



RAPÒ EVALIYASYON CAO A

**Konsènan enkyetid ki gen awè ak investisman SFI nan CODEVI
(Pwojè SFI No 34687) an Ayiti**

Desanm 2020

Biwo Konseye-Medyatè pou aplike direktiv yo
pou
Sosyete Finansye entènasyonal la ansanm ak
Ajans pou garanti investisman miltilateral yo
www.cao-ombudsman.org

Konsènan CAO

Biwo Konseye-medyatè nan sa ki gen awè ak konfòmite a (CAO an anglè) se mekanis ki granmoun tèt li ki responsab branch sektè prive Gwoup Bank mondyal la, sètadi Sosyete finansye entènasyonal (SFI an fransè) ak Ajans multilateral pou garanti investisman yo (MIGA). Anba lidèchip imedya prezidan Gwoup Bank mondyal la, CAO gen obligasyon pou ede trete, yon fason ki jis, objektif ak konstrikatif, plent moun ki afekte pa pwojè SFI ak MIGA finanse yo, pandan y ap amelyore rezilta pwojè sa yo nan domèn anviwònman ak sosyal.

Pou plis enfòmasyon, ale sou www.cao-ombudsman.org

KONTNI RAPO A

KONTNI RAPO A.....	III
ABREVIYASYON YO	IV
1. YON TI KOUTJE.....	1
2. KONTÈKS.....	1
2.1 Pwojè a	1
2.2 Plent lan.....	1
3. REZIME EVALYASYON AN	2
3.1 Metodoloji	2
3.2 Rezime opinyon yo	2
4. PWOCHEN ETAP YO	6
ANÈKS A. PWOSESIS CAO TABLI POU TRETE PLENT YO.....	7

ABREVIYASYON YO

CAO (an anglè)	Biwo Konseye-medyatè a pou aplikasyon direktiv yo
SFI (an fransè)	Sosyete finansye entènasyonal
MIGA (an anglè)	Ajans pou garanti envestisman multilateral yo
BM	Bank Mondyal
MEF	Ministè Ekonomi ak Finans
MCI (an fransè)	Ministè Komès ak Endistri
DZF	Direksyon Zòn Franch yo
DGI (an fransè)	Direksyon Jeneral Enpo

1. YON TI KOUTJE

Nan mwa mas 2020, gen 174 fanmi agrikiltè ki soti nan Wanament, Ayiti ("moun ki pote plent yo") te pote plent bay CAO avèk sipò konseye legal yo. Plent lan mansyone enkyetid sou deplasman ekonomik moun ki pote plent yo kòm yon rezilta konstriksyon Pak Endistriyèl Zòn Franch CODEVI a ("Konpayi an") nan Wanament nan lane 2002. Tout CODEVI se pou yon konpayi dominiken ki nan yon gwoup ki rele Grupo M, se yon kliyan SFI. Nan mwa avril 2020 an, CAO te detèmine ke plent lan akseptab paske li reponn a twa kritè li yo.

Pandan evalyasyon CAO a, ni moun ki pote plent yo ni Konpayi an te eksprime enterè yo pou patisipe nan yon pwosesis règleman kont ak sipò CAO. Konpayi an mande pou SFI ta la, kidonk Moun ki pote plent yo akseptè. An akò ak Direktiv Operasyonèl CAO a, se fonksyon règleman kont CAO a ki pral trete plent lan. Rapò evalyasyon sa a pèmèt nou fè yon ti koutje sou aspè jeneral pwosesis evalyasyon an, e li gen ladann yon deskripsyon pwojè a, plent lan, metodoloji evalyasyon an ak pwochen etap yo.

2. KONTÈKS

2.1 Pwojè a

Selon sit entènèt Divilgasyon SFI (*IFC Disclosures*), SFI gen yon pwojè aktif an Ayiti ak Grupo M ansanm ak filyal li a 100% ki se CODEVI kote gen yon angajman prè ki estime a 10 milyon dola ameriken nan lane 2014 (Pwojè SFI#34687). Pwojè a te sipòte pwogram ekspansyon CODEVI a, menm jan li gen pou objektif bati yon nouvo faktori pou fè asanblaj rad triko ansanm ak akizisyon machin espesyalize nan operasyon asanblaj ak tretman rad (sek). Yo pral mete sou pye pwojè sa a atravè de batiman tou nèf ki te bati sou tè ki anndan Zòn Franch Pak Endistriyèl la. SFI te sipòte Grupo m tou nan lane 2004, ak yon prè ki vo \$20 milyon dola pou devlopman Pak Endistriyèl Zòn Franch CODEVI a epi pou l mete kanpe premye izin fabrikasyon rad nan pak la. Nan lane 2010, SFI te fè yon lòt finansman prè ki vo \$6 milyon dola ameriken pou sipòte plis ekspansyon operasyon fabrikasyon Grupo M an Ayiti.

