

# Mécanisme Indépendant de Plaintes de la DEG

---

## Table des matières

Table des matières.....	2
Définitions .....	3
1. Contexte .....	4
1.1 Introduction.....	4
1.2 Cadre institutionnel.....	5
2. Principes.....	6
2.1 Objet.....	6
2.2 Principes directeurs .....	7
2.3 Normes applicables .....	7
3 Règles de procédure .....	8
3.1 Plainte et recevabilité .....	8
3.2 Description de la procédure.....	9
3.3 Méthodes d'enquête .....	11
3.4 Ressources .....	12
3.5 Établissement d'un rapport et transparence .....	12
3.6 Évaluation.....	13
Annexe 1 : Déroulement du processus du Mécanisme Indépendant de Plaintes.....	14

## Définitions

Définitions utilisées dans le présent document :

<b>Plainte Recevable</b>	Plainte qui, selon la décision du Comité, satisfait aux Critères de Recevabilité.
<b>Critères de Recevabilité</b>	Caractéristiques définies au paragraphe 3.1.4 auxquelles doit répondre une Plainte avant de pouvoir être traitée.
<b>Client</b>	Entité qui bénéficie d'un financement de la DEG dans le cadre d'une relation contractuelle directe et qui est responsable de l'exercice et de la mise en œuvre de tout ou partie de l'Activité Financée par la DEG.
<b>Plaignant</b>	Personne Externe qui dépose la Plainte.
<b>Plainte</b>	Communication écrite adressée à la DEG par une Personne Externe qui prétend qu'elle a été ou sera affectée par une Activité Financée par la DEG.
<b>Bureau des Plaintes</b>	Fonction assurée par des salariés du département de la DEG Stratégie de l'entreprise et politique de développement, qui enregistre et accuse réception des Plaintes, coordonne le bon déroulement du processus des Plaintes et apporte un soutien concret au Comité d'Experts Indépendants.
<b>Examen de la Conformité</b>	Processus consistant à déterminer si la DEG s'est conformée aux politiques (énoncées au paragraphe 2.3) susceptibles de s'appliquer à une Plainte Recevable.
<b>Activité Financée par la DEG</b>	Toute activité ou tout actif du Client qui est ou va être financé(e) par des fonds de la DEG ou au moyen de fonds administrés par la DEG en totalité ou en partie, quelle que soit la nature de l'instrument financier (prêts, capitaux propres, financement de projet, subventions, assistance en matière de coopération technique et garanties).
<b>Résolution du Litige</b>	Processus consistant à contribuer à trouver une solution pour les questions qui sous-tendent une Plainte Recevable. Ce processus peut comprendre un partage d'informations, une recherche des faits, un dialogue et une médiation. Une condition préalable à la Résolution du Litige est que l'ensemble des parties concernées soient disposées à participer à un tel processus.
<b>EDFI</b>	European Development Finance Institutions ASBL. Il s'agit d'une association regroupant 15 institutions bilatérales qui interviennent dans des pays engagés dans un processus de développement et de réforme de leur économie et qui sont chargées par leurs gouvernements respectifs de promouvoir le développement durable par le biais du financement et de l'investissement dans des entreprises rentables du secteur privé.
<b>Personne Externe</b>	Toute personne physique ou morale qui n'est pas partie aux accords de financement conclus entre la DEG et le Client (à titre de simple illustration : des clients du Client, des individus ou des groupes, des travailleurs, des organisations non gouvernementales qui représentent des personnes affectées).
<b>MIP</b>	Mécanisme Indépendant de Plaintes
<b>CEI</b>	Comité d'Experts Indépendants
<b>Normes de Performance de la SFI</b>	Les Normes de Performance en matière de durabilité environnementale et sociale de la Société financière internationale (SFI), qui définissent les responsabilités des Clients en matière de gestion de leurs risques environnementaux et sociaux.
<b>Mécanisme Indépendant de Plaintes</b>	Mécanisme de Plaintes conjoint de la DEG et la FMO pour les Personnes Externes, tel qu'il est présenté dans le présent document.
<b>Comité d'Experts Indépendants</b>	Groupe de trois personnes chargé d'évaluer et de traiter les Plaintes et disposant d'une expertise en matière environnementale, sociale, juridique et financière. Dans l'exercice de sa mission, le Comité est entièrement indépendant de la FMO et de la DEG.
<b>Comité Externe Indépendant</b>	Comité d'Experts Indépendants
<b>Mécanisme</b>	Mécanisme Indépendant de Plaintes
<b>Comité</b>	Comité d'Experts Indépendants
<b>Examen Préliminaire</b>	Processus consistant à évaluer les informations pertinentes, afin de bien comprendre les questions qui sous-tendent une Plainte Recevable, et à déterminer l'étape suivante la plus appropriée – à savoir un processus de Résolution du Litige et/ou un processus d'Examen de la Conformité – en vue de répondre aux questions qui sous-tendent la Plainte Recevable.
<b>Éléments de Réception</b>	Caractéristiques en termes d'information définies au paragraphe 3.1.2 auxquelles doit répondre une Plainte avant de pouvoir être traitée.

