



# **Société Financière Internationale**

## **Politique de durabilité environnementale et sociale**

**1<sup>er</sup> janvier 2012**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>I. Objet de cette Politique .....</b>	<b>1</b>
<b>II. Les engagements de l'IFC .....</b>	<b>2</b>
<b>III. Rôles et responsabilités de l'IFC .....</b>	<b>5</b>
Diligence raisonnable environnementale et sociale.....	5
Classement environnemental et social des projets .....	9
Supervision.....	11
<b>IV. Collaboration avec les Partenaires.....</b>	<b>12</b>
Collaboration et relations avec les institutions du secteur public et du secteur privé.....	12
Documents de référence supplémentaires et documents complémentaires pour l'application de la Politique .....	13
<b>V. Initiatives particulières à certains secteurs en matière de gouvernance et de divulgation de l'information .....</b>	<b>13</b>
<b>VI. Conseiller en conformité / Médiateur .....</b>	<b>14</b>

## I. Objet de cette Politique

1. La Société financière internationale (IFI) s'efforce d'assurer que les activités du secteur privé qu'elle finance dans les pays en développement engendrent des résultats positifs en termes de développement. Ces activités comprennent : (i) des investissements qu'elle finance elle-même directement ; (ii) des investissements mis en œuvre par des intermédiaires financiers (IF) ou gérés par la Société de gestion d'actifs ou Asset Management Company (AMC) de l'IFI, ainsi que des investissements financés en partie ou en totalité par des bailleurs de fonds ; et (iii) des services-conseil. L'IFI croit que la durabilité environnementale et sociale de ces activités joue un rôle important dans l'obtention de résultats positifs pour le développement que l'IFI entend réaliser au moyen de l'application de la présente Politique sur la durabilité environnementale et sociale (« Politique de durabilité » ou « Politique »), ainsi que d'un ensemble de Normes de performance environnementale et sociale.

2. La présente politique permet à l'IFI de mettre en pratique ses engagements en faveur de la durabilité environnementale et sociale. Ces engagements sont basés sur la mission et le mandat de l'IFI, tels qu'ils sont présentés à la Section 2 de la présente Politique. La concrétisation de ces engagements en termes de résultats positifs exige le déploiement d'efforts concertés par l'IFI, ses clients et, dans de nombreux cas, de tierces parties. Conformément auxdits engagements, l'IFI poursuit les actions décrites à la Section 3 de la présente Politique et, notamment, s'acquitte de son devoir de diligence pour s'assurer de la durabilité environnementale et sociale des activités pour lesquelles son appui est envisagé.

3. Les activités appuyées et financées par l'IFI couvrent une large gamme de produits d'investissement et de services-conseil. Les produits d'investissement à long terme comprennent : (i) des prêts directs aux entreprises du secteur privé (notamment le financement d'entreprises et de projets) ; (ii) des prêts à différentes catégories de IF et des prêts effectués par l'intermédiaire de fonds et de mécanismes ; (iii) les prises de participation minoritaires au capital de sociétés, y compris dans les institutions financières ; et (iv) des mécanismes de garantie, le financement municipal et des investissements gérés par des filiales de l'IFI, notamment Asset Management Company. Les produits d'investissement à plus court terme comprennent les prêts à court terme, les garanties et les crédits commerciaux assortis d'échéances allant jusqu'à trois ans. Les investissements proposés dont le risque environnemental et/ou social est considéré moyen à élevé<sup>1</sup>, ou qui peuvent avoir des impacts environnementaux et/ou sociaux négatifs<sup>2</sup>, sont effectués conformément aux exigences des Normes de performance.

4. Les produits de services-conseil comprennent les conseils portant sur des questions techniques, financières et/ou réglementaires, le montage de projets et les services de formation destinés à des sociétés, des branches d'activité et des administrations publiques. Chaque activité de conseil a une portée et un objectif différents. Les activités de services-conseil destinées à des administrations publiques peuvent porter sur la manière d'améliorer le climat d'investissement ou de structurer des partenariats public-privé bancables, tandis que les services-conseil aux sociétés et aux institutions financières peuvent aider ces dernières à améliorer leur compétitivité et leur gouvernance d'entreprise et à accroître leur durabilité. Tous les avis et les formations dispensés dans le cadre

<sup>1</sup> Le risque environnemental et social est la résultante de la probabilité que certains risques se matérialisent et de la gravité des impacts correspondants.

<sup>2</sup> Les impacts environnementaux et sociaux s'entendent de tout changement, éventuel ou effectif : (i) de l'environnement physique, naturel ou culturel, et (ii) des impacts sur les communautés voisines et sur les travailleurs résultant des activités commerciales qui doivent être poursuivies.

d'une activité de services-conseil agréée doivent respecter les dispositions des Normes de performance.

5. Les Normes de performance sont :

Norme de performance 1 : Évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux

Norme de performance 2 : Main-d'œuvre et conditions de travail

Norme de performance 3 : Utilisation rationnelle des ressources et prévention de la pollution

Norme de performance 4 : Santé, sécurité et sûreté des communautés

Norme de performance 5 : Acquisition de terres et réinstallation involontaire

Norme de performance 6 : Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes

Norme de performance 7 : Peuples autochtones

Norme de performance 8 : Patrimoine culturel

6. Ces Normes de performance aident les clients de l'IFC bénéficiant de produits d'investissement et de services-conseil à gérer et à améliorer leur performance environnementale et sociale dans le cadre d'une approche axée sur les risques et les résultats. Les résultats recherchés sont décrits dans les objectifs énoncés pour chaque Norme de performance, suivis d'exigences particulières qui ont pour objet d'aider les clients à parvenir à ces résultats par des moyens adaptés à la nature et à l'échelle des activités commerciales et proportionnels à l'ampleur des risques et/ou impacts environnementaux et sociaux. Ces exigences donnent fondamentalement lieu à l'application d'une hiérarchie de mesures d'atténuation qui ont pour objet de prévoir et d'éviter les impacts négatifs que pourraient subir les travailleurs, les communautés et l'environnement et, s'il n'est pas possible d'éviter ces impacts, de les minimiser et, enfin de dédommager/compenser les risques et les impacts de manière appropriée. L'IFC estime que les Normes de performance constituent également une base solide à partir de laquelle les clients peuvent améliorer la durabilité de leurs activités commerciales, identifier de nouvelles possibilités d'accroître leurs entreprises et leur avantage concurrentiel sur le marché.

