO publie tous ses rapports en anglais, y compris les rapports sur les dossiers traités, les rapports de conseil et les rapports annuels. Tous les rapports publiés sur les dossiers traités – y compris les rapports d'évaluation, les rapports de règlement des différends et les rapports sur le respect des directives – sont traduits dans la langue du Plaignant. Si nécessaire, le CAO traduit ses rapports dans d'autres langues locales et les présente sous une forme adaptée sur le plan culturel.
166. Le CAO peut afficher un avis sur son site Internet à différentes étapes du processus de traitement d'un dossier pour préciser sa mission et le processus suivi. Il peut émettre des déclarations conjointes agréées avec les Parties ainsi que des déclarations conjointes avec SFI/MIGA, si nécessaire.
167. Le CAO soumet au Conseil d'administration un rapport annuel sur ses activités. Il publie le rapport annuel et des bulletins périodiques sur son site Internet.

Divulgence d'informations sur le CAO par SFI/MIGA

168. Afin de mieux faire connaître le CAO au personnel de SFI/MIGA, aux Clients et aux populations touchées par les projets, SFI/MIGA :
- a. présentent des informations sur le CAO qui sont accessibles sur leur site Internet et dans leurs rapports annuels ;
 - b. font référence à tout mécanisme de plainte applicable, y compris au CAO, dans les informations communiquées sur les Projets pertinents de SFI/MIGA ;
 - c. collaborent avec les Clients pour diffuser des informations au niveau des Projets sur le CAO et la possibilité de recourir à ce dernier si les recours engagés par l'intermédiaire d'autres mécanismes pour lutter contre des effets préjudiciables des Projets n'aboutissent pas ;
 - d. incluent des informations concernant le CAO en tant que de besoin dans les documents pertinents des Projets de SFI/MIGA ; et
 - e. présentent des informations sur le CAO dans le cadre des sessions organisées à l'intention des membres du personnel de SFI/MIGA lorsqu'ils entrent en fonction et lors de formations ultérieures.

SECTION XIV – COOPÉRATION AVEC D'AUTRES MÉCANISMES DE RESPONSABILISATION INDÉPENDANTS (MRI)

169. Lorsqu'il sait que d'autres organisations disposant de MRI ont financé ou garanti un Projet faisant l'objet d'une Plainte au CAO, le CAO informe les mécanismes de responsabilisation indépendants (MRI) de ces organisations de l'existence de la Plainte, sous réserve de l'obtention du consentement du Plaignant et de l'application des dispositions de protection de la confidentialité en vigueur.
170. Lorsqu'il traite une Plainte qui entraîne un chevauchement avec le champ des compétences de MRI d'autres organisations et lorsque les Plaintes couvrent des questions identiques ou similaires pour l'essentiel, le CAO s'emploie, dans toute la mesure du possible, à collaborer avec ces MRI pour s'assurer que la Plainte est traitée équitablement et efficacement, sans duplication des efforts, conformément à la présente Politique. Cette coopération doit être conduite conformément aux politiques, procédures et mandats respectifs des MRI, y compris les exigences en matière de confidentialité et de divulgation de l'information.
171. Le CAO peut aussi coopérer avec d'autres MRI dans le cadre d'autres activités pertinentes, notamment la vulgarisation, la communication, le conseil et la formation.

SECTION XV – EXAMEN DE LA POLITIQUE SECTION

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

SECTION XVI – DIVERS

173. La présente Politique entre en vigueur le 1^{er} juillet 2021.
174. La présente Politique s'applique à toute plainte soumise au CAO à compter de la date à laquelle elle entre en vigueur, et annule et remplace dans leur intégralité les Directives opérationnelles du CAO et les Termes de référence du CAO.
175. Le CAO formule et publie les procédures régissant la transition des dossiers en cours au régime d'application de la présente Politique. SFI/MIGA prennent les dispositions nécessaires à la transition à l'application des dispositions de la présente Politique, y compris l'adoption des exigences contractuelles énoncées dans la section relative à l'Accès à l'information.
176. Aucun élément de cette Politique ne constitue ni n'implique d'une quelconque façon une dérogation, une résiliation, une renonciation ou modification par SFI/MIGA de tout privilège, immunité ou exemption de la SFI et MIGA en vertu des Statuts de la SFI, de la Convention de MIGA ou des autres instruments de gouvernement ou conventions internationales, ou en vertu de toute loi en vigueur.

177. Aux fins de cette Politique, les références au Cadre de viabilité (ou à tout élément du Cadre), aux Statuts de la SFI ou à la Convention de MIGA sont censées faire référence à ces politiques, statuts ou conventions tels qu'amendés de temps en temps.