Public Disclosure Authorized
Public Disclosure Authorized
Public Disclosure Authorized
Public Disclosure Authorized

CAO

CONSEILLER/MEDIATEUR

2003-04 RAPPORT ANNUEL

Société Financière Internationale Agence Multilatérale de Garantie des Investissements

MANDAT

Le bureau du Conseiller/Médiateur a pour mission d´accroître l´impact du développement et la durabilité des projets de la Société Financière Internationale (SFI) et de l´Agence Multilatérale de Garantie des Investissements (AMGI) en donnant une réponse rapide et efficace aux plaintes des communautés affectées et en apportant un soutien à la SFI et à l´AMGI dans l´amélioration des effets sociaux et environnementaux de leur travail, favorisant ainsi un plus haut niveau de responsabilité.

MESSAGE DU CONSEILLER/ MÉDIATEUR

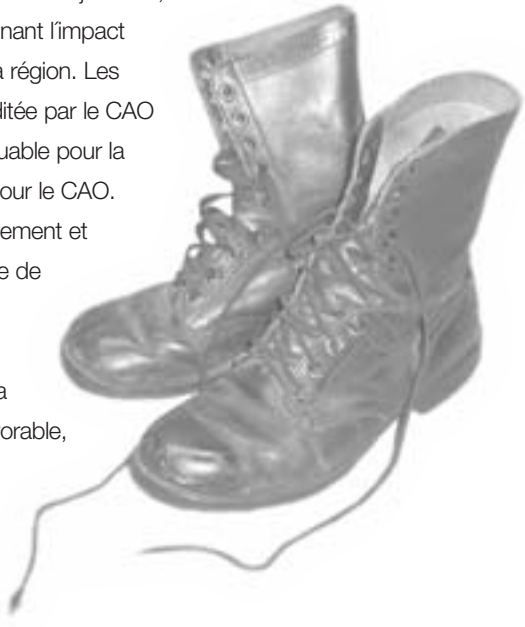
C´est un nom compliqué – le Bureau du Conseiller/Médiateur – donc il n'est pas étonnant que les gens ne comprennent pas facilement notre mission. Effectivement, cherchant à comprendre le fonctionnement de notre bureau, quelqu'un m´a demandé de décrire le type de chaussure qui représentait le mieux ce que nous faisions.

Ma réponse a été : les bottes de travail.

Tout comme elles, nous sommes fiables, solides, fonctionnels et surtout sérieux. Mais, plus important encore, nous sommes là - sur le terrain, dans des régions parfois difficiles d´accès et souvent dans des conditions qui exigent le type de chaussure que je viens de décrire. Nous ne sommes pas, comme le supposait la plupart des gens avec qui nous avons travaillé, un bureau lointain caché quelque part dans un grand édifice à Washington, D.C. Nous sommes une petite équipe dévouée dont les membres comprennent que les réponses à des problèmes issus des plaintes ou dans des contrôles se trouvent là où ils sont survenus et nous trouverons ces réponses en écoutant toutes les parties affectées et en travaillant avec eux pour élaborer des solutions qui survivront à nos bottes.

Comme dans tout effort, nous avons connu des échecs aussi bien que des succès ces derniers temps et nous avons aussi profité de la possibilité de nous voir comme d´autres gens nous voient. Notre première revue externe, achevée en 2003 et résumée brièvement en page 5, recommandait de documenter les leçons apprises des plaintes et des contrôles,de les transmettre à la SFI et l´AMGI et aussi de constater le difficile défi de communiquer avec des gens géographiquement et technologiquement isolés.

Depuis quatre ans, nous travaillons avec les communautés affectées à Cajamarca, au Pérou, pour chercher des solutions aux premières plaintes concernant l´impact des mines de Yanacocha sur la qualité et la quantité d´eau dans la région. Les résultats récemment publiés d´une étude indépendante commanditée par le CAO et brièvement décrits en page 14 constituent une réussite remarquable pour la Mesa de Diálogo y Consenso CAO – Cajamarca aussi bien que pour le CAO. Nous avons procuré à la communauté une formation sur le prélèvement et l'analyse d´échantillons afin qu'elle soit prête à maintenir davantage de contacts avec la mine. Après un engagement intense dans le problème de Yanacocha, nous devons maintenant jouer un rôle moins actif, de manière à ce que la communauté puisse assurer la relève. Cependant, comme un départ si brusque ne serait pas favorable, nous sommes en train de dialoguer avec la Mesa pour définir le rôle du CAO après Décembre 2004 et les indicateurs qui seront nécessaires à la Mesa pour d´évaluer ses progrès durant les prochaines années.



Un autre problème auquel nous devons faire face c´est la manière dont les contrôles de conformité sont déclenchés. Le défi-clé pour la SFI et l´AMGI par rapport au rôle de contrôle de conformité c´est de prouver un engagement authentique avec tous les niveaux de responsabilité externe du CAO. La question est de trouver les moyens de faire cela de la manière la plus efficace sans détériorer les relations entre la SFI et l´AMGI et ses clients, mais en assurant la mise en place ses trois rôles pour que les deux institutions aient une responsabilité externe. Les trois déclencheurs actuels d'initiation d'un contrôle de conformité sont-ils les plus convenables? Le CAO est en train de discuter de cette question avec les vice-présidents directeurs de la SFI et de l´AMGI.

Un troisième défi important à relever par le CAO l´année prochaine pourrait être attribuable, en partie, à notre propre succès. Ayant suggéré à la Banque asiatique de développement et à d´autres institutions financières internationales la façon d´établir leurs propres mécanismes de responsabilité basés, jusqu´à un certain point, sur le modèle du CAO, nous devons maintenant déterminer la meilleure façon de traiter les instances où le co-financement entre des institutions financières internationales multiples provoque une situation où différents et multiples mécanismes de responsabilité s´appliquent à une même plainte. Un de ces mécanismes aurait-il priorité sur un autre? Dans ce cas, selon quels critères?

Dans tous ces domaines, nous avons compris l´importance du travail en équipe, spécialement dans un bureau aussi petit que le nôtre. Avec un peu de regret et de fierté en même temps, l´année dernière nous avons été témoins du départ de la Spécialiste Superieur Rachel Kyte, qui est devenue maintenant Directeur du Département environnemental et social à la SFI. Nous sommes heureux de l´arrivée en septembre d´Amar Inamdar comme Spécialiste Senior, Ombudsman. Evidemment, tout au long de cette année de changements les membres du Groupe de Référence du CAO aussi bien que les Conseillers nous ont apporté un soutien inappréciable et continuent à poser les difficiles questions si nécessaires pour que nous soyons toujours alertes.