7. Bien que la gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux en conformité avec les Normes de performance incombe au client, l'IFC s'efforce de s'assurer, en faisant preuve de la diligence voulue et en déployant des efforts de suivi et de supervision, que les activités commerciales qu'elle finance sont poursuivies conformément aux exigences desdites Normes de performance. Les résultats du processus de diligence raisonnable mené par l'IFC en matière environnementale et sociale pour chaque projet envisagé constitue un facteur déterminant dans sa décision de financement et détermine le champ d'application des exigences environnementales et sociales de ce financement. En adoptant cette Politique, l'IFC vise : (i) à améliorer la prévisibilité, la transparence et la responsabilité de ses actions et de ses décisions ; (ii) à aider ses clients à gérer les risques et les impacts environnementaux et sociaux et à améliorer leur performance ; et (iii) à favoriser l'obtention de résultats positifs en termes de développement sur le terrain.

## II. Les engagements de l'IFC

8. L'IFC a pour mission de lutter contre la pauvreté avec passion et professionnalisme pour obtenir des résultats durables ; aider les populations à se prendre en charge et à maîtriser leur environnement par la fourniture de ressources, la transmission de connaissances, le renforcement des capacités et la mise en place de partenariats dans les secteurs public et privé. L'IFC estime qu'une croissance économique saine et enracinée dans un investissement privé qui est durable

constitue la clé de la réduction de la pauvreté. Les investissements et les services-conseil de l'IFC sont conçus et fournis conformément à la mission, aux piliers stratégiques et aux stratégies opérationnelles de l'institution.

9. La mission de développement de l'IFC dépend de ses efforts de mise en œuvre de ses activités d'investissement et de ses services conseils de manière « non préjudiciable » aux populations ou à l'environnement permettant d'accroître la durabilité des opérations du secteur privé et des marchés sur lesquels elles se déroulent, et d'obtenir des résultats positifs en matière de développement. L'IFC s'engage en particulier à veiller à ce que le coût du développement économique ne soit pas disproportionné pour les pauvres et les populations vulnérables, à ce que l'environnement ne soit pas dégradé par ce processus et à ce que les ressources naturelles soient gérées de manière durable. L'IFC estime que l'engagement régulier du client auprès des parties prenantes concernant des questions qui les touchent directement joue un rôle important dans l'élimination ou la réduction des risques et impacts pour les populations et l'environnement. L'IFC reconnaît également l'importance que revêt l'octroi d'un appui aux initiatives de portée sectorielle axées sur une transformation des marchés compatible avec les objectifs de développement durable.

10. L'IFC reconnaît que le changement climatique pose un grave défi au plan mondial et que les impacts associés au climat peuvent compromettre le bien-être économique et social et les efforts de développement. La collaboration avec le secteur privé et d'autres parties pour faire face au changement climatique est donc une priorité stratégique pour l'IFC. Étant donné l'importance de la contribution du secteur privé dans la réduction des gaz à effet de serre (GES), l'IFC entreprendra des investissements innovants et des services-conseil pour appuyer des programmes et des opportunités économiques respectueuses et sans incidence sur le climat. L'IFC appuiera également des mesures d'adaptation ayant pour effet de promouvoir des investissements durables.

11. Le soutien de l'IFC à un développement économique sobre en carbone est l'un des aspects d'une démarche équilibrée du développement, notamment en finançant l'accès à des services énergétiques modernes, propres et fiables. L'IFC poursuit cet objectif en utilisant et en développant des produits, des instruments, des marchés et des services-conseil pertinents et en adoptant des technologies, des processus et des pratiques appropriées aux activités qu'elle appuie. L'IFC reconnaît également l'importance des services des écosystèmes, ainsi que leur rôle dans l'atténuation du changement climatique et dans l'adaptation à ce dernier. L'IFC est engagée à minimiser les impacts liés aux activités commerciales dans les domaines produisant ces services. Dans le cadre des efforts qu'elle déploie pour promouvoir ses engagements ayant trait au climat, l'IFC mettra sur son expérience dans le domaine de la maîtrise de l'énergie, des processus de production plus propres, des énergies renouvelables et des marchés du carbone, ainsi que dans la conception de méthodes de comptabilisation des émissions de GES et des démarches d'évaluation des risques associés au changement climatique pour produire des instruments et formuler des pratiques qui permettent à ses clients de prendre en compte les risques et opportunités associés au climat dans leurs décisions d'investissement<sup>3</sup>. Enfin, dans le contexte de l'intégration systématique des pratiques et des instruments de comptabilité des émissions de GES, l'IFC demande à ses clients d'inclure les émissions de GES dans les rapports qu'ils lui soumettent régulièrement compte tenu des seuils visés dans la Norme de performance 3. Cette manière de procéder permet à l'IFC de quantifier, gérer, et déclarer l'empreinte carbone de son portefeuille d'investissements directs conformément aux nouvelles pratiques de comptabilité et de présentation de l'information qui deviennent la norme.

---

<sup>3</sup> La Politique de durabilité appuie l'application du « Cadre stratégique pour le développement et le changement climatique » du Groupe de la Banque mondiale.

12. L'IFC reconnaît la responsabilité du secteur privé en matière de respect des droits de l'homme<sup>4</sup>, indépendamment du devoir qu'a l'État de respecter, de protéger et d'assurer le respect des droits de l'homme. Cette responsabilité signifie que les entreprises doivent éviter de compromettre les droits d'autrui et de remédier aux impacts négatifs sur les droits de la personne humaine que leurs activités peuvent causer ou auxquels elles peuvent contribuer. Elle implique également la mise en place d'un mécanisme efficace d'examen des plaintes pouvant faciliter la soumission rapide de divers griefs liés à un projet et la prise de mesures pour y remédier dans les meilleurs délais. Les Normes de performance de l'IFC appuient cette responsabilité du secteur privé. Chaque Norme comporte des éléments couvrant les aspects des droits de la personne humaine auxquels peuvent être confrontées les entreprises dans le cadre de leurs opérations. Face à cette responsabilité, l'IFC fait preuve de la diligence voulue pour déterminer la portée et la qualité du processus d'identification des risques et des impacts appliqué par ses clients au regard des exigences des Normes de performance, sur la base des informations qu'elle possède sur le pays, le secteur et l'entité parrainante.

13. L'IFC croit que les femmes ont un rôle crucial à jouer dans la poursuite d'une croissance économique saine et dans la réduction de la pauvreté. Celles-ci sont une composante essentielle au développement du secteur privé. L'IFC attend de ses clients qu'ils minimisent les risques liés au genre de leurs activités commerciales, ainsi que les impacts imprévus qui touchent différemment les hommes et les femmes. Sachant que ces dernières sont souvent empêchées de réaliser leur potentiel économique en raison des inégalités de genres, l'IFC s'engage à créer des opportunités pour les femmes dans le cadre de ses activités d'investissement et de services-conseil.

