

# NOTRE DERNIER ET UNIQUE RECOURS

---

Ce qui se produit lorsque le développement tourne mal au Moyen-Orient et en Afrique du Nord

Septembre 2022

# CONTENUS

RÉSUMÉ ANALYTIQUE	3
LE CONTEXTE	5
MÉTHODOLOGIE	7
LE PROBLÈME	8
<b>Faible volume de plaintes</b>	9
Comparaison des plaintes et nombres de projets	9
Explication des divergences	10
<b>Faible taux de plaintes aboutissant à des résultats</b>	10
Définition des résultats obtenus des procédures auprès des IAM	10
Résultats par région	11
Étapes préliminaires de la procédure de plainte	11
Étapes substantielles de la procédure de plainte	13
CONCLUSIONS	14
<b>La société civile dans la MENA</b>	15
Les retombées sociales et politiques sur la société civile	15
Ressources et capacité des organisations de la société civile	17
<b>Accessibilité des IAM dans la MENA</b>	21
Connaissance des procédures	21
Barrières linguistiques	22
Consultation et divulgation	24
<b>Banque et structure de l'IAM</b>	24
Indépendance des IAM	24
Moyens de pression	26
Pouvoir, impunité et autorité de l'État	28
RECOMMANDATIONS	30
<b>Civil Society in the MENA</b>	30
<b>Accessibility of IAMs in the MENA</b>	31
<b>Bank and IAM Structure</b>	32
CONCLUSION	33
APPENDIX	34
<b>Appendix A: Interviewed Complainants</b>	34
<b>Appendix B: Regional Banks and Associated IAMs</b>	35
NOTES DE FIN	36

# RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Les projets de développement international sont supposés bénéficier aux communautés locales par la réduction de la pauvreté, la prestation de soutien social et l'amélioration des moyens de subsistance. Pour un grand nombre de projets, toutefois, les risques de préjudices envers ces mêmes communautés peuvent être graves, particulièrement lorsque les personnes qui conçoivent et investissent dans ces projets se trouvent loin du site de projet, et que les populations locales ne peuvent participer de façon constructive à la conception et à la mise en œuvre des investissements. Lorsqu'un préjudice survient, l'accès aux recours peut aussi rencontrer d'importants obstacles. Les communautés sont confrontées à des obstacles techniques et logistiques, à des pouvoirs publics qui privilégient les intérêts des entreprises à ceux de leurs administrés et à des menaces sécuritaires.

Les mécanismes indépendants de redevabilité (IAM) liés aux institutions financières internationales (IFI) offrent aux communautés la possibilité de faire état des griefs en relation avec les projets financés par l'IFI en vue d'aboutir à un recours. Dans le monde, plus de 1600 plaintes ont été déposées auprès des IAM en relation avec des projets de développement financés au niveau international. Les IAM sont souvent les derniers et seuls recours à disposition des communautés face aux préjudices causés par les projets de développement. Ils jouent un rôle important en assurant aux communautés qu'elles ont leur mot à dire dans les décisions de développement qui les concernent. Répondre aux préoccupations des communautés liées aux décisions de développement qui affectent leurs terres, ressources, identités culturelles, héritage et leur environnement exige des mécanismes

indépendants de redevabilité équitables, transparents, professionnels, accessibles et performants. Le présent rapport porte sur les plaintes déposées auprès des IAM concernant les préjudices causés par des projets de développement financés au niveau international dans la région du Moyen-Orient (MENA) et de l'Afrique du Nord.

La région MENA compte le plus petit nombre absolu de plaintes, comparé à toutes les autres régions, ainsi que le deuxième taux le plus bas de plaintes traitées via un examen de conformité<sup>1</sup> ou le règlement des différends<sup>2</sup>. Pour mieux comprendre la persistance de cette tendance, nous avons analysé l'ensemble des plaintes déposées auprès des IAM et des projets financés par les IFI. Nous avons également consulté des groupes qui ont déposé plainte ainsi que des représentants des IAM qui ont géré les plaintes dans la région MENA.

Cette étude montre que les communautés de la région MENA et leurs défenseurs sont confrontés à des contraintes similaires à celles des autres régions du monde. Ces contraintes comprennent les impératifs de langue et de traduction, la connaissance limitée des IAM et de la procédure de dépôt de plainte, et la quantité de temps et de ressources nécessaires pour entamer la procédure auprès d'un IAM. Les communautés et leurs défenseurs ont aussi des difficultés liées au degré d'implication des groupes de soutien, à la capacité limitée des groupes locaux, au pouvoir décisionnel et à l'indépendance opérationnelle de l'IAM, ainsi qu'aux déséquilibres de pouvoir qui influent sur la dynamique des procédures de plainte. Toutefois, la région MENA est également confrontée à une société civile affaiblie, à l'instabilité politique et à un risque élevé de représailles de la part de l'État, ce qui aggrave encore les contraintes plus générales

de la procédure des IAM et exacerbe leurs effets. Notre rapport indique que ces problèmes cumulés ont contribué au nombre relativement peu élevé de dépôt de plaintes et au nombre extrêmement faible de plaintes traitées par le biais d'un examen de conformité ou d'un règlement des différends dans la MENA.

Afin de répondre aux conclusions de ce rapport, nous recommandons aux IAM et aux IFI d'adopter les meilleures pratiques et politiques qui sont largement acceptées.

Plus précisément, nous suggérons d'aborder la question des représailles pour remédier à la sous-utilisation, de fournir un financement direct aux communautés impliquées dans les procédures des IAM pour garantir l'efficacité et l'équité, et d'incorporer un fonds de recours dans les budgets des IFI lorsqu'elles acceptent des projets pour veiller à ce que les communautés puissent obtenir une réparation matérielle des préjudices subis.



Chichaoua, région du Maroc. Crédit: CDRT, « Médiation réussie dans le traitement de la plainte contre le projet de construction d'autoroute Marrakech - Agadir », production cinématographique 2019.

# LE CONTEXTE

Au début 2010, les agriculteurs de la région de Chichaoua du Maroc ont remarqué que leur eau potable était devenue sale et décolorée. Un vaste projet d'autoroute financé au plan international, l'autoroute Marrakech-Agadir, était en construction près de leurs terres agricoles. Outre la pollution de l'eau, les agriculteurs ont commencé à subir d'autres types de préjudices. Leurs habitations ont commencé à se fendiller en raison des travaux et de la circulation, certaines terres agricoles se sont érodées et les barrages traditionnels ont été endommagés, et ils ont dû parcourir de plus longues distances pour arriver dans des zones vitales.

Une organisation de la société civile active dans la région, le Centre de Développement de la Région du Tensift (CDRT) au Maroc savait que la Banque africaine de développement (BAD) avait contribué au financement du projet. De plus, le CRDT savait que la BAD avait en son sein un « Mécanisme indépendant de recours » où les communautés pouvaient officiellement déposer plainte pour des préjudices causés par des projets financés par la BAD afin de tenter de remédier aux préjudices. Le CRDT a déposé plainte au nom des communautés affectées à l'IAM de la BAD, le Mécanisme indépendant de recours (MIR). Le CDRT a demandé une solution négociée aux problèmes endurés par les agriculteurs des suites du projet. Six ans et demi plus tard, en décembre 2016, les parties ont conclu un accord contenant l'engagement de réparer les maisons des agriculteurs, de restaurer les terres agricoles et de préserver les captages d'irrigation. C'était une victoire inhabituelle pour cette communauté dans une région où nous savons qu'un préjudice s'est produit mais des plaintes de ce genre sont rares et les recours le sont encore plus.

En réfléchissant à l'ensemble de la procédure, le président du CDRT, le Dr. Ahmed Chehbouni,

s'est senti fier des activités d'organisation et de la collaboration qu'il a fallu déployer pour offrir un recours tangible à la communauté. Mais lorsque la Banque mondiale l'a contacté pour qu'il soutienne une autre communauté dans une procédure de plainte, il a poliment refusé. « Nous sommes fatigués. Nous ne le ferons pas parce que nous sommes épuisés. » Le Dr. Chehbouni n'était pas le seul interrogé à partager ce sentiment.

Les bureaux de redevabilité liés aux institutions financières Internationales ont été conçus pour identifier, traiter et atténuer les préjudices causés par les projets de développement. Ces IAM sont relativement nouveaux et largement inutilisés. Toutefois, ils ont déjà eu l'occasion de démontrer, au mieux, que ces systèmes peuvent offrir des recours substantiels et significatifs aux communautés qui allèguent avoir été lésées des projets financés par des institutions financières internationales (IFI). Cependant, l'efficacité de ces procédures varie grandement et dépend d'un certain nombre de facteurs, notamment de la robustesse de la plainte soumise, des ressources et du niveau d'organisation des communautés qui déposent plainte, de la présence et de l'importance du soutien des OSC<sup>3</sup>, et de la localisation du projet.<sup>4</sup> D'autres facteurs structurels tels que la capacité de l'IAM à gérer équitablement et efficacement la procédure, la volonté de participation de la banque à la procédure IAM, et la menace de représailles et de violence à laquelle sont exposés les auteurs de la plainte, influent aussi sur l'efficacité des procédures auprès des IAM.

Le présent rapport étudie les activités de l'écosystème des IAM au Moyen-Orient et en Afrique du Nord (MENA), la région qui compte à la fois le volume le plus réduit de plaintes<sup>5</sup> et le taux le plus faible de plaintes aboutissant à des résultats.<sup>6</sup> Nous cherchons à comprendre

pourquoi les plaintes dans cette région ne sont pas aussi nombreuses que dans d'autres régions et ce que l'on peut faire pour accroître à l'avenir l'accessibilité et l'efficacité des IAM pour les communautés affectées. Ce rapport comprend les expériences et les opinions de presque une dizaine de communautés réparties dans cinq pays, des entretiens approfondis avec les IAM en activité dans la région, et une analyse de toutes les données liées aux projets et aux plaintes accessibles public. Les données se rapportant aux projets et aux plaintes proviennent de la Accountability Console, une base de données complète cocrée par le ou les auteurs de ce rapport, qui recueille et organise les plaintes de la communauté déposées auprès des IAM.

Les conclusions de cette étude mettent en lumière un certain nombre de facteurs relevant du domaine d'activité des IAM et de leurs IFI qui limitent à la fois l'accès aux plaintes et leur efficacité dans la région, ainsi que d'autres problèmes structurels, sociaux et de gouvernance plus vastes qui peuvent être traités et atténués par des aménagements réfléchis et nuancés de la gestion des plaintes. Les enseignements de cette étude peuvent aussi aider les communautés affectées et leurs défenseurs à collaborer plus efficacement avec le système des IAM, en ayant des chances de réussite accrues.

Bien que l'étude ci-dessous se concentre sur des plaintes au sein d'une région géographique précise, nombre des enseignements peuvent s'appliquer bien plus largement. Les problématiques rencontrées dans la région MENA prévalent également dans d'autres régions, même si elles sont moins prononcées. Les améliorations de l'accessibilité et de l'efficacité des IAM sont applicables partout, mais elles sont peut-être plus urgentes dans la région MENA. Nous espérons que les conclusions de cette procédure ouvriront la voie à de futures enquêtes dans d'autres régions concernant le rôle des OSC et des organisations

non gouvernementales (ONG) internationales et les autres facteurs nécessaires à la compréhension et à l'amélioration du système de redevabilité dans la finance internationale. De telles études peuvent aider le système de redevabilité à incarner son principe de base, qui est de permettre aux communautés de se faire entendre pour défendre leurs terres, leurs ressources, leurs identités culturelles, leur respect et leur dignité.

# MÉTHODOLOGIE

Pour les besoins de cette étude, nous avons employé des méthodes de recherche quantitative et qualitative. L'analyse quantitative s'appuie sur la collecte de données se rapportant aux plaintes et aux projets des IFI afin d'enquêter sur les relations entre les problématiques des plaintes, les secteurs de projet, le niveau de soutien des OSC internationales, et plusieurs autres variables, ainsi que le taux de plaintes exprimées par rapport au volume total des projets. Les données relatives aux plaintes comprennent toutes les informations publiques disponibles sur les plaintes déposées auprès des IAM. Les données relatives aux projets comprennent tous les projets de développement financés par les IFI disposant de bureaux de redevabilité, à partir des dates d'ouverture des IAM (c'est à dire, les données de projet pour la Banque Mondiale comprennent tous les projets financés par la Banque depuis 1994, l'année où le

Panel d'inspection est entré en fonction).

La recherche qualitative est centrée sur des entretiens semi-structurés avec des OSC et des particuliers qui ont déposé ou soutenu le dépôt de plaintes dans la MENA, ainsi que sur des entretiens avec des représentants des IAM qui gèrent des plaintes dans la MENA. Les thèmes abordés dans les entretiens ont été regroupés et classés de façon à dégager des points communs et des tendances. Nous avons parlé à neuf groupes qui ont participé activement au dépôt de plaintes dans la MENA ou l'ont soutenu dans cinq pays, ainsi qu'avec des représentants de quatre IAM. Des extraits de ces entretiens sont cités en italique dans l'analyse ci-dessous. Ce rapport s'appuie sur les thèmes et les sujets abordés dans les entretiens qualitatifs, ainsi que sur les tendances observées dans la recherche quantitative.