Daprè SFI, zòn tè CODEVI sou li a mezire apeprè 450,000.00 m² (45 ekta) e CODEVI te jwenn li gras a yon kontra lokasyon ak Gouvènman ayisyen an (ki reprezante pa Ministè Ekonomi ak Finans) SFI di anvan yo te siyen kontra lwaye sa a ak CODEVI nan lane 2003, Leta ayisyen te èkspwopriye zòn 45 ekta tè nan men pwopriyetè ak okipan ayisyen lokal yo.

SFI te eksplike ke anvan yo te siyen akò prè 2003 a ak CODEVI, yo te mande kliyan l lan pou devlope yon Plan Konpansasyon Sosyal (PCS an franse) ki konfòm avèk Règleman Reyentegrasyon Envolontè Gwoup Bank Mondyal la, OD 4.30 (jen 1990). SFI te fè konnen ke objektif prensipal PCS la se te konpanse kiltivatè ki afekte yo e ke mezi yo te konsantre sou restorasyon aktivite ekonomik ki afekte yo ak amelyore kalite lavi a. SFI di yo te sipòte preparasyon PCS sa a, ki gen ladan bay dizon l sou tèm referans konsiltan ki kalifye yo, e pandan apeprè sis lane, yo te sipòte aplikasyon plan sa a atravè konsèy teknik ak anpil vizit sipèvizyon.

2.2 Plent lan

Nan mwa mas 2020, gen 174 fanmi agrikiltè nan Wanament an Ayiti ki te pote plent bay CAO avèk sipò konseye legal yo.

Plent lan souve enkyetid sou deplasman ekonomik moun ki pote plent pou tè yo, akòz yon konstriksyon CODEVI te mete kanpe nan Wanament nan lane 2002. Selon plent lan, mwayen pou moun ki te pote plent yo viv te redwi anpil akòz tè yo pèdi a epi dedomajman yo te resevwa nan men leta ak CODEVI sa gen dizwit lane (pase) pou konpanse pèt sa a. Anplis de sa tou,

moun ki pote plent yo fè konnen, nan moman yo te depoze plent lan, yo potko resevwa toujou tè yo ta pral ranplase pou yo a menm jan yo te pwomèt yo li a, swivan tèm ak kondisyon ki nan «Plan Konpansasyon Sosyal la» (PCS an franse). Moun ki pote plent yo kontinye pou di ke pwogram ak aktivite ki prevwa nan PCS la ki anba responsabilite CODEVI a pa t aplike, paske yo te depann de tè Leta ta pral ranplase pou yo a. Selon moun ki te pote plent yo, se dwa ak pwoteksyon yo ki pase anba pye, lè yo vyole nòm pèfòmans estanda 5 SFI a.

Pwoblèm yo ki souve nan plent lan ak pandan evalyasyon an detaye pi ba a.

3. REZIME EVALYASYON AN

3.1 Metodoloji

Evalyasyon CAO a ap chache klarifye pwoblèm ak enkyetid moun ki pote plent yo souve, pa rapò ak enfòmasyon ki ranmase sou opinyon divès moun ki konsène yo, epi detèmine si moun ki pote plent yo ak konpayi an vle patisipe nan yon pwosesis pou règleman kont kote se CAO ki pral jwe wol fasilite a, oubyen tou, si se fonksyon Konfòmite CAO a ki pral jere plent lan pandan l ap evalye pèfòmans SFI (al gade Anèks A sou pwosesis plent CAO a).

Malgre CAO, pa rapò a direktiv operasyonèl li yo, se pa yon mekanis ki la pou fè respekte lalwa ni yo pa la pou ranplase sistèm jidisyè nan peyi k ap resevwa l la, CAO ka panche sou pwoblèm ki kache yo ansanm ak enkyetid ki eksprime nan plent lan epi pwopoze pwosesis li yo bay pati ki konsène yo.