14. L'IFC s'efforce de fournir des informations à jour et exactes sur ses activités d'investissement et de services-conseil ainsi que des informations institutionnelles plus générales conformément à sa Politique d'accès à l'information. L'IFC reconnaît également l'importance que revêt la divulgation de l'information aussi bien pour elle-même que pour ses clients, en tant qu'instrument de gestion des risques environnementaux et sociaux et des problèmes de gouvernance.

15. Afin d'accomplir sa mission et de respecter ses engagements, l'IFC s'emploie à collaborer avec des partenaires commerciaux qui identifient et gèrent les risques environnementaux et sociaux et poursuivent des opportunités et des résultats environnementaux et sociaux dans le cadre de leurs activités commerciales en vue d'améliorer leur performance en matière de durabilité. L'IFC reconnaît qu'il existe une synergie entre une solide culture de déontologie institutionnelle et de gouvernance au sein des entreprises et une performance durable, et que la direction et le conseil d'administration d'une société contribuent de manière importante à promouvoir la gestion des risques et une expansion durable. L'IFC estime que cette approche favorise l'amélioration de la durabilité financière, environnementale et sociale de ses investissements et renforce la confiance du public dans ses activités.

16. L'IFC propose des services-conseil précisément ciblés au niveau des sociétés, des secteurs et de l'État, pour contribuer au développement de marchés intégrés, durables et efficaces. Sachant que les services proposés diffèrent selon les pays et les régions, ils visent tous à promouvoir la recherche généralisée d'une solide performance environnementale et sociale dans le cadre des décisions et des opérations commerciales, des prestations de services efficaces en termes de coûts et l'application de processus cohérents pour mesurer les impacts. Ces services-conseil peuvent être destinés à des clients particuliers ou à des groupes de clients, et notamment à des IF ou à des entreprises opérant dans les secteurs de l'infrastructure ou des industries manufacturières.

---

<sup>4</sup> Aux fins de la présente politique, l'IFC est guidée par la Charte internationale des droits de l'homme et les huit Conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail.

17. L'IFC s'est engagée à gérer l'empreinte environnementale de ses opérations internes. Par le biais du Programme qu'elle a mis en place à cette fin, l'IFC intègre systématiquement la recherche de la durabilité environnementale dans les activités courantes de ses bureaux du monde entier et améliore sans cesse la performance environnementale de ses opérations internes. Cet engagement donne lieu notamment à l'application des meilleures pratiques en matière de gestion environnementale et sociale dans le but d'obtenir un bilan carbone neutre pour ses activités internes à l'échelle mondiale et à l'apport d'une contribution sociale positive aux communautés locales par le biais de ses efforts d'information. L'IFC mène une action de sensibilisation auprès de ses agents pour les informer du rôle qui leur revient au regard de cet engagement ainsi que des questions de durabilité pertinentes, et rend compte aux parties prenantes internes et externes des résultats obtenus dans le cadre du Programme de gestion de son empreinte environnementale.

18. Enfin, l'IFC est engagée à informer les pays potentiellement touchés par les impacts transfrontaliers des activités commerciales proposées, pour que ces derniers puissent déterminer si lesdites activités peuvent avoir des impacts négatifs dus à la pollution atmosphérique ou de cours d'eau internationaux ou encore à la perte des ressources en eau provenant de ces derniers.

### III. Rôles et responsabilités de l'IFC

19. En vertu de cette Politique, l'IFC assume divers rôles et responsabilités. Pour toute activité déterminée, la mesure dans laquelle sa responsabilité est engagée est fonction de la nature et de l'envergure de l'activité d'investissement ou de services-conseil proposée, ainsi que des circonstances particulières de sa collaboration et de sa relation avec le client. L'IFC évalue les risques et les impacts de l'activité d'investissement ou de services-conseil proposée et détermine si ladite activité peut contribuer au développement du pays hôte et profiter de manière générale aux parties prenantes pertinentes sur le plan économique, social et/ou environnemental. L'IFC ne fournit pas d'appui à plusieurs types d'activités, que ce soit sous forme d'investissements ou de services-conseil. Lesdites activités sont énoncées dans sa Liste des exclusions.

#### **Diligence raisonnable environnementale et sociale**

##### *Démarche générale suivie pour les activités d'investissement*

20. Une diligence raisonnable environnementale et sociale s'applique à l'ensemble des activités d'investissement de l'IFC.

21. La diligence raisonnable dont doit faire preuve l'IFC en matière environnementale et sociale est intégrée dans la diligence raisonnable globale des activités commerciales en question, notamment pour apprécier des risques financiers et des risques relatifs à la réputation. L'IFC met en balance les coûts et les avantages de l'activité commerciale proposée, et formule les arguments justifiant la poursuite de cette dernière ainsi que les conditions particulières applicables. Ces informations sont présentées au Conseil d'administration de l'IFC lorsque que l'activité d'investissement lui est soumise pour approbation.

22. L'IFC ne financera que des activités d'investissement qui devront répondre aux exigences des Normes de performance dans un délai raisonnable. Tout retard persistant observé dans le respect de ces exigences pourra entraîner la perte de l'appui financier de l'IFC.

23. Il arrive parfois que la capacité d'un client à obtenir des résultats environnementaux et sociaux conformes aux Normes de performance dépend d'actions d'un tiers. Ledit tiers peut être une entité gouvernementale tel qu'un organisme de réglementation ou une partie contractuelle, un entrepreneur ou un fournisseur primaire avec laquelle l'entreprise poursuit des opérations importantes, ou

l'opérateur d'une installation connexe (telle que définie dans la Norme de performance 1). Dans le cadre de son propre processus de diligence raisonnable, l'IFC examinera l'identification des risques par ses clients et déterminera si de tels risques sont gérables et si cela est le cas, quelles conditions doivent être respectées de manière à obtenir des résultats qui se conforment aux Normes de performance. Certains risques, tel que le risque d'être complice de violations graves des droits de l'homme, peuvent obliger l'IFC à s'abstenir de financer l'activité commerciale envisagée.