Quand je pense à l`avenir, je vois que notre travail est clairement profilé. Nous sommes prêts. Nous serons là. Dans nos bottes de travail.

Meg Taylor

Septembre 2004

PRESENTATION GENERAL DU BUREAU DU CONSEILLER/ MEDIATEUR

Le poste de Conseiller/Médiateur (CAO) est un poste indépendant qui relève directement du président du Groupe de la Banque mondiale. La mission du CAO est double: en premier lieu, aider la SFI et l´AMGI à instruire – d´une manière juste, objective et constructive – les plaintes des personnes déjà affectées ou susceptibles de l´être par des projets auxquels elles participent, et en deuxième lieu, améliorer les effets sociaux et environnementaux de ces projets.

Depuis 1999, le CAO a reçu 28 plaintes. De ce total, dix sont actuellement en cours d´évaluation; sept ont été examinées et des recommandations ont été faites; cinq ont été rejetées; deux sont sujets d´une importante médiation concernant plusieurs parties; deux ont été fermées parce que le projet a été abandonné ou annulé et les deux qui restent ont été fermées parce qu´elles n´étaient pas susceptibles d´être approfondies.

Le CAO a trois rôles différents:

Médiateur: Répondre aux plaintes des personnes affectées par des projets sponsorisés par la SFI et l´AMGI et tente de résoudre les questions soulevées en adoptant une démarche souple pour le règlement des problèmes.

Conseiller: Fournir des avis indépendants au Président du Groupe de la Banque mondiale et à la haute direction de la SFI et de l´AMGI, concernant des projets particuliers et des politiques sociales et environnementales, des directives, des procédures, des ressources et des systèmes d´ordre plus général.

Contrôle de Conformité: Assurer la surveillance des contrôles de conformité de la SFI et de l´AMGI sur le plan social et environnemental, pour les questions systémiques aussi bien que dans le cadre de projets sensibles, pour veiller au respect des politiques, des directives, des procédures et des systèmes.

Lorsque le CAO développe et équilibre ces trois rôles - contrôle de conformité, conseiller et médiateur- il/elle possède un assortiment de défis unique. Les trois rôles ensemble permettent d´adopter une démarche souple pour le règlement des problèmes et d´avoir la capacité d´être dynamique. Pourtant, le rôle de médiateur est clairement prioritaire quand il est invoqué. Pour établir le fait que le rôle de conseiller ne peut pas interférer avec les rôles de médiateur ou de contrôleur du CAO, il/elle fait une claire distinction entre conseil concernant un projet spécifique et le conseil orienté vers des politiques et des procédures.

Le CAO travaille avec la direction de la SFI et de l´AMGI pour assurer que leurs employés incluent dans tous leurs contacts avec des sponsors et clients potentiels, nouveaux ou actuels, une notification de l´existence du CAO. De plus, le CAO a demandé d´inclure son rôle et l´information sur son engagement actuel ou futur dans

Une étude sponsorisée par le CAO examinait les effets de l´opération de la mine de Yanacocha sur l´eau utilisée par le bétail et la population dans la région de Cajamarca, au Pérou. A droite, un observateur de la communauté fait un prélèvement d´échantillons d´eau.

toute la documentation concernant le cycle du projet. Lorsqu´ils préparent des projets avec la SFI et l´AMGI, les sponsors de projets sont tenus connaître l´existence du CAO aux personnes affectées par le projet au moyen de procédures de consultation ou de préparation des évaluations de l´impact environnemental et social, ou des deux. Ces tentatives d'intégration l´information sur l´existence et le rôle du CAO au travail et au cycle du projet de la SFI et de l´AMGI font partie des efforts du CAO pour divulguer cette information auprès de ceux qui pourraient avoir besoin de ses services afin qu´ils sachent comment le contacter.

Il existe des restrictions importantes aux pouvoirs du CAO, mais le mandat considérable dont il est investi confère à l´ensemble des trois rôles une grande autorité. Par exemple, sans être un juge, un tribunal ou la police, le CAO peut influer sur la définition des questions à prendre en compte dans le cadre des plaintes, faire des propositions créatrices et pratiques afin de progresser sur la voie d´un règlement d´un problème et promouvoir un dialogue constructif entre les parties. Le CAO ne peut contraindre un organisme extérieur à changer de comportement ni à renoncer aux pratiques existantes, mais il/elle peut mettre le poids de la SFI et de l´AMGI dans la balance pour convaincre les parties de se conformer à ses recommandations.

L´indépendance et l´impartialité du CAO renforcent la confiance des sponsors de projets, des populations locales, des organisations non gouvernementales (ONG) et de la société civile en général. Cette confiance constitue une condition préalable essentielle pour que le CAO puisse résoudre des problèmes. En étant indépendant des responsables des opérations de la SFI et de l´AMGI, le CAO peut fournir des avis objectifs à ces deux organisations et ainsi contribuer à améliorer leur travail.

La confidentialité est importante dans certains aspects du rôle du médiateur, mais la divulgation de l´information constitue aussi une façon importante de renforcer l´indépendance et l´impartialité. La divulgation contribue aussi, dans certains cas, à obtenir des solutions. Le CAO est lié(e) par la politique de la SFI et de l´AMGI sur la divulgation de l´information qui lui impose de respecter le caractère confidentiel de certaines informations concernant les entreprises dans le cadre de ses communications avec les parties. Il/elle est également lié(e) par le règlement du personnel du Groupe de la Banque mondiale, qui oblige le personnel à traiter l´information avec discrétion et à ne pas la révéler indûment.

En tant que médiateur, le CAO tient compte des inquiétudes du requérant au sein de la plainte et des procédures de résolution, et la présomption de confidentialité demeure. Evidemment, rien n´empêche les requérants de rendre publique leur approche du CAO ou les détails de leur cas s´ils le voulaient ainsi. Les détails d´une procédure de résolution d´une plainte peuvent être divulgués, avec le consentement des parties, une fois menée à bien mais pas avant ou durant le processus, sauf dans des situations spécifiques avec l´accord du requérant et des autres parties.

