

CAO

MEDIATEUR/CONSEILLER EN OBSERVANCE RAPPORT ANNUEL 2001-2002

**Société Financière Internationale
Agence Multilatérale de Garantie des Investissements**

MANDAT Le Bureau du Médiateur/Conseiller en Observance (MCO) s'engage à renforcer l'impact sur le développement et le caractère durable des projets de la Société Financière Internationale (SFI) et de l'Agence Multilatérale de Garantie des Investissements (AMGI) en répondant rapidement et de façon efficace aux plaintes des communautés affectées et en appuyant la SFI et l'AMGI pour l'amélioration des résultats sociaux et environnementaux de leur travail, en promouvant ainsi un niveau plus élevé de responsabilité.

Alors que nous nous approchons de notre troisième année de fonctionnement en tant que Bureau du Médiateur/Conseiller en Observance (MCO), il est satisfaisant de constater que notre principal rôle—celui de résolution de conflits—a abouti à des résultats positifs pour les communautés et les organisations non-gouvernementales qui ont porté leurs plaintes à notre attention pour chercher à résoudre les problèmes en rapport avec des projets financés par la Société Financière Internationale (SFI) ou par l'Agence Multilatérale de Garantie des Investissements (AMGI), ainsi que par les institutions au service desquelles nous sommes. La fonction de médiateur a vraiment pris pied, comme illustré par exemple à travers le processus de médiation qui est en cours pour la mine de Yanacocha depuis septembre 2001, tel que décrit plus en détail en page 8. Le fait que nos activités de résolution de conflits ont été conduites de façon juste, sans parti pris pour les plaignants, est mis en évidence par les résultats publiés à l'automne 2002, à savoir que les plaintes d'un groupe de mineurs locaux au sujet de morts résultant d'un effort de déplacement dans le cadre d'un projet avec une garantie de l'AMGI à la mine d'or de Bulyanhulu en Tanzanie, étaient absolument sans fondements, comme il est décrit plus en détail en page 9.

En ce qui concerne notre capacité de conseiller, le rapport publié récemment sur l'évaluation des politiques de protection environnementales et sociales de la SFI apporte des preuves que ces politiques ont en grande partie rempli le rôle espéré mais également que la SFI peut faire encore plus pour renforcer son système de protection et pour respecter les valeurs de ce système, comme il est décrit plus loin en page 10. Un résultat important—à savoir que les opérations

Message du Médiateur/Conseiller en Observance

de la SFI sont affectées lorsque les problèmes de protection ne sont considérés de façon correcte dans le projet—renforce les commentaires faits au mois de mai dernier par le Vice Président Exécutif de la SFI, Peter Woicke, quand il fit référence aux études de la SFI qui montrent que les exemples les plus impressionnants de sociétés avec une bonne performance dans les marchés émergents sont ceux des sociétés qui ont considéré le caractère durable non pas vraiment du point de vue de « ne pas faire de dommage » mais plutôt comme une opportunité de marché. Bien que le rapport du MCO identifie plusieurs domaines susceptibles d'amélioration, l'hypothèse de base selon laquelle les projets qui incorporent de bonnes mesures environnementales et sociales bénéficient à la SFI aussi bien qu'aux projets eux-mêmes et aux personnes affectées par les projets de la SFI, donne une justification encore plus forte à la prise des mesures nécessaires pour mieux intégrer ces politiques aux opérations de la SFI.

En ce qui concerne l'observance, nous avons publié les instructions et procédures pour le rôle d'audit de l'observance, qui établissent les objectifs des audits d'observance, comment ces audits peuvent être déclenchés et la façon selon laquelle ils doivent être mis en œuvre.

Au cours des discussions avec le Comité de la Banque sur l'Efficacité du Développement (CODE) qui ont eu lieu en juin 2002, le Comité a souligné de nouveau le rôle positif joué par le MCO. Une des questions principales lors des discussions de la réunion d'août a concerné le capital dont dispose ce petit bureau. Ma réponse est la suivante : l'intégrité. Bien que les actions que nous entreprenons

peuvent parfois être frustrantes, irritantes et décevantes pour les institutions et pour la société civile, elles sont néanmoins fondées dans l'intégrité de ce bureau et des personnes qui y travaillent. Et nous-mêmes, à notre tour, ne pourrions faire notre travail aussi efficacement si ce n'était pour les conseils que nous recevons du Groupe de Référence constitué de conseillers du secteur privé, d'ONGS, du monde académique, de fondations et d'autres institutions, dont l'orientation continue nous a aidé à faire face aux questions difficiles, pour que nous puissions continuer à remplir notre mission.

Si nous avons appris une chose durant cette année passée, c'est bien que la résolution de conflits sans parti pris rend service à la Banque et aux individus concernés par les projets que la Banque finance ou bien garantit. Tel que cela a émergé de notre expérience et de l'étude sur les politiques de protection, plus nous sommes transparents, plus nous pourrons rendre de comptes et plus il est probable que nous arriverons à surpasser le niveau de « ne pas faire de dommage » pour atteindre un point où le caractère durable devient non pas un objectif mais bien une réalité.

Meg Taylor
[signature]



Septembre 2002

Survol du Bureau du Médiateur/Conseiller en Observance

▼ Des consultants du MCO, à partir de la gauche : Aidan Davy, Jacques Roussellier et Warren Van Wicklin.