Nan ka sa a, evalyasyon CAO te fè sou plent lan gen ladan l, pami lòt bagay, sou:

- yon etid dokiman pwojè a;
- reyinyon sou entènèt ak echanj imèl ak ekip pwojè SFI a;
- reyinyon pa telefòn ak echanj imèl ak yon sèten kantite reprezantan moun ki pote plent yo ak konseye legal yo;
- reyinyon sou entènèt ak echanj imel ak reprezantan CODEVI;
- yon reyinyon sou entènèt ak echanj imel ak ofisyèl nan Gouvènman ayisyen an nan Ministè Ekonomi ak Finans (MEF) ak Direksyon Zòn Franch lan (DZF).

An jeneral, evalyasyon CAO a gen ladan l yon vizit teren pou rankontre ak moun ki pote plent yo, moun ki ap sipòte pwojè a ak nenpòt lòt moun ki konsène pati yo idantifye pou pi byen konprann sitiyasyon an. Akòz restriksyon COVID-19 la sou deplasman ak reyinyon yo, anplwaye ak konsiltan CAO yo pa t kapab reyini fas a fas ak konsène ki enplike nan dosye sa a. Sepandan, CAO deside pa trennen ak evalyasyon plent lan epi li reyalize yon evaliyasyon pandan l ap itilize platfòm vityèl yo, avèk akò toude pati yo.

Dokiman sa a rezime opinyon ekip CAO a te tande epi eksplike pwochen etap ki baze sou desizyon pati yo pou ta patisipe nan yon pwosesis règleman kont. Rapò sa a pa la pou jije pèspektiv pati yo kominike a.

3.2 Rezime Opinyon yo

3.2.1 Pèspektiv Moun ki pote plent yo

Moun ki pote plent yo eksplike anvan lane 2002, yo te planté bannann, pwa, pistach ak kann sou tè fètil nan Pittober e ke tè sa a te mwayen prensipal yo te genyen pou viv ak rantre lajan.

Yo fè konnen nan lane 2002, Leta Ayisyen èkspwopriye yo sou tè sa a kont volonte yo pou asire ke pak endistriyèl CODEVI a ka bati.

Daprè plent lan, èkspwopriyasyon sa a, san yo pa ranplase tè yo a, te gen yon gwo enpak negatif sou lavi yo ak fanmi yo. Anpil nan moun ki pote plent yo pa t kapab manje epi yo te rive nan yon pwèn kote li enposib pou reponn a bezwen fanmi yo, kèk ladan yo pa t kapab voye pitit yo lekòl.

Pwoblèm nan zafè ranplasman tè a

Moun ki pote plent yo fè konnen depi plan konpansasyon sosyal (PCS an Fransè) SFI te mete sou pye a, ke Leta ayisyen ak CODEVI te siyen, kote se moun ki pote plent yo ki benefisyè yo, Leta ayisyen te pwomèt pou bay yon tè pou ranplase tè Pittobert la. Moun ki pote plent yo deklare nan lane 2014 Leta Ayisyen te fè apantaj 520 ekta tè pou yo, nan bitasyon yo rele Delpe, nan komin Ferye (yo rele tou tè Mòn Kas). Sepandan, nan jou plent lan te depoze nan CAO a, yo di ke yo toujou pa t gen aksè a tè ranplasman sa a. Moun ki pote plent yo di ke yo santi yo twonpe yo, fè yo abi.

Moun ki pote plent yo fè konnen, depi 2014 yo te eseye plizyè fwa al sou tè kite pou yo a, men jwenn ak chèf ki la pou met lòd ki sèvi avèk gaz lakrimojèn pou chase yo. Daprè moun ki pote plent yo, Gouvènman ayisyen an bayo yon pawòl kenbe pandan l ap fè yo konnen toutotan enfrastrikti k ap bati pou yo sou tè a poko fini yo pa kapab monte sou li. Selon opinyon moun ki pote plent yo, yo te vann yon bon kantite nan tè yo te bayo a bay moun ki ofri plis kòb la, se dwa yo ki vyole lè yo fè sa. Yo kontinye pou di, yon pati nan tè a te piye epi se moun ki pa menm gen dwa k ap itilize l.