Le CAO s´efforcera, dans le cadre de ces contraintes, de donner la plus large divulgation possible aux rapports, conclusions et éléments résultant de son travail sur son site Web, www.cao-ombudsman.org et sur papier. Dans de nombreux cas, rien n´empêche la divulgation intégrale de ces rapports, sous réserve de toute restriction imposée à la demande d´un partie affectée.

Le CAO est ouvert et attentif aux points de vue de tous ceux qui sont touchés par un projet, mais l´opinion des populations locales, des groupes minoritaires ou vulnérables, doit pouvoir être clairement entendue parce que, en général, il s´agit là des personnes qui ont le plus à perdre dans le projet et qui sont souvent le moins à même de faire connaître leurs attentes et leurs préoccupations.

L´indépendance et l´impartialité du CAO renforcent la confiance des sponsors de projets, des populations locales, des organisations non gouvernementales (ONG) et de la société civile en général.

La mesure la plus claire de l´efficacité du CAO jusqu´à présent a été la revue externe sur le travail du CAO et la façon dont il s´est acquitté de ses fonctions pendant les trois ans depuis le commencement de son mandat. Achevée en 2003, la revue externe offrait un nombre de recommandations concernant la structure opérative du CAO, la nature du rôle de conseiller vis-à-vis de celui de médiateur et des fonctions de contrôle et la capacité et efficacité dans la communication. Depuis la publication du rapport, le CAO a commencé à mettre en place recommandations clé.

Par exemple, en réponse aux recommandations de l´équipe de revue externe d´entreprendre des contrôles, le CAO a publié de nouvelles directives opérationnelles au début de l´année 2004, où il citait trois déclencheurs d´un contrôle possibles:

LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE DU CAO

Le personnel du CAO fait tout son possible pour que le bureau fonctionne de façon responsable et avec efficacité en lui apportant une perspective unique au niveau intense de raisonnement, d´analyse et de réflexion nécessaire pour le travail qui régulièrement crée des précédents pour la SFI et l´AMGI et pour des mandants externes. Afin d´accomplir ses tâches d´une façon plus efficace, la haute direction du CAO reçoit une formation en médiation, facilitation et recherche de solution aux conflits. En cas de besoin d´ une expertise plus spécifique, le CAO engage des spécialistes à court terme.

Le CAO se soucie surtout des populations qui habitent dans ou près de la zone couverte par les projets sponsorisés par la SFI et l´AMGI.

Dès le début, le CAO compte sur le conseil et l´expertise du Groupe de Référence. Cet organisme, indépendant des parties prenantes, et comprenant des représentants du secteur privé, des organisations non gouvernementales, du milieu universitaire et d´autres institutions, a guidé le développement des directives opérationnelles pour le CAO et a participé au processus de révision de la politique de sauvegarde. Le Groupe de Référence ne donne pas d´avis basé sur un projet. Pourtant, sa diversité et expertise aide le CAO à se concentrer sur son objectif et guide son évolution et son développement.

- A la suite d´une plainte déposée auprès du médiateur où, après une évaluation, il croit qu´un contrôle est nécessaire;
- A la suite d´une demande du Président ou de la haute direction; et
- A la discrétion du CAO, avec justification succinte du contrôle transmise par écrit à la direction de la SFI et/ou de l´AMGI.

En 2004 aussi, le CAO a publié des directives opérationnelles concernant le rôle de conseiller qui précise aux clients externes et aux audiences internes du Groupe de la Banque mondiale dans quels cas et de quelle façon le CAO donnera conseil.

En réponse à la recommandation dans la revue externe, de développer un programme systématique pour charger en retour dans le système les leçons apprises dans le traitement des plaintes, le CAO a mis à disposition les comptes rendus des équipes de projet aussi bien que des documents officiels et d´autres rapports. Cela fait partie d´une stratégie de communication á une plus grande échelle développée en 2003 et mise en place en 2004, dans le but de satisfaire le besoin pressant d'informer les audiences externes et internes de l'existence du CAO et de son fonctionnement.

La revue externe a contribué à soutenir la crédibilité du CAO de deux façons clé: en prouvant, d´une part, que le CAO ne peut pas exiger que d´autres personnes soient évaluées si lui même n´est pas disposé à le faire et, d´autre part que, comme un des membres de l´équipe de revue externe a remarqué, même s'il est mieux de réparer une situation que de la laisser suppurer, il vaut mieux prévenir que guérir.

Vous pouvez trouver le texte complet du rapport « Au-delà des contrôles de conformité ? Un rapport de l´Equipe de Revue Externe sur le Conseiller/Médiateur de la SFI et de l'AMGI, » ainsi que la réponse officielle du CAO sur notre site Web.

Une plus large stratégie de communication du CAO a été développée en 2003 et mise en place en 2004 dans le but de satisfaire le besoin pressant d'informer les audiences externes et internes de l'existence du CAO et de son fonctionnement.

Le contrôle de conformité se concentrera surtout sur la SFI et l´AMGI, mais le rôle de leurs clients peut également être considéré ainsi que l´influence d´autres facteurs.