---

## 1. Contexte

### 1.1 Introduction

1.1.1 Dans le présent document, la DEG expose dans les grandes lignes son Mécanisme Indépendant de Plaintes et la procédure correspondante. Ce document décrit la structure et l'administration du Mécanisme, qui permet à des Personnes Externes de déposer une Plainte relative à une Activité Financée par la DEG. La DEG s'efforce ainsi de mettre en œuvre une procédure solide et indépendante et de communiquer sur celle-ci avec les parties prenantes en toute transparence.

1.1.2 Le Mécanisme garantit aux Plaignants qui s'estiment affectés par une Activité Financée par la DEG le droit d'être entendus, afin de permettre une résolution des litiges et d'aider la DEG à tirer les leçons des activités actuelles et futures.

1.1.3 Le Mécanisme résulte d'une initiative conjointe de la DEG - Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft et de la Nederlandse Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden N.V., également connue sous la dénomination Netherlands Development Finance Company (FMO). Toutes les informations figurant dans le présent document, à l'exception des références aux politiques et procédures de la DEG, s'appliquent à la DEG également. Les deux institutions ont une approche commune lorsque des Plaintes relatives à des Clients cofinancés sont reçues.

1.1.4 Le Mécanisme vise à s'aligner sur d'autres politiques et procédures de la DEG qui sont fondées sur des normes internationales :

- la DEG a pour mission de promouvoir l'esprit d'entreprise dans des pays émergents ou en développement, à titre de contribution à la croissance durable et à l'amélioration des conditions de vie de la population locale. La protection de l'environnement et le respect des normes sociales sont des critères décisifs de l'intervention de la DEG.
- la DEG intervient conformément à la déclaration du KfW Group sur le respect des droits de l'Homme dans le cadre de ses activités commerciales. La directive de la DEG sur la durabilité environnementale et sociale comprend les Normes de Performance de la SFI et les dispositions des Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires applicables au secteur concerné, établies par le Groupe de la Banque mondiale, dans leur dernière version en date, ainsi que les conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT).

1.1.5 Dans le cadre de cette mission, la DEG apporte son soutien à ses Clients en répondant aux questions d'ordre environnemental, social et autre qui résultent de leurs activités commerciales, en exigeant d'eux de mettre en place et d'administrer des mécanismes adéquats pour traiter les Plaintes émanant de communautés affectées par les Activités Financées par la DEG. Outre ces mécanismes et procédures, le rôle des procédures administratives et/ou juridiques qui existent dans le pays d'accueil doit également être pris en compte. Le cas échéant, une demande d'information ou une résolution peut être recherchée avec le Client. Néanmoins, il peut exister des situations dans lesquelles les Plaintes émanant des personnes affectées par des activités commerciales financées par la DEG ne sont pas entièrement résolues au niveau des activités commerciales. Pour ces situations, le Mécanisme Indépendant de Plaintes peut constituer un autre moyen de traiter et résoudre les questions qui se posent.

---

## 1.2 Cadre institutionnel

1.2.1 Le Mécanisme Indépendant de Plaintes n'est pas un mécanisme destiné à faire appliquer les lois. Il propose un moyen efficace de répondre aux préoccupations et il promeut une relation mutuellement constructive entre la DEG et les Personnes Externes.

1.2.2. Par conséquent, le présent document ne saurait être considéré comme conférant des droits supplémentaires d'accès à la justice aux personnes qui déposent une Plainte dans le cadre de la procédure décrite dans les présentes.

1.2.3 Le Mécanisme comprend le Comité d'Experts Indépendants et le Bureau des Plaintes de la DEG et/ou de la FMO, selon le cas.

1.2.4 La fonction de Bureau des Plaintes de la DEG est assurée par le département Stratégie de l'entreprise et politique de développement. Des procédures opérationnelles sont mises en place pour permettre au Bureau des Plaintes de la DEG d'accomplir sa mission en toute indépendance.