Une tannerie de cuir indigène au Maroc. *Crédit: Accountability Counsel.*

# LE PROBLÈME

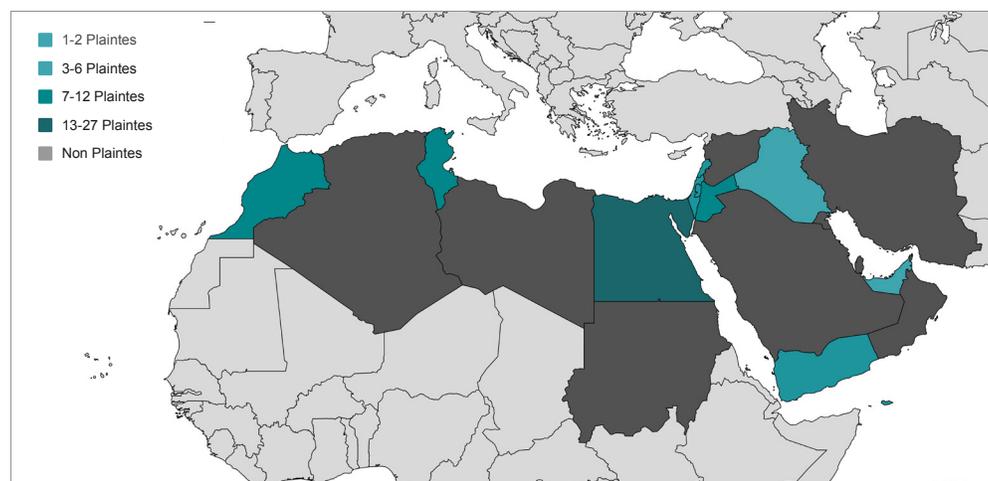


Centre-ville de Marrakech, terminus du projet d'autoroute Marrakech-Agadir financé par la BAD.. *Crédit, Accountability Counsel*

La région MENA compte le plus faible nombre de plaintes déposées de toutes les régions, avec un total de 73 plaintes réparties dans neuf pays : Égypte (26), Tunisie (12), Jordanie (10), Maroc (9), Liban (6), Yémen (4), Palestine/Israël (3), Irak (1), Émirats arabes unis (1) et inconnu (1). Cette région affiche également le deuxième plus petit nombre de plaintes aboutissant à des résultats dans le cadre de la procédure de plainte. Le faible volume de plaintes et le faible niveau de résultats de la région MENA suggèrent que comparés aux autres

régions du monde, les IAM de cette région sont moins accessibles comme moyen de déceler les préjudices et moins efficaces pour y remédier par rapport aux autres régions du monde. Nous discutons ci-dessous des hypothèses sur les raisons de cette évolution et des diverses implications de ces tendances sur l'accès des communautés aux recours contre les préjudices et sur l'état de la redevabilité dans la finance internationale.

FIGURE 1. CONCENTRATION DES PLAINTES DANS LA RÉGION MENA PAR PAYS



## FAIBLE VOLUME DE PLAINTES

### Comparaison des plaintes et nombres de projets

La faible quantité de plaintes déposées dans la MENA est observée depuis un certain temps sur le terrain. En 2015, on notait que « seules 3% de plaintes ont été déposées dans la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord, malgré les vastes portefeuilles régionaux de certaines IFI et les activités de sensibilisation par les IAM. »<sup>7</sup> Sept ans plus tard, la région MENA continue de compter le plus petit nombre absolu de plaintes de toutes les régions. Soixante-treize plaintes ont été enregistrées dans les pays de la région, chiffre nettement inférieur à la moyenne mondiale de 195 plaintes par région (Figure 2).<sup>8</sup>

Une des théories qui expliquerait le nombre si réduit de plaintes déposées dans la MENA, comparé à d'autres régions, est le fait que les projets sont moins nombreux. Une ventilation régionale de l'ensemble des projets financés par les IFI montre en fait une répartition très similaire (Figure 3).

Mais même en tenant compte du nombre absolu réduit de projets, le pourcentage de projets ayant suscité des plaintes reste plus bas que dans les autres régions (Figure 4).

Le pourcentage moyen de plaintes déposé par projet dans le monde est de 3,2% (1258 projets avec plaintes sur un nombre estimé de 38840 projets).<sup>9</sup> Le pourcentage de plaintes déposées par projet en Asie du Sud est le plus élevé, à 5,8% (205/3 562). La région MENA connaît le pourcentage le plus faible de plaintes déposées par projet

FIGURE 2. PLAINTES PAR RÉGION

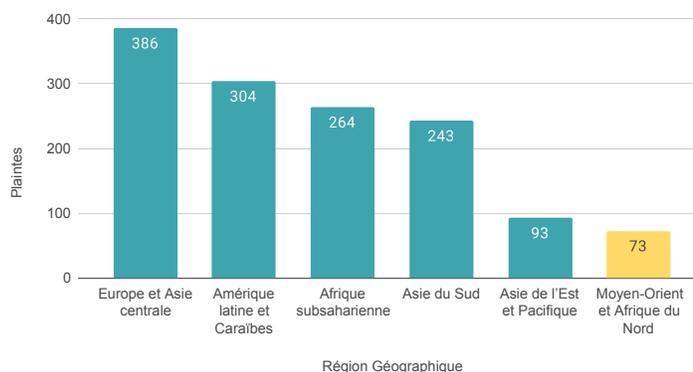


FIGURE 3. PLAINTES PAR RÉGION

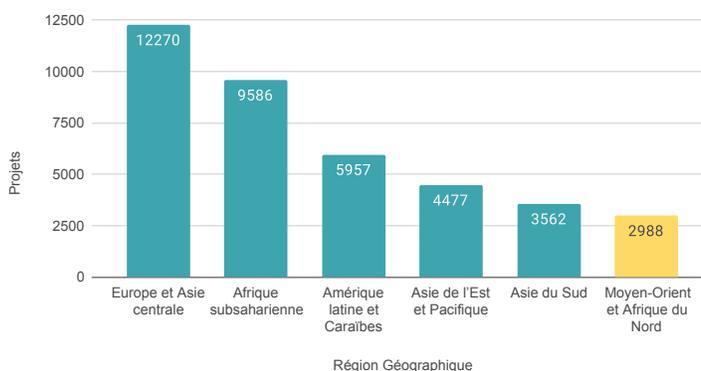
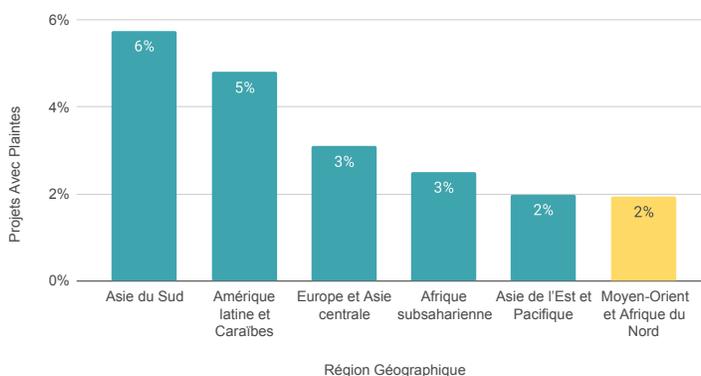


FIGURE 4. PROJETS AVEC PLAINTES VS. RÉGION



avec 1,9 % (58/2988) bien que l'Asie de l'est et l'Afrique subsaharienne connaissent aussi des pourcentages de plainte inférieurs à la moyenne, à 2% (89/ 4 477) et 2,5 % (240/ 9 586) respectivement.

## Explication des divergences

Un faible pourcentage de plaintes par projet pourrait s'expliquer de diverses façons dignes d'être étudiées. Selon une théorie, les IFI se concentrent sur les investissements les moins risqués dans la MENA, mais il est peu probable que ce soit le cas : la proportion des projets à haut risque de « Catégorie A » (11%) est en fait légèrement plus élevée que la moyenne mondiale (9%).<sup>10</sup>

Une autre explication possible serait que les projets de développement n'ont pas d'effets préjudiciables, ou que ceux-ci sont moins susceptibles de se produire, car les précautions sociales et environnementales sont mieux appliquées et respectées, ce qui entraîne donc moins d'effet préjudiciables. Il est également possible que la région MENA dispose d'alternatives favorables au système de plaintes de l'AIM pour signaler et traiter les préjudices, comme des processus judiciaires efficaces. Cependant, même une analyse régionale superficielle élimine ces deux possibilités ; les préjudices sont clairement causés et il existe peu de systèmes de recours alternatifs.

Une possibilité plus troublante et pourtant plus réaliste est que les préjudices se produisent toujours, mais qu'ils ne sont pas signalés en raison de facteurs divers tels que les obstacles à l'accessibilité, la connaissance limitée du système de plainte IAM, ou une société civile affaiblie qui ne veut pas ou ne peut pas signaler les préjudices pour des raisons sociales et politiques, y compris un risque élevé ou la peur des représailles. Il est à noter que la région MENA est la seule à ne pas posséder

de banque régionale et d'IAM associé, ce qui pourrait avoir une incidence sur l'accès aux IAM comme méthode de recours efficace.<sup>11</sup> Pour mieux comprendre quelle théorie pourrait expliquer à la fois les faibles volumes absolus et relatifs de plaintes observés dans la MENA, nous avons analysé ces implications éventuelles dans notre travail de recherche qualitative avec les organisations de la société civile qui ont l'expérience du dépôt de plaintes dans la région, des représentants d'IAM qui ont l'habitude de gérer des plaintes dans cette région, et de la documentation publiée sur la question.

## FAIBLE TAUX DE PLAINTES ABOUTISSANT À DES RÉSULTATS

### Définition des résultats obtenus des procédures auprès des IAM

La plupart des IAM ont pour objet de gérer des plaintes au moyen de deux procédures : le règlement des litiges et l'examen de conformité. Dans le règlement des litiges, les parties impliquées entament volontairement un dialogue par voie de médiation, une recherche conjointe des faits, ou tout autre procédure facilitée en vue de trouver des solutions mutuellement acceptables aux problèmes rencontrés par les plaignants. Les parties impliquées dans le règlement des différends varient mais comprennent souvent les plaignants et/ou leurs représentants, des sociétés ou maîtres d'œuvre de projets, le client investisseur, les responsables gouvernementaux et les cadres de la banque. Les représentants des IAM contribuent à faciliter la procédure de règlement des différends, notamment en engageant des médiateurs indépendants. Dans l'examen de conformité, les IAM et les experts choisis mènent une enquête pour savoir si la banque s'est conformée à ses propres politiques de protection sociale et environnementale, ce qui aboutit à un rapport public sur les conclusions de l'enquête. Les plaintes qui aboutissent à un accord dans le cadre

du règlement des différends ou à la publication d'un rapport de conformité ouvert au public sont considérées comme ayant obtenu un résultat à la suite de la procédure de plainte auprès des IAM. Il faut noter que l'obtention d'un résultat par suite d'une procédure de plainte auprès d'un IAM n'implique aucun jugement sur les mérites de ces résultats, ou sur le fait que ces résultats ont abouti à des solutions ou à des réparations pour les communautés impliquées.

FIGURE 5. POURCENTAGE DE RÉSULTATS PAR RÉGION

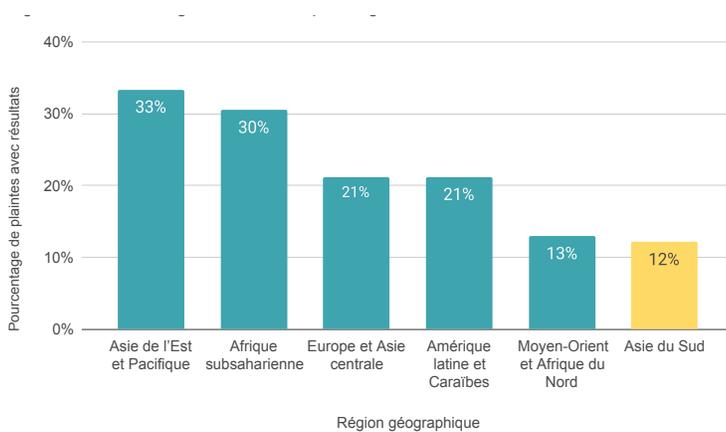
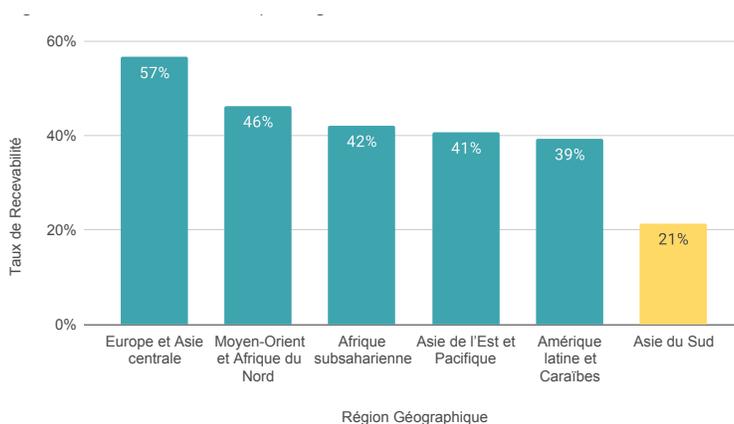


FIGURE 6. PLAINTE RECEVABLES PAR RÉGION



## Résultats par région

Le volume de plaintes ayant débouché sur des résultats des suites de la procédure de plainte est faible partout. A l'échelle mondiale, moins d'une plainte sur cinq (18,5%) se termine par un accord ou par la publication d'un rapport de conformité. Les plaintes de la MENA enregistrent le second plus faible pourcentage de résultats par région; seules 13% des plaintes aboutissent à un résultat après cette procédure (Figure 5).

La procédure des IAM connaît des blocages importants, ce qui empêche les plaignants d'obtenir un résultat.<sup>12</sup> Un examen plus détaillé des étapes précises de la procédure de plainte auprès des IAM peut contribuer à comprendre pourquoi le volume de résultats dans la région MENA est si faible.