24. Les accords conclus par l'IFC au titre du financement des activités des clients comportent des dispositions particulières auxquelles les clients acceptent de se conformer. Celles-ci comprennent la conformité avec les exigences applicables des Normes de performance et de conditions spécifiques incluses dans les plans d'action, ainsi que les dispositions pertinentes concernant la présentation de rapports sur la performance environnementale et sociale, et les visites de supervision d'agents ou de représentants de l'IFC, si nécessaire. Si un client ne se conforme pas aux exigences environnementales et sociales stipulées dans les accords juridiques et documents connexes, l'IFC travaillera avec ce client pour le ramener sur la voie de la conformité et, si le client ne rétablit pas sa conformité, l'IFC exercera les droits et les recours appropriés.

25. L'IFC exige de ses clients qu'ils l'informent lorsque leur activité se modifie de manière substantielle<sup>5</sup> ou lorsque qu'ils envisagent d'entreprendre des opérations dans un nouveau domaine d'activité qui diffère substantiellement de celui considéré lorsque l'IFC a obtenu l'approbation du Conseil d'administration. Dans ce cas, l'IFC évaluera si le nouveau domaine d'activité pose des risques et/ou des impacts environnementaux et/ou sociaux et, le cas échéant, demandera au client d'ajuster son Système de gestion environnementale et sociale (SGES) de manière conforme : (i) aux risques et impacts environnementaux et sociaux pouvant être associés aux modifications substantielles des nouvelles activités commerciales ; (ii) à la présente Politique ; et (iii) aux exigences applicables des Normes de performance. L'IFC pourra demander au client de présenter les résultats des vérifications effectuées dans l'exercice de son devoir de diligence environnementale et sociale pour les activités financées dans ces nouveaux domaines d'activité.

### Investissements directs

26. La diligence raisonnable dont doit faire preuve l'IFC en matière environnementale et sociale est proportionnelle à la nature, l'étendue et la phase de l'activité commerciale, ainsi qu'au niveau des risques et des impacts environnementaux et sociaux. L'IFC mène un processus de diligence raisonnable pour toutes les nouvelles activités qui sont considérées pour financement, qu'elles soient en phase conceptuelle, en phase de construction ou en phase d'exploitation. Lorsque l'utilisation proposée des fonds n'est pas pleinement déterminée lors du processus de diligence, la portée de la diligence raisonnable environnementale et sociale peut être étendue à d'autres activités commerciales du client dans le cadre des considérations de l'IFC en matière de gestion des risques. Lorsqu'une activité commerciale s'accompagne d'impacts historiques, environnementaux ou sociaux importants, y compris ceux causés par des tiers, l'IFC travaille en collaboration avec son client à la définition de mesures correctives possibles.

27. L'investissement de l'IFC peut tomber à divers moments de l'activité commerciale et le calendrier de l'investissement varie d'une transaction à une autre. L'intervention de l'IFC arrive souvent bien après la conception de l'activité commerciale, alors que le site a été sélectionné et que le développement a commencé. Dans ce cas, avant de considérer le dossier de l'investissement, l'IFC examine le SGES et les pratiques de gestion des risques déjà mis en place, ainsi que l'évaluation

---

<sup>5</sup>Une modification substantielle peut s'entendre d'une modification du profil du risque environnemental et/ou social.



environnementale et sociale et les mesures visant à établir un dialogue avec la communauté prises par le client et/ou toute autre tierce partie. Lorsque que l'IFC intervient dès les premières étapes conceptuelles d'un investissement, elle peut aider le client de manière plus efficace en anticipant et en abordant les risques et impacts spécifiques, en identifiant les opportunités et en gérant celles-ci sur toute la durée de vie de son investissement.

28. La diligence raisonnable environnementale et sociale comporte généralement les composantes clés suivantes : (i) l'examen de toutes les informations, écritures et documents disponibles concernant les risques et impacts environnementaux et sociaux de l'activité commerciale ; (ii) les inspections sur le site et entretiens avec les employés du client et les parties prenantes pertinentes, si nécessaire ; (iii) l'analyse de la performance environnementale et sociale de l'activité commerciale par référence aux exigences des Normes de performance et des dispositions des Directives sur l'environnement, la santé et la sécurité du Groupe de la Banque mondiale ou de toute autre source agréée au plan international, si nécessaire ; et (iv) l'identification de toute carence en la matière, ainsi que des mesures et des actions supplémentaires nécessaires en plus de celles établies dans le cadre des pratiques de gestion mises en place par le client. Pour s'assurer que l'activité commerciale est conforme aux Normes de performance, l'IFC fait de ces actions supplémentaires (Plan d'action environnementale et sociale) des conditions nécessaires à la réalisation de son investissement.

29. Dans le cas d'activités commerciales donnant lieu à une utilisation des fonds déterminée et générant une empreinte environnementale et sociale bien définie, les exigences de l'IFC concernant la gestion du risque environnemental et social s'appliquent aux activités commerciales financées par les fonds provenant de l'IFC. Celle-ci encourage toutefois ses clients à gérer les risques environnementaux et sociaux de manière cohérente pour l'ensemble de leurs opérations.

30. Lorsqu'il est probable que l'activité commerciale à financer est susceptible d'avoir des impacts négatifs importants sur les communautés (c'est-à-dire les Communautés affectées) ou sur les Peuples autochtones, l'IFC attend de ses clients qu'ils entament un processus de Consultation et participation éclairées (CPE)<sup>6</sup>. Dans ce cas, l'IFC mènera sa propre enquête pour déterminer si les interactions du client avec les membres de la communauté s'effectuent dans le cadre d'un processus CPE et assurent une participation des Communautés affectées de nature à susciter un large soutien à l'activité commerciale envisagée. Le large soutien des Communautés se manifeste sous la forme de témoignages d'appui présentés par les membres des Communautés affectées, en personne ou par l'intermédiaire de représentants agréés, pour l'activité commerciale proposée. Ce large soutien peut exister même si certaines personnes ou groupes de personnes s'opposent à l'activité commerciale. Une fois que l'activité commerciale a été approuvée par le Conseil d'administration, l'IFC continue de suivre le processus de dialogue du client avec la communauté dans le cadre de la supervision de son portefeuille.

31. En outre, lorsque l'activité commerciale envisagée donne lieu à l'application de l'exigence de la Norme de performance 7, selon laquelle il est nécessaire d'obtenir le consentement préalable, libre et éclairé des Peuples autochtones, l'IFC procède à un examen approfondi du processus suivi par le client pour s'acquitter de son devoir de diligence en matière environnementale et sociale.