CONTRÔLE DE CONFORMITÉ

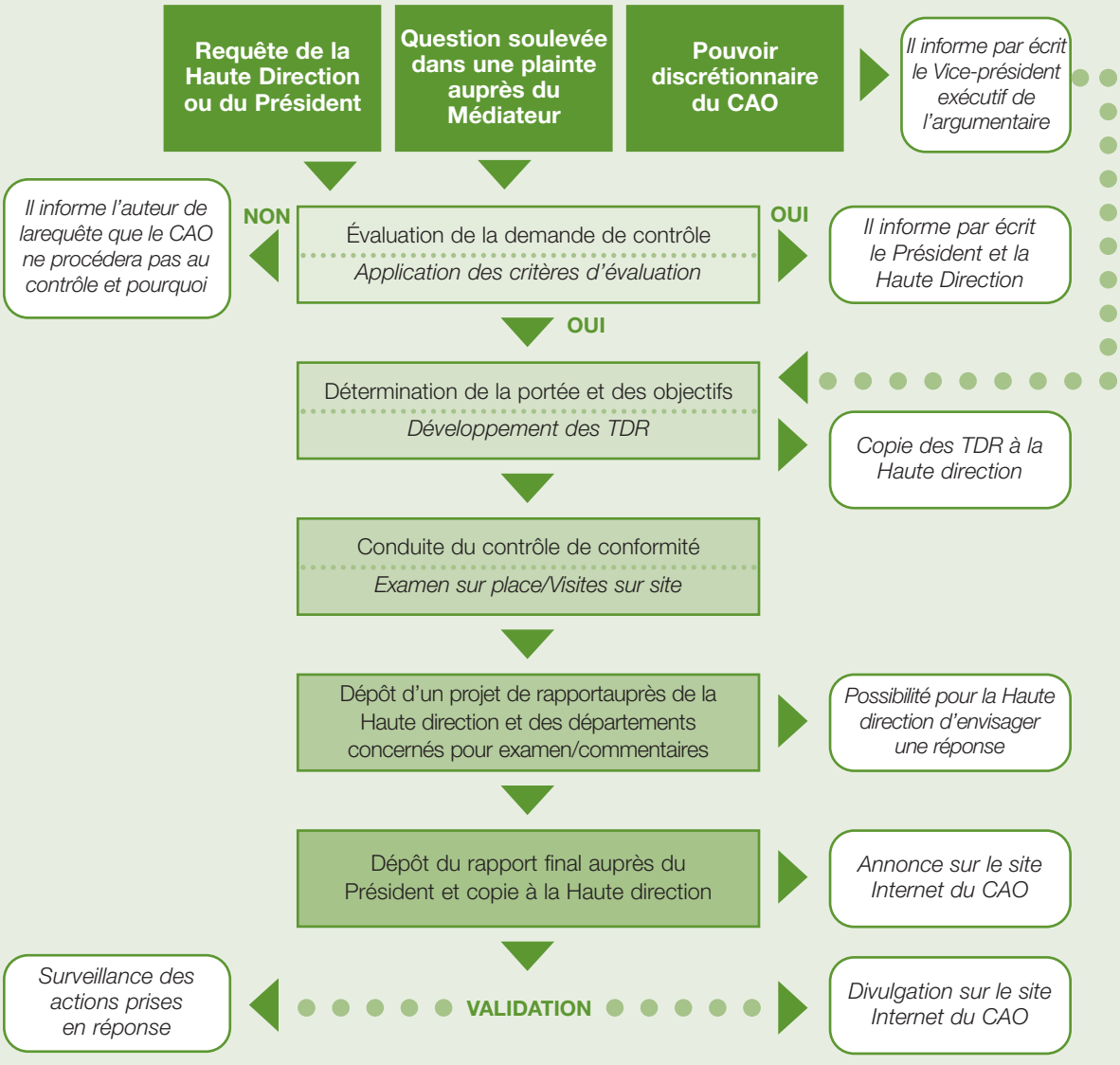
En exerçant son rôle de contrôle de conformité, le CAO essaie d´intensifier l´adhésion aux politiques et procédures de la SFI et de l'AMGI et d'en générer une interprétation plus positive afin de promouvoir une meilleure compréhension de la façon dont la conformité peut améliorer les effets sociaux et environnementaux.

Le but d´un contrôle de conformité est d´évaluer indépendamment si la SFI ou l´AMGI a respecté ses politiques sociales et environnementales, ses directives opérationnelles et ses procédures dans l´investissement (SFI) ou dans l´assurance du risque politique sur les projets (AMGI). Le contrôle de conformité se concentrera surtout sur la SFI et l´AMGI, mais le rôle de leurs clients peut également être considéré ainsi que l´influence d´autres facteurs. Etant donné que de telles directives opérationnelles peuvent souvent être interprétées différemment, un contrôle de conformité ne cherche pas normalement à négliger une interprétation ou un jugement par ailleurs raisonnable. Pourtant, le contrôle peut servir à attirer l´attention sur des situations où des interprétations raisonnables des politiques sociales et environnmentales ont abouti à des effets peu souhaitables, et le CAO peut recommander des mesures correctives.

Un exemple de la façon dont le rôle du contrôle de conformité peut étendre la portée d'une intervention du médiateur pour aider à résoudre des problèmes sociaux et environnementaux, c´est la revue, récemment achevée, de la capacité de la Compañía Minera del Sur, en Bolivie. (voir récit à la page 12).

Des membres du CAO ont sponsorisé une équipe d´étude pour examiner la qualité et la quantité d´eau près de Cajamarca, au Pérou.

DIAGRAMME SCHÉMATIQUE DU RÔLE DE CONTRÔLE DE CONFORMITÉ



RÉSUMÉ DES DIRECTIVES OPÉRATIONNELLES DU CONTRÔLE DE CONFORMITÉ

Le processus du contrôle de conformité commence par une évaluation initiale visant à assurer que les contrôles sont entrepris uniquement pour les projets de la SFI et de l´pour lesquels il existe de sérieuses préoccupations quant aux résultats environnementaux ou sociaux. Lors de l´évaluation des requêtes, le CAO discutera la question avec l´équipe de projet et les autres parties prenantes afin de constater si le contrôle est vraiment nécessaire. S´ils jugent nécessaire d´agir, tout le personnel concerné sera notifié par écrit.

Les contrôles de conformité ont trois objectifs: comprendre les circonstances qui ont déclenché le contrôle; conduire un processus de vérification systématique documenté pour évaluer objectivement la conformité et recommander des mesures correctives ou d´autres actions afin d´améliorer les effets sociaux et environnementaux, et d´assurer la conformité des projets en cours.

Un protocole du contrôle sera préparé après un examen initial des documents du projet et il sera remis au sponsor du projet avant la visite du sie, qui ne dure habituellement qu'une ou deux semaines. L´absence de conformité ou des effets sociaux et environnementaux adverses provoquera une évaluation attentive des causes immédiates et sous-jacentes. À la fin du processus, une version préliminaire du rapport sera préparée, quicomprendra les constatations du contrôle, une évaluation des facteurs causals et les recommandations pour des mesures correctives.

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

REVUE DE LA CAPACITÉ DE LA COMPAÑÍA MINERA DEL SUR

En juillet 2003, la Coordinadora de Pueblos Etnicos de Santa Cruz, une organisation non gouvernementale bolivienne, a déposé une plainte auprès du CAO dans laquelle elle soutenait que l´étude sur les effets environnementaux du projet minier Don Mario dans la région du Bosque Chiquitano, en Bolivie, était fautive, que la population indigène n´avait été ni consultée ni informée opportunément et qu´aucune mesure n´avait été prise pour les dédommager des effets sociaux et environnementaux du projet. Le CAO a achevé un Rapport d´Évaluation vers la fin de l´année 2003.