## Étapes préliminaires de la procédure de plainte

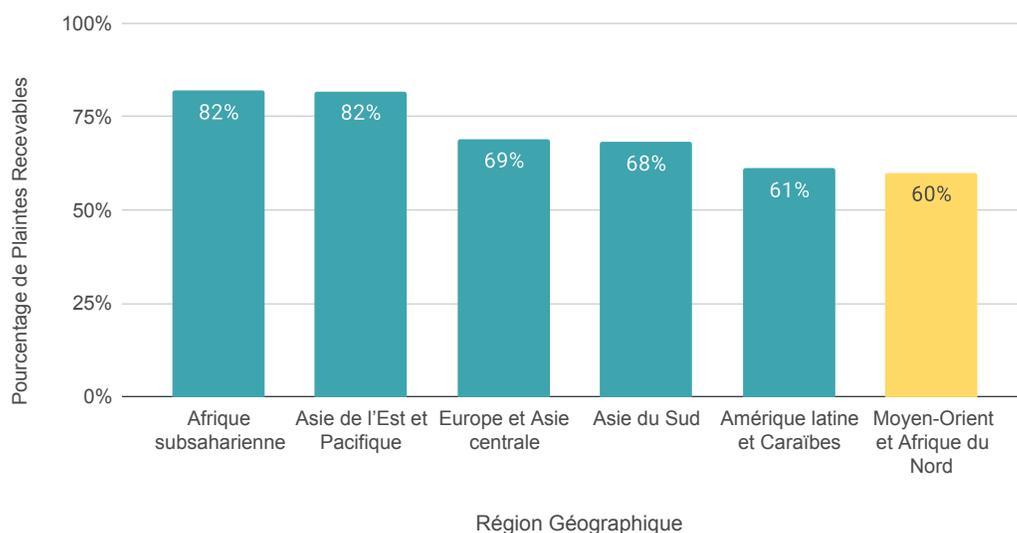
La plupart des IAM comprennent deux étapes préliminaires, l'inscription et la recevabilité, que les plaignants doivent franchir pour passer à une phase substantielle de la procédure. L'inscription constitue la phase initiale de la procédure IAM, dans laquelle l'IAM détermine si la plainte répond aux critères de base minimum pour pouvoir être traitée. Les critères d'inscription varient selon les IAM, et tous les IAM ne le font pas. Les évaluations de recevabilité déterminent si une plainte répond à tous les critères pour passer à une phase substantielle. Les critères précis de recevabilité varient d'un IAM à un autre et plus de la moitié des plaintes ne réussissent pas à franchir cette étape préliminaire.<sup>13</sup>

Il est possible qu'une plainte soit jugée irrecevable pour des raisons valables, comme une plainte qui laisse entrevoir des problèmes liés aux marchés publics ou à la corruption qui ne relèvent pas du mandat de l'IAM. Toutefois, des études passées ont aussi suscité des interrogations sur certaines des décisions prises à ce stade. Lorsque le blocage au niveau de la recevabilité a été remarqué pour la première fois en 2016, 42,5 % des plaintes ont été admises à progresser après les étapes préliminaires.<sup>14</sup> Aujourd'hui ce chiffre est de 41,1%. Une ventilation régionale ne montre toutefois aucune variation significative des taux de recevabilité de la région MENA (46,3 %) par rapport à la moyenne mondiale (Figure 6).

En regardant un peu plus loin, nous commençons à constater l'existence d'obstacles significatifs aux plaintes de la région MENA devant passer du statut de « recevable » à une étape plus substantielle du processus de plainte, à savoir la résolution du litige ou l'examen de conformité. (Figure 7).

Il s'agit là d'un déficit étonnant et souvent ignoré.<sup>15</sup> Il est généralement admis que les décisions d'irrecevabilité empêchent de nombreux plaignants d'accéder efficacement à ces procédures, et que les plaignants qui réussissent à passer à une étape substantielle ne ressortent pas toujours de ces procédures avec des résultats.<sup>16</sup> Toutefois, les données montrent un important point de décrochage intermédiaire, où les plaintes recevables n'ont même pas la chance d'entrer dans une phase substantielle. Dans la MENA, une plainte recevable sur trois n'atteint jamais une phase substantielle, ce qui est le taux de prise en charge le plus bas de traitement de toutes les régions dans le monde. Les obstacles à l'entrée des plaintes recevables dans une phase substantielle peuvent être associés à des politiques particulières de l'IAM (comme l'obligation d'obtenir l'autorisation du conseil d'administration<sup>17</sup>) qui empêchent l'accès à des phases substantielles, à des sociétés de projet ou des gouvernements qui refusent de participer au règlement des litiges<sup>18</sup>, ou au mécanisme lui-même qui décide que toute implication supplémentaire est inutile.<sup>19</sup>

FIGURE 7. PLAINTES RECEVABLES PROGRESSANT JUSQU'À L'EXAMEN DE CONFORMITÉ OU LE RÈGLEMENT DES LITIGES

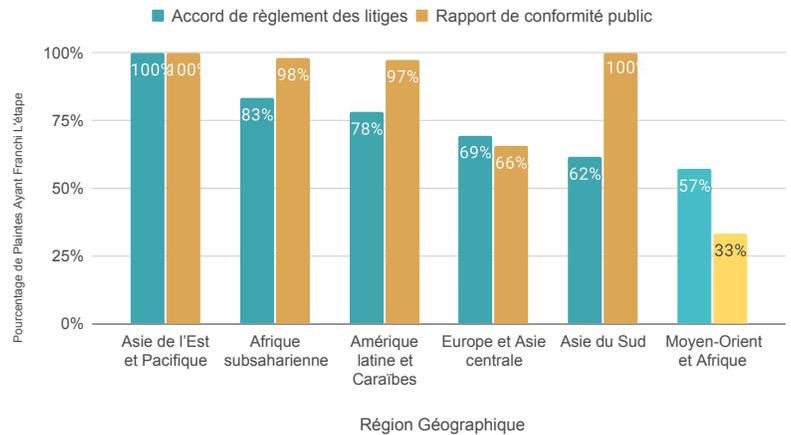


## Étapes substantielles de la procédure de plainte

En plus d'avoir le plus faible taux de plaintes recevables parvenant à une phase substantielle, même lorsqu'une résolution de différend ou un examen de conformité est initié, le pourcentage de résultats de ces étapes dans la région MENA reste disproportionnellement bas. En moyenne, à l'échelle mondiale, 69% des plaintes qui parviennent à un stade de résolution des différends aboutissent à un accord public, contre 57% dans la région MENA. Pour ce qui concerne les examens de conformité, la comparaison est encore plus sombre : à l'échelle mondiale, 82% de tous les examens de conformité aboutissent à un rapport public de conformité et 83% de ces rapports contiennent des conclusions de non-conformité. Mais dans la MENA, seuls 33% des examens de conformité produisent un rapport, avec un taux de non-conformité constaté de 66%. (Figure 8).

Le faible pourcentage de résultats de la procédure de plaintes présente un certain nombre d'implications possibles qui méritent une plus grande attention. Il s'agit notamment de la manière dont les

FIGURE 8. TAUX DE RÉSULTATS DES ÉTAPES SUBSTANTIELLES



différents IAM traitent les plaintes, ainsi que de la manière dont les plaintes sont traitées au sein d'un IAM donné. Il pourrait également être lié à la diversité des catégories de problèmes soulevés ou des procédures entreprises, notamment les catégories d'acteurs impliqués, les dynamiques de pouvoir en jeu tout au long de la procédure ou la mobilisation de la société civile et d'autres acteurs soutenant la procédure de plainte.



Un projet avicole financé par la SFI a déplacé des agriculteurs autochtones ruraux à Tiddas, au Maroc. Après un processus de règlement des différends de plusieurs années, un accord a été conclu entre l'entreprise et les communautés locales, une victoire rare pour la région. *Crédit, Accountability Counsel*

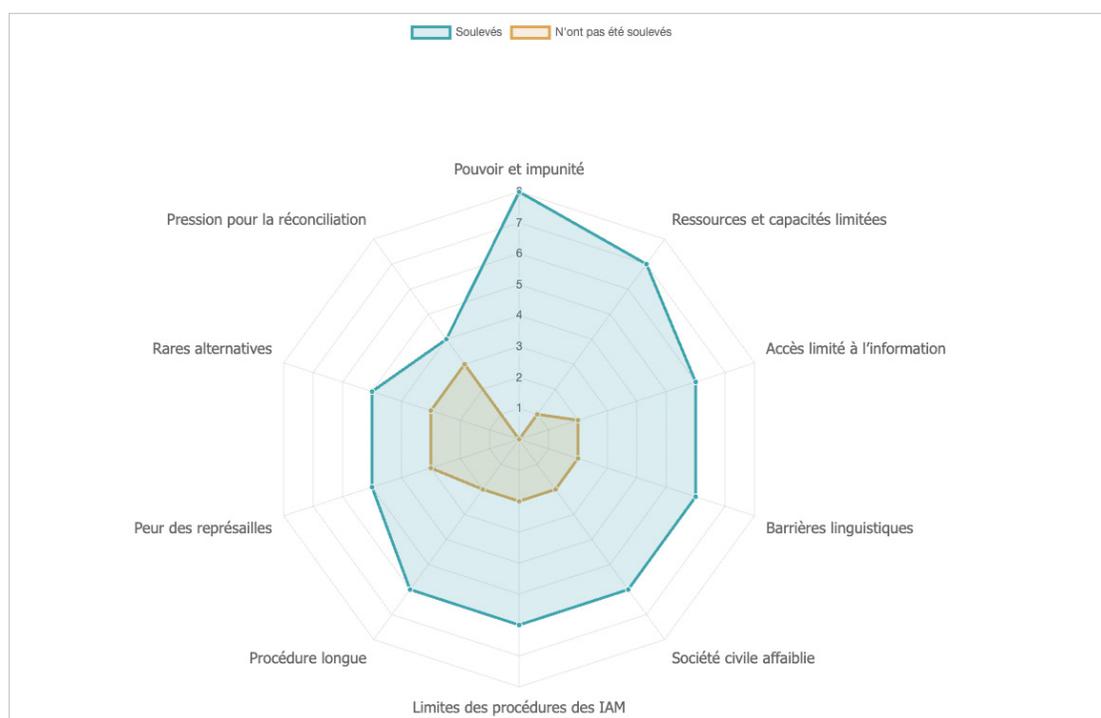
# CONCLUSIONS

Nous avons observé que la procédure IAM est fortement limitée, ce qui semble avoir un effet à la fois sur le nombre de plaintes déposées et sur les catégories de résultats obtenus au Moyen-Orient et en Afrique du Nord. De telles contraintes comprennent les impératifs de langue et de traduction, un manque de connaissance préalable des IAM, la quantité de temps et de ressources exigées des communautés pour entamer la procédure, l'ampleur de la mobilisation des OSC dans la procédure, le pouvoir de décision et l'indépendance opérationnelle des IAM et une dynamique des pouvoirs fortement déséquilibrée (Figure 9). Comme indiqué dans Glass Half Full?, un grand nombre des contraintes observées

existent partout et ne sont pas inhérentes à la MENA.<sup>20</sup>

Toutefois, ces contraintes générales du processus sont exacerbées lorsqu'elles sont associées à d'autres facteurs prévalant dans la région MENA, tels qu'une société civile affaiblie, l'instabilité politique et le risque élevé de représailles de la part de l'État. Nos données qualitatives laissent à penser que ces problématiques dans la MENA sont à l'origine du nombre relativement faible de dépôt de plaintes et le pourcentage extrêmement bas de résultats de la procédure de plaintes. Le faible pourcentage de résultats peut même

FIGURE 9. PRINCIPAUX PROBLÈMES SUBIS PAR LES OSC DANS LA MENA



Le nombre total de répondants représenté est de 8. Les problématiques représentées ont été classées en fonction des thèmes les plus fréquemment soulevés lors de nos entretiens qualitatifs avec les OSC. Le segment bleu représente la somme des réponses qui ont soulevé les questions correspondantes. Le segment jaune représente la somme des réponses qui n'ont pas soulevé les questions correspondantes.

avoir pour effet d'empêcher de futures plaintes dans la région : les plaintes non traitées par les IAM affaiblissent l'image d'efficacité de ces procédures et par conséquent, les communautés qui considèrent les IAM comme un recours contre les préjudices sont moins nombreuses.

Au cours du processus d'entretien qualitatif avec les OSC impliquées dans les plaintes de la région MENA, quelques thèmes clés ont été évoqués qui ont eu un impact sur l'accès aux AIM et, en fin de compte, sur la réparation des préjudices. Bon nombre de ces thèmes sont sans aucun doute également connus des plaignants, des communautés et des défenseurs dans le monde entier.<sup>21</sup> Toutefois, les contextes sociaux et politiques dans la MENA ont amplifié la portée et l'ampleur d'un grand nombre de ces problématiques. Les sections suivantes proposent une analyse des principaux problèmes auxquels sont confrontés les OSC et les individus engagés dans les plaintes dans la région MENA, problèmes qui limitent le nombre de plaintes déposées et suscitent le faible taux de résultats. Nous avons aussi inclus des recommandations destinées aux IFI et aux IAM en vue de traiter ces problèmes sous-jacents.

## LA SOCIÉTÉ CIVILE DANS LA MENA

### Les retombées sociales et politiques sur la société civile

**Le contexte sociopolitique dans la MENA a affaibli et réprimé la société civile. La peur des représailles est largement répandue et fait obstacle au dépôt de plaintes par les communautés, les populations affectées par les projets et même les tiers défenseurs.**

*« Les citoyens de la région MENA sont traités comme des bons à rien. La société civile est affaiblie et réprimée; l'État harcèle la société civile et ne la laisse pas jouer son rôle de*

*façon indépendante. Les citoyens n'ont pas les moyens de se défendre. Pour obtenir un appui ou des fonds en tant qu'OSC, vous devez être lié à un groupe et ne pouvez être indépendant » (CDRT).*

Le cadre des procédures d'AIM, qui implique des intérêts concurrents, des dynamiques de pouvoir complexes et une coopération nuancée entre des parties qui se font peu confiance, est rendu encore plus difficile dans le contexte socio-politique de la région MENA. La société civile dans la région MENA a été réprimée et affaiblie en raison de la répression, de la guerre, des représailles et de la corruption qui sévissent depuis longtemps.<sup>22</sup>

*« Dans toute la région, la réapparition de régimes autoritaires dans de nombreux pays a entraîné un rétrécissement de l'espace de la société civile. La répression de la dissidence politique, la restriction de la liberté d'expression et l'absence de médias indépendants et d'organisations de la société civile sont monnaie courante. »<sup>23</sup>*

Puisque la société civile a été affaiblie et réprimée, la culture de la plainte, le fait de s'exprimer contre les projets parrainés par l'État, peuvent être considérés comme une attaque contre la nation.