An jiyè 2020, gouvènman ayisyen an ak konseye legal moun ki pote plent yo te di CAO ke yo te antre an negosyasyon dirèk pou yon distribisyon tè Mòn Kas la, sa ki te debouche sou siyati yon pwotokol Akó ki gen dat 28 jiyè 202 ki rekonèt dwa moun ki pote plent yo ki sou tè sa a, kòm kiltivatè leta. Moun ki pote plent yo deklare ke kounye a yo gen aksè a tè a, ki te apante ankò pou yo a. Nouvo apantaj sa a konfime distribisyon tè yo prevwa bay swivan kondisyon ki nan pwotokol akó: 174 ekta ki pou benefisyè PCS yo, yon sèl ekta pou chak benefisyè selon pousantaj ki kalkile; 38 ekta pou yon pwojè agrikòl kominotè; 20 ekta pou konseye legal benefisyè yo. Moun ki pote plent yo fè konnen, sepandan, yo toujou ap tann trase plan té a, ki nesèsè pou fè distribisyon ak pataj tè pou bay chak fanmi moun ki pote plent lan.

Nan pwotokol Akó an, nan 288 ekta ki rete (sou 520) DZF ap lwe yo a nenpòt moun ou kompayi (ki natirèl oswa legal) ki prezante garanti yo egziye nan kad yon pwojè solid ki ta ka benefisyè popilasyon an. Moun ki pote plent yo ajoute, sepandan, piyajè yo vle kontinye vòlè 288 ekta tè yo e moun k ap pote plent yo ansanm ak konseye yo toutan ap resevwa menas ak reprezay paske byenke yo pa gen entansyon okipe peyi sa a anvan yo idantifye yon pwojè solid yo dwe soumèt bay DZF a, yo te opoze ak piyajè ki vle pran li pandan y ap vyole dwa yo selon sa pwotokol ako a tabli.

Se poutèt sa, moun ki pote plent yo fè konnen byenke yo satisfè ak sa ki nan akò yo ak Gouvènman an, pwoblèm yo soulve nan plent ki gen rapò ak aksè sou tè a poko rezoud akòz difikilte yo ap fè fas nan aplikasyon pwotokòl akò a - se menm difikilte sa yo, an pati, ki mansyone pi wo a.

Pwoblèm ki gen rapò ak wòl CODEVI

Nan sa ki konsène CODEVI, moun ki pote plent yo fè konnen yo te siyen PCS la tou e ke PCS la te charye yon kantite obligasyon sou li. Sou yon bò, CODEVI te pran angajman pou peye

moun ki pote plent yo konpansasyon pou rekòt yo pèdi yo. Moun ki pote plent yo rekonèt ke CODEVI te ranpli obligasyon li yo e li te peye konpansasyon yo selon sa PCS la te prevwa. Sepandan, yo konsidere konpansasyon sa yo pa t ase.

Anplis de sa, moun ki pote plent yo eksplike ke CODEVI te angaje l swivan sa PCS la di pou bay yo sipò teknik ak finansye pou konstriksyon yon vilaj ki chita sou tè ranplasman an epi pou sipòte yo nan aktivite agrikilti sou nouvo tè a (atravè kreyasyon yon koperativ agrikòl). Selon sa moun ki pote plent yo di, CODEVI te pwomèt pou l bay ansyen pwopriyetè tè yo yon sipò teknik ak finansye sou 10 zan e ansyen kiltivatè yo sou 7 lane. Moun ki pote plent yo fè konnen yo pa janm resevwa sipò yo t ap espere a. Yo di kòm kounye a yo gen aksè a tè ranplasman an, yo espere CODEVI ap ba yo sipò ak akonpayman nan pwojè yo genyen sou teren an, pa egzanp nan bay kloti, dlo potab, fòmasyon patenarya pou pwojè agrikòl, konstriksyon kay, ak/oswa sipò sekirite sou teren an.

Yo eksplike ke yo wont pou CODEVI ak SFI ki pa fè ase presyon sou Leta ayisyen pou kenbe pwomès li lè li di l ap ba yo tè ranplasman an, menm si aktivite ki anba responsablite CODEVI swivan kondisyon PCS la depann de aksè a nouvo tè sa a. Yo di ke yo santi yo abandone yo e twonpe yo tou, paske yo te fè yo kwè nan yon amelyorasyon efikas nan kondisyon lavi yo gras a prezans CODEVI, poutan sityasyon yo te deteryore pito.

