

# Dépôt de plaintes environnementales et sociales auprès d'IFC : Questions fréquentes

## Pourquoi déposer plainte ?

Cette procédure permet aux parties prenantes d'entrer directement en relation avec IFC si elles estiment qu'un projet a causé ou risque de causer un préjudice à elles-mêmes ou à leur communauté, ou qu'il a porté ou risque de porter atteinte à leur environnement. Du côté d'IFC, elle permet de faciliter la résolution des préoccupations soulevées en collaboration avec ses clients, de manière à y répondre aussi vite et efficacement que possible.

## Quelle est la procédure à suivre pour adresser une plainte ?

### Le dépôt d'une plainte s'effectue :

- En remplissant et en soumettant le formulaire de plainte directe ou
- En adressant un courrier électronique à [EScomplaints@ifc.org](mailto:EScomplaints@ifc.org).

### Les plaintes doivent comporter les renseignements suivants :

- Emplacement et nom et/ou numéro d'identification du [projet d'IFC](#) et/ou du client faisant l'objet de la plainte.
- Motif de la plainte et préjudices environnementaux ou sociaux causés par le projet aux requérants.
- Nom des requérants.
- Si la plainte est déposée par un représentant des personnes affectées par le projet, elle devra s'accompagner de la preuve écrite du mandat du représentant.

## Qui peut déposer plainte ?

Toute personne, ou tout représentant autorisé à agir en son nom, qui estime qu'un projet financé par IFC lui a causé ou risque de lui causer préjudice.

## Est-il possible d'adresser une plainte anonyme ?

Les plaintes anonymes ne sont pas acceptées, IFC devant se mettre en rapport avec les requérants pour pouvoir répondre à leurs préoccupations. IFC ne divulguera aucune information concernant les requérants sans leur consentement.

## Quelle est la politique de confidentialité d'IFC ?

Toutes les plaintes seront traitées de manière confidentielle. IFC ne divulguera aucune information concernant les requérants sans leur consentement. Les données personnelles partagées dans le cadre d'une plainte seront traitées conformément à la [déclaration de confidentialité relative aux plaintes directes](#).

## Dans quelles langues peut-on déposer plainte ?

Les requérants peuvent adresser une plainte dans la langue de leur choix.

## Quels sont les critères de recevabilité d'une plainte ?

Une plainte d'ordre environnemental ou social doit remplir toutes les conditions suivantes :

- La plainte doit se rapporter à un projet d'IFC en cours de préparation ou d'exécution.
- La plainte doit être déposée par des personnes affectées par un projet d'IFC, ou par leur représentant autorisé.
- Les requérants soutiennent qu'ils ont été ou seront touchés par les risques ou les conséquences du projet sur le plan environnemental ou social.

## Quels sont les types de plaintes jugées NON recevables ?

Les plaintes qui ne remplissent pas les trois critères ci-dessus seront jugées non recevables. Ne seront pas non plus jugées recevables les plaintes relevant des cas suivants :

- Projets de la Banque mondiale et/ou de la MIGA (consulter le [Service d'instruction des plaintes et de recours \[GRS\]](#) pour les projets de la Banque mondiale)
- Questions internes au Groupe de la Banque mondiale relatives aux ressources humaines ou à la passation des marchés
- Fraude ou corruption (consulter la [Vice-présidence de l'Intégrité \[INT\]](#))
- Plaintes relatives à des projets clôturés
- Plaintes anonymes
- Plaintes relatives à l'emploi et se rapportant à un seul travailleur
- Plaintes déjà traitées par IFC, sauf si de nouveaux faits ou de nouvelles circonstances viennent justifier un réexamen de la plainte

- Problèmes systémiques ou allégations et/ou signalements plus généraux (à l'échelle d'un secteur, d'un pays, etc.)
- Plaintes relatives aux conséquences néfastes d'un projet sur des biens publics mondiaux tels que le changement climatique
- Plaintes manifestement frivoles, malveillantes ou motivées par le désir d'obtenir un avantage concurrentiel ;

## Quel est le lien avec le CAO ?

Le [Bureau de médiation, de conformité et de conseil](#) (ou CAO pour Compliance Advisor Ombudsman) est le mécanisme indépendant par lequel IFC rend compte de ses actions. Le dépôt direct d'une plainte auprès d'IFC ne restreint en aucune façon l'accès au CAO. Si la même plainte est adressée au CAO et jugée recevable par ce mécanisme, IFC s'en remettra au CAO pour le traitement de la plainte.

## Quel est le lien avec les mécanismes de traitement des plaintes mis en place au niveau des projets ?

Les mécanismes de traitement des plaintes mis en place au niveau des projets restent le principal outil pour formuler et régler des plaintes relatives à un projet d'IFC. IFC peut contribuer à la résolution de préoccupations d'ordre environnemental ou social qui ne peuvent être réglées au niveau des projets, y compris en raison de l'absence d'un mécanisme adéquat.

## Est-il possible de requérir des informations sur un projet d'IFC ?

Pour obtenir des renseignements sur les projets d'IFC, veuillez consulter la page [Informations](#). Il est également possible de soumettre une demande ici afin d'obtenir des renseignements sur un projet conformément à la [Politique d'accès à l'information](#).