### Investissements réalisés par le biais d'intermédiaires financiers

32. L'IFC s'est engagée à soutenir le développement durable de marchés des capitaux et du secteur financier. À cette fin, elle a mis en place un important programme d'investissements indirects qu'elle exécute par le biais d'intermédiaires financiers (IF). Grâce à ce programme, l'IFC contribue au

---

<sup>6</sup> Conformément aux dispositions de la Norme de performance 1.

renforcement des marchés de capitaux et financiers nationaux qui appuient le développement économique en poursuivant des activités d'une ampleur plus limitée qu'elle ne pourrait le faire en procédant à des investissements directs. Les clients IF de l'IFC exercent diverses d'activités qui couvrent, pour l'essentiel, le financement des petites et moyennes entreprises, la microfinance, le crédit-bail, les crédits commerciaux, les garanties, le financement du logement, le crédit à la consommation et, dans certains cas, le financement de sociétés ou la prise de participations à leur capital et les financements sur projet, chacune de ses activités présentant un profil de risque environnemental et social particulier.

33. Par sa collaboration avec les IF, l'IFC appuie le renforcement des capacités des secteurs bancaire et financier pour gérer les risques environnementaux et sociaux. Elle parvient à ce résultat par le biais, d'une part, de la conception et à l'application d'un SGES et, d'autre part, du renforcement des capacités internes des IF chargées de la gestion courante des risques du portefeuille, y compris le risque environnemental et social. La gestion de risque environnemental et social fait partie des responsabilités assumées par les IF. L'IFC exige de ces dernières qu'elles procèdent à l'évaluation et au suivi de chaque transaction et assurent la gestion de l'ensemble de leur portefeuille conformément au profit des risques environnementaux et sociaux de ses activités et de chaque transaction.

34. Pour pouvoir identifier de manière appropriée les risques environnementaux et sociaux liés aux investissements d'IF durant le processus d'évaluation, l'IFC examine le portefeuille existant et les activités commerciales envisagées par les IF qui sont ses clientes pour identifier les activités dans le cadre desquelles les IF et l'IFC pourraient être exposées à des risques par suite de leur investissement, et elle définit des exigences pour la gestion de ces risques. L'IFC examine les capacités d'exécution des IF et leur SGES, tel que prescrit dans la Norme de performance 1.

35. Les exigences de l'IFC à l'égard des clients IF dépendent du type d'investissement de l'IFC, de l'utilisation des fonds provenant de l'investissement de l'IFC et du degré de risque associé au portefeuille de l'IF. En particulier :

- Les IF clientes sont tenus d'établir et d'appliquer un SGES adapté au niveau des risques environnementaux et sociaux associés à leur portefeuille existant et aux activités commerciales qu'elles envisagent de financer. Ledit SGES<sup>7</sup> doit inclure les principes pertinents de la Norme de performance 1 ;
- Les IF clientes sont tenues d'appliquer les éléments pertinents de la Norme de performance 2 à leur personnel ;
- Les IF se conforment à la Liste des exclusions de l'IFC, ainsi qu'à la législation du pays dans lequel elles opèrent ; et
- Les IF dont le portefeuille existant et/ou les activités commerciales envisagées présentent des risques environnementaux ou sociaux modérés à élevés (Catégorie F-1 et F-2, par exemple) doivent exiger que les exigences pertinentes des Normes de performance soient appliquées dans le cadre des activités commerciales présentant des risques plus élevés.

36. Lorsque le financement de l'IFC vise une utilisation finale déterminée (par exemple l'octroi de lignes de crédit dans le domaine de la microfinance), les exigences de l'IFC concernant la gestion du risque environnemental et social, telles qu'énoncées au paragraphe 33, ne concerneront que l'utilisation finale spécifiée. Toutefois, si l'IF appuie des activités similaires pour son propre compte,

---

<sup>7</sup> Lorsqu'une IF est classée dans la catégorie FI-3, les activités commerciales qu'elle appuie sont assujetties à un examen visant à déterminer si elles figurent ou non sur la Liste des exclusions de l'IFC et sont conformes au droit national.

les exigences de l'IFC s'appliqueront alors à l'intégralité de la classe d'actifs considérée. L'IFC encourage également ses clients à gérer les risques environnementaux et sociaux pour la totalité de leur portefeuille.

37. Lorsque l'IFC prend une participation au capital ou fournit un appui financier à des fins générales, sans utilisation finale déterminée, les exigences de l'IFC concernant la gestion du risque environnemental et social telles qu'énoncées au paragraphe 33 s'appliqueront à la totalité du portefeuille constitué par l'IF à compter de la date à laquelle l'IFC est devenue un actionnaire ou un investisseur de ladite IF.

### *Démarche générale suivie pour les services-conseil*

38. La diligence raisonnable dont doit faire preuve l'IFC en matière environnementale et sociale est intégrée dans la diligence raisonnable globale au titre de l'activité de services-conseil considérée, notamment pour apprécier des risques financiers et des risques relatifs à la réputation. L'IFC met en balance les coûts et les avantages de l'activité de services-conseil proposée, et formule les arguments justifiant la poursuite de cette dernière, ainsi que les conditions particulières applicables. Ces informations sont présentées au Conseil d'administration de l'IFC lorsque que l'activité de services-conseil lui est soumise pour approbation.

39. L'IFC examine chaque activité de services-conseil pour s'assurer qu'elle ne figure pas sur la Liste des exclusions. L'IFC examine également chaque activité proposée pour déterminer l'existence éventuelle de risques environnementaux et sociaux. Si cet examen donne lieu à l'identification de risques environnementaux et/ou sociaux, les conseils fournis aux clients doivent se conformer aux Normes de performance qui forment le cadre des bonnes pratiques internationales (GIIP)<sup>8</sup> dans le domaine d'activité considéré pour la gestion des risques environnementaux et sociaux. L'IFC reconnaît également qu'elle peut collaborer avec les clients de ses services-conseil pour améliorer leurs performances environnementales et sociales, et les aider à se conformer dans une plus large mesure aux Normes de performance, même s'ils ne sont pas en mesure de les respecter pleinement pendant la durée de vie de l'activité de services-conseil.