Moun ki pote plent yo di ke swivan nòm Pèfòmans 5 SFI a, kliyan SFI yo tankou CODEVI, lè yo benefisyè tè leta, yo gen obligasyon pou ede leta pou konpanse moun yo te deplase sou teren an epi asire ke, pou pi piti, yo retounen nan kondisyon ki favorab tankou sa ki te pou yo anvan deplasman an.

Anplis de sa, dapre moun ki pote plent yo, manm nan kominote ki nan zòn kote faktori CODEVI a ye gen enkyetid sou enpak moun k ap jete fatra ki soti nan faktori a san yo pa gen pèmision meri a. Yo kwè ke CODEVI mete an danje sante yo lè yo polye anviwònman an ak fatra sa yo ki bay yon move sant.

Moun ki pote plent yo di yo ta renmen gen posiblite pou yo chita pale ak CODEVI nan prezans CAO pou pataje enkyetid yo epi pou yo ka jwenn solisyon apwopriye e satisfèzan sou divès pwoblèm ki soulve yo.

3.2.2 Pèspèktif Konpayi a

Konpayi an di lè li te enstale l nan Wanament, Leta te ba li yon tè nan Pittober. Dapre CODEVI, tè sa a te pou de moun, ke gouvènman ayisyen an te èkspropriye legalman. Sepandan, apres a, plizyè moun te manifeste pou di moun sa yo te sou tè a. Dapre Konpayi a, SFI te travay pou idantifye moun ki sou tè Pittober yo. CODEVI kontinye pou l di SFI te jistifye travay sa a difèt ke pwojè li te bay finansman pou li a (konstriksyon faktori pou CODEVI a) te dwe respekte yon sèten kantite nòm sosyal¹ e li te di Konpayi an gen eksperyans nan domèn sa a.

Dapre Konpayi an, SFI te remake pandan travay idantifikasyon sa a, anvan èkspwopriyasyon an, te gen plizyè kategori moun sou tè a, sou yon bò te gen mèt tè ki te gen papyè tè yo nan men yo, epi nan lòt bò, gen moun k ap kiltive tè a epi peye mèt tè a lwaye pou pwopriete a, swa ak lajan oswa nan pataje yon pati nan rekòt yo. CODEVI di anba lwa ayisyen ki aplikab nan moman sa a, se sèlman pwopriyetè tè ki gen tit pwopriyete yo nan men yo ki te gen dwa resevwa konpansasyon pou èkspwopriyasyon nan men Leta.

Dapre Konpayi an, SFI te devlope yon plan konpansasyon sosyal ("PCS" an fransè) ki te gen ladan l yon kantite obligasyon pou CODEVI ak gouvènman ayisyen an. Dapre plan an, prensipal obligasyon CODEVI se te konpanse benefisyè yo nan plan konpansasyon sosyal pou rekòt yo pèdi a, ak prensipal obligasyon pou leta ta bay benefisyè yo tè ranplasman. Dapre

CODEVI, tout konpansasyon konpayi an dwe dapre PCS la te peye kòm sadwa, kantite total la se te \$77,699 dola ameriken². CODEVI pote presizyon pou l di se pa sèlman mèt tè yo ki te rekonpanse, men tou, moun ki t ap okipe tè yo ak moun ki te travay tè yo, ki pa t menm gen tit pwopriyete nan men yo.

Anplis de sa, toujou selon kondisyon ki nan PCS la, CODEVI te gen yon sèten kantite obligasyon adisyonèl li te dwe ranpli yon fwa tè ranplasman an te nan men benefisyè yo, tankou bay fòmasyon agrikòl, ede ak kreyasyon e jesyon yon koperativ agrikòl, bay sa ki ap ede eksplwate tè a tankou ekipman ak asistans teknik ki nesèsè pou benefisyè yo bati kay pou yo rete. Sepandan, obligasyon sa yo te gen kòm kondisyon ke se leta ki pou ta bay tè a. CODEVI fè konnen ke li pa t kapab ranpli obligasyon sa yo depi Leta a te toujou pa remèt tè ranplasman bay benefisyè ki nan PCS la, pa menm nan dat plent lan te rive jwenn CAO a.