*« Habituellement, les projets à grande échelle au Moyen-Orient sont liés à cette approche politique et de planification du haut vers le bas qui est intimidante pour les communautés locales. Je suis au courant de témoignages provenant d'Égypte et d'autres régions où les gens craignent vraiment de s'opposer au gouvernement. Pour eux, entrer en contact avec un IAM serait considéré comme quelque chose de vraiment, pratiquement criminel » (Groupe 5).*

Cette dynamique est exacerbée par les IFI elles-mêmes, dans la mesure où le transfert d'importantes sommes d'argent aux ministères

peut être perçu comme conférant une légitimité à ces organes, et donc toute remise en cause de ces financements est perçue comme une attaque contre la légitimité de l'État lui-même. Ainsi, de nombreuses personnes craignent de s'organiser contre les intérêts d'acteurs politiques puissants. Certains éléments indiquent que le risque élevé de représailles, qu'il soit réel ou redouté, a empêché le dépôt de plaintes dans la région MENA. Il est probable que des préjudices se produisent encore, mais ils ne sont pas signalés, ce qui explique le faible nombre de plaintes dans la région.

Ceux qui dénoncent le préjudice en déposant des plaintes sont confrontés à un risque élevé de représailles et de menaces de représailles. Presque toutes les organisations qui ont déposé des plaintes ont mentionné que les représailles étaient une préoccupation majeure des membres de la communauté et de leurs défenseurs. Un représentant d'une organisation a expliqué que les incidents de représailles contre les membres de la communauté ont commencé avant le dépôt de la plainte : « [Les membres de la communauté] m'ont dit avant de déposer la plainte qu'il y avait des incidents de menaces et de violence, des querelles dans la rue » (EIPR). Un autre représentant d'une organisation différente a mentionné une expérience similaire de menaces avant le dépôt de la plainte, suivie du déploiement de forces armées après le dépôt de la plainte :

*« Le jour où nous avons commencé à exprimer nos préoccupations, nous avons été confrontés à des accusations de trahison et de collaboration avec les ennemis de l'État, ce qui était menaçant. À aucun moment nous n'avons eu l'impression qu'il existait un espace pour discuter de nos préoccupations avec les pouvoirs publics. Après le dépôt de la plainte, les forces de sécurité et l'armée nationale étaient sur place. Ils nous ont intimidés de diverses façons et nous ont convoqués pour nous interroger sur nos publications dans les médias sociaux. » (Groupe 4)*

De telles expériences, lorsque les communautés subissent des représailles avant de déposer officiellement une plainte, empêchent probablement les plaintes officielles d'être déposées auprès des IAM.

*« La situation dans le pays est très rude. En tant qu'organisation de défense des droits humains, je ne peux pas aller vers la communauté. Les activistes n'ont pas envie de se faire remarquer. Le prix à payer est très élevé. Les gens sont investis dans leurs communautés et sont prêts à faire quelque chose, nous sommes prêts à les soutenir, à les organiser, mais maintenant, dans le pays, je ne pense pas que ce soit faisable » (EIPR).*

Représentants de groupes de la société civile et de communautés déposant des plaintes ont également parlé de cas de représailles commises par les IFI à leur encontre, en réaction à leurs plaintes.

Recommandations : Il incombe aux IFI et aux IAM de traiter les risques de représailles. Plusieurs IAM (le CAO de la SFI, le MICI de la BID, le Panel d'inspection de la Banque mondiale et l'IRM du GCF) ont élaboré des directives ou des protocoles pour aborder les risques de représailles, ce qui constitue une bonne base de référence, mais des lacunes subsistent et davantage d'actions sont nécessaires au niveau institutionnel. Pour combler ces lacunes, nous recommandons ce qui suit :

- Adopter des politiques de zéro tolérance et s'y tenir. Dans la pratique, cela signifie de ne pas fixer un fardeau de la preuve trop strict pour les personnes qui subissent des représailles.
- Exercer des moyens de pression pour prévenir les représailles et y répondre, ce qui devrait comprendre l'arrêt du financement lorsque cela est justifié, conformément aux principes de sortie responsable.

- Développer des directives, des protocoles et des procédures claires sur les représailles. La mise en œuvre de ces directives doit être envisagée, et le personnel des banques et des IAM doivent être correctement formés pour gérer les représailles.

L'étendue de l'implication des banques dans les processus IAM peut également jouer un rôle décisif pour faire avancer les préoccupations de la communauté en légitimant les organisations de soutien auprès de leurs gouvernements respectifs. Dans un cas, un groupe interrogé a envoyé sa plainte à la direction de la banque avant de déposer sa plainte auprès de l'IAM.:

*« Les gens à la banque et l'équipe de projet nous ont défendu, disant que notre organisation avait un rôle légitime à jouer. Dans notre région du monde, la société civile n'est pas aussi bienvenue ; on peut aller en prison et c'est une grosse différence [comparé à d'autres régions]. Le fait que le personnel de la banque rappelle à nos gouvernements que [nous sommes] légitimes, et reconnaisse que nous avons un rôle à jouer, a été crucial pour notre réussite » (EcoPeaceME).*

La personne interrogée a noté que son identité et sa situation sociale ont eu un impact significatif sur sa relation avec le personnel de la banque et de l'IAM. Il a déclaré : *« Je suis un homme blanc et j'ai un diplôme de droit d'une université à Washington DC, et cela fait une énorme différence quant à la façon dont le personnel de la banque s'adresse à moi, sans aucun doute » (EcoPeaceME).*

Quand les institutions financières liées à de gros projets de développement utilisent leur influence en conditionnant le financement à la protection des plaignants, elles peuvent encourager les pouvoirs publics à maintenir l'engagement et le pouvoir décisionnel de la société civile dans ces projets qui affectent les vies de leurs

ressortissants et de leurs communautés.

*« Il ne s'agit pas seulement d'informer la société civile des possibilités, il est important que ces IFI informent les gouvernements respectifs que ces organisations sont légitimes et que nous protégerons leur rôle dans la résolution des différends, et que si vous essayez de le bloquer, nous ne financerons plus le projet » (EcoPeaceME).*

## Ressources et capacité des organisations de la société civile

**En partie en raison de l'état de répression et d'affaiblissement de la société civile dans la région MENA, la capacité des OSC à soutenir les plaintes est restreinte ; peu d'OSC existent et celles qui existent sont surchargées.**

La répression de la société civile dans la région en général a également eu pour conséquence que peu d'OSC établies sont actives dans la région. « Les organisations de la société civile organisée sont notamment confrontée à des difficultés en raison des restrictions qui les privent de la possibilité de se déclarer et de se livrer à des activités dans toute la région, ainsi que de la méfiance générale des pouvoirs publics envers les ONG. »<sup>24</sup> Nous avons constaté cela en temps réel : pendant que nous menions cette étude, une organisation palestinienne de défense des droits humains a été désignée organisation terroriste par l'État d'Israël. Leur projet de dépôt de plainte a été repoussé indéfiniment, par crainte de conséquences supplémentaires.

Pourtant, même lorsque les organisations de la société civile obtiennent l'autorisation formelle de se livrer à leurs activités, elles se heurtent à des obstacles persistants qui les empêchent de s'impliquer de manière significative dans les projets de développement, comme noté par YOHR.

*« Le gouvernement ne montre pas de reconnaissance profonde envers les membres de la société civile. Il leur donne*

*un permis pour exercer leurs activités mais ne les reconnaît pas vraiment comme des partenaires. Nous savons que la participation de la société civile est très importante non seulement pour la transparence et les droits, mais aussi pour améliorer les résultats du développement - elle garantit la participation des groupes affectés par le développement parce que les OSC ont des liens avec les communautés et connaissent les besoins des communautés » (YOHR).*

Le nombre limité d'OSC susceptibles de prendre en charge les plaintes a entraîné une surcharge de travail, ce qui a gravement limité les ressources et les capacités des OSC existantes, pour finalement aboutir à un épuisement. Lorsqu'on leur a demandé si elles déposeraient à nouveau une plainte, presque toutes les organisations que nous avons interrogées ont répondu par un « non » retentissant.

*« Il a fallu beaucoup d'efforts, du bénévolat, ne pas recevoir d'argent pendant les cinq années du processus, pas même des remboursements de frais de transport, car la banque ne peut pas financer une entreprise pour construire un projet et financer en même temps des entités faisant opposition qui se plaignent. [L'IAM] nous a approchés pour enquêter sur certains problèmes liés à l'un de leurs projets, et nous avons dit que nous étions fatigués. Si une autre plainte nous parvient, nous n'y donnerons pas suite car nous sommes épuisés. Sans nous, l'entreprise n'aurait jamais pu imaginer qu'un groupe de la société civile pourrait faire pression sur elle. L'entreprise a supposé qu'elle ferait trainer les choses, arriverait au bout et recevrait le reste des paiements. Elle n'a pas imaginé qu'un groupe de la société civile serait capable d'aller jusqu'au bout de la procédure. Et elle avait raison, d'autres groupes ne peuvent*

*pas le faire, et notre groupe est trop épuisé pour recommencer. Il faut que ces groupes soient soutenus pour pouvoir survivre, d'autant plus que ces affaires prennent des années »(CDRT).*

*« J'hésiterais avant de déposer une nouvelle plainte. En tant qu'ONG, peut-être pourrais-je le faire une nouvelle fois, mais pas tout seul. Les gens s'attendent à des résultats et à une certaine forme de réparation. Je ne m'adresserais pas à une communauté qui souffre pour leur dire, allons-y pour un dépôt de plainte qui prendra 7 ans » (EIPR).*

Presque toutes les organisations interrogées ont convenu que les ressources nécessaires pour s'engager efficacement et pleinement dans les procédures de plainte de l'IAM étaient insoutenables. Beaucoup ont suggéré que le soutien des OSC est essentiel, et même avec le soutien des OSC, le processus reste extrêmement difficile pour les communautés et les organisations de soutien.

Recommandation : Pour veiller à l'efficacité et l'équité des procédures de l'IAM, les banques et les IAM devraient accorder un financement direct aux plaignants et à leurs défenseurs pour qu'ils puissent s'engager dans ces procédures. Pour que ces recommandations se concrétisent, il faut :

- Accorder un financement direct et immédiat aux communautés et aux défenseurs impliqués dans les procédures de l'IAM. Les banques et les IAM doivent disposer de postes budgétaires dédiés pour payer les experts (par exemple, un expert en E&S pour mener une enquête), le transport (par exemple, les tarifs nécessaires pour assister aux réunions), les frais de réunion et la technologie nécessaire à la communication (par exemple, les téléphones, les cartes SIM).

Plusieurs IAM ont inclus des dispositions de

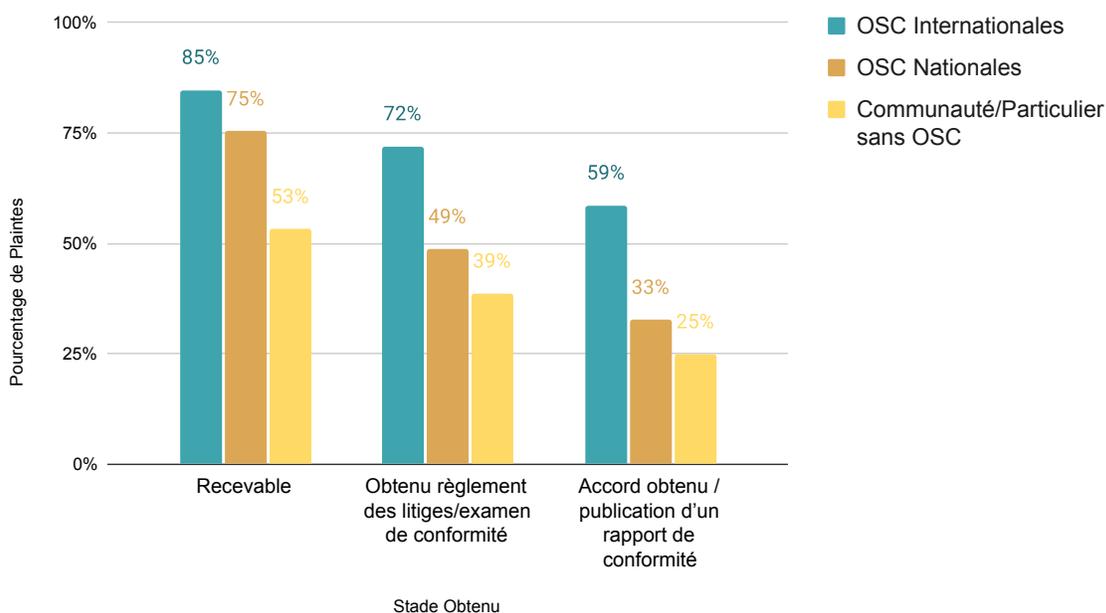
financement des plaignants dans leurs politiques. Par exemple, le mécanisme indépendant de recours de la BAD a récemment ajouté une politique sur la couverture des coûts de participation, indiquant que le MIR prendra en charge tous les coûts de participation aux procédures de résolution des différends, d'examen de conformité ou de surveillance afin d'assurer une participation significative.<sup>25</sup> Ceci devrait inclure des frais tels que déplacements, frais de réunions, études et technologie nécessaire. La politique de l'IRM du GCF comprend également une disposition sur les frais de participation par le remboursement et de la prise en charge des coûts. « *La façon dont cette [disposition] se traduit concrètement sur le terrain est la suivante : si une mère célibataire doit trouver une garde d'enfants, nous pouvons rembourser ces frais, ainsi que les frais de déplacement, de repas, etc. Les coûts peuvent également être pris en charge, par exemple s'ils doivent dépenser de l'argent pour un avocat, le MIR est ouvert à une interprétation large de cette disposition* » (MIR de la GCF). En outre, certains mécanismes de règlement des griefs et PCN couvrent également les frais du plaignant.<sup>26</sup>

**Les plaintes qui sont soutenues par des OSC internationales sont plus susceptibles de parvenir à un accord ou un accord de conformité complet. Les OSC internationales en activité dans la région sont peu nombreuses, ce qui exacerbe le faible taux de résultats de plaintes dans la MENA.**

Les tendances mondiales des plaintes déposées auprès des IAM montrent que les chances de succès augmentent considérablement avec l'implication des OSC, et que la nature de l'OSC (internationale, nationale ou locale) concernée a également son importance. Cinquante-neuf pour cent (59%) des plaintes avec une participation des OSC internationales ont obtenu des résultats, contre 33% des plaintes avec une participation des OSC nationales ou locales. Seules 25% des plaintes sans aucune implication des OSC ont obtenu des résultats (Figure 10).