### **Classement environnemental et social des projets**

---

40. Dans le cadre de l'examen des risques et des impacts environnementaux et sociaux de l'investissement proposé, l'IFC utilise un système de classement environnemental et social afin de refléter l'ampleur des risques et des impacts. Les catégories établies stipulent également les exigences que doit suivre l'IFC en tant qu'institution aux fins de la divulgation d'informations conformément à sa Politique d'accès à l'information. Il s'agit des catégories suivantes :

- **Catégorie A** : Activités commerciales présentant des risques et/ou des impacts négatifs environnementaux ou sociaux potentiels significatifs, qui sont hétérogènes, irréversibles ou sans précédent.
- **Catégorie B** : Activités commerciales présentant des risques et/ou des impacts négatifs environnementaux ou sociaux limités moins nombreux, généralement spécifique au site particulier, largement réversibles et faciles à traiter par des mesures d'atténuation.
- **Catégorie C** : Activités commerciales présentant des risques et/ou des impacts négatifs environnementaux ou sociaux minimes ou nuls.

---

<sup>8</sup> C'est-à-dire les pratiques que l'on peut raisonnablement attendre de professionnels qualifiés et chevronnés faisant preuve de compétence professionnelle, de diligence, de prudence et de prévoyance dans le cadre de la poursuite d'activités du même type dans des circonstances identiques ou similaires dans le monde ou dans la région.

- **Catégorie FI** : Activités commerciales donnant lieu à des investissements dans des IF ou par le biais de mécanismes comportant une intermédiation financière. Cette catégorie est subdivisée comme suit :
  - FI-1 : le portefeuille existant ou proposé de l'IF comprend ou doit comprendre d'importants engagements financiers dans des activités commerciales pouvant présenter des risques ou des impacts négatifs environnementaux ou sociaux potentiels significatifs, qui sont hétérogènes, irréversibles et sans précédent.
  - FI-2 : le portefeuille existant ou proposé de l'IF comprend ou doit comprendre d'importants engagements financiers dans des activités commerciales pouvant présenter des risques ou des impacts négatifs environnementaux ou sociaux, limités moins nombreux, généralement spécifiques au site, largement réversibles et faciles à traiter par des mesures d'atténuation ; ou il comprend un nombre très limité d'activités commerciales pouvant présenter des risques ou des impacts négatifs environnementaux ou sociaux hétérogènes, irréversibles ou sans précédent.
  - FI-3 : le portefeuille existant ou proposé de l'IF comprend, ou doit comprendre d'importants engagements financiers dans des activités commerciales présentant des risques ou des impacts négatifs environnementaux ou sociaux minimes ou nuls.

41. L'IFC reconnaît que les différentes activités commerciales qu'elle étudie en vue d'un financement n'ont pas toutes le même niveau d'information disponible au moment de sa diligence raisonnable. Dans certains cas, l'emploi des fonds provenant de l'investissement de l'IFC, et l'empreinte environnementale et sociale correspondante, sont connus et compris pour l'essentiel lorsque l'IFC prend la décision d'investir ; c'est généralement le cas des financements habituels sur projet. Dans d'autres cas, toutefois, l'investissement de l'IFC n'est pas destiné à des actifs physiques spécifiques (comme le financement de fonds de roulement et de certains types de prises de participation) ou encore donnera lieu à d'autres investissements (comme certains investissements IF ou des facilités d'investissements IF ou des mécanismes d'investissement) de sorte que l'utilisation des fonds et l'empreinte environnementale et sociale sont essentiellement indéterminées lorsque l'IFC prend la décision d'investir.

42. Lorsque l'utilisation qui doit être faite des fonds du financement de l'IFC et l'empreinte environnementale et sociale correspondante de l'activité commerciale sont connus au moment où elle prend la décision d'investir, l'IFC déterminera dans quelle catégorie environnementale et sociale l'activité commerciale sera classée en fonction de ses risques et/ou des impacts environnementaux et sociaux potentiels. Pour les opérations existantes, ce classement tiendra compte des impacts opérationnels connus des activités. Lorsqu'elle déterminera la catégorie de risque, IFC considèrera également les risques environnementaux et sociaux inhérents<sup>9</sup> à un secteur particulier, ainsi que le contexte dans lequel doit se dérouler l'activité commerciale.

43. Lorsque l'utilisation des fonds de financement de l'IFC et l'empreinte environnementale et sociale de l'activité commerciale ne sont pas pleinement déterminés au moment où l'IFC exerce son devoir de diligence, ou lorsqu'elle investit durant la phase de préaménagement de l'activité commerciale, l'IFC détermine la catégorie en fonction des risques inhérents au contexte et au secteur de l'activité. Dans ce cas, les informations disponibles sur l'empreinte physique et/ou les impacts

---

<sup>9</sup> Le risque environnemental et social inhérent est le risque environnemental et social lié à des aspects génériques d'un secteur industriel ou d'une activité commerciale, abstraction faite de la gestion des mesures d'atténuation.

correspondants qui peuvent être présentées au Conseil d'administration de l'IFC sont souvent très réduites, parce que les études et les évaluations pertinentes et/ou le processus de consultation, le cas échéant, n'en sont encore qu'à un stade très préliminaire ou bien n'ont pas commencé. Dans ces conditions, l'IFC s'acquitte de son devoir de diligence en matière environnementale et sociale après que le Conseil d'administration ait donné son approbation, sur la base de données environnementales et sociales pertinentes et d'informations établissant, si nécessaire, que le client a tenu des consultations, lorsque que l'empreinte et les risques et/ou les impacts sont mieux connus. Les résultats des mesures de diligence servent de base aux futures décisions de l'IFC. La divulgation d'informations sur l'activité commerciale postérieurement à l'engagement du Conseil est effectuée conformément aux exigences de la Politique d'accès à l'information.

44. Dans le cas des investissements dans des IF permettant de suivre l'utilisation des fonds de l'IFC qui sont destinés à un emploi déterminé, l'IFC établit la catégorie environnementale et sociale des investissements en fonction des risques associés à l'utilisation finale déterminée. Lorsque les fonds de l'IFC visent à fournir un appui financier général à une IF (c'est le cas par exemple d'une prise de participation au capital d'une banque), l'intégralité du portefeuille de l'IF est considérée aux fins de la détermination de la catégorie applicable. Lorsqu'elle décide d'affecter un investissement à la catégorie FI-1, FI-2 ou FI-3, l'IFC prend en considération la durée, l'ampleur et la nature de l'investissement, ainsi que le volume des engagements pris dans le cadre des investissements au niveau sectoriel.