Yon lòt bò, Konpayi an di li te vle jwenn mwayen altènatif pou sipòte moun ki pote plent yo, ansanm ak kominote nan Zòn Franch Wanament lan. CODEVI kontinye pou l di gen an tou \$153,000 dola ameriken te envesti atravè Fondasyon Grupo M nan pwogram ak aktivite pou benefisyè PCS yo ansanm ak kominote a, nan fason sa a:

- yon pwojè ki la pou ranfòse kapasite agrikòl teknik benefisyè ki nan plan konpansasyon sosyal la, ki santre sou òganizasyon atelye ak asistans ed finansye;
- yon pwojè pou ede fanm, ki gen ladan atelye fòmasyon sou atizana, gastwonomi, kreyasyon biznis, gen ladan l tou sipò pou gen de dokiman idantite;
- yon pwojè sante, ki gen ladan aksè a konsiltasyon medikal gratis, asistans jinekolojik pou fanm, aksè a konsiltasyon ak operasyon chirijikal nan Repiblik Dominikèn kote y ap kouvri tout depans yo;
- yon pwogram alfabetizasyon, ki gen ladan sesyon pou granmoun aprann li ak ekri;
- yon pwogram pou jèn yo, ki la pou fasilite yo jwen travay, ki gen ladan fòmasyon pwofesyonèl, bous detid pou sibvansyon edikasyon ak òf pou travay nan CODEVI;
- yon pwojè pou ede timoun yo, ki gen ladan materyèl pou lekòl, inifòm, kou mizik ak espò;
- yon pwojè sipò pou granmoun aje yo, ki gen ladan atelye fòmasyon ak ed ekonomik;
- yon pwogram entegrasyon pou moun ki gen yon andikap, ki gen ladan l fòmasyon ak òf travay nan CODEVI.

Anplis de sa, CODEVI deklare ke Fondasyon Grupo M te depanse antou \$58,000 dola ameriken pou sipòte efò ki gen rapò ak idantifikasyon yon tè ranplasman.

Konpayi an swete enkyetid moun ki pote plent yo ap rezoud e li dakò pou l patisipe nan yon pwosesis règleman kont ak moun ki pote plent yo, ak rezèv sou patisipasyon SFI, akòz wòl li te jwe nan konsepsyon ak aplikasyon PCS la. Konpayi an te ajoute ke li ta renmen pale ak moun ki pote plent yo tou sou posiblite pou enplike Gouvènman Ayisyen an nan pwosesis chita pale a.

¹Nòn pèfòmans sosyal ak anviwonmantal SFI ki la kounye a pa t egziste nan epòk la. Nan epòk la SFI te gentan ap aplike plizyè nòm ki disponib sou sa a : https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/policies-standards/safeguards-pre2006#esrp

²CODEVI deklare ke yo te peye dirèkteman benefisyè PCS yo \$35,699 dola ameriken kòm konpansasyon, konsa tou yo te peye Leta a \$42,000 dola ameriken, apres a menm kòb sa a te peye benefisyè PCS yo. \$42,000 dola ameriken an ta dwe retounen peye CODEVI sou fòm konpansasyon, men dapre CODEVI, konpansasyon sa a pa janm fèt.

4. PWOCHEN ETAP YO

Moun ki pote plent yo vle trete pwoblèm yo ki souve nan plent lan atravè yon pwosesis règleman kont anba sipèvisyon CAO. Konpayi an, bò kote pa l tou, vle patisipe nan pwosesis sa a, sou rezèv prezans SFI, yon bagay moun ki pote plent yo aksepte. SFI te fè konnen ke li aksepte patisipe nan pwosesis la antank obsèvatè. CAO pral mete kanpe yon ekip fasiliteasyon ki pral kòmanse, an kolaborasyon ak pati yo, ak konsepsyon yon pwosesis ki santre sou rezoud pwoblèm ki gen rapò ak plent lan. Kòm yon pati nan travay konsepsyon an, pati yo ka diskite sou si yo vle envite lòt aktè pou patisipe nan pwosesis la.