Le Bureau du Médiateur/Conseiller en Observance (MCO) est une unité indépendante qui rend des comptes directement au Président du Groupe de la Banque Mondiale. Son mandat est double : premièrement, d'aider la SFI et l'AMGI à traiter d'une façon qui soit juste, objective et constructive, les plaintes des personnes qui ont été ou pourraient être affectées par des projets dans lesquels la SFI et l'AMGI jouent un rôle ; et deuxièmement, de renforcer les résultats sociaux et environnementaux de ces projets.



Le MCO a trois rôles distincts :
Médiateur : Répondre aux plaintes des personnes qui sont affectées par les projets financés par la SFI et l'AMGI et essayer de traiter les problèmes par le biais d'une approche flexible orientée vers la résolution des problèmes.
Conseiller : Fournir une source de conseils indépendants au Président du Groupe de la Banque Mondiale et à la Direction de la SFI et de l'AMGI. Le MCO apporte des conseils à la fois au sujet de projets spécifiques et au sujet de politiques, directives, procédures et systèmes sociaux et environnementaux en termes généraux.
Observance : Superviser les audits des accomplissements sociaux et environnementaux de la SFI et de l'AMGI, à la fois globalement et pour les projets délicats, de façon à assurer l'application des politiques, directives, procédures et systèmes.

Développer et équilibrer ces trois rôles—observance, conseiller et médiateur—pose des défis uniques. L'exercice des trois rôles ensemble permet de la flexibilité dans les réponses et donne la capacité d'être proactif. Néanmoins le rôle de médiateur devient clairement prédominant



◀ **Personnel du MCO, deuxième rangée, à partir de la gauche : Rosemary Thompson-Elhosseine, Sara Gann, Michelle Malcolm; première rangée, à partir de la gauche : Rachel Kyte, Meg Taylor et Paula Panton.**

quand on y a recours. **Afin de clarifier que le rôle de conseiller ne peut pas déborder sur les rôles de Médiateur ou d’Auditeur du MCO, le MCO établit une séparation claire entre les conseils relatifs à des projets spécifiques et les conseils relatifs aux politiques et aux processus.**

Le MCO a travaillé avec la Direction de la SFI et de l’AMGI pour s’assurer que le personnel de ces institutions fait référence à l’existence du MCO lors de leurs contacts avec des investisseurs et clients potentiels, nouveaux ou existants. De plus, le MCO a demandé que la description de son rôle et des informations sur sa participation potentielle soient incluses dans toute la documentation du cycle des projets. Lors de la préparation des projets avec

l’appui de la SFI ou de l’AMGI, les investisseurs sont tenus d’indiquer l’existence du MCO aux personnes affectées par le projet tout au long des processus de consultation et de la préparation des évaluations sociales et environnementales. Ces tentatives d’incorporer l’information sur l’existence et rôle du MCO dans le cycle opérationnel et des projets de la SFI et de l’AMGI font partie des efforts du MCO pour informer ceux qui pourraient avoir besoin des services du MCO afin qu’ils en connaissent l’existence et sachent comment le contacter.

Les pouvoirs du MCO ont quelques limitations importantes, mais son vaste mandat rend très puissants ses trois rôles combinés. Par exemple, quoique le MCO n’est pas un juge, ni un tri-

bunal ni un gendarme, le bureau peut de façon efficace définir les problèmes à être traités dans une plainte, faire des propositions créatives et pratiques pour conclure sur une question et encourager les parties à entamer le dialogue. Bien que le MCO ne puisse pas forcer des entités externes à changer leur comportement ou à abandonner leurs pratiques actuelles, le bureau peut utiliser l’influence de la SFI et de l’AMGI pour exhorter les parties à adopter ses recommandations.

L’indépendance et l’impartialité du MCO stimulent la confiance et la sécurité des investisseurs, des communautés locales, des ONGS et de la société civile en général, qui sont impliqués dans le projet. Cette confiance et cette sécurité sont des nécessités préal-



ables essentielles pour que le MCO puisse résoudre les problèmes sur le terrain. Son indépendance de la Direction de la SFI et de l'AMGI permet aussi au MCO de fournir des conseils objectifs aux deux organisations et de les aider à mieux réaliser leur travail.

Quoique la confidentialité soit essentielle pour certains aspects du rôle de médiateur, la divulgation de l'information est une façon importante de renforcer l'indépendance et l'impartialité. Dans certains cas, la divulgation est également importante pour trouver des solutions. Le MCO doit respecter les politiques de divulgation de la SFI et de l'AMGI, qui requièrent que la confidentialité de certaines informations commerciales soit respectée durant les communications avec les parties concernées. Le MCO est aussi contraint au respect des règles du personnel du Groupe de la Banque Mondiale, qui requièrent que l'information soit traitée avec discernement et ne soit pas divulguée de façon inappropriée.