1.2.5 La DEG s'attache à veiller à ce que ses propres activités respectent les politiques nationales et communautaires ainsi que les normes internationales.

1.2.6 La DEG entretient une relation étroite avec d'autres institutions financières telles que les autres membres de l'EDFI et des institutions financières multilatérales. Elle maintient un dialogue fréquent avec ces institutions et cherche à œuvrer dans le même sens que les autres membres de l'EDFI, avec lesquels elle se coordonne.

1.2.7 Le MIP fait partie du réseau mondial des Mécanismes Indépendants de Reddition des Comptes (IAM, selon le sigle anglais). Le réseau IAM réunit plusieurs institutions financières internationales qui ont mis en place des mécanismes similaires.

---

## 2. Principes

### 2.1 Objet

2.1.1 Le Mécanisme Indépendant de Plaintes remplit les fonctions suivantes en ce qui concerne les Plaintes Recevables :

- tenter, dans le cadre de sa fonction de résolution des problèmes, de répondre aux préoccupations soulevées par le(s) Plaignant(s) par le biais d'un processus consensuel avec le Plaignant, le Client et les autres parties prenantes concernées (selon le cas) ;
- évaluer et rendre compte de la conformité aux politiques de la DEG et aux autres normes applicables ;
- donner des conseils et faire des recommandations à la direction de la DEG ; et
- assurer le suivi et rendre compte des efforts déployés pour prendre des mesures correctives si nécessaire.

2.1.2 Afin d'assurer la bonne mise en œuvre de la responsabilité de la DEG en tant qu'entreprise à l'égard de l'ensemble des parties prenantes et de son obligation de leur rendre des comptes, le Mécanisme prévoit une Résolution du Litige (si possible) et un Examen de la Conformité.

2.1.3 Le Mécanisme s'applique aux Activités Financées par la DEG. La FMO et la DEG sont toutes deux soumises à un droit national et doivent donc se conformer aux restrictions et aux garanties légales relatives à la divulgation et à la protection des données à caractère personnel et aux données des Clients. Il en résulte que la FMO et la DEG doivent préserver le caractère confidentiel de l'ensemble des informations et des documents relatifs à tout Client, à moins que celui-ci n'ait autorisé la FMO et/ou la DEG à communiquer les informations au Comité et au public plus généralement en ce qui concerne (i) toute Plainte future recevable et/ou (ii) les rapports, constatations et/ou recommandations établis, effectuées ou faites à la suite d'une telle Plainte.

En 2014 – afin de permettre le fonctionnement du MIP – la FMO et la DEG ont commencé à insérer les dispositions contractuelles nécessaires dans les contrats avec leurs Clients. Ces dispositions ont étendu au Comité et aux personnes mandatées pour son compte, les effets juridiques et le bénéfice des dispositions contractuelles entre la FMO et la DEG, d'une part, et leurs Clients, d'autre part, notamment celles qui concernaient l'accès aux informations du Client, à ses locaux et à ses dirigeants.

Si une Plainte concerne un cas dans lequel les dispositions contractuelles nécessaires font défaut, celles-ci doivent faire l'objet d'un accord avant que le MIP ne puisse effectivement être mis en œuvre pour la Plainte. Cela entraînera des délais supplémentaires et, selon la portée des dispositions contractuelles réelles, pourrait restreindre le Mécanisme tel qu'il est énoncé dans la Politique relative au MIP. Dans le cas où la Plainte exige d'adopter une approche qui s'écarte de la Politique relative au MIP, les Plaignants seront régulièrement tenus informés de l'approche et du processus qui seront suivis.

2.1.4 Les décisions concernant le mandat d'investissement de la DEG, ses directives en matière de politique de crédit ou d'autres aspects d'ordre général (par exemple, son modèle d'entreprise) sont exclues du champ d'application du Mécanisme.

---

## 2.2 Principes directeurs

2.2.1 Sous réserve des contraintes juridiques applicables, le Mécanisme Indépendant de Plaintes sera transparent dans son fonctionnement et ses résultats.

2.2.2 Le Bureau des Plaintes de la DEG est indépendant des activités opérationnelles et des services responsables des activités contestées par le(s) Plaignant(s). Le Mécanisme garantit que chaque Plainte est traitée dans le respect des normes d'objectivité et d'engagement les plus élevées, tout en préservant les intérêts de l'ensemble des parties prenantes internes et externes de la DEG.