Sur une recommandation du Rapport d´Évaluation, le CAO a commandité une étude indépendante sur l´entreprise minière concernée, Compañía Minera del Sur S.A. (COMSUR), afin d'évaluer sa capacité à gérer efficacement les aspects sociaux et environnementaux de ses opérations. La revue, publiée en juillet 2004, inclut les recommandations suivantes:

Le Conseiller/ Médiateur Spécialiste Supérieur Aidan Davy (ci-dessus) parle avec les personnes affectées par le projet minier Don Mario en Bolivie.

- *Que COMSUR développe et rende public un processus de résolution de la plainte transparent, prévisible et prioritaire et qu´elle renforce aussi son rapport avec les communautés affectées;*
- *Que COMSUR développe des méthodes et des procédures pour atteindre un plus grand engagement de la communauté sur les questions environnementales et qu´elle revoie périodiquement les régimes de contrôle pour assurer une réponse souple aux conditions environnementales changeantes;*
- *Que COMSUR engage des spécialistes externes pour développer sa capacité interne d´informer sur les risques, de planifier le développement de la communauté avec sa participation et d´élaborer des méthodes d´évaluation sociale; et*
- *Que la SFI étudie la possibilité de former des associations stratégiques qui servent d´appui à la formation des sponsors et à l'innovation concernant leur capacité à assurer des politiques de sauvegarde environnementales, de la santé et sociales.*

Le texte complet du rapport, "Revue de la Capacité de COMSUR à gérer les questions environnementales et de responsabilité sociale", est disponible sur le site Web du CAO.

MÉDIATEUR

En tant que médiateur, le CAO fournit un mécanismes accessibles et efficaces pour le traitement des plaintes afin d´aider à résoudre des problèmes potentiels d´ordre environnemental et social résultant des projets sponsorisés par la SFI et l´AMGI.

Quand une plainte est déposée, le CAO l´évalue selon des principes fondamentaux dont l´authenticité de la plainte et du plaignant, la liaison du projet en question à la SFI ou à l´AMGI et la motivation et la précision de la plainte. Si la plainte est acceptée, elle est examinée en détail et l´équipe du projet projet est notifiée et informée du cadre et de la démarche à suivre pour remédier aux problèmes dans un délai précis, normalement dans les 20 jours ouvrables. La phase d´évaluation achevée, le CAO propose un plan d´action au plaignant.

À ce jour, le Médiateur a reçu 28 plaintes, dont 12 sont en cours d´évaluation, médiation ou négociation. Dans une plainte, un déversement de mercure en 2000 a été retracé au projet minier de Yanacocha, à Cajamarca, au Pérou. Cette constatation a provoqué une évolution de la participation initiale du CAO et et a entraîné une étude des effets à long terme sur l´eau de la zone entourant la mine. Ayant reçu les assurances que le gouvernement Péruvien et la mine accepteraient les résultats d´une étude indépendante, le médiateur a engagé une société de conseil et de recherche en matière d'énergie d'environnement pour conduire cette étude, publiée en 2004. L´expérience acquise lors de cette étude est résumée dans “Étude de l´eau de Yanacocha” (voir récit à la page suivante).

Le Conseiller/Médiateur Spécialiste Jacques Roussellier parle avec les résidents de Rustavi, en Géorgie, sur la route de l´oléoduc de Baku-Tbilisi-Ceyhan près de leurs appartements.

ETUDE DE L´EAU DE YANACOCHA

Membres de la Mesa de Diálogo y Consenso Autour du Médiateur Meg Taylor Après une réunion à Cajamarca.

À la demande de la Mesa de Diálogo y Consenso CAO-Cajamarca (la Mesa), le CAO a engagé une société de conseil et de recherche en matière d'énergie d'environnement pour étudier la quantité et la qualité de l´eau près du District Minier de Yanacocha, à Cajamarca, Pérou.

Le but de cette étude était d´évaluer si la quantité d´eau disponible pour l´agriculture et pour la consommation avait été affectée défavorablement et si la qualité avait changé de telle façon qu´elle n´était plus potable, peu sûre pour laver ainsi que pour les activités agricoles et donc qu´elle était devenue nuisible à la flore et à la faune sauvages. Les résultats de cette étude ont prouvé que bien que la mine ait altéré la qualité et la quantité de l´eau dans quelques zones et quelquefois, la quantité d´eau disponible pour la Ville de Cajamarca, ni la quantité ni la qualité de l'eau potable de cette ville ont été affectées.

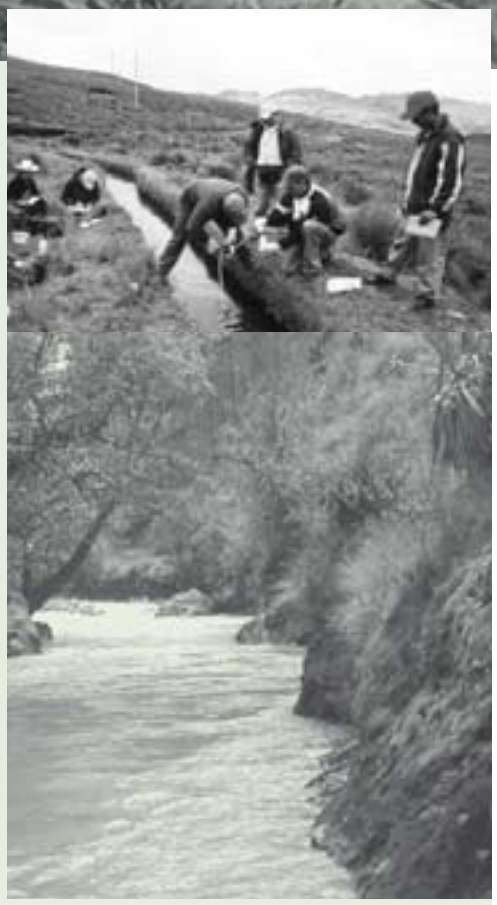
Au début, plusieurs personnes qui habitent dans la zone entourant la mine craignaient d´avoir été exposées à des effets de la mine hautement et immédiatement toxiques. C´est pour cette raison que la Mesa a travaillé avec la mine et les hydrologistes pour assurer que des veedores indépendants appartenant à la population locale surveillent chaque étape de l´étude de l´eau.