En tant que médiateur, le MCO place les préoccupations des

plaignants au centre des processus d'examen et de résolution des plaintes, et la présomption est en faveur de la confidentialité. Bien sûr, les plaignants sont libres de rendre public le fait qu'ils aient contacté le MCO ou les détails de leur cause, s'ils le souhaitent. Sous réserve de l'autorisation des parties, les détails du processus de résolution des plaintes peuvent être révélés après que le processus ait été conclu, mais pas

◀ **Le MCO a répondu à une plainte sur les impacts cumulés du barrage de Bujagali sur le Nil, qui débouche dans le lac Victoria.**

▼ **La spécialiste principale du MCO, Rachel Kyte, attend pour embarquer dans un petit bateau sur le delta du Niger, en réponse à une plainte en rapport avec un fonds rotatif de crédit de la SFI pour les communautés du delta.**

LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE DU MCO

Le personnel du MCO permet au bureau de fonctionner de façon responsable et efficace, en apportant une perspective unique dans le degré intense de réflexion, analyse et cogitation que requiert son travail qui établit très souvent des précédents pour la SFI, l'AMGI et les parties externes concernées. Afin de gérer ses tâches de façon plus efficace, le personnel plus expérimenté du MCO a été formé en techniques de médiation, facilitation et résolution de conflits. Lorsqu'une expertise spécifique est requise, le MCO recrute à court terme des consultants spécialisés.

Dès sa création, le MCO s'est appuyé sur les conseils et l'expertise du Groupe de Référence. Ce groupe indépendant de personnes concernées du secteur privé, de la communauté des ONGs, des entités académiques et d'autres institutions, a guidé le développement de directives opérationnelles pour le MCO et a participé au processus d'examen de la politique de protection. Le Groupe de Référence ne donne pas de conseils sur des projets spécifiques. Néanmoins, la diversité et l'expertise du Groupe de Référence aident en permanence le MCO à conserver sa concentration et à guider son évolution et sa croissance.



avant ou pendant ce processus, sauf dans des situations spécifiques avec l'autorisation du plaignant et des autres parties concernées.

Dans les limites de ces contraintes, le MCO entreprend d'assurer la plus grande divulgation des rapports, conclusions et résultats des processus du MCO, en rendant compte des résultats sur son site Web, www.cao-ombudsman.org, et dans des rapports imprimés. Et dans beaucoup de cas, il n'y a aucune raison de ne pas divulguer complètement les rapports du MCO, en tenant

compte des limitations imposées par une des parties affectées.

Quoique le MCO soit ouvert et réactif aux opinions de tous ceux qui ont un intérêt dans le projet, les opinions des communautés locales, des minorités et des groupes vulnérables doivent avoir la priorité car ce sont généralement ces personnes qui ont le plus à perdre comme résultat d'un projet ; et ce sont ces personnes qui sont souvent les moins bien équipées pour communiquer leurs intérêts et préoccupations.

▼ **Hommes au travail le long du tracé du pipeline entre le Tchad et le Cameroun financé par la SFI.**





Médiateur

En tant que médiateur, le principal objectif du MCO est de fournir un mécanisme accessible et efficace pour traiter les plaintes de façon à aider à résoudre les problèmes soulevés au sujet des impacts sociaux et environnementaux des projets financés par la SFI ou l'AMGI. Quand une plainte est reçue par le MCO, elle est évaluée en fonction de critères de base, y compris par exemple si la plainte et le plaignant sont authentiques, si le projet en question est financé par la SFI ou l'AMGI et si la plainte est substantielle et spécifique.

Si la plainte est acceptée, elle est alors évaluée en détail et l'équipe du projet est informée à ce sujet et reçoit des instructions claires sur les questions auxquelles elle doit répondre dans un délai qui est spécifié (normalement 20 jours travaillés). Quand la phase d'évaluation est conclue, le MCO répond au plaignant et fait des suggestions sur la marche à suivre.

Le plaignant peut choisir d'accepter ou de refuser ces suggestions. Si le plaignant ne souhaite pas continuer le contact avec le MCO, celui-ci prépare un rapport pour le Président du Groupe de la Banque Mondiale. Une fois que le Président a reçu le rapport, le MCO envoie copie à la Direction de la SFI et de l'AMGI et aux équipes de projets.

En plus de soixante-cinq lettres de demande d'information, le MCO a reçu un total de treize plaintes formelles depuis août 2001. Onze de ces plaintes ont été acceptées et deux ont été rejetées après évaluation. Des points communs entre ces plaintes étaient les questions sur les bénéficiaires des projets de développement, comment sont menées les négociations et entre quels participants. La mission du MCO est limitée aux politiques et procédures environnementales et sociales de la SFI et de l'AMGI, et c'est à travers la divulgation associée à l'évaluation environnementale et sociale que les communautés et les personnes

◀ Dans le cadre du processus de dialogue à Cajamarca au Pérou, les habitants locaux ont formé un comité de « veyadores » (témoins) pour observer l'objectivité de la prise d'échantillons dans la zone.