### Supervision

---

45. L'IFC prend les mesures ci-après pour assurer le suivi de ses activités d'investissement et de conseil dans le cadre du programme de surveillance de portefeuille :

#### Investissements directs

- Mise en place d'un programme régulier de supervision des investissements faisant intervenir des IF, posant des risques et/ou ayant des impacts environnementaux et sociaux, conformément aux exigences des Procédures d'examen environnemental et social de l'IFC.
- Examen de la performance de mise en œuvre, telle que présentée dans le Rapport de suivi annuel du client et les mises à jour du Plan d'action environnementale et sociale<sup>10</sup> au regard des conditions environnementales et sociales d'investissement et des engagements du client. Le cas échéant, identification et examen des possibilités de poursuivre l'amélioration de la performance du client en termes de durabilité.
- Si l'évolution des circonstances du projet entraîne l'apparition ou la modification d'impacts environnementaux et sociaux négatifs, l'IFC collaborera avec le client pour tenter de remédier à la situation.
- Si le client ne se conforme pas aux exigences environnementales et sociales stipulées dans les conditions environnementales et sociales de financement, l'IFC collaborera avec le client pour le ramener sur la voie de la conformité dans la mesure du possible et si client ne rétablit pas sa conformité, l'IFC exercera les droits et recours appropriés suivant le cas.

---

<sup>10</sup> Certains projets ne sont pas tenus de préparer un Plan d'action environnemental et social ou de présenter des rapports (c'est le cas par exemple des projets classifiés dans la Catégorie C et de certains investissements sous forme de prises de participation).

### Investissements effectués par le biais d'intermédiaires financiers

- Mise en place d'un programme régulier de supervision des investissements faisant intervenir des IF, posant des risques et/ou ayant des impacts environnementaux et sociaux, conformément aux exigences des Procédures d'examen environnemental et social de l'IFC.
- Pour déterminer l'efficacité du SGES d'une IF, l'IFC procédera à un examen régulier du processus et des résultats des actions menées par ladite IF, afin d'exercer sa diligence raisonnable environnementale et sociale pour ses investissements. Dans le cadre de ses efforts de supervision, l'IFC examinera aussi périodiquement un échantillon des autres investissements de l'IF, en particulier ceux qui concernent des activités commerciales posant d'importants risques environnementaux et sociaux. La supervision par l'IFC peut donner lieu à des visites à des agents de l'IF, ainsi qu'à des bénéficiaires des prêts/investissements de ladite IF, en particulier si les sous-projets sont assortis de risques élevés. La fréquence et l'objet des visites de supervision sont fonction des risques identifiés. L'IFC collaborera avec les clientes IF pour les aider à remédier à toute déficience de leur SGES.

### Services-conseil

- L'IFC assurera un suivi systématique du déroulement de ses activités de service-conseil et préparera un rapport officiel de supervision sur une base semestrielle. Ce processus donnera lieu à l'examen et à l'actualisation de tous les risques et problèmes importants, y compris les aspects environnementaux et sociaux identifiés au stade de l'approbation de l'activité de service-conseil ou dans le cadre des rapports de supervision précédents.

## **IV. Collaboration avec les Partenaires**

### **Collaboration et relations avec les institutions du secteur public et du secteur privé**

46. L'IFC, en tant que filiale du Groupe de la Banque mondiale travaillant dans le cadre du secteur privé, collabore avec un vaste réseau de parties prenantes du secteur privé et du secteur public pour promouvoir le dialogue sur le développement durable du secteur privé dans les pays en développement. Le rôle joué par l'IFC à des fins de collaboration et de communication consiste notamment à :

- Définir des normes et fournir un appui à des initiatives de définition de normes de portée sectorielle axées sur la gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux par les institutions financières et les entreprises du secteur privé ;
- Identifier et diffuser des GIIP pour le secteur privé dans les domaines de la durabilité financière, environnementale et sociale ;
- Promouvoir des marchés financiers durables dans les pays en développement par le dialogue et la collaboration avec les institutions financières adhérant aux Principes de l'Équateur et les participants aux marchés financiers ;
- Promouvoir des marchés financiers durables dans les pays en développement par le dialogue avec les banques centrales et les organismes de réglementation pour qu'ils permettent aux institutions financières de gérer les risques environnementaux et sociaux et le dialogue individuel avec les institutions financières sur les avantages de la gestion des risques environnementaux et sociaux ;
- Jouer un rôle de premier plan pour les questions environnementales et sociales dans le cadre des prêts syndiqués et des projets conjoints avec d'autres institutions financières, et promouvoir une étroite coordination et harmonisation avec les institutions participantes ;

- Travailler en liaison et en coordination avec la Banque mondiale et la MIGA, selon le cas, pour les produits de conseil fournis au secteur public ;
- Travailler en liaison avec les institutions financières internationales pertinentes (IFI) et/ou des organismes nationaux pour la poursuite d'évaluations environnementales stratégiques, régionales et/ou sectorielles, selon le cas, des activités commerciales du secteur privé soulevant d'importants problèmes d'ordre environnemental et social ; et
- En cas de coinvestissements, coopérer avec d'autres IFI dans le but de parvenir à une communauté de vues sur les conclusions de leurs processus de diligence respectifs et sur les actions environnementales et sociales supplémentaires que le client est tenu de mener.

### **Documents de référence supplémentaires et documents complémentaires pour l'application de la Politique**

47. En sus de la présente Politique, l'IFC se réfère à d'autres documents pour aider ses agents et ses clients, notamment <sup>11</sup>:

- La Politique d'accès à l'information de l'IFC, qui fixe de manière détaillée les critères institutionnels de l'IFC pour la divulgation de l'information ;
- Les Normes de performance de l'IFC ;
- Les Notes d'orientation pour les Normes de performance de l'IFC : ces documents, qui accompagnent les Normes de performance, fournissent des conseils utiles sur les exigences énoncées dans les Normes de performance (y compris les documents de référence) ainsi que des bonnes pratiques en matière de durabilité pour améliorer la performance commerciale et les résultats au plan du développement ;
- Les Directives sur l'environnement, la santé et la sécurité du Groupe de la Banque mondiale sur les bonnes pratiques et les niveaux de performance au niveau des secteurs et des branches d'activités, conformément à la Norme de performance 3 ;
- Les Procédures d'examen environnemental et social de l'IFC, qui exposent les procédures internes devant être suivies pour faire preuve de la diligence voulue sur le plan environnemental et social ; et
- Les Notes sur les bonnes pratiques, les manuels et autres documents fournissant des exemples de GIPP ainsi que des informations de référence en la matière.