2.2.3 Le Mécanisme Indépendant de Plaintes sera accessible aux personnes affectées et/ou à leurs représentants, qui sont des Personnes Externes, et il devra répondre de manière efficace et rapide aux préoccupations exprimées par les personnes qui sont ou ont le sentiment d'être affectées par des Activités Financées par la DEG.

2.2.4 Si la Plainte porte sur certains aspects tels qu'une fraude, des pots-de-vin, des actes de corruption et/ou du blanchiment de capitaux, le MIP devra consulter l'Unité de Conformité de la DEG et/ou le système de lancement d'alertes de la KfW, afin de déterminer le(s) canal (canaux) approprié(s) pour traiter la Plainte.

## 2.3 Normes applicables

2.3.1 Un aspect du Mécanisme consiste à vérifier la conformité des activités financières de la DEG aux politiques de celle-ci. En particulier :

- a. [Directive de la DEG sur la durabilité environnementale et sociale](#) ;
- b. [Principes du KfW Banking Group en matière environnementale et sociale](#) ;
- c. [Déclaration du KfW Group sur le respect des droits de l'Homme](#) ; et
- d. [Liste d'exclusion](#).

2.3.2 Toutes les politiques sont (entre autres) fondées sur les lois, principes et directives applicables, comme les Normes de Performance de la SFI, les Principes de l'Équateur, les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme et les Principes directeurs de l'OCDE pour les entreprises multinationales.

---

## 3 Règles de procédure

### 3.1 Plainte et recevabilité

3.1.1 La Plainte peut être soumise dans la langue du Plaignant, quelle qu'elle soit, par lettre, courriel et/ou formulaire électronique. Toute communication ultérieure sera effectuée en anglais avec – le cas échéant – une traduction dans une langue officielle du pays du Plaignant. Le traitement d'une Plainte qui n'est pas soumise en anglais pourra exiger un délai supplémentaire en raison de la nécessité de la traduire. Le Bureau des Plaintes et/ou le Comité notifiera (notifieront) rapidement au Plaignant tout retard entraîné par la nécessité d'une traduction.

3.1.2 La Personne Externe qui adresse une Plainte doit soumettre les Éléments de Réception suivants :

- description de la Plainte et du préjudice subi ou susceptible d'être subi ;
- le cas échéant, indication de la (des) politique(s) de la DEG qui a (ont) prétendument été violée(s) ;
- description précise de l'Activité Financée par la DEG et du lieu auquel se rapporte la Plainte ;
- nom et adresse complète, numéro de téléphone et, si possible, adresse électronique ;
- nom du salarié de la DEG avec lequel le Plaignant a été en contact (le cas échéant) ;
- copie des informations relatives à – ou pertinentes pour - la Plainte, y compris un bref exposé des démarches (par exemple, d'ordre juridique, contacts avec le Client) qui ont déjà été entreprises pour résoudre le problème.

3.1.3 Toute personne ou tout groupe, y compris toute organisation de la société civile représentant des personnes affectées, qui est une Personne Externe, peut déposer une Plainte.

3.1.4 Les critères spécifiques suivants sont applicables à la recevabilité des Plaintes :

- les Éléments de Réception doivent être mis à la disposition de la DEG ;
- la Personne Externe doit être affectée ou susceptible d'être affectée par une Activité Financée par la DEG ;
- si une Personne Externe en représente d'autres, elle doit les identifier et produire une preuve explicite de son pouvoir de représentation ;
- la DEG doit avoir ou aura une relation financière active avec le Client ;
- il doit y avoir une preuve du lien entre l'Activité Financée par la DEG et l'objet de la Plainte ;
- la Plainte doit contenir des allégations d'effets négatifs ou de risques (in)directs (potentiellement) substantiels ;
- le cas échéant, d'autres démarches et consultations avec les personnes responsables concernées pour répondre ou apporter une solution à la Plainte ont déjà été entreprises. Cette applicabilité sera déterminée par le Comité d'Experts Indépendants.

3.1.5 Si l'Activité Financée par la DEG en question dans la Plainte est cofinancée par une (d') autre(s) institution(s), le Bureau des Plaintes pourra informer le(s) mécanisme(s) de plaintes de cette (ces) autre(s) institution(s) de cofinancement de la réception de la Plainte et pourra communiquer et coopérer avec celui-ci (ceux-ci), de manière à éviter une multiplication des efforts et/ou une perturbation ou une gêne pour les personnes concernées, à condition que cela soit conforme à l'ensemble des exigences légales et contractuelles applicables. Le cas échéant, il sera conclu avec le(s) mécanisme(s) de plaintes de l'institution (des institutions respectives) de cofinancement un accord de coopération, qui portera notamment sur les questions de confidentialité et de partage des informations.