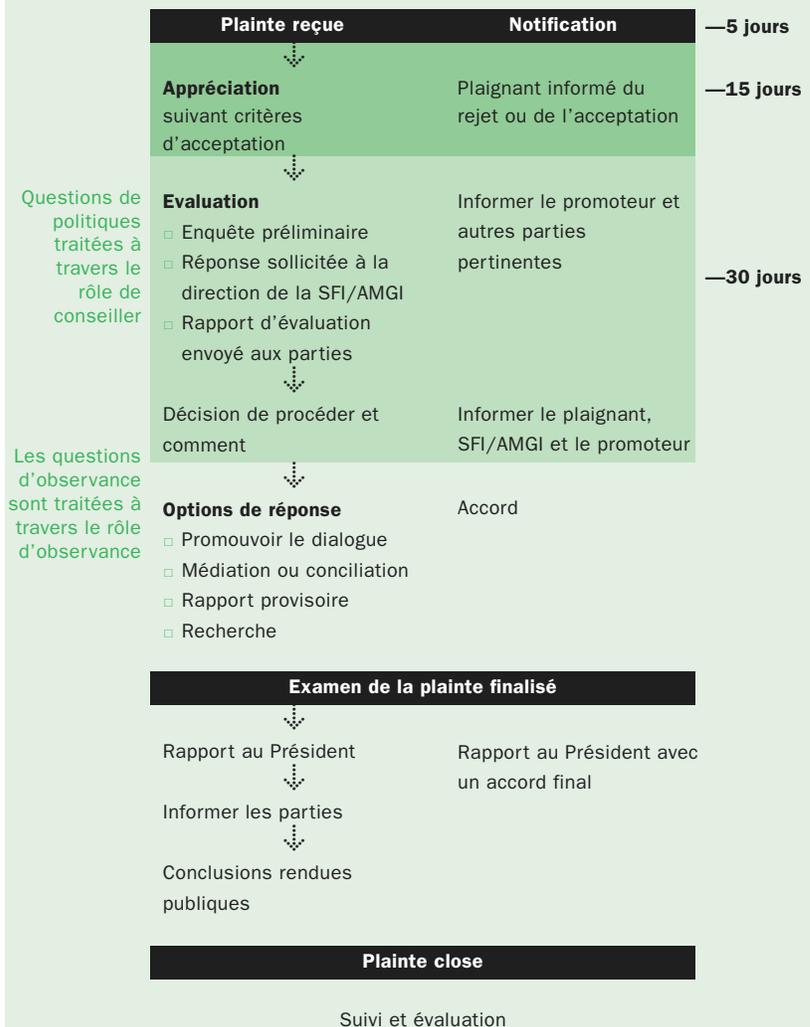


▲ **Des pêcheurs sur la côte camerounaise expliquent leurs préoccupations au sujet de l'impact potentiel du pipeline entre le Tchad et le Cameroun sur leurs moyens d'existence.**

affectées obtiennent des informations sur les paramètres des projets. Il est par conséquent logique que les plaintes soient classées en première instance comme des préoccupations environnementales et sociales. Et c'est vrai qu'elles le sont, mais elles sous-tendent des questions qui sont au coeur même du paradigme du développement : l'inégalité et les droits.

Pendant la période couverte par ce rapport, plusieurs plaignants ont choisi de rendre publics en partie les rapports d'évaluation du MCO avant que la Banque Mondiale ou l'entreprise ne les ait examinés. Les rapports ont été rendus publics sur le site Web du plaignant ou sur les sites Web des ONGS internationales, et dans certains cas les résultats

Diagramme du Processus de Traitement des Plaintes



du MCO ont été cités de manière sélective, en donnant seulement une indication partielle des résultats du médiateur. Afin de protéger l'intégrité du processus, la MCO a modifié ses directives. Dorénavant, le MCO enverra le rapport immédiatement à toutes les parties. A ce moment-là, il sera demandé aux parties si le rapport peut être publié et si l'une quelconque des parties accepte, le rapport sera publié sur le site Web du MCO.

□ □ □

PROBLÈMES EN TANZANIE

Il y a six ans, des mineurs artisanaux de la mine d'or de Buylanhulu en Tanzanie se sont associés avec une organisation non-gouvernementale de la zone pour protester contre les activités de nettoyage de terrain réalisées en 1996 par le propriétaire de l'époque, lesquels avaient provoqué selon eux la mort de 52 mineurs. En 2001, ils ont porté leur plainte à l'attention de l'AMGI, qui avait accordé une garantie à la mine en 1999. Dans la plainte, le groupe des mineurs a suggéré que les activités de la mine ne respectaient pas les normes de la Banque Mondiale et qu'il y avait de nouvelles preuves d'abus des droits de l'homme, y compris les morts mentionnées dans la plainte de 1996.

Suite à une nouvelle plainte en janvier 2002, le MCO a visité le site au mois de mars et a examiné toute la documentation en provenance des plaignants, ainsi que des propriétaires de la mine, une société canadienne nommée Barrick Gold, et des

journalistes et ONGs intéressées. Sur la base des preuves disponibles, il n'a pas paru que la mine ait été responsable de la mort des 52 mineurs artisanaux. Le gouvernement tanzanien peut choisir d'ouvrir les puits de mine, mais la cause des morts pourrait être difficile à déterminer. Le CAO a également trouvé que les plaintes au sujet du nombre de personnes qui avaient été déplacées contre leur volonté par la mine au moment du nettoyage de terrain avaient été exagérées. En ce qui concerne les questions environnementales, les activités actuelles de la mine sont en ligne avec les meilleures pratiques de l'industrie minière. Les actions récentes pour renforcer les activités de développement social à la mine constituaient aussi des éléments positifs. Bien que le MCO n'a pas réalisé un audit environnemental, puisque le MCO ne pensait pas qu'un tel audit était nécessaire, le MCO est satisfait que la mine paraît être au niveau des normes d'observance.

▼ Une photo aérienne datant de 1996 montre les travaux de mine artisanale sur le site de ce qui est maintenant la mine d'or de Bulyanhulu en Tanzanie.