## **V. Initiatives particulières à certains secteurs en matière de gouvernance et de divulgation de l'information**

### *Initiatives particulières à certains secteurs en matière de gouvernance et de divulgation de l'information*

48. Dans les secteurs des industries extractives et de l'infrastructure, en particulier, dans lesquels une activité commerciale est susceptible d'avoir de plus amples répercussions sur la population en général, l'IFC reconnaît l'importance de l'évaluation des risques en matière de gouvernance et la divulgation de l'information aux fins de gestion desdits risques. En conséquence, sous réserve des restrictions imposées par le droit applicable, l'IFC poursuit les initiatives sectorielles ci-après pour la divulgation d'informations ayant trait à l'activité commerciale considérée, qui viennent s'ajouter aux exigences énoncées dans la Norme de performance 1 sur la divulgation de l'information.

<sup>11</sup> Ces documents sont disponibles à l'adresse : ([www.ifc.org/sustainability](http://www.ifc.org/sustainability))

### Projets concernant les industries extractives

49. Lorsque l'IFC investit dans des activités commerciales liées aux industries extractives (pétrole, gaz et exploitation minière), elle évalue les risques de gouvernance par rapport aux avantages escomptés. Elle procédera à un examen des avantages nets escomptés et des risques qui se posent dans le cadre de ces activités commerciales par suite de carences de gouvernance. Lorsque les risques l'emportent sur les avantages, l'IFC ne fournira pas son appui aux projets en question. L'IFC encouragera également la transparence des paiements des recettes provenant de projets dans les industries extractives aux autorités du pays hôte. Elle exigera donc de ses clients qu'ils rendent publics les paiements significatifs qu'ils ont effectués au titre du projet aux autorités du pays hôte (notamment au titre de redevances, de taxes et du partage des bénéfices). La diffusion de ces informations s'effectuera au niveau du projet ou des sociétés concernées, selon le contexte défini par le système fiscal du pays et les dispositions établies pour lesdites sociétés.

50. L'IFC encouragera les autorités nationales et les sociétés à rendre publics les marchés conclus dans les industries extractives, et à partir de la date tombant deux ans après l'approbation de la présente Politique par le Conseil d'administration, elle exigera, dans le cas des projets qu'elle financera dans les industries extractives, que soit publié le principal marché conclu avec l'État qui énonce les principales dispositions et conditions régissant l'exploitation d'une ressource, ainsi que tout avenant important audit marché. L'IFC autorise l'expurgation des informations commercialement sensibles qui ne sont pas nécessaires pour comprendre les dispositions et les conditions régissant l'exploitation de la ressource.

51. L'IFC peut accepter, au lieu de la publication du marché, la publication par le client d'un résumé des principales dispositions et conditions régissant l'exploitation de la ressource. Ce résumé devra faire état de : la durée de vie du marché ; tout paiement significatif devant être effectué en faveur de l'État dans le cadre du marché ; toute autre disposition financière significative ; et un résumé de toute clause de stabilisation importante.

52. Lorsque l'IFC accorde un financement à des fins multiples et non pas un financement au titre d'un projet particulier, l'obligation de divulgation du marché ne s'appliquera qu'à l'investissement principal auquel les fonds sont destinés.

### Projets d'infrastructure

53. Lorsque l'IFC investit dans des projets donnant lieu à la fourniture de services essentiels aux utilisateurs finals, tels que l'alimentation en eau, en électricité, en gaz sous conduite et la fourniture de services de télécommunications à des ménages, dans des conditions de monopole, elle encouragera la divulgation de l'information concernant les tarifs demandés aux ménages et les mécanismes d'ajustement des dits tarifs, les normes de qualité de service, les obligations d'investissement, ainsi que la nature et l'ampleur de tout appui fourni par l'État. Lorsque l'IFC finance la privatisation desdits services de distribution, elle encouragera également la divulgation des redevances de concession ou des montants générés par les opérations de privatisation. La divulgation desdites informations peut être assurée par l'entité publique responsable (par exemple l'autorité réglementaire pertinente) ou par le client.

## **VI. Conseiller en conformité / Médiateur**

54. L'IFC aide ses clients à faire face aux questions environnementales et sociales soulevées par leurs activités commerciales en leur demandant de mettre en place et de gérer des mécanismes et/ou des procédures appropriés pour recevoir les plaintes des Communautés dues auxdites activités. Ces mécanismes et procédures viennent s'ajouter aux procédures administratives et/ou



1<sup>er</sup> janvier 2012

juridiques existant dans le pays d'accueil, dont le rôle doit aussi être pris en compte. Il peut néanmoins arriver que les plaintes et les griefs émanant d'activités commerciales financées par l'IFC ne soient pas pleinement résolus au niveau desdites activités commerciales ou par le biais d'autres mécanismes établis.

55. Reconnaissant l'importance que revêt la poursuite d'une action responsable et la nécessité de prendre en compte les préoccupations et les plaintes des Communautés affectées de manière juste, objective et constructive, un mécanisme a été mis en place par l'intermédiaire du Conseiller en conformité/Médiateur pour l'application des directives (CAO) afin de permettre aux personnes et aux communautés touchées par des activités commerciales financées par l'IFC d'exposer leurs préoccupations à une autorité de supervision indépendante.

56. Le CAO est indépendant de la direction de l'IFC et rend compte directement au Président du Groupe de la Banque mondiale. Le CAO répond aux plaintes des personnes ou communautés touchées par des activités commerciales financées par l'IFC dans le but d'améliorer les résultats environnementaux et sociaux sur le terrain et de rendre l'IFC plus responsable de ses actions auprès du public. Le CAO s'emploie à remédier aux plaintes en poursuivant une démarche souple de résolution des problèmes par le biais de son service chargé du règlement des différends. Il supervise les audits menés au niveau des projets de la performance environnementale et sociale de l'IFC par l'intermédiaire de son service chargé des questions de conformité, conformément à ses directives opérationnelles.

57. Les plaintes peuvent porter sur un aspect quelconque d'une activité commerciale financée par l'IFC qui relève du mandat du CAO. Ces plaintes peuvent être formulées par toute personne, groupe, communauté, entité ou toute autre partie touchée ou susceptible d'être touchée par les impacts environnementaux et sociaux d'une activité commerciale financée par l'IFC. Les plaintes doivent être soumises au CAO par écrit à l'adresse suivante :

Compliance Advisor/Ombudsman  
International Finance Corporation  
2121 Pennsylvania Avenue NW  
Room F11K-232  
Washington, DC 20433 États-Unis

Téléphone : 1 202 458 1973  
Télécopie : 1 202 522 7400  
Courriel : [cao-compliance@ifc.org](mailto:cao-compliance@ifc.org)

Le Bureau du CAO reçoit et traite les plaintes conformément aux critères établis dans ses Directives opérationnelles qui sont disponibles à l'adresse : [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)