3.1.6 Le Mécanisme Indépendant de Plaintes ne s'applique pas aux Plaintes dont l'objectif est d'obtenir un avantage économique concurrentiel ou qui sont excessives, répétitives (c'est-à-dire qui concernent les mêmes aspects), clairement abusives ou de nature malveillante.

3.1.7 Le MIP évaluera au cas par cas la recevabilité de Plaintes identiques qui sont déjà en cours de traitement ou qui ont été réglées par d'autres mécanismes administratifs de haute qualité (faisant partie du réseau des Mécanismes Indépendants de Reddition des Comptes) ou des mécanismes de contrôle judiciaire, afin de ne pas faire double emploi avec le travail déjà effectué ou gêner des procédures en cours. Comme cela a été indiqué au paragraphe 3.1.5, il convient de favoriser la coordination et la coopération avec d'autres mécanismes.

3.1.8 Les Plaintes anonymes ne sont pas acceptées. Néanmoins, sans préjudice de la disposition qui précède, un Plaignant a le droit de demander le traitement confidentiel de la Plainte. En ce qui concerne les données à caractère personnel, le MIP demandera le consentement du Plaignant au traitement et à la divulgation des données personnelles le concernant en vertu d'un document formel, après réception de la Plainte. Une fois la Plainte déclarée recevable, les autres parties prenantes affectées seront en règle générale informées de la Plainte. Le Mécanisme respectera et protégera strictement l'absence de consentement exprès par un Plaignant en personne physique, et s'interdira dans ces cas de divulguer l'identité du Plaignant à des personnes internes et externes. Le Mécanisme indiquera publiquement les cas dans lesquels il est soumis à des restrictions sur la divulgation de l'identité, en l'absence de consentement exprès ou si un traitement confidentiel a été demandé.

## **3.2 Description de la procédure**

3.2.1 Après réception d'une Plainte, le Bureau des Plaintes veillera à ce qu'un accusé de réception soit envoyé au(x) Plaignant(s) dans un délai de cinq jours ouvrés. Les Plaintes soumises dans une langue autre que l'anglais pourront nécessiter un délai supplémentaire en raison de la traduction qui devra en être faite. L'accusé de réception informera le(s) Plaignant(s) de la date à laquelle la réponse officielle du Mécanisme relative à la recevabilité de la Plainte devrait lui (leur) être communiquée.

3.2.2 Le Bureau des Plaintes transmettra la Plainte au Comité d'Experts Indépendants. Celui-ci prendra, en fonction des critères définis au paragraphe 3.1.4, une décision sur la recevabilité de la Plainte dans un délai de 25 jours ouvrés. Au cours de cette phase, le Comité pourra demander des informations complémentaires au Plaignant et à la DEG, afin d'obtenir des précisions sur la Plainte. En cas d'irrecevabilité totale ou partielle de la Plainte, le Comité s'efforcera de donner, si possible, au Plaignant des conseils sur les démarches qu'il pourrait entreprendre et/ou sur l'institution à laquelle il pourrait faire part de ses préoccupations. Dans le cas où la Plainte est recevable, le Plaignant recevra une notification de recevabilité contenant des informations sur les étapes suivantes.

3.2.3 Une fois la Plainte déclarée recevable, le Comité d'Experts Indépendants lancera un Examen Préliminaire de la (des) question(s) soulevée(s) par le Plaignant. Le Comité s'efforcera de procéder à cet Examen Préliminaire dans un délai de 30 jours ouvrés. Toutefois, le nombre de jours nécessaires pour mener à bien l'Examen Préliminaire dépendra de la complexité de l'affaire et tout écart par rapport au délai envisagé sera communiqué à l'ensemble des personnes concernées. Une fois l'Examen Préliminaire achevé, toutes les personnes concernées par la Plainte seront informées des étapes suivantes, avec une indication du calendrier du processus.

3.2.4 En fonction de l'Examen Préliminaire et après consultation avec toute Personne Externe, le Comité d'Experts Indépendants soit procèdera à un Examen de la Conformité, soit, si toutes les parties sont disposées à participer à un tel processus, facilitera un processus de Résolution du Litige. Ces activités constituent les phases essentielles du Mécanisme Indépendant de Plaintes.