Néanmoins, la région dans laquelle se situe Bulyanhulu est extrêmement pauvre. Il existe une opportunité pour que la mine, les communautés, les ONGs de la zone et le gouvernement renforcent leur partenariat, ce qui conduira à plus d'investissements pour les personnes de la zone. Un rapport qui sera publié prochainement, contient des informations plus détaillées sur la plainte de Bulyanhulu.

Conseiller

Le principal objectif du MCO dans son rôle de conseiller est de fournir des conseils indépendants, opportuns et objectifs au Président du Groupe de la Banque Mondiale et aux Directions de la SFI et de l'AMGI. Ces conseils se réfèrent à la fois à des projets spécifiques et plus généralement aux politiques, directives, procédures, ressources et systèmes sociaux et environnementaux.

Bien qu'il soit essentiel pour la capacité du MCO d'informer sur l'apprentissage de l'institution et les changements systémiques, le rôle de conseiller ne se superpose pas, et ne se superposera pas, ni ne compromettra les rôles de médiateur et de vérification de l'observance. Les politiques et les procédures du MCO et ses conseils à orientation stratégique sont souvent fondés sur les enseignements et l'expérience qui sont obtenus lors des recherches et audits réalisés dans le cadre des autres rôles du MCO. Cela se traduit en conseils à la SFI et à l'AMGI sur la compréhension et la mise en oeuvre de leurs missions et mandats.

Le Président du Groupe de la Banque Mondiale, la SFI ou l'AMGI peuvent solliciter des conseils ou ces conseils peuvent être proposés sur initiative du MCO. Dans les deux cas, les objectifs sont de traiter les problèmes systémiques et d'identifier les problèmes potentiels suffisamment tôt pour réduire la probabilité de plaintes ou d'audits ultérieurs. Parfois, comme dans le cas de la mine de Yanacocha au Pérou, les conseils sollicités initialement par les actionnaires et rapportés dans le Rapport Annuel du MCO pour 2000-01, ont conduit à l'engagement des communautés et d'autres parties prenantes dans un processus de médiation (voir le « Suivi du Projet de la Mine de Yanacocha » sur la page ci-contre).

L'année dernière, le MCO a réalisé son premier examen des politiques de protection de la SFI, qui ont été adoptées formellement par le Conseil d'Administration de la SFI en 1998 pour garantir que les projets de la SFI sont solides en termes environnementaux et sociaux. Le Conseil d'administration de la SFI a accepté que ces politiques devraient être examinées au



▲ Les participants à un atelier réalisé en février à Montevideo en Uruguay pour discuter les politiques de protection de la SFI.

bout de trois ans afin d'évaluer leur efficacité et leur impact. L'examen du MCO, qui a couvert les projets approuvés entre septembre 1995 et septembre 2001 a consisté en une analyse du portefeuille de projets, du travail de bureau et des visites de terrain, des ateliers régionaux, une réunion générale qui a eu lieu en avril 2002, une enquête auprès du personnel et de la direction de la SFI et des discussions en groupes thématiques sur l'efficacité des politiques dans l'orientation du choix, de la conception, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation des projets.

Après une période de commentaires publics, le rapport a été publié en automne 2002. Il a été mis en évidence que les politiques de protection de la SFI ont, jusqu'à un certain point, réussi ce qu'elles étaient supposées faire, y compris la réduction de la pollution, une plus grande sécurité, une meilleure conception des projets, l'élimination des mauvais projets en termes environnementaux et la mise en place d'un dialogue entre les ONGS et les autres parties prenantes. Le rapport a également trouvé que les opérations de la SFI pâtissent en fait lorsque les questions de protection ne sont pas bien intégrées dans l'ensemble du projet et il a remarqué que beaucoup peut être fait pour améliorer la clarté et la portée des politiques et pour les orienter plus vers les résultats. Le rapport et ses 28 observations peuvent être consultés sur le site Web du MCO à www.cao-ombudsman.org.

SUIVI DU PROJET DE LA MINE DE YANACocha

Il y a deux ans, la SFI et les autres actionnaires de la mine de Yanacocha au Pérou ont demandé au MCO d'enquêter sur un déversement de mercure qui avait empoisonné 914 personnes dans trois communautés, le long d'une route conduisant du site de la mine à Cajamarca à la capitale Lima. Suite à la réception de deux plaintes par le Médiateur, le MCO a réalisé une évaluation de la situation en juillet 2001. Les personnes vivant dans la zone autour de la mine ont dit au MCO qu'elles voulaient essayer la médiation.

Parmi les personnes qui ont participé à la première session formelle de médiation, qui a eu lieu en septembre 2001 à Cajamarca, se trouvaient le Président Directeur Général de la

mine, les représentants de la municipalité, des maires d'autres villages locaux, les Rondas Campesinas, la chambre de commerce, les ONGS et du personnel officiel de la commission de l'eau.

La qualité de l'eau étant le principal problème et personne ne croyant aux études commanditées par la mine, par le gouvernement ou par les ONGS internationales, les médiateurs ont demandé au MCO de recruter des hydrologues pour une étude indépendante sur la qualité de l'eau. Non seulement le gouvernement et la mine se sont engagés à accepter les résultats de cette étude indépendante, mais la communauté a également créé un comité de « veyadores » (témoins), qui accompagnent les hydrologues

dans leurs voyages de relevé d'échantillons et qui peuvent rapporter que le processus est indépendant.