Il semble que le succès des procédures de plainte de l'IAM repose, en partie, sur la participation des OSC internationales. Les procédures de plainte d'IAM ont pour objet d'offrir aux communautés lésées par le financement du développement et les investissements internationaux la possibilité

FIGURE 10. IMPLICATION DES OSC DANS LES PLAINTES



de faire entendre leurs griefs et de recevoir une réparation en cas de préjudice. Cette constatation indique que les communautés qui ne bénéficient pas du soutien d'une OSC se heurtent à des obstacles et à des limitations considérables qui empêchent à la fois l'égalité d'accès aux procédures de plainte d'IAM et l'égalité des chances d'obtenir réparation des préjudices. Ces difficultés d'accès ont entraîné une iniquité des résultats des procédures de plainte de l'IAM.

Une seule OSC internationale (OSCI) est connue pour être impliquée dans le dépôt ou le soutien de plaintes dans la région MENA. Cette organisation est aussi la seule OSC internationale dotée d'un bureau régional dans la MENA. Le manque d'OSC internationales exerçant des activités dans la région MENA suggère que c'est là un facteur qui contribue aux plus faibles taux de réussite des plaintes dans la région MENA. Un représentant de l'IAM avec lequel nous nous sommes entretenus a mentionné que le nombre limité d'OSC internationales, associé à la faible disponibilité des OSC régionales, nationales ou locales, a contribué au faible nombre de plaintes déposées dans la région :

*« En général, il y a moins d'attention de la part des OSC internationales. La contribution et la disponibilité des OSC et des OSC internationales sont moindres dans la région MENA ; il y a peut-être des barrières linguistiques et un manque de personnes avec lesquelles se mettre en contact sur le terrain. Elles sont plus présentes dans d'autres régions (même des associations ou de plus petits groupes) et sont plus actives en Europe et dans d'autres régions » (EIB CM)*

L'impact des OSCI sur les plaintes obtenant des résultats des procédures de l'IAM, associé au nombre limité d'OSCI opérant dans la région MENA, semble avoir contribué au taux beaucoup plus faible de plaintes aboutissant à des résultats.

Recommandation : Les communautés doivent disposer de ressources suffisantes pour entamer une procédure auprès d'un IAM, quel que soit le genre et l'ampleur du soutien des OSC. Pour veiller à l'accès aux procédures de plainte auprès d'un IAM et à l'obtention d'un résultat, nous recommandons :

- Identification et atténuation des aspects de la procédure de plainte qui exige la participation d'une OSC pour obtenir des résultats.
- Offre de financement direct aux communautés et aux défenseurs locaux, comme mentionné plus haut.

**Les ressources et capacités nécessaires pour s'engager dans une procédure auprès d'un IAM sont importantes partout, mais sont particulièrement difficiles dans la MENA.**

La durée moyenne d'une plainte est de 286 jours ; la durée moyenne des plaintes dans la MENA est de 394 jours. L'allongement du temps concerne toutes les phases de la procédure, sauf pour la résolution des différends.

La longueur de la procédure et l'ampleur des ressources requises par les dépôts de plainte, ainsi que la faiblesse de la société civile et les capacités réduites des OSC rendent les procédures d'IAM particulièrement difficiles dans la MENA. Quatre-vingt-six pour cent (86%) des organisations interrogées ont indiqué que le temps et les ressources exigées pour déposer une plainte auprès d'un IAM n'étaient pas soutenable et ne correspondaient pas aux attentes de mobilisation avant le dépôt d'une plainte. Une organisation a indiqué : « On ne s'attend pas à beaucoup de préparation et de documentation dans ce mécanisme, mais c'est ce qu'il faut pour que le dossier réussisse. » (Groupe 9). Une autre organisation a mentionné : « Avant, ces procédures étaient raisonnables mais maintenant elles sont plus complexes, dans la mesure où il

TABLEAU 1. LONGUEUR MOYENNE DES PHASES DES PLAINTES, DANS LE MONDE ET DANS LA MENA<sup>34</sup>

PHASE	LONGUEUR MOYENNE DANS LE MONDE (JOURS)	LONGUEUR MOYENNE DANS LE MENA (JOURS)
Enregistrement	20, n=1213	21, n=52
Recevabilité <sup>35</sup>	89, n=929	132, n=54
Résolution des différends	424, n=131	184, n=8
Résolution des différends avec résultat	487, n=84	250, n=4
Examen de conformité	415, n=222	529, n=9
Examen de conformité avec résultats	444, n=182	652, n=3

*faut l'intervention d'OSC spécialisées qui savent comment gérer une plainte. [Les OSC en place] ont besoin de formation pour intervenir » (YOHR).*

Recommandation : Pour faire face aux importantes ressources et capacités exigées pour s'engager dans une procédure de plainte d'IAM, nous recommandons :

- Fixer des attentes raisonnables concernant le temps et les ressources exigées pour s'engager dans une procédure auprès d'un IAM. Il faut informer les plaignants de la durée attendue de la procédure afin qu'ils puissent prendre une décision en toute connaissance de cause avant de s'engager dans une plainte.
- Offre de financement direct aux communautés et aux défenseurs locaux, comme mentionné plus haut.

## ACCESSIBILITÉ DES IAM DANS LA MENA

### Connaissance des procédures

**La familiarité avec les IAM et les procédures des IAM est faible, ce qui a donné lieu à un nombre limité de plaintes.**

La familiarité avec les IAM et la procédure de plainte, y compris la manière de déposer efficacement une plainte, les catégories de problèmes qui relèvent de la compétence d'un IAM, les processus disponibles, ainsi que le temps, les ressources et les attentes liés à la procédure de plainte, est capital pour une utilisation efficace de ces mécanismes par les communautés et leurs défenseurs.

Soixante-dix pour cent (70 %) des personnes interrogées ont déclaré qu'elles n'avaient aucune connaissance préalable de la procédure de l'IAM avant de déposer une plainte. Ceux qui avaient déjà connaissance de l'existence des AIM n'avaient toujours pas d'expérience directe du dépôt de plainte. Il est probable

que la faible familiarité avec les IAM ait limité le nombre de dépôt de plaintes, d'autant plus qu'aucune IFI n'est basée dans la région MENA ou à proximité. En conséquence, il est fortement nécessaire d'accroître la sensibilisation des communautés et des défenseurs de la région au processus et aux procédures de plainte auprès des IAM.

Recommandation: Les banques, les IAM et les clients doivent veiller à ce que les communautés affectées par les projets soient au courant de l'existence des IAM, de ce qu'ils font et sachent comment y recourir. Pour que ces recommandations se concrétisent, il faut :

- Avoir des mandats clairs de la politique des IAM pour mener des actions de sensibilisation.
- Mise à jour des politiques de protection des banques pour exiger que la banque et le client informent les communautés affectées par le projet de l'existence de l'IAM de la banque

## Barrières linguistiques

**Les barrières linguistiques, telles que les politiques de l'IAM exigeant que les plaignants déposent leurs plaintes en anglais ou dans la langue officielle du pays, ainsi que le manque de capacité de traduction et les barrières linguistiques au sein de l'IAM, ont pesé sur les communautés.**

Alors que 8 des 12 IAM actifs acceptent les plaintes déposées dans n'importe quelle langue, les quatre autres (représentant 42% de toutes les plaintes déposées dans la région MENA) ne le font pas.<sup>27</sup> Dans certains de ces cas, l'IAM exige que la plainte soit déposée dans la langue officielle du pays, ou dans une langue officielle de la région. Dans d'autres cas, la plainte doit être déposée dans une langue officielle de la banque, ou en anglais. Les politiques des IAM en matière d'exigences

linguistiques comme celles-ci empêchent les communautés et les OSC d'accéder à l'IAM. Même lorsque les politiques de l'IAM stipulent que les plaintes peuvent être déposées dans n'importe quelle langue, les communautés peuvent toujours être confrontées à des barrières linguistiques dans leur communication quotidienne avec l'IAM.

Une organisation avec laquelle nous avons parlé a rapporté : « *On nous a demandé [de soumettre] notre liste de plaintes en anglais, parce que le chef de l'IAM ne parlait pas arabe, ils en avaient besoin en anglais et nous avons dû faire traduire les plaintes* » (CDRT). Une autre personne qui a déposé plainte et parlait anglais a déclaré : « *C'était très facile pour moi, qui parle un peu l'anglais, de participer à une telle procédure, mais ce n'est pas le cas pour tout le monde ici [dans la région MENA]. S'il existait une version de la procédure en langue locale, ce serait très utile* » (Groupe 7).

Puisqu'il n'existe pas d'IAM basé dans la MENA et qu'aucun IAM ne fonctionne en arabe en interne, de nombreuses communautés et défenseurs qui déposent plainte auprès des IAM rencontrent la difficulté supplémentaire de la barrière linguistique. Le fardeau de la traduction tombe souvent sur les communautés ou leurs défenseurs. « *En particulier pour l'arabe, [l'IAM] n'avait tout simplement pas la capacité dans la région et la langue, et ils se sont davantage appuyés sur les ONG locales pour assurer la communication dans les deux sens* » (Groupe 9). Compter sur les OSC et les ONG locales pour gérer la communication quotidienne entre les parties impliquées dans les procédures de plaintes peut être un fardeau pour les communautés qui luttent pour la justice, en particulier lorsque cela s'ajoute aux contraintes de capacités et de ressources des groupes de la société civile dans la région.

Recommandation : Pour garantir l'accessibilité, les IAM doivent réduire les contraintes de langue et de traduction des procédures IAM en

améliorant les capacités linguistiques locales. Pour ce faire, nous recommandons aux IAM d'employer des méthodes locales lorsqu'ils interviennent dans une région :

- Autoriser les plaintes dans la langue préférée du plaignant et disposer d'un budget correspondant pour intervenir de manière adéquate dans cette langue, notamment par le biais de traductions de tous les documents concernés, d'interprètes pour les réunions en personne et virtuelles, etc.
- Traduire la documentation accessible expliquant la procédure de plainte dans la langue locale (langue écrite et audiovisuel) ;
- Engager des consultants locaux avec la collaboration des plaignants afin de susciter la confiance et d'éviter les conflits d'intérêts (y compris les facilitateurs et les médiateurs) ;
- Engager des traducteurs de grande qualité (qui ne sont pas des employés de la banque) et s'efforcer d'utiliser leurs services sur une période prolongée pour acquérir les connaissances techniques et garantir la cohérence terminologique.

**Le fait que les documents relatifs aux projets ne soient pas divulgués, traduits ou entièrement accessibles a privé les communautés d'informations sur les projets et a accentué les insuffisances d'accès aux IAM.**

Les IAM et les banques fournissent parfois les documents concernés uniquement en anglais ou bien ils ne rendent pas les documents accessibles au public. Une organisation avec laquelle nous nous sommes entretenus a fait remarquer : « *il a fallu dix ans pour obtenir des documents qui auraient dû être divulgués avant le financement du projet* » (EIPR). Bien que ces obstacles ne soient pas propres à la seule région

MENA, le faible accès à Internet ainsi que la disponibilité limitée des langues des sites web bloquent aussi l'accès des communautés. Un représentant d'un IAM a indiqué comment, même lorsque des documents sont disponibles en arabe, les communautés doivent y accéder par l'intermédiaire d'un site web en anglais.

Faire en sorte que les documents soient traduits et mis à disposition du public en arabe est important ; pour que cela soit significatif, les documents doivent aussi être accessibles. Traduire des ressources en ligne et des sites web dans un contexte culturel et un design adapté est important pour l'accès aux documents. De nombreuses communautés ne pourront jamais accéder à ces documents ou à cette documentation en ligne, quelle que soit la langue du site web, il faut donc qu'on puisse y accéder dans d'autres formats. Toutes les organisations auxquelles nous avons parlé ont indiqué que la langue et l'accès à l'information se sont avérés (ou auraient été, pour ceux qui parlaient couramment l'anglais) des obstacles importants dans la procédure de plaintes auprès des IAM.

Recommandation : Pour garantir l'accès, toutes les ressources et documentations doivent être traduites et adaptées au contexte local. Pour que ces recommandations se concrétisent, il faut :

- Traduire et concevoir toutes ressources en ligne et sites web en fonction du contexte local. Pour cela, engager des consultants locaux pour traduire et concevoir des sites web culturellement adaptés (y compris la conception des pages, leur orientation, etc.) ;
- Mettre à la disposition des communautés directement concernées toute la documentation en ligne et les ressources disponibles sous une autre forme, y compris via des résumés non techniques distribués sur les sites locaux de projet, etc.