3.2.5 Le Mécanisme Indépendant de Plaintes offre la flexibilité de procéder à un Examen de la Conformité après la Résolution du Litige et vice versa. Veuillez vous reporter au schéma figurant en Annexe 1.

### *Processus de Résolution du Litige*

3.2.6 Au cours de la phase de Résolution du Litige, une Plainte peut être traitée par le Comité d'Experts Indépendants ou par des médiateurs choisis par celui-ci, dès lors que toutes les parties s'accordent sur le médiateur retenu. Ce processus de Résolution du Litige peut comprendre un partage d'informations, une recherche des faits, un dialogue et une médiation.

3.2.7 Le processus de Résolution du Litige peut se poursuivre aussi longtemps que nécessaire et que l'ensemble des participants au processus s'attachent à faire avancer le processus.

3.2.8 À l'issue de la phase de Résolution du Litige, le Comité établit un projet de rapport sur le résultat du processus. Le Comité adresse le projet de rapport aux personnes concernées qui participent à la Résolution du Litige, en vue de recueillir leurs commentaires en ce qui concerne les faits et les sensibilités (ces commentaires devant être reçus dans un délai de 15 jours ouvrés).

3.2.9 Après réception des commentaires, le Comité met à jour le rapport comme bon lui semble et le finalise dans un délai de 10 jours ouvrés.

3.2.10 Le Comité adresse le rapport définitif au Bureau des Plaintes en vue de sa diffusion et de sa publication. Le Bureau des Plaintes veille à ce que le rapport définitif soit publié sur le site Internet de la DEG et distribué à l'ensemble des parties à la Résolution du Litige dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception du rapport définitif.

3.2.11 Le rôle de supervision dans la Résolution du Litige est déterminé au cas par cas. Tous accords conclus entre les parties à la Résolution du Litige contiendront habituellement un programme convenu d'un commun accord, accompagné d'un calendrier de mise en œuvre ainsi que d'une définition des rôles et des responsabilités pour surveiller les progrès accomplis. En fonction des accords de supervision conclus, le MIP divulguera publiquement les résultats sur le site Internet de la DEG.

### *Processus d'Examen de la Conformité*

3.2.12 Une fois la Plainte déclarée recevable pour un Examen de la Conformité, le Comité d'Experts Indépendants lancera une enquête approfondie sur la (les) question(s) soulevée(s) par le Plaignant ; il examinera les documents et pièces pertinents ; il assurera la coordination des différents services de la DEG impliqués et, chaque fois qu'il le juge nécessaire, il tiendra des réunions avec les parties prenantes internes et externes appropriées et se rendra dans le pays concerné afin de recueillir toutes les informations nécessaires.

3.2.13 Le Comité s'efforcera de procéder à cet Examen de la Conformité dans un délai raisonnable. Le nombre de jours nécessaires pour mener à bien l'Examen de la Conformité dépendra de la complexité de l'affaire et sera communiqué à l'ensemble des personnes concernées une fois que l'Examen Préliminaire aura été achevé.

3.2.14 Le Comité établira un premier projet de rapport sur l'Examen de la Conformité, qui devra énoncer le contenu de la Plainte ainsi que les constatations et les conclusions du Comité. Le rapport pourra également contenir des recommandations pour l'affaire spécifique et/ou des recommandations sur la manière dont la DEG pourrait améliorer les politiques et/ou les procédures existantes.

3.2.15 Le Comité adressera le projet de rapport aux services de la DEG concernés afin de vérifier les faits (projet qui devra être reçu dans un délai de 15 jours ouvrés).

3.2.16 Après réception des commentaires relatifs aux vérifications factuelles, le Comité apportera au projet de rapport les modifications qu'il juge appropriées dans un délai de 10 jours ouvrés.

3.2.17 Le Comité adressera ensuite le projet de rapport modifié (i/a) au Plaignant et au Client afin de recueillir leurs commentaires en ce qui concerne les vérifications factuelles (commentaires qui devront être reçus dans un délai de 15 jours ouvrés). Néanmoins, il appartiendra au Comité d'Experts Indépendants de décider du texte définitif.

3.2.18 Le Comité établira un rapport définitif, qui sera communiqué au Directoire et au Conseil de Surveillance de la DEG dans un délai de 10 jours ouvrés.

3.2.19 Le Directoire de la DEG fera part de la réponse de la direction sur le rapport définitif dans un délai de 5 jours ouvrés.