Après avoir établi quelques règles de base de discussion pour les sessions de médiation, le MCO a réalisé une série de deux cours de trois jours sur la résolution de conflits et les négociations pour aider les participants aux sessions à développer leur propre capacité de résolution de problèmes. Neuf mois plus tard, plusieurs participants aux sessions parviennent à résoudre les problèmes et beaucoup d'entre eux commencent à anticiper les problèmes potentiels. Le MCO a prévu de transférer aux communautés le processus et la formation en résolution de conflits avant janvier 2003.

▼ **Le Médiateur, Meg Taylor, visitant un projet de développement communautaire à Belem au Brésil.**





observancia

Dans l'exercice de son rôle d'observance, le MCO essaie de susciter l'adhésion aux politiques et procédures de la SFI et de l'AMGI et d'en générer une interprétation plus positive, de façon à promouvoir une plus grande compréhension de la façon dont l'observance peut renforcer les résultats sociaux et environnementaux et améliorer la performance des projets.

Le but d'un audit ou examen de l'observance est de déterminer si le personnel de la SFI et de l'AMGI, et dans certains cas les investisseurs d'un projet, ont respecté les politiques, directives et procédures sociales et environnementales de la SFI et de l'AMGI. En raison du fait que ces directives sont souvent sujettes à des interprétations différentes, un audit de l'observance ne devrait normalement pas chercher à rejeter ce qui pourrait sembler par ailleurs une interprétation ou jugement raisonnable. Néanmoins, l'audit peut aider à attirer l'attention sur des situations où des interprétations raisonnables des politiques sociales ou environnementales ont conduit à des résultats indésirables, et le MCO peut recommander des mesures correctives.

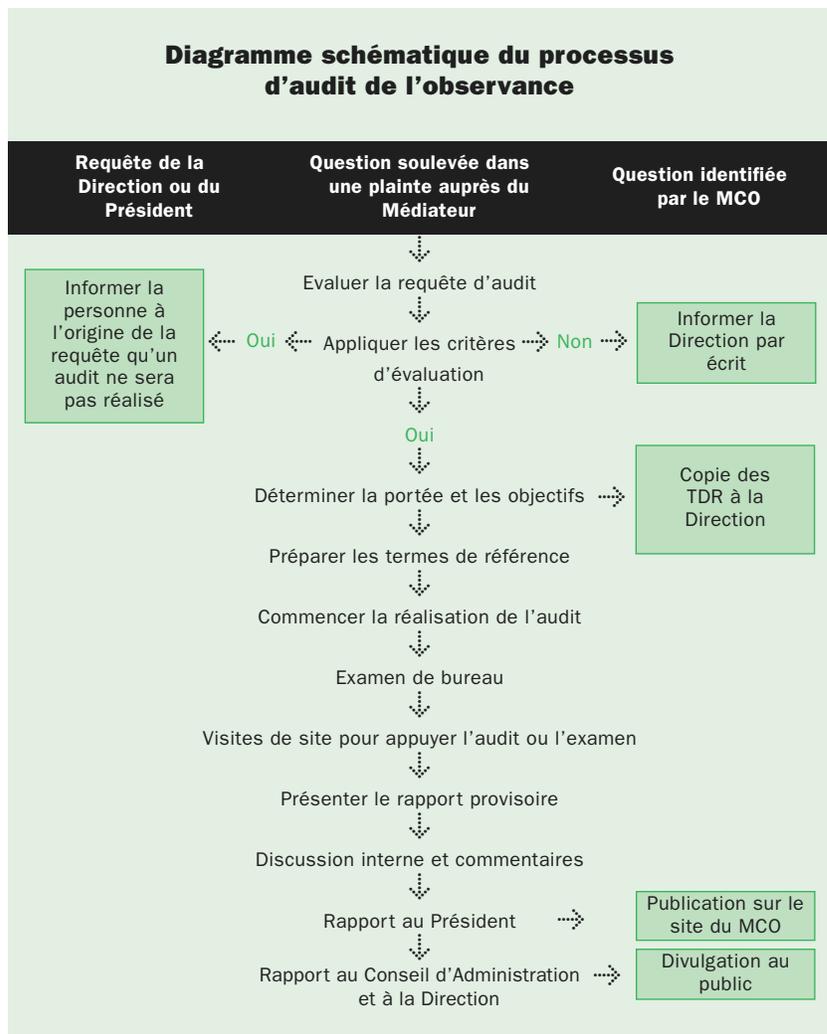
Les audits de l'observance peuvent résulter de recherches du Médiateur ou peuvent être entrepris au cas par cas à la demande de la Direction ou sur initiative propre du MCO. Les résultats des audits sont transmis au Président du Groupe de la Banque Mondiale dans un rapport. La remise du rapport au Président est divulguée au public et des copies du rapport sont envoyées à la Direction. Les recommandations, une fois qu'elles ont été acceptées par le Président et divulguées publiquement, sont alors transmises au Conseil de Surveillance de la SFI et de l'AMGI pour information.