Dans une réunion du Groupe de référence du CAO, à Washington, en mai 2004, les représentants de la mine, de la Mesa et du CAO ont partagé les expériences acquises. Le bénéfice obtenu par la mine a été celui de maintenir ouvertes les lignes de communication ouvertes avec la communauté pour que les personnes habitant près de la mine comprennent le processus et les mesures de sauvegarde que la mine a mis en place.

L´expérience gagnée par la Mesa par l´entreprise d´une étude qui a réuni dans un souci commun une communauté aux intérêts disparates, comprenait le besoin de disséminer les résultats rapidement et de poursuivre le cas par le biais d´un plan de contrôle. À cette fin, la Mesa a embauché son propre spécialiste de contrôle de l´eau et a organisé des ateliers de travail pour aider à la répétition de l´expérience ailleurs.

Finalement, pour le CAO, l´étude de l´eau a démontré l´importance capitale du besoin de gagner des la confiance personnes affectées par l´étude. Par exemple, l´étude a été conçue pour répondre aux questions posées par la communauté et les révisions de la version préliminaire par ses pairs ont été limitées à la correction des erreurs basées sur les faits.

Le CAO a commencé le processus de désengagement en retournant à la Mesa la base de données complète de l´étude. Quant au futur, l´étude de l´eau a déjà suscité l´intérêt dans d´autres communautés au Pérou ainsi que d'une entreprise minière canadienne, et l´équipe d´étude s´est réunie avec la Chambre de Commerce en Équateur pour échanger des idées sur l´engagement des communautés et leur participation aux discussions pour résoudre leurs conflits. Un sommaire complet du rapport, "Étude indépendante de la quantité et de la qualité de l´eau près du district minier de Yanacocha, à Cajamarca, au Pérou", est disponible sur le site Web du CAO.



La région laitière la plus importante du Pérou, Cajamarca, a de nombreux rivières et ruisseaux.

CONSEILLER

Le but le plus important du CAO dans son rôle de conseiller est de fournir des avis indépendants, opportuns et objectifs au Président du Groupe de la Banque mondiale et aux services de la SFI et de l´AMGI.

Ces avis s´appliquent à des projets donnés ainsi qu´aux politiques sociales et environnementales, directives, procédures, ressources et systèmes au sens large. Cette fonction de conseil continue à être le rôle qui confond les parties prenantes internes et externes. Les termes de référence du CAO lui permettent d´établir une chaîne indépendante de recommandations auprès du Président et de la Haute direction. Pourtant, ces recommandations ne peuvent pas décroître, ni entrer en conflit avec le rôle de médiateur en particulier ou avec le rôle de contrôle de conformité. Le rôle de conseiller peut renforcer l´efficacité de la SFI et de l´AMGI en suscitant des améliorations systémiques.

L´année dernière, le CAO a participé activement dans le développement de débats et des actions internes sur l´approche de la SFI aux droits de l'homme. Les actions, à ce jour, sont décrites dans “Le CAO et les droits de l'homme” (voir récit à la page suivante).

L´année dernière, le CAO a participé activement dans le développement de débats et des actions internes sur l´approche de la SFI aux droits de l'homme.

LE CAO ET LES DROITS DE L'HOMME

En 2003, le CAO a conduit une analyse des manquements basée sur quelques instruments des droits fondamentaux de l'homme ainsi qu'au sein des Politiques de sauvegarde actuelles, particulièrement celles qui comprennent quelques références explicites et implicites aux droits de l'homme. Le CAO a aussi mené des études de cas internes pour analyser la façon dont trois projets de la SFI auraient pu être différemment envisagés si une lecture basée sur les droits de l'homme avait été appliquée dès le début

Une autre tension à laquelle le CAO doit faire face est la portée de sa fonction de conseil dans ce domaine sans garantie préalable de divulgation finale. Dans ce cas, le CAO a exceptionnellement assuré à la SFI qu´il ne rendrait pas publique cette information à moins que la SFI ne choisisse de le faire. Cette décision a été prise au vue de l'importance de faire progresser l'ordre du jour du support de l'institution. Ces études de cas ont en effet apporté une contribution important au débat en direct sur la meilleur façon de refléter les soucis des droits de l'homme dans les Politiques de sauvegarde telles qu'elles sont mises à jour par la SFI.

MESSAGE SUR LE FINANCEMENT

Dans l´exercice financier 2004, le CAO avait un budget administratif de $1,900,864. De plus, le CAO a un accord avec la SFI/AMGI selon lequel des fonds supplémentaires d´un Fonds pour Imprévus du CAO seraient disponibles, sur demande, en cas d´un volume de plaintes inattendu, d´un effort de médiation à grande échelle ou d´une activité concernant le rôle de Médiateur. Ce fonds pour imprévus est $ 1 million. Pour que le CAO puisse organiser et/ou conduire des activités de médiation particulières en réponse à des plaintes auprès du Médiateur, le CAO a développé une procédure par laquelle les parties à un différent peuvent verser des fonds dans un compte séparé pour qu´ils soient gérés par le CAO.

Le CAO finance toutes les évaluations des plaintes de son propre budget de fonctionnement. Lorsque la médiation a été accordée, cependant, le CAO doit arranger avec les parties la question du paiement. Évidemment, certaines parties ne seront pas en mesure de participer et c´est dans ce cas que le CAO peut faire appel au fonds pour imprévus décrit ci-dessus.

PROCESSUS DE DIALOGUE À YANACOCHA

Durant l´exercice financier 2004, le coût total du processus de la médiation (médiateurs, formateurs, cours de formation, séances de dialogue, rapports et contrôles) a été de $265,000. Ce chiffre, à l'exclusion des coûts du personnel et du temps du CAO, a été couvert en partie par Minera Yanacocha. Depuis le 1er janvier 2003, le processus de dialogue a été organisé localement et constitue un projet soutenu par le CAO.

De plus, au nom du processus de dialogue, le CAO a conduit une étude de l´eau. Le coût du processus d´étude de l´eau dans l´exercice fiscal 2004 a été $695,975, payé dans sa totalité par Minera Yanacocha. Le CAO est conscient du temps consacré par les chefs de la communauté et par ceux qui y ont participé comme veedores (observateurs) pour faire le prélèvement d´échantillons. Ce coût n´a pas été quantifié.

L´oléoduc de Baku-Tbilisi-Ceyhan coule de la mer Caspienne à Azerbaijan, qui traverse la Géorgie, jusqu´à la mer Méditerranée, à Ceyhan, Turquie.