ANÈKS A. PWOSESIS CAO TABLI POU TRETE PLENT YO

Depi CAO deklare plent lan akseptab, gen yon espesyalis CAO sou kesyon Règleman Kont k ap fè yon evalyasyon. Objektif evalyasyon CAO a se pou: (1) klarifye pwoblèm ak enkyetid moun ki pote plent yo te souleve yo; (2) kolekte enfòmasyon sou kijan lòt moun ki konsène yo wè sitiyasyon an; epi (3) ede moun ki konsène yo konprann ki pòt pou yo frape si yo ta renmen chache yon solisyon kolaborasyon atravè depatman Règleman Kont CAO a, oswa si se depatman Konfòmite CAO a ki ta dwe revize dosye a.

Selon sa ki nan Direktiv operasyonèl CAO yo³, an jeneral repons pou yon plent yo resevwa yo, swiv etap sa yo :

Etap 1 : **Prèw moun nan resevwa** plent lan (Akize resepsyon).

Etap 2 : Akseptab: detèmine si yo kapab aksepte plent lan pou evalyasyon swivan manda CAO a (15 jou travay pou pi plis).

Etap 3 : **Evalyasyon CAO:** Idantifye pwoblèm yo epi ede moun ki konsène yo konprann epi detèmine si yo ta renmen chache yon solisyon ki basé sou konsantman atravè kolaborasyon anba sipèvizyon depatman Règleman Kont CAO a, oswa si se depatman Konfòmite CAO a ki ta dwe trete dosye a konsa pou yo ka wè si SFI/MIGA te fè dilijans ki nesèsè sou plan anviwònman ak sosyal yo. Evalyasyon an dwe fèt nan espas 120 jou travay pou pi plis.

Etap 4 : **Fasilite rezolisyon an:** Si pati yo deside kolabore, depatman règleman kont CAO a inisye. An jeneral pwen pou kòmanse ak pwosesis règleman kont lan chita sou yon pwotokol akò ki tabli règle jwet la, ansanm, avek tout pati yo. Sa kapab gen ladan l fasilite/medyasyon, jwenn reyalyte a ansanm, oswa lòt apwòch de rezolyisyon pwoblèm ki ka menen yo a ou ako, oswa pati yo dako sou lòt objektif ke yo twouve kap bon pou yo. Objektif prensipal de apwòch rezolisyon pwoblèm, se pou trete pwoblèm ki parèt nan plent lan ansanm ak nenpòt lòt pwoblèm enpòtan ki gen rapò ak plent lan ke yo te idantifye pandan evalyasyon an, oswa pandan pwosesis règleman kont lan yon fason ki akseptab pou pati ki konsène yo⁴

OSWA

Ekspètiz/Investigasyon sou Konfòmite a: Si pati yo chwazi yon pwosesis konfòmite, depatman Konfòmite CAO a pral kòmanse yon evalyasyon sou dilijans SFI/MIGA te fè sou plan anviwònman ak sosyal pwojè a konsa pou rive detèmine si yon investigasyon sou konfòmite pèfòmans SFI/MIGA ki gen rapò ak pwojè a ta dwe pran plas li. Ekspètiz la dwe fèt nan yon delè 45 jou travay pou pi plis. Si yo detèmine ke yo ta dwe fè yon investigasyon, depatman Konfòmite CAO a ap fè yon ankèt apwofondi sou pèfòmans SFI/MIGA. Yon rapò sou investigasyon an ki gen ladan l tout sa ki pa konfòm pral pibliye, ansanm ak repons ki soti nan SFI/MIGA.

Etap 5 : **Siveyans ak swivi**

Etap 6 : **Konklizyon/ Fèmen dosye a**

³ Pou plis detay sou wòl ak travay CAO a, tanpri konsilte tout direktiv operasyonèl li yo sou paj sa a: http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf

⁴ Si moun ki konsène yo pa kapab règle kont yo atravè kolaborasyon nan yon delè akseptab, Règleman Kont CAO a ap kòmanse pa ede moun ki konsène yo rezoud enpas la (yo). Si sa pa posib, ekip Règleman Kont la ap fè moun konsène yo konn sa, gen ladan anplwaye SFI/MIGA, Prezidan ak Konsèy Administrasyon Gwoup Bank Mondyal la, ak piblik la ke Règleman Kont CAO a fèmen plent lan epi voye li bay sèvis Konfòmite CAO a pou evalyasyon.