## Consultation et divulgation

La consultation et la divulgation sont parmi les problèmes les plus courants rencontrés dans le monde et leur absence menace met en danger le développement mené par les communautés.

Les problèmes de consultation et de divulgation sont notamment liés au fait que les communautés n'ont jamais été informées du projet, n'ont pas été impliquées ou consultées sur le projet et ses détails ou n'ont pas été invitées à s'engager de manière constructive à la conception du projet. Il s'agit du problème le plus souvent soulevé dans les plaintes adressées à toutes les IAM.<sup>28</sup> Une consultation judicieuse est impérative pour un développement durable, mené par la communauté, et est toujours difficile à mettre en œuvre pour les sociétés de projet et les sponsors. Une organisation interrogée a mentionné que l'accès à la consultation elle-même était limité par la manière dont elle était structurée, expliquant que « *l'entreprise a annoncé les [réunions] de consultation dans la colonne d'un journal que personne ne lit, alors personne ne s'est présenté* » (Groupe 5).

Une autre organisation a souligné l'importance pour les gouvernements de considérer la société civile comme un partenaire du développement :

*« Le gouvernement ne montre pas de reconnaissance profonde envers les membres de la société civile. Il leur donne un permis pour exercer leurs activités mais ne les reconnaît pas vraiment comme des partenaires » (YOHR).*

Recommandation : Les IFI et les clients doivent adopter les bonnes pratiques pour veiller à ce que les consultations soient menées correctement. Pour que ces recommandations se concrétisent, il faut :

- Mobiliser tôt les parties prenantes et les populations affectées par le projet avant la concrétisation des détails du projet.

- Fournir des informations sur les possibilités de conseil et divulgation en amont des informations de projet, et adapter au contexte local d'un site de projet donné.
- Veiller au respect des impératifs de consultation et de divulgation, notamment le Consentement libre, informé et préalable (CLIP).

## BANQUE ET STRUCTURE DE L'IAM

### Indépendance des IAM

Les banques et les politiques des IAM empêchent l'indépendance des IAM. Dans la MENA, les intérêts politiques aggravent encore ces questions inhérentes.

La situation de dépendance des IAM vis-à-vis de leur IFI respectif peut faire obstacle à une véritable indépendance des IAM. De nombreux IAM disposent de politiques visant à atténuer ces questions de dépendance structurelle, comme l'application de restrictions auxquelles sont soumis les personnels des IAM concernant leurs emploi antérieurs dans des institutions, ou l'octroi à l'IAM du pouvoir de déterminer la recevabilité ou les décisions d'enquêter sur les questions de conformité. Même ainsi, l'indépendance peut représenter un défi et chaque IAM a des politiques différentes.

Le Panel d'inspection, le bureau de recours de la Banque mondiale, est l'un des quatre IAM qui ne jouissent pas d'une indépendance complète au moment de décider de mener une enquête de conformité : le Panel peut recommander une enquête mais en fin de compte la décision d'enquêter ou non doit être approuvée par le Conseil de la Banque mondiale.<sup>29</sup> Dans la MENA, le Panel d'inspection n'a jamais mené une enquête bien qu'il ait reçu 7 plaintes, dont

5 d'entre elles ont été jugées techniquement recevables. Dans trois de ces cas, le Panel n'a pas recommandé d'enquête, mais dans deux autres cas, le Panel a recommandé une enquête mais le conseil d'administration ne l'a pas approuvée, choisissant plutôt de retarder la décision et d'octroyer à la direction le temps de progresser sur les questions soulevées. Dans l'un des cas où le Panel n'a pas recommandé d'enquête, un représentant de l'organisation qui a déposé plainte a indiqué comment des intérêts politiques opposés ont pesé sur la décision :

*« Ce qui était décevant, c'est que le Panel n'était pas conscient du contexte politique [dans la région]. Ils ont décidé de rencontrer le directeur de l'institution qui était nommé à un poste politique par l'une des parties bénéficiant du barrage, et à ce titre, il disait à l'IAM « le projet est bon ». Le Panel a ensuite utilisé cette nomination politique comme argument contre nous, pour nous dire que notre plainte n'est plus valable. Ils ont aussi rencontré des responsables politiques au gouvernement sans être conscient des intérêts de ces personnes. C'est une question qui nous a choqués et nous avons découvert cela plus tard lors de discussions avec le Panel d'inspection. Le Panel d'inspection ne fonctionnait absolument pas indépendamment de la Banque mondiale » (Groupe 5)*

Bien qu'exiger l'approbation du Conseil de l'IFI pour mener une enquête ne soit pas seulement un problème dans la MENA, cela peut être préoccupant vu les implications en termes d'intérêts politiques qui sont en jeu. « Les membres du conseil chargés de la région MENA à la Banque mondiale sont très bien implantés. Les membres locaux du conseil d'administration ne sont pas très favorables aux procédures du Panel d'inspection. Ils accordent une importance particulière à l'efficacité et à l'aspect commercial et financier des choses lorsque les plaintes déposées retardent les projets et risquent la

*réputation de l'institution » (Groupe 9).*

Les incitations internes au sein des IFI sont aussi problématiques. Certains groupes interrogés ont indiqué que l'avancement professionnel au sein des IFI est souvent directement lié au volume de projets, avec peu ou pas de prise en compte des effets négatifs des projets sur les communautés locales. Sans une véritable indépendance des IAM, le personnel de la banque peut saper totalement la procédure de plainte pour faire avancer ses propres intérêts. Le besoin d'approbation par le Conseil pour mener une enquête<sup>30</sup> mentionné ci-dessus, ou la présence du personnel de l'IAM qui a auparavant travaillé pour l'institution,<sup>31</sup> peut donner l'impression qu'une IAM est redevable à leurs institutions mères. Une personne interrogée dont la plainte n'a pas fait l'objet d'une enquête de l'IAM a expliqué comment le manque d'indépendance de l'IAM et les mauvaises structures d'incitation au sein de la banque ont joué contre les intérêts de la communauté :

*« Nous avons le sentiment que le secrétaire et le personnel de l'IAM travaillaient en étroite coordination avec la direction [de la banque]. La banque avait ses propres incitations à poursuivre le projet, qu'il s'agisse de motivations de carrière personnelles [ou autres]. Certains employés ont travaillé sur le projet pendant des années, certains ont été promus après avoir travaillé sur ce projet » (Groupe 5).*

Recommandation : Pour bien jouer leur rôle, les IAM doivent être indépendants des institutions financières. Pour assurer cette indépendance, nous recommandons ce qui suit :

- Octroyer aux IAM le seul pouvoir, sans avoir besoin de l'approbation du Conseil, de déterminer s'il faut mener ou non une enquête de conformité.
- Veiller à ce que le personnel de l'IAM soit totalement indépendant de l'institution

financière et libre de tout conflit d'intérêt. Cela comprend des politiques telles que des périodes de réflexion avant l'embauche pour le personnel de la banque qui souhaite travailler pour l'IAM, et des interdictions après l'embauche (pour les dirigeants de l'IAM) ou des périodes de réflexion (pour les autres membres du personnel de l'IAM) après avoir travaillé pour l'IAM.

- Faire respecter la divulgation et la récusation lorsque qu'un membre du mécanisme ou un consultant se trouve en conflit d'intérêts par rapport à une plainte particulière.

## Moyens de pression

**Les moyens de pression de l'IAM sont faibles, et ceux de la banque sont sous-utilisés. Les points de pression pour l'IAM sont faibles, et les points de pression pour la banque sont sous-utilisés. Par conséquent, les accords et les constatations de non-conformité ne débouchent souvent sur aucun résultat réel pour les communautés.**

Les conclusions de non-conformité découlant des examens de conformité effectués par l'IAM sont souvent non contraignantes et peuvent ne pas entraîner de changements significatifs. Il n'existe pas d'organe indépendant au sein de l'IAM pour exiger de la banque qu'elle crée des plans d'action qui traitent de chaque domaine de non-conformité et, bien que certains IAM aient des mandats de surveillance, la mise en œuvre des plans d'action créés par la direction de la banque reste en fin de compte la responsabilité de la seule IFI. Lorsqu'un moyen de pression existe entre la banque et le client ou le maître d'œuvre (par le biais du conseil d'administration, de la direction de la banque ou des droits et obligations contractuels des accords de financement), il n'y a aucune incitation à utiliser ce moyen de pression pour exiger la mise en

œuvre des plans d'action ou des engagements.

Souvent, le remède aux constatations de non-conformité repose sur la bonne foi de la banque. Une organisation interrogée a déclaré : « *Même si l'enquête était un résultat direct de la plainte, les solutions proposées étaient des décisions non obligatoires. La banque pouvait les mettre en œuvre ou ne pas le faire* » (YOHR). Une autre organisation interrogée a signalé que, bien que la banque ait produit des plans d'action sur la manière dont elle remédierait aux constatations de non-conformité, aucun progrès n'a été réalisé sur les questions cruciales. Ils ont observé que « *[la direction de la Banque] a élaboré de nombreux plans d'action, mais les points importants sont constamment remis à plus tard* » (EIPR). Comme le montrent les exemples ci-dessus, le faible moyen de pression de l'IAM et le pouvoir inutilisé de la banque laissent souvent les communautés sans résultats réels et sans améliorations significatives.

Une autre faiblesse de la procédure IAM est qu'elle peut être tributaire d'une relation de financement active entre la banque et le client. Indépendamment du préjudice causé, une fois que ce lien financier est rompu, l'influence de la banque ou de l'IAM sur le client et/ou les maîtres d'œuvre du projet est encore affaiblie, voire entièrement perdue. Parfois, la banque se désinvestit complètement du projet, mettant fin à la relation de financement et se refusant de toute responsabilité pour les préjudices causés par le fait d'avoir investi dans le projet. Sans un lien financier entre l'IFI et le projet à l'origine du préjudice, toute la procédure de plainte de l'IAM en matière de responsabilité peut s'effondrer.

Ce phénomène s'est produit récemment dans la région MENA lorsque la SFI s'est retirée du projet Alexandria Cement en Égypte en 2019 après 9 ans d'investissement et une procédure de plainte longue de 5 ans. Bien que le conseiller-médiateur pour la conformité (CAO) ait fait état

de 12 constatations distinctes de non-conformité sur l'ensemble des questions soulevées par les plaignants, le désinvestissement de la SFI laisse peu d'espoir de recours aux communautés lésées.

*« Maintenant que la SFI se désengage, il n'y aura plus de moyen de pression sur l'entreprise et tout devra être fait volontairement. Avant le désengagement, je pensais qu'il y aurait un impact. Maintenant je n'en suis pas si certain » (EIPR).*

Ces constatations de non-conformité reposent sur la bonne foi et, compte tenu des antécédents des IFI en matière de mise en œuvre, l'obtention de résultats réels pour les communautés semble très improbable.

La rétention des déboursements au client peut être un important moyen de pression pour faire respecter les résultats de la non-conformité et les accords. Dans une plainte dans la région MENA, la suspension du paiement du projet a été un moyen de pression capital qui a permis de progresser dans la réparation des cas de préjudice.

*« La Banque a gardé un pourcentage du paiement final à l'entreprise jusqu'à ce que le projet soit terminé, et a dit à l'entreprise qu'elle ne pouvait pas la payer tant qu'elle n'avait pas réparé ce qu'elle avait endommagé. Le délai aurait pu être raccourci si la banque avait utilisé plus tôt la carte de la suspension du paiement à l'entreprise au lieu d'attendre la fin du projet » (CDRT).*

La suspension des paiements au début de la procédure de plainte pourrait contribuer à réduire le temps nécessaire pour avancer sur le plan du recours, et à atténuer le risque que d'autres préjudices se produisent au cours des étapes initiales d'une plainte.

Recommandation : Les IAM et les IFI sont tenus

de veiller à ce que les constatations de non-conformité soient prises en compte et que les accords soient mis en œuvre, ce qui se traduit par une véritable remédiation pour les communautés. Pour que ces recommandations se concrétisent, il faut :

- Définir les mandats explicites de l'IAM pour recommander et appliquer des recours.
- Conditionner les nouveaux financements des IFI à la mise en place d'une remédiation des préjudices antérieurs, telle que vérifiée par les communautés. Ceci inclut des financements au niveau national dans le cas d'institutions publiques.
- suspendre les paiements des projets des IFI et le déboursement des fonds une fois qu'une plainte est déposée, et lors des plaintes en cours.
- Établir un fonds de réserve de recours dans chaque IFI, et inclure le recours dans la procédure de planification de chaque projet susceptible d'être préjudiciable.<sup>32</sup>
- Demander aux banques et à leurs clients de se soumettre aux procédures des IAM.
- Consulter les communautés affectées en cas de désinvestissement afin d'élaborer un plan pour atténuer les impacts négatifs et traiter les questions environnementales et sociales en cours après le désinvestissement. Les institutions devraient être tenues de rendre compte publiquement de leur désinvestissement, ainsi que des mesures qu'elles ont prises pour utiliser leur influence afin d'essayer d'obtenir réparation.<sup>33</sup>

## Pouvoir, impunité et autorité de l'État

La dynamique des pouvoirs en jeu entre les plaignants, les responsables de la mise en œuvre des projets, les acteurs étatiques et les représentants des banques et des IAM est inégale. Dans la région MENA, l'impunité et l'autorité de l'État faussent encore plus cette dynamique.

La dynamique des pouvoirs entre les acteurs impliqués dans les procédures de plainte est l'un des aspects les plus difficiles de la gestion des plaintes auprès des IAM. Ces enjeux sont particulièrement évidents dans les étapes substantielles telles que la résolution des différends, mais aussi tout au long d'autres étapes telles que les phases d'évaluation de la recevabilité et de la pré-recevabilité et les procédures de collecte d'informations. Comme c'est le cas dans toutes les autres régions, les communautés lésées par les projets parrainés par les IFI sont souvent appauvries (ce qui est aggravé par les projets mêmes qu'elles cherchent à dénoncer), rencontrent des obstacles linguistiques et n'ont pas accès à la technologie.