PLAINTES

RÉCAPITULATIF DES PLAINTES AUPRÈS DU CAO: JUIN 2003 – JUIN 2004

COMSUR/MINE D´OR DON MARIO, BOLIVIE

Une plainte concernant la mine d´or Don Mario en Bolivie, partie du COMSUR, a été reçue en juin 2003 et acceptée par le CAO. La plainte faisait un certain nombre d´allégations concernant l´étude des effets environnementaux du projet et par rapport aux consultations et aux compensations. Après avoir évalué la plainte, le CAO a publié un rapport vers la fin de l´année 2003. Sous les auspices du CAO dans son rôle de contrôle de conformité, et en accord avec la recommendation du rapport d´évaluation, le CAO a conduit une évaluation des capacités du sponsor à gérer les aspects sociaux et environnementaux de ses opérations, et la plainte a été close.

MINE DE CUIVRE KONKOLA, ZAMBIA

Le CAO a reçu une plainte en juillet 2003 d´une ONG au nom de quelques personnes involontairement réinstallées à la suite des opérations minières. La plainte faisait un certain nombre d´allégations concernant le Plan d´Action pour faciliter la Réinstallation. Le CAO a accepté la plainte. Pourtant, le sponsor de la SFI, Anglo American pic, face à la baisse des prix du cuivre, contre toute attente, a dépouillé KCM (Mine de Cuivre Konkola) de la majorité de ses actions en janvier 2003, ce qui a amené la SFI à faire de même. La plainte a été close.

BTC-WWF (1), WORLD [AZERBAIJAN, GÉORGIE ET TURQUIE]

L´Organisation Mondiale de Protection de la Nature (World Wide Fund for Nature – WWF) a déposé une plainte en décembre 2003 concernant les effets environnementaux du projet du Pipeline Baku-Tbilisi-Ceyhan (BTC) dans différentes régions le long de la route du pipeline, et au nom de ces personnes dont les moyens d´existence pourraient être affectés par des fuites possibles de pétrole ou par d´autres aspects négatifs du projet. La plainte a été rejetée car elle n´avait pas été déposée au nom des communautés spécifiquement affectées par le projet.

RUSTAVI, GÉORGIE

Une plainte concernant le Projet du Pipeline BTC a été déposée en mars 2004 par les résidents des districts 18 et 19 dans la ville de Rustavi. Les requérants ont allégué qu´ils n´avaient pas été informés du fait que le pipeline passerait à moins de 250 mètres de leurs appartements avant le début de l´année 2004, alors que la construction avait déjà commencé. La plainte comprenait aussi une liste avec des soucis de la sécurité du pipeline et des effets de vibration, pendant sa construction et son fonctionnement, sur les immeubles à proximité. Le CAO a accepté la plainte et est en train de rédiger le rapport d´évaluation.

BORJOMI-WWF (2), GÉORGIE

Une plainte a été déposée en mars 2004 par la WWF-Caucasus concernant les effets environnementaux et sociaux du Pipeline BTC sur des zones naturelles sensibles dans la région de Borjomi, en Géorgie, ainsi que sur l´industrie de l´eau minérale à Borjomi, source très importante pour l´économie de la Géorgie. La plainte a été rejetée car elle n´avait pas été déposée au nom des communautés spécifiquement affectées par le projet.

BORJOMI-WWF (3), GÉORGIE

Une plainte a été déposée par WWF-Caucasus en mai 2004. Cette version corrigée de la plainte précédente déposée par la WWF-Caucasus se basait sur le souci des effets environnementaux et sociaux de possibles fuites de pétrole dans l´aquifère de Borjomi, source d´eau minérale à Borjomi et dans d´autres ressources naturelles dans la région de Borjomi. Jointes à cette plainte, il y avait aussi d´autres plaintes spécifiques provenant de personnes affectées par le projet dans la région. Le CAO avait rejeté la plainte plus large du WWF car elle n´avait pas été déposée au nom des personnes affectées par le projet, ce qui ne respectait pas un des critères d´acceptation des plaintes. Pourtant, le CAO a accepté les plaintes individuelles ajoutées provenant des communautés directement affectées par le projet BTC.

DGVARI, GÉORGIE

Le CAO a reçu une plainte concernant le projet du Pipeline BTC en mai 2004, des résidents de Dgvari. Les plaignants alléguaient que le sponsor du projet, BTC, n'avait pas évalué les effets de la construction du pipeline dans la région, une zone de forts glissements de terrain et, en conséquence, qu´il ne pouvait pas déterminer des mesures d´atténuation adéquates. Le CAO a accepté la plainte et est en train de l´évaluer.

VILLE DE TETRITSKARO, GÉORGIE

Les résidents de la ville de Tetritskaro ont déposé une plainte concernant le projet du Pipeline BTC en mai 2004. Les plaignants alléguaient que des explosions, faisant partie de la construction du pipeline, étaient provoquées sans que l´entreprise ne previenne les autorités ni les résidents, et plusieurs immeubles auraient été endommagés. Les plaignants n´ont reçu aucune réponse des sponsors quant au dédommagement des propriétés endommagées. Le CAO a accepté la plainte et est en train de l´évaluer.

SAGRASHENI, GÉORGIE

Les résidents du village de Sagrasheni ont déposé une plainte concernant le projet du Pipeline BTC. La plainte alléguait que les activités liées à la construction -surtout la circulation des poids lourds- avaient provoqué des dégâts dans les canalisations d'eau du village et aussi la contamination des réserves d´eau. De plus, la vibration a provoqué des dégâts dans les immeubles et un poids lourd du sponsor s´ést écrasé contre le mur d´une propriété privée. Ni le propriétaire de l´immeuble lui-même ni la communauté n´ont pu obtenir de réponse des sponsors du projet. Le CAO a accepté la plainte et est en train de l´évaluer.

TETRITSKARO, GÉORGIE

Un individu de Tetritskaro a déposé une plainte concernant le projet du Pipeline BTC, en mai 2004. Le plaignant alléguait que sa ligne téléphonique était endommagée et que le mouvement des poids lourds avait sérieusement pollué l´air avec de la poussière. Le CAO a accepté la plainte et est en train de l´évaluer.