► **Une communauté affectée par des problèmes de qualité de l'eau résultant d'un déversement de mercure intervenu en 2001 à Tres Tingos, près de la mine d'or de Yanacocha au Pérou.**



Pendant l'année fiscale 2002, le MCO a produit des instructions opérationnelles pour le Rôle d'Audit de l'Observance (voir « Instructions Résumées pour l'Audit de l'Observance »). Chaque requête d'un audit d'observance sera sujette à un processus d'évaluation pour déterminer si un suivi doit y être donné. Le processus d'évaluation est conçu de façon à assurer que les audits d'observance soient commencés seulement pour les projets pour lesquels il existe de sérieuses préoccupations au sujet des résultats environnementaux ou sociaux. Le processus d'évaluation déterminera s'il existe des preuves de résultats environnementaux et sociaux négatifs ou pervers, et si une enquête détaillée des causes sous-jacentes ou des circonstances est justifiée.

Lors de l'évaluation des requêtes, le MCO tient des discussions avec l'équipe du projet et d'autres parties prenantes afin de mieux comprendre le bien-fondé des préoccupations et d'explorer si un audit ou un examen est nécessaire. Si la décision de continuer est prise, tout le personnel impliqué est notifié par écrit.



INSTRUCTIONS RÉSUMÉES POUR L'AUDIT DE L'OBSERVANCE

Le processus d'audit de l'observance commence avec une évaluation initiale pour s'assurer que les audits soient commencés seulement pour les projets de la SFI et de l'AMGI pour lesquels il existe de sérieuses préoccupations au sujet des résultats environnementaux ou sociaux. Lors de l'évaluation des requêtes pour un audit, le MCO discutera le sujet avec l'équipe du projet et d'autres parties prenantes afin d'explorer si un audit ou un examen est nécessaire. Si la décision de continuer est prise, tout le personnel concerné est notifié par écrit.

Les audits de l'observance ont trois objectifs : comprendre les circonstances qui ont provoqué l'audit ; conduire un processus de vérification systématique et documenté pour évaluer objectivement le respect des directives ; et recommander des mesures de remédiation et d'autres actions pour améliorer les résultats environnementaux et sociaux et pour assurer le respect permanent des directives.

Après un examen initial des documents du projet, un protocole d'audit est préparé et soumis au promoteur

du projet avant la visite du site, qui ne prend généralement pas plus d'une à deux semaines. Si un non respect des directives ou des résultats environnementaux et sociaux négatifs sont identifiés, les causes immédiates et sous-jacentes sont examinées en détail. A la fin du processus, un premier rapport est préparé, qui comprend les résultats de l'audit, une évaluation des facteurs de cause et des recommandations d'actions correctrices.

L'ensemble du personnel concerné de la SFI et de l'AMGI a une opportunité d'apporter des commentaires avant que le rapport final ne soit préparé et soumis au Président. Une fois que les résultats ont été discutés avec le Président, le MCO informe soit le Conseil d'Administration de la SFI ou de l'AMGI au sujet des résultats. Bien que le MCO soit lié par les politiques de divulgation de la SFI et de l'AMGI, il existe une forte disposition à la divulgation, dans les limites de ces contraintes. Les recommandations d'audit acceptées par le Président doivent être intégrées dans le suivi permanent du projet par la Direction de la SFI ou de l'AMGI.

□ □ □



Message sur le Financement

Pour l'année fiscale 2002, le MCO a disposé d'un budget opérationnel de US\$1,595,386, dont 80% ont été apportés par la SFI et 20% par l'AMGI. Le MCO a un accord avec la SFI et l'AMGI sur le fait que des fonds supplémentaires seront mis à sa disposition à la demande, à partir des imprévus respectifs de la SFI et de l'AMGI, dans le cas d'un volume imprévu de plaintes et d'activités du Médiateur.

Pour l'organisation et/ou la gestion d'activités spécifiques par le MCO, ce dernier a développé une procédure selon laquelle des fonds peuvent être apportés par les parties concernées par une dispute dans un compte géré par le MCO.

PAIEMENT DE LA MEDIATION

Le MCO finance à partir de ses propres fonds toutes les activités en rapport avec les plaintes. Cependant, lorsqu'une médiation est décidée, le MCO travaille avec les parties concernées sur la façon de financer la médiation. Bien sûr, dans certains cas les

parties concernées ne seront pas capables de contribuer au financement. Dans ce cas, le MCO a accès à des fonds pour imprévus auxquels il a été fait référence plus haut.

LE PROCESSUS DE DIALOGUE DE YANACocha

Les parties concernées par le processus de dialogue de Yanacocha se sont mises d'accord sur le fait que les parties, plus particulièrement la mine, pourraient contribuer aux coûts du processus de médiation. Cet accord s'applique également aux études techniques résultant de la médiation, y compris l'étude indépendante sur la qualité de l'eau.

Pendant l'année fiscale 2002, les coûts du processus de médiation, y compris toute la formation et les autres services d'appui, se sont élevés à US\$736.212,86. (Ce chiffre ne comprend pas le temps du personnel et les coûts du MCO.) Sur ce total, le MCO a contribué pour un montant de US\$391.496,44 et Minera Yanacocha a contribué pour un mon-



tant de US\$344.716,42. Les chiffres de l'étude sur la qualité de l'eau seront rapportés lors de l'année fiscale 2003.

De plus, et pour permettre la flexibilité de réponse du MCO lorsque les parties prenantes ne peuvent pas contribuer, la SFI et l'AMGI ont accepté de contribuer à un fonds d'imprévus pour des efforts de médiation de grande échelle.