Les communautés s'appuient souvent sur des catégories d'informations qui sont considérées comme moins valables ou moins fiables comparées à l'approche fondée sur l'expertise et les données des responsables des banques, des acteurs étatiques et même des IAM. Dans les procédures de plainte, ces différences peuvent renforcer les déséquilibres de pouvoir existants. Dans la région MENA où l'autorité et l'impunité de l'État sont telles que les citoyens craignent pour leur vie s'ils s'expriment ou semblent s'opposer aux intérêts de l'État/du gouvernement, les déséquilibres de pouvoir sont intensifiés. Dans une plainte, l'organisation impliquée a raconté qu'avant le dépôt de la plainte, les premières réunions convoquées par les autorités locales n'ont pas servi à grand-chose et n'ont fait qu'accroître les tensions. Les représentants de

l'entreprise ont refusé d'y assister, et les groupes de la société civile invités à participer l'ont fait au nom de l'entreprise, plutôt que de la communauté.

*« Le chef de l'entreprise jouit d'une autorité considérable au sein du gouvernement et de l'État, et il ne s'est pas présenté à la première ou à la deuxième réunion convoquée par les autorités locales. Le représentant des autorités locales a déclaré qu'ils ne pouvaient pas faire pression sur cette grande entreprise qui construit toutes les autoroutes du Maroc » (CDRT).*

*« L'entreprise et l'État font tous partie du même groupe et ont les mêmes intérêts. L'intérêt de la banque est de ne pas avoir de problèmes avec la société de mise en œuvre, et l'intérêt de l'État est de mettre en œuvre le projet le plus rapidement possible ; ils ne se soucient pas de savoir si certains dommages sont causés dans certaines communautés » (CDRT).*

Recommandation : Pour atténuer les déséquilibres de pouvoir existant dans les procédures de plainte auprès des IAM, nous recommandons ce qui suit :

- Former les médiateurs pour qu'ils adaptent les styles de médiation traditionnels afin de tenir compte des déséquilibres de pouvoir.
- Préparer les plaignants à participer efficacement aux procédures IAM (pas à leurs propres frais).
- Adopter une définition plus large des preuves dans les procédures de plainte qui tienne compte des systèmes locaux d'acquisition et de distribution des connaissances.

# RECOMMANDATIONS

## LA SOCIÉTÉ CIVILE DANS LA MENA

Les IFI et les IAM ont la responsabilité de traiter et d'atténuer de façon adaptée les préjudices entraînés par leurs activités. Divers problèmes liés à la société civile dans la région MENA, tels que le risque élevé de représailles et de rétorsion et les ressources et capacités limitées des communautés et des OSC, doivent être traités et atténués de manière adéquate par les IFI et les IAM.

SUJET	RECOMMANDATIONS
Traiter et atténuer les risques de représailles au moyen de directives, de protocoles et de formations	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adopter des politiques de zéro tolérance et s'y tenir. Dans la pratique, cela signifie de ne pas fixer un fardeau de la preuve trop strict pour les personnes qui subissent des représailles.</li><li>• Exercer des moyens de pression pour prévenir les représailles et y répondre, ce qui devrait comprendre l'arrêt du financement lorsque cela est justifié, conformément aux principes de sortie responsable.</li><li>• Développer des directives, des protocoles et des procédures claires sur les représailles. La mise en œuvre de ces directives doit être envisagée, et le personnel des banques et des IAM doivent être correctement formés pour gérer les représailles.</li></ul>
Veiller à ce que les procédures des IAM soient efficaces et équitables en apportant un financement direct aux communautés	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accorder un financement direct et immédiat aux communautés et aux défenseurs impliqués dans les procédures de l'IAM. Les banques et les IAM doivent disposer de postes budgétaires dédiés pour payer les experts (par exemple, un expert en E&amp;S pour mener une enquête), le transport (par exemple, les tarifs nécessaires pour assister aux réunions), les frais de réunion et la technologie nécessaire à la communication (par exemple, les téléphones, les cartes SIM).</li><li>• Identification et atténuation des aspects de la procédure de plainte qui exige la participation d'une OSC pour obtenir des résultats.</li></ul>
Répondre aux impératifs de ressources et de capacités en fixant des attentes et en fournissant un financement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fixer des attentes raisonnables concernant le temps et les ressources exigées pour s'engager dans une procédure auprès d'un IAM. Il faut informer les plaignants de la durée attendue de la procédure afin qu'ils puissent prendre une décision en toute connaissance de cause avant de s'engager dans une plainte.</li><li>• Offre de financement direct aux communautés et aux défenseurs locaux, comme mentionné plus haut.</li></ul>

## ACCESSIBILITÉ DES IAM DANS LA MENA

Pour bien fonctionner, les IAM doivent être accessibles aux communautés affectées par les projets. Les questions d'accès restant dans la MENA, comme les lacunes en termes de savoir, les barrières linguistiques, les questions de traduction et des consultations inadaptées, doivent être correctement traitées par les IFI et les IAM.

SUJET	RECOMMANDATIONS
<p>Comblent les lacunes se rapportant à la connaissance des activités de la Banque et des procédures des IAM par des activités de sensibilisation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir des mandats clairs de la politique des IAM pour mener des actions de sensibilisation.</li> <li>• Mise à jour des politiques de protection des banques pour exiger que la banque et le client informent les communautés affectées par le projet de l'existence de l'IAM de la banque.</li> </ul>
<p>Alléger le fardeau des barrières linguistiques et de la traduction des procédures des IAM grâce à des capacités linguistiques locales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoriser les plaintes dans la langue préférée du plaignant et disposer d'un budget correspondant pour intervenir de manière adéquate dans cette langue, notamment par le biais de traductions de tous les documents concernés, d'interprètes pour les réunions en personne et virtuelles, etc.</li> <li>• Traduire la documentation accessible expliquant la procédure de plainte dans la langue locale (langue écrite et audio-visuel) ;</li> <li>• Engager des consultants locaux avec la collaboration des plaignants afin de susciter la confiance et d'éviter les conflits d'intérêts (y compris les facilitateurs et les médiateurs),</li> <li>• Engager des traducteurs de grande qualité (qui ne sont pas des employés de la banque) et s'efforcer d'utiliser leurs services sur une période prolongée pour acquérir les connaissances techniques et garantir la cohérence.</li> </ul>
<p>Améliorer l'accès aux documents de la Banque et des IAM dans les contextes locaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traduire et concevoir toutes ressources en ligne et sites web en fonction du contexte local. Pour cela, engager des consultants locaux pour traduire et concevoir des sites web culturellement adaptés (y compris la conception des pages, leur orientation, etc.) ;</li> <li>• Mettre à la disposition des communautés directement concernées toute la documentation en ligne et les ressources disponibles sous une autre forme, y compris via des résumés non techniques distribués sur les sites locaux de projet, etc.</li> </ul>
<p>Veiller à ce que les communautés soient impliquées dans les procédures de prise de décision au travers de consultations adaptées</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliser tôt les parties prenantes et les populations affectées par le projet avant la concrétisation des détails du projet.</li> <li>• Fournir des informations sur les possibilités de conseil et divulgation en amont des informations de projet, et adapter au contexte local d'un site de projet donné.</li> <li>• Veiller au respect des impératifs de consultation et de divulgation, notamment le Consentement libre, informé et préalable (CLIP).</li> </ul>

## BANQUE ET STRUCTURE DE L'IAM

Pour bien fonctionner, les IAM doivent être indépendants des institutions financières.

SUJET	RECOMMANDATIONS
<p>Veiller à l'indépendance des IAM en adoptant les meilleures politiques et pratiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Octroyer aux IAM le seul pouvoir, sans avoir besoin de l'approbation du Conseil, de déterminer s'il faut mener ou non une enquête de conformité.</li> <li>• Veiller à ce que le personnel de l'IAM soit totalement indépendant de l'institution financière et libre de tout conflit d'intérêt. Cela comprend des politiques telles que des périodes de réflexion avant l'embauche pour le personnel de la banque qui souhaite travailler pour l'IAM, et des interdictions après l'embauche (pour les dirigeants de l'IAM) ou des périodes de réflexion (pour les autres membres du personnel de l'IAM) après avoir travaillé pour l'IAM.</li> <li>• Faire respecter la divulgation et la récusation lorsque qu'un membre du mécanisme ou un consultant se trouve en conflit d'intérêts par rapport à une plainte particulière.</li> </ul>
<p>Veiller à ce que les communautés puissent accéder à des réparations matérielles en cas de préjudice</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les mandats explicites de l'IAM pour recommander et appliquer des recours.</li> <li>• Conditionner les nouveaux financements des IFI à la mise en place d'une remédiation des préjudices antérieurs, telle que vérifiée par les communautés. Ceci inclut des financements au niveau national dans le cas d'institutions publiques.</li> <li>• suspendre les paiements des projets des IFI et le déboursement des fonds une fois qu'une plainte est déposée, et lors des plaintes en cours.</li> <li>• Établir un fonds de réserve de recours dans chaque IFI, et inclure le recours dans la procédure de planification de chaque projet susceptible d'être préjudiciable.<sup>36</sup></li> <li>• Demander aux banques et à leurs clients de se soumettre aux procédures des IAM.</li> <li>• Consulter les communautés affectées en cas de désinvestissement afin d'élaborer un plan pour atténuer les impacts négatifs et traiter les questions environnementales et sociales en cours après le désinvestissement. Les institutions devraient être tenues de rendre compte publiquement de leur désinvestissement, ainsi que des mesures qu'elles ont prises pour utiliser leur influence afin d'essayer d'obtenir réparation.<sup>37</sup></li> </ul>
<p>Atténuer les déséquilibres de pouvoir existant dans les procédures de plainte auprès des IAM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Former les médiateurs pour qu'ils adaptent les styles de médiation traditionnels afin de tenir compte des déséquilibres de pouvoir.</li> <li>• Préparer les plaignants à participer efficacement aux procédures IAM (pas à leurs propres frais).</li> <li>• Adopter une définition plus large des preuves dans les procédures de plainte qui tienne compte des systèmes locaux d'acquisition et de distribution des connaissances.</li> </ul>

# CONCLUSION

Dès les premiers jours de ce projet de recherche, aucun de nos interlocuteurs n'a été surpris d'entendre parler d'un déficit de redevabilité au Moyen-Orient et en Afrique du Nord. Nombreux sont ceux qui ont considéré comme allant de soi que la culture ou la mentalité de la région était en quelque sorte incompatible avec un réel engagement dans les systèmes prévus pour les soutenir et les protéger. Ceux qui n'ont pas rejeté la faute sur les communautés affectées ont attribué le déficit aux systèmes de pouvoir et de contrôle de l'État, dans lesquels des despotes myopes et tout-puissants ont fait taire les voix des communautés et les ont intimidées grâce au poids de l'appareil de sécurité de l'État. Un certain fatalisme "que peut-on faire" était une réaction commune face à des insuffisances hors de notre portée, déposé carrément aux pieds d'autres personnes inatteignables et incompréhensibles.

Les résultats de l'étude présentés ci-dessus brossent un tableau plus nuancé, où de multiples acteurs, structures, flux financiers et incitations forment un réseau complexe de responsabilité et de complicité. Les problèmes de langue, d'accès et d'autres obstacles empêchent les communautés de s'adresser aux mécanismes de redevabilité lorsqu'elles subissent des préjudices. Les quelques personnes qui entrent dans la procédure sont submergées et manquent de ressources, sans que l'on se préoccupe vraiment de leur sécurité face aux représailles et aux mesures de rétorsion. Les gouvernements et les grandes entreprises régionales reçoivent des milliards de dollars de financement sans vraiment tenir compte de leurs atteintes passées aux droits de l'homme. Peu d'attentes sont formulées - et aucune sanction n'est imposée - quant à l'absence de consultation significative de la communauté ou de divulgation. La diligence raisonnable et le consentement éclairé sont souvent perçus par les clients des IFI comme

étant à peine plus qu'un inconvénient pour recevoir le financement dont ils ont tant besoin.

Les IAM qui tentent de soutenir les communautés dans le cadre de ces procédures pluriannuelles manquent de personnel et de fonds, et n'ont pas l'influence ou l'autorité nécessaires pour imposer des mesures correctives. Les institutions financières correspondantes sont peu incitées ou enclines à utiliser le formidable moyen de pression dont elles disposent.

Les institutions financières correspondantes sont peu incitées ou enclines à utiliser le formidable moyen de pression dont elles disposent. Ces contraintes ne traduisent pas le caractère unique des difficultés d'accès dans la région MENA, mais leur omniprésence.

Il n'est donc guère surprenant que les plaignants auxquels nous avons parlé soient épuisés par la procédure et frustrés par les résultats. Il n'est donc guère surprenant que les plaignants auxquels nous avons parlé soient épuisés par la procédure et frustrés par les résultats. Ces déficits structurels auraient dû être améliorés et corrigés de manière significative.

Les institutions financières doivent s'attaquer aux manques de connaissance et aux barrières linguistiques dans toute la région, améliorer l'accès précoce aux documents se rapportant aux projets et à l'IAM, et veiller à ce que les communautés soient incluses comme partenaires dans une consultation précoce et régulière.