TSIKHISJVARI, GÉORGIE

Le CAO a reçu une plainte concernant le projet du Pipeline BTC d´un individu de Tsikhisjvari, en mai 2004. Selon le plaignant, les poids lourds des sponsors et d´autres véhicules traversaient son pâturage parce que cela constituait un chemin plus court pour eux. Le requérant s´est vu promettre un dédommagement par le sponsor mais n´a encore rien reçu. Le CAO a accepté la plainte et est en train de l´évaluer.

BASHKOVI, GÉORGIE

Un individu de Bashkovi a déposé une plainte concernant le projet du Pipeline BTC, en mai 2004. Le plaignant affirme avoir perdu des revenus importants de son entreprise d´apiculture dû à la construction du pipeline et à la coupe de la végétation le long du droit de passage du pipeline. Il allègue que d´après l´Évaluation de l´impact social et environnemental, il aurait du être assisté pour transporter son matériel apicole “à au moins 7 km de la route (du pipeline)”. Le CAO a accepté la plainte et est en train de l´évaluer.

PROPRIÉTAIRES FONCIERS DE RUSTAVI, GÉORGIE

Un groupe de propriétaires fonciers de Rustavi ont déposé une plainte concernant le projet du Pipeline BTC, en mai 2004. La plainte alléguait que les propriétaires des terrains dont BTC avait eu besoin pour le pipeline, n´avaient pas été payés au juste prix du marché. La plainte n´a pas été acceptée parce que le cas est actuellement jugé par un tribunal.

SADGERI, GÉORGIE

Le CAO a reçu une plainte des résidents du village de Sadgeri, en mai 2004, concernant le projet du Pipeline BTC. La plainte portait sur l´impact d’une fuite de pétrole sur le tourisme et sur les revenus qui en dérivent. Un autre souci exprimé était les glissements de terrain qui mettent en danger le pipeline. Les requérants voulaient des garanties contre les risques du pipeline et étaient inquiets au sujet de l´impact des fuites de pétrole dans les réserves d´eau, ainsi qu´au sujet des droits sur le terrain et des questions sur l´accès aux terrains. Le CAO a accepté cette plainte et est en train de l´évaluer.

TBA, GÉORGIE

Des résidents du village de Tba ont déposé une plainte concernant le projet du Pipeline BTC, en mai 2004. La plainte était liée à l´effet d´une fuite de pétrole dans l´eau potable et dans des terrains pour le pâturage et alléguait que le dédommagement des propriétaires des terrains était inconséquent. Le CAO a accepté la plainte et est en train de l´évaluer.

TSEMI, GÉORGIE

Des résidents du village de Tsemi ont déposé une plainte concernant le projet du Pipeline BTC, en mai 2004. La plainte portait sur les possibles déversements ou fuites du pipeline dans la rivière, dans la section du pipeline adjacente à la rivière, source principale d´eau pour Tsemi et deux autres villages. Les requérants exprimaient leurs soucis quant à la perte de revenus provenant du tourisme aquatique à cause des déversements de pétrole provoqués par des glissements et des tremblements de terre, du possible sabotage et de l´érosion provoquée par les véhicules qui participent à la construction. Les requérants voulaient que le sponsor du projet protège leur réserve d´eau en fournissant une route de contournement pour le tuyau d´adduction d´eau actuel qui est près du pipeline, et en danger s´il y avait une déversement fuite de pétrole. Le CAO a accepté la plainte et est en train de l´évaluer.

PERSONNEL DU BUREAU DU CONSEILLER/MÉDIATEUR

Meg Taylor,
Conseiller/Médiateur

Paula Panton,
Assistante de Direction

Aidan Davy, *Spécialiste Senior, Contrôle de Conformité*

Michelle Malcolm,
Assistante de Programme

Jacques Roussellier,
Spécialiste, Ombudsman

Rosemary Thompson-Elhosseine,
Assistante de Programme

Sara Gann,
Assistante de Recherche

GROUPE DE RÉFÉRENCE DU BUREAU DU CONSEILLER/MÉDIATEUR

Assemblée de Mai 2004

David McDowell
Président et Conseiller du CAO
Wellington, Nouvelle-Zélande

Ray Albright
Asea Brown Boveri
Washington, DC

S. Babar Ali
Organisation Mondiale de Protection de la Nature
Karachi, Pakistan

Cristian Opaso
Santa Barbara, Chile

Henneke Brink
Both Ends
Amsterdam, Pays-Bas

Nicholas Cotts
Newmont Mining
Cajamarca, Pérou

Alan Dabbs
Groupe de Capital Social
Lima, Pérou

Christine Eberlein
Berne Declaration
Berne, Suisse

David Hunter
Washington School of Law
American University
Washington, DC

Sixtus Mulenga
KCM
Lusaka, Zambie

Ajay Narayanan
Société Financière de Développement de l´Infrastucture
Mumbai, Inde

Joseph O'Keefe
Société Financière Internationale
Washington, DC

Sven Riskaer
Fonds pour l´Industrialisation de Pays en voie de Développement
Copenhagen, Danemark

Harvey Van Veldhuizen
Agence Multilatérale de Garantie des Investissements
Washington, DC

Gerald West
Agence Multilatérale de Garantie des Investissements
Washington, DC

ÉQUIPE DE REVUE EXTERNE

Ben Dysart, Chef d´ équipe
Dysart Associates
Atlanta, GA

Tim Murphy
Ewell, Royaume-Uni

Antonia Chayes
Cambridge, MA

CONSEILLERS STRATÉGIQUES, 2002

Glen Armstrong
William (Bill) Davis
David McDowell
Susan Wildau

CONSEILLERS STRATÉGIQUES, 2003

Glen Armstrong
Antonia Chayes
David Hunter
David McDowell
Jan Piercy
Susan Wildau

LE CAO SUR LE WEB MONDIAL

Le site Web du CAO est utilisé pour diffuser les rapports, les présentations et autres documents du CAO pour qu´ils soient disponibles à la plus large audience possible dès qu´ils sont publiés. Pour améliorer l´accessibilité à l´information sur le CAO, le site Web a été entièrement révisé et redessiné pour qu´il soit facile d´emploi, intuitif et facile à naviguer.

Visiter le CAO à l'adresse www.cao-ombudsman.org

imprimé sur le papier récyclé avec l'encre à base de soja

Conception: Studio Grafik, Herndon, VA

Conseiller/Médiateur
2121 Pennsylvania Avenue, N.W.
Washington, D.C. 20433

Téléphone: 202-458-1973
Télécopieur: 202-522-7400
Courriel: cao-compliance@ifc.org

www.cao-ombudsman.org