3.2.20 Le Bureau des Plaintes adressera le rapport définitif sur l'Examen de la Conformité au(x) Plaignant(s) et informera celui-ci (ceux-ci) de la réponse du Directoire de la DEG.

3.2.21 Le Bureau des Plaintes s'assurera que le rapport définitif et la réponse du Directoire sont publiés sur le site Internet de la DEG.

3.2.22 Dans le cas où des défauts de conformité importants sont relevés, le MIP suivra la situation jusqu'à ce qu'il soit convaincu que les mesures prises par la DEG sont de nature à remédier aux défauts de conformité importants.

### **3.3 Méthodes d'enquête**

3.3.1 Le Comité d'Experts Indépendants peut, compte tenu de la nature de la Plainte en question, recourir à diverses méthodes d'enquête supplémentaires, notamment, sans que cette liste soit limitative :

- contacts avec le Plaignant, les personnes affectées, le Client, des fonctionnaires de l'État et d'autres autorités dans le pays où est intervenue l'Activité Financée par la DEG, et des représentants d'organisations non gouvernementales locales et internationales ;
- visites de sites de projets ;

- demande d'observations écrites ou orales sur des questions spécifiques au Plaignant, aux personnes affectées, au Client, à des experts indépendants, à des fonctionnaires de l'État ou autres agents publics, à des membres du personnel de la DEG ou à des organisations non gouvernementales locales ou internationales ; et
- recours aux services d'experts indépendants pour faciliter la médiation ou pour étudier des questions spécifiques en rapport avec la Plainte.

3.3.2 Le MIP s'efforce de mener à bien toutes les phases dans des délais prédéfinis. Le délai de réponse peut toutefois être prolongé si l'affaire est complexe ou si la charge de travail qui pèse sur le processus est importante. Dans ces cas, le MIP informera dûment le Plaignant dans les délais prédéfinis.

## 3.4 Ressources

3.4.1 Des ressources budgétaires suffisantes seront allouées au Mécanisme, de telle sorte qu'il puisse être efficace et indépendant dans l'exercice de ses diverses activités dans les délais qui lui sont impartis.

3.4.2 La composition du Comité sera telle que ses membres disposeront collectivement d'une expertise diversifiée, par exemple, sur les questions environnementales, sociales, juridiques et financières. Tout poste vacant au sein du Comité fera l'objet d'une annonce publiée en ligne, à laquelle des candidats pourront répondre. Le MIP invitera les parties prenantes concernées à faire connaître l'existence du poste vacant et la procédure de candidature à des candidats qu'ils jugent convenir pour le poste. La désignation des membres du Comité sera approuvée par les Conseils de Surveillance respectifs de la FMO et de la DEG, qui sont composés de membres indépendants.

3.4.3 Le Comité comprendra trois membres désignés pour deux ans, avec une prolongation facultative de deux ans. Il est prévu de planifier les désignations successives de telle manière qu'une composition adéquate soit assurée en continu.

3.4.4 Les membres du Comité doivent être indépendants, ce qui signifie qu'ils ne doivent pas avoir participé à des activités en rapport avec les Activités Financées par la DEG depuis au moins deux années consécutives et ils ne sont pas non plus autorisés à être salariés de la DEG ou la FMO ni à exercer des activités pour la DEG ou la FMO au cours des deux ans qui suivent l'expiration de leur mandat.

3.4.5 Le Comité est disponible pour toutes questions et informations et tous conseils. Si nécessaire, il est autorisé à recourir aux services d'experts. Il rend une décision sur la Plainte et répond à la DEG et au Plaignant.

## 3.5 Établissement d'un rapport et transparence

3.5.1 La DEG considère important d'assurer une communication efficace sur le Mécanisme. Une présentation et une description de la procédure seront publiées sur le site Internet de la DEG.

3.5.2 La DEG publiera sur son site Internet un registre des Plaintes Recevables, avec l'indication de leur statut et de leurs résultats (y compris le suivi des mesures et recommandations), en respectant

les réglementations en matière de vie privée et de confidentialité ainsi que la Politique de la DEG en matière de divulgation.