Les IAM doivent faire plus pour atténuer les déséquilibres de pouvoir qui faussent et font dérailler les procédures de plainte. Une partie de cet objectif peut être atteint grâce à un soutien direct aux plaignants afin qu'ils puissent participer à une procédure de plainte sur plusieurs années sans difficulté financière excessive. Les

IAM ont besoin de beaucoup plus d'autorité, d'indépendance, de capacité et de ressources pour y parvenir

La société civile a également un rôle essentiel à jouer, en soutenant les communautés lésées mais aussi en acquérant une meilleure compréhension des entraves structurelles actuelles et des moyens de les atténuer. De futures études sur l'accès au recours, le rôle du soutien des OSC internationales aux plaignants, et plusieurs autres points sont nécessaires pour bien comprendre et traiter ces problèmes. Un système qui offre un recours significatif semble bien éloigné, mais avec le bon plaidoyer, l'information et le soutien de la communauté, il est à portée de main.

# ANNEXE

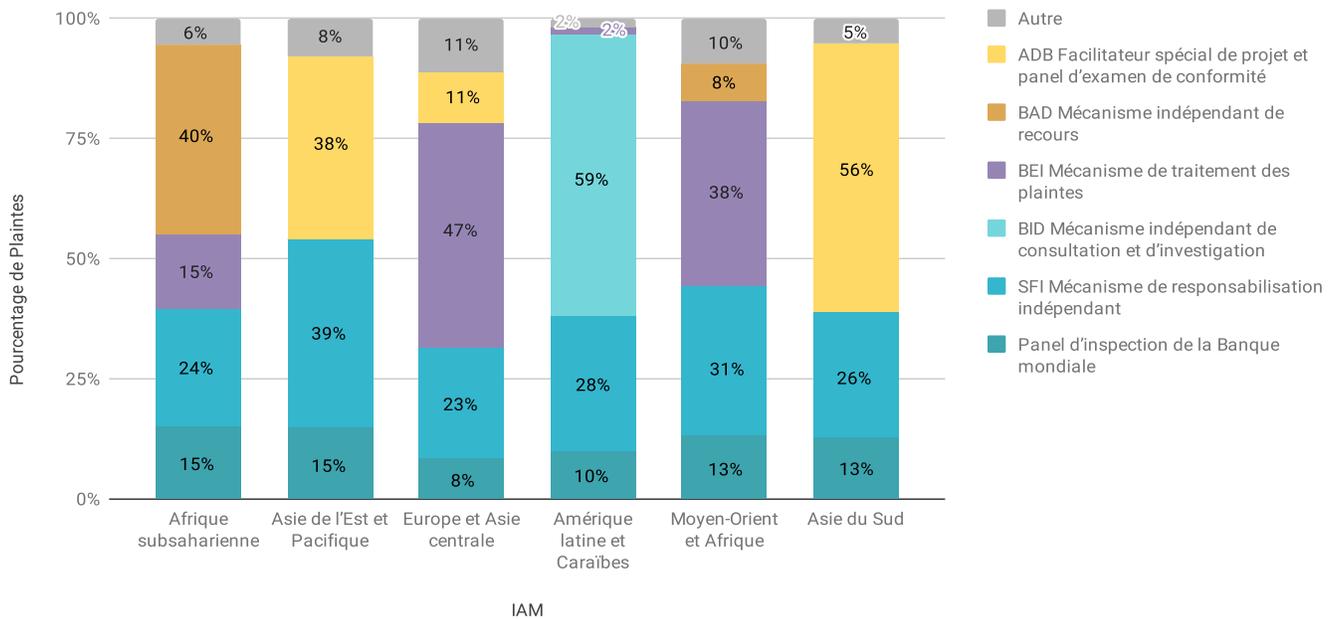
## ANNEXE A: PLAIGNANTS INTERROGÉS

NOM	ATTRIBUTION	CATÉGORIE D'ORGANISATION	PAYS
Egyptian Initiative for Personal Rights	EIPR	OSC locale	Égypte
Yemen Observatory for Human Rights	YOHR	OSC locale	Yémen
Center for Development in the Region of Tensift	CDRT	OSC locale	Maroc
EcoPeace Middle East	EcoPeaceME	OSC régionale	Israël/Palestine
Anonymous	Group 5	OSC locale	Liban
Anonymous	Group 6	OSC régionale	Égypte
Anonymous	Group 7	Particulier	Maroc
Anonymous	Group 8	OSC locale	Palestine
Anonymous	Group 9	OSC internationale	États-Unis

## ANNEXE B: BANQUES RÉGIONALES ET IAM ASSOCIÉS

La plupart des régions disposent d'une banque régionale de développement dotée d'un MAI, comme (par exemple, la Banque interaméricaine de développement (BID) et son MAI, le Mécanisme indépendant de consultation et d'investigation (MICI) opèrent en Amérique latine et dans les Caraïbes). La région MENA est la seule région qui ne dispose pas d'une banque régionale et d'IAM dédiés.<sup>38</sup> Le graphique ci-dessous montre la répartition des plaintes déposées auprès des IAM dans chaque région :

IAM DISTRIBUTION BY REGION, SELECTED IAMs



Là où il existe des banques régionales et des IAM, ces dernières reçoivent la majorité des plaintes déposées dans cette région. Les IAM des banques régionales reçoivent en moyenne 48% du volume total des plaintes déposées. Dans la région MENA, la majorité des plaintes sont déposées auprès du CM de la BEI (38% du volume total) et du CAO de la SFI (31%), qui traitent tous deux une proportion importante de plaintes dans d'autres régions.

# NOTES DE FIN

- 1 L'examen de conformité est une enquête menée par un IAM pour déterminer si l'IFI a respecté les politiques de protection sociale et environnementale correspondantes dans la gestion du projet objet de la plainte. L'examen de conformité est terminé lorsque l'IAM publie un rapport de conformité et des conclusions concernant la conformité de l'IFI aux politiques concernées
- 2 Le règlement des litiges est un processus volontaire de dialogue facilité par un IAM dans lequel les parties recherchent des solutions mutuellement acceptables aux préoccupations énoncées dans la plainte. Les parties au dialogue sont les plaignants et le client de l'IFI, le maître d'œuvre du projet et/ou l'IFI. Le règlement des litiges est terminé lorsque les parties parviennent à un règlement substantiel.
- 3 Les organisations de la société civile (OSC) sont des groupes qui représentent la défense collective d'intérêts et de valeurs partagées. Les organisations de la société civile (OSC) sont des groupes qui représentent la défense collective d'intérêts et de valeurs partagées.
- 4 C. Daniel, K. Genovese, M. van Huijstee & S. Singh (Eds.), 2016. « Glass Half Full? The State of Accountability in Development Finance. » Amsterdam: SOMO.
- 5 La région MENA présente à la fois le plus faible nombre absolu de plaintes déposées par région et le plus faible nombre relatif de plaintes déposées par projet par région. Voir la section « Faible volume de plaintes » pour tout détail complémentaire.
- 6 Tout au long du rapport, nous ferons référence aux résultats de la procédure de plainte. Accountability Counsel définit les résultats comme des plaintes qui aboutissent à un accord des suites d'une négociation ou d'une procédure de règlement des différends, ou la publication d'un rapport après une procédure d'examen de conformité.
- 7 K. Lewis, 2015. « Citizen-Driven Accountability for Sustainable Development » page18.
- 8 The Accountability Console et ce rapport utilisent la désignation régionale déterminée par la Banque mondiale.
- 9 Bien qu'il existe des données sur 1 605 plaintes à compter du mois de juin 2022, 242 plaintes ne comportent aucune donnée sur le lieu, et 105 plaintes supplémentaires ont été déposées sur des projets ayant déjà fait l'objet d'une plainte antérieure.
- 10 Donnés de projets de la Banque mondiale, notamment les projets de 1947 à 2022 inclus, consultés en juin 2022 <https://projects.worldbank.org/en/projects-operations/projects-list>.
- 11 Là où il existe des banques régionales et des IAM, ces dernières reçoivent la majorité des plaintes déposées dans cette région. L'absence d'une banque régionale et IAM associée signifie que la majorité des plaintes déposées dans la MENA le sont auprès d'institutions mondiales (Banque mondiale, International Finance Corporation) ou européennes (Banque européenne d'investissement, Banque européenne pour la reconstruction et le développement). Des informations supplémentaires concernant les plaintes régionales par les IAM sont accessibles en Annexe B.
- 12 M. Lenci, 2021. « The Eligibility Bottleneck ». Accountability Counsel. <https://accountabilityconsole.com/newsletter/articles/the-eligibility-bottleneck/>.
- 13 Des Informations sur les critères de recevabilité de chaque IAM, notamment un rapport de benchmarking pour comparer les critères, se trouvent à : <https://accountabilityconsole.com/benchmark/report/form/>.
- 14 C. Daniel, K. Genovese, M. van Huijstee & S. Singh (Eds.), 2016. « Glass Half Full? The State of Accountability in Development Finance. » Amsterdam: SOMO. p34-37.
- 15 S. Araabi, 2022. « Shadow Eligibility Barriers. » Accountability Counsel. <https://accountabilityconsole.com/newsletter/articles/shadow-eligibility-barriers/>.
- 16 C. Daniel, K. Genovese, M. van Huijstee & S. Singh (Eds.), 2016. « Glass Half Full? The State of Accountability in Development Finance. » Amsterdam: SOMO.
- 17 Accountability Console, Peut 2022. [https://accountabilityconsole.com/complaints/?all\\_reasons=15](https://accountabilityconsole.com/complaints/?all_reasons=15).
- 18 Accountability Console, Peut 2022. [https://accountabilityconsole.com/complaints/?all\\_reasons=22](https://accountabilityconsole.com/complaints/?all_reasons=22).
- 19 Accountability Console, Peut 2022. [https://accountabilityconsole.com/complaints/?all\\_reasons=13](https://accountabilityconsole.com/complaints/?all_reasons=13).
- 20 C. Daniel, K. Genovese, M. van Huijstee & S. Singh (Eds.), 2016. « Glass Half Full? The State of Accountability in Development Finance. » Amsterdam: SOMO. Voir aussi A.M. Pelliconi, C. Dobson, and A. Zbona, 2022. « Human rights defenders & business in 2021: Protecting the rights of people driving a just transition. » Business & Human Rights Resource Centre.
- 21 Zbona, 2022. « Human rights defenders & business in

- 2021: Protecting the rights of people driving a just transition. » Business & Human Rights Resource Centre.
- 22 Jennifer Schoberlein, Matthew Jenkins, 2019. Transparency International. « What works in anti-corruption programming: Lessons from the Middle East and North Africa (MENA) region. »
- 23 Ibid.
- 24 Ibid.
- 25 AfDB IRM Operating Rules and Procedures, 2015, Section X: General Provisions, Subsection c. Costs of Participation, Item 101. Les règles de fonctionnement et procédures de l'IRM se trouvent [ici](#).
- 26 De nombreux PNC pour les directives de l'OCDE en matière de diligence raisonnable couvrent les coûts de médiation. Des informations supplémentaires sont accessibles [ici](#). Le mécanisme de règlement des griefs de la chaîne d'approvisionnement d'Amfori, qui fait l'objet d'un projet pilote au Vietnam, suggère que le mécanisme peut contribuer à réduire les coûts des plaignants. Les règles de procédure sont accessibles [ici](#), voir sections 8.2 et 8.3.
- 27 Les 12 IAM actifs comprennent ceux pour lesquels nous disposons d'informations sur les exigences linguistiques. Les politiques des IAM qui n'acceptent pas les plaintes déposées dans n'importe quelle langue comprennent le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI, le Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales de l'AFD, le SPF et le CRP de la Banque asiatique de développement, et l'IPAM de la BERD. Les informations sur toutes les exigences linguistiques de tous les IAM en matière de plaintes se trouvent [ici](#).
- 28 Accountability Console, Mai 2022. <https://accountabilityconsole.com/complaints/visualize/?>
- 29 Les IAM qui ne peuvent procéder à des examens de conformité de façon indépendante sont le Panel d'inspection de la Banque mondiale, le MICI de la BID et le CRP de la Banque asiatique de développement qui exigent tous l'approbation du conseil d'administration. Les informations sur les pouvoirs de tous les IAM en matière de enquêtes de conformité se trouvent [ici](#).
- 30 Accountability Console, Peut 2022. <https://accountabilityconsole.com/benchmark/report/?select-lams=on&iam=5&iam=19&iam=8&iam=15&iam=26&iam=6&iam=9&iam=18&iam=4&iam=1&iam=2&iam=14&iam=20&iam=3&question=6&view=View>
- 31 Accountability Console, Peut 2022. <https://accountabilityconsole.com/benchmark/report/?select-lams=on&iam=5&iam=19&iam=8&iam=15&iam=26&iam=6&iam=9&iam=18&iam=4&iam=1&iam=2&iam=14&iam=20&iam=3&question=25&view=View>
- 32 United Nations Office of the High Commissioner for Human Rights (OHCHR), 2022. « Remedy in Development Finance: Guidance and Practice », accessible [ici](#).
- 33 Pour une recommandation plus détaillée sur le désinvestissement, veuillez consulter le document « CSO Submission to the External Review of IFC/MIGA E&S Accountability, including CAO's Role and Effectiveness », accessible [ici](#).
- 34 Les durées moyenne des étapes de la plainte ont été calculées pour les plaintes où les étapes ont été démarrées et menées à bien. Les plaintes actives dans une étape donnée ont été exclues de la durée moyenne de cette étape.
- 35 Certains IAM, comme le CAO de l'IFC, n'incluent pas d'étape d'enregistrement.
- 36 United Nations Office of the High Commissioner for Human Rights (OHCHR), 2022. « Remedy in Development Finance: Guidance and Practice », accessible [ici](#).
- 37 Pour une recommandation plus détaillée sur le désinvestissement, veuillez consulter le document « CSO Submission to the External Review of IFC/MIGA E&S Accountability, including CAO's Role and Effectiveness », accessible [ici](#).
- 38 Si les banques régionales peuvent financer des projets dans la région MENA, il n'existe pas de banque régionale dédiée à l'ensemble de la région MENA. Par exemple, la Banque africaine de développement (BAD) peut financer des projets en Afrique du Nord, entre autres régions d'Afrique.