Une femme locale camerounaise et son enfant (à gauche) et un pêcheur (en haut à droite) sont parmi les nombreuses personnes espérant bénéficier du pipeline entre le Tchad et le Cameroun financé par la SFI.

Groupe de Référence du Médiateur/Conseiller en Observance

Réunion d'avril 2002

David McDowell Président et Consultant du MCO Nouvelle Zélande	Mary Irace Conseil National du Commerce Externe Washington, DC	Graham Saul Centre d'Information sur la Banque Washington, DC
Motoko Aizawa Société Financière Internationale Washington, DC	Ian Johnson Banque Mondiale Washington, DC	Kay Treacle Centre d'Information sur la Banque Washington, DC
Ray Albright Asea Brown Boveri Washington, DC	Ajay Narayanan Société de Financement pour le Développement d'Infrastructure Inde	Harvey Van Veldhuizen Agence Multilatérale de Garantie des Investissements Washington, DC
S. Babar Ali World Wildlife Fund Pakistan	Jan Piercy Centre International de Recherche sur la Femme Washington, DC	Gerald West Agence Multilatérale de Garantie des Investissements Washington, DC
Ronald Anderson Société Financière Internationale Washington, DC	Andreas Raczynski Société Financière Internationale Washington, DC	Kathleen Whimp Consultant du MCO Australie
Mark Constantine Société Financière Internationale Washington, DC	Sven Riskaer Fond d'Industrialisation pour les Pays en Développement Danemark	
Alan Dabbs Pro-Natura Brésil	Manuel Rodríguez Ex Ministre de l'Environnement Colombie	
David Hunter Centre de Loi Internationale Environnementale Washington, DC	Claudia Saladin Centre de Loi Internationale Environnementale Washington, DC	



◀ Des membres de l'équipe d'hydrologues de Stratus réalisant l'étude indépendante de qualité de l'eau financée par le MCO à Cajamarca au Pérou

Consultants

Ana María Aguilar
Lima, Pérou

Gladis Stella Alvarez
Fondation Libra
Pérou

David Atkins
Stratus Consulting
Boulder, CO

Damian Carlos d'Alessio
Fondation Libra
Pérou

William Davis
DPK Consulting
San Francisco, CA

Aidan Davy
Royaume Uni

Katherine LeJeune
Stratus Consulting
Boulder, CO

Joshua Lipton
Stratus Consulting
Boulder, CO

Ann S. Maest
Stratus Consulting
Boulder, CO

Marasco Newton Group
Arlington, VA

Susan Wildau
CDR Associates
Boulder, CO

Equipe d'Examen de la Politique de Protection

Warren Van Wicklin
Chef d'Equipe

John Ambrose

Roger Batstone

Bart Colen

Nilufar Egamberdi

Groupe de Conseil sur l'Examen

Le Groupe de Conseil sur l'Examen est composé de huit membres, quatre en provenance de la SFI et quatre de l'extérieur. Ces membres ne représentent pas leurs organisations, mais ils remplissent leur rôle dans leur capacité propre et ne reçoivent pas de rémunération pour leurs services dans le cadre de l'Examen de la Politique de Protection. Ils constituent un corps consultatif qui fournit des conseils à l'équipe d'examen et au MCO. Ils ne sont pas responsables de l'examen, ni de ses produits, ni de ses résultats.

Rashad-Rudolf Kaldany
Société Financière Internationale
Washington, DC

Doug Lister
Société Financière Internationale
Washington, DC



Claudia Martínez
Ministre de l'Environnement
Bogotá, Colombie

Linda Morra-Imas
Société Financière Internationale
Washington, DC

▲ **Le MCO a encouragé la SFI à s'assurer qu'après la construction du pipeline entre le Tchad et le Cameroun, l'impact sur les habitants locaux sera suivi soigneusement.**

Robert Picciotto
Banque Mondiale
Washington, DC

Bernard Sheahan
Société Financière Internationale
Washington, DC

Mark Swilling
Spier Holdings (Pty) Ltd.
Stellenbosch, Afrique du Sud

Kay Treakle
Centre d'Information sur la
Banque
Washington, DC

*Personnel du
Médiateur/Conseiller en
Observance*

Meg Taylor
*Médiateur/Conseiller en
Observance*

Rachel Kyte
Spécialiste Senior, Médiateur

Sara Gann
Assistante des Recherches

Michelle Malcolm
Assistante Exécutive

Paula Panton
Assistante Exécutive

Rosemary Thompson-Elhosseine
Assistante d'Equipe

Le MCO sur le World Wide Web

En avril 2002, le site Web du MCO a acquis son propre nom de domaine et est maintenant alimenté à 100% à partir d'énergie solaire renouvelable. Le MCO a utilisé son site Web pour jouer un rôle important dans le processus d'examen de la politique de protection, en plaçant les documents de l'examen sur le site pour commentaires du public et en sollicitant des réponses à une série de questions sur les politiques de protection de la SFI.

Visitez le MCO à www.cao-ombudsman.org



Médiateur/Conseiller en Observance

2121 Pennsylvania Avenue, N.W.

Washington, D.C. 20433

Téléphone: 202-458-1973

Facsimile: 202-522-7400

E-mail: cao-compliance@ifc.org

www.cao-ombudsman.org



MULTILATERAL INVESTMENT
GUARANTEE AGENCY
WORLD BANK GROUP