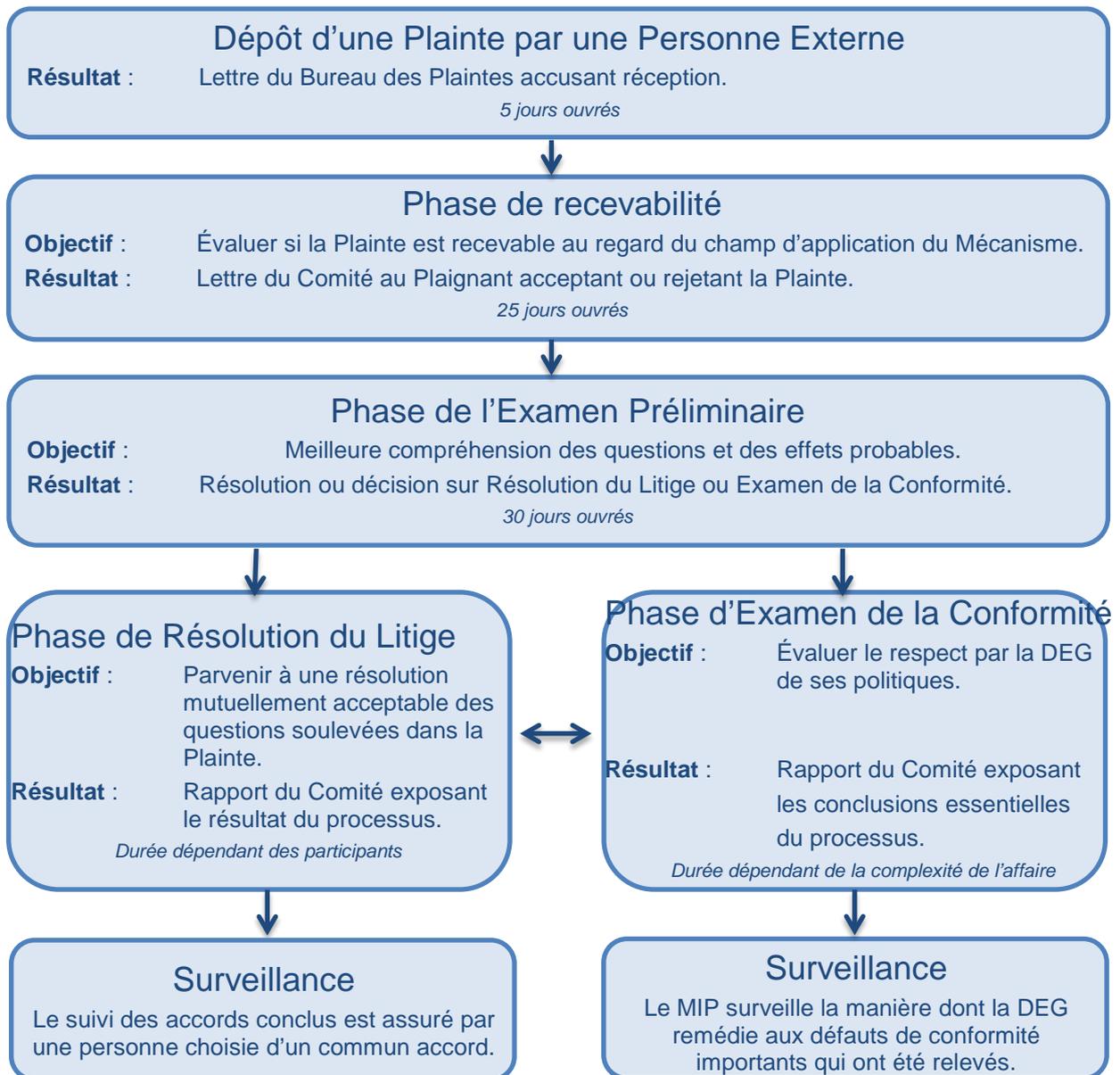
3.5.3 Le Comité d'Experts Indépendants (avec l'assistance du Bureau des Plaintes) établira chaque année un rapport sur les Plaintes à l'attention du Conseil de Surveillance de la DEG. Ce rapport sera publié sur le site Internet de la DEG.

## **3.6 Évaluation**

3.6.1 Le Mécanisme Indépendant de Plainte fera l'objet d'un examen en cas, par exemple, d'adoption de nouvelles lois ou réglementations (internationales) ou de politiques la DEG et il pourra être actualisé en conséquence en temps voulu. Il sera révisé immédiatement si nécessaire et il donnera lieu à une évaluation au moins tous les quatre ans.

3.6.2 Le Mécanisme Indépendant de Plaintes a été et sera élaboré en consultation avec les diverses parties prenantes de la DEG.

## Annexe 1 : Déroulement du processus du Mécanisme Indépendant de Plaintes



*Ce document est une traduction de l'anglais. En cas de doutes, veuillez consulter la version anglaise, qui est la seule valable.*