

→ **Politique et
procédures
relatives au
mécanisme de
responsabilisation
indépendant**

SIGNATAIRES AUTORISÉS

Approuvé par : Conseil d'administration de FinDev Canada	Date JJ/MM/AAAA
Recommandé par : Chef de la direction, FinDev Canada	Date JJ/MM/AAAA
Préparé par : Directeur, Mécanisme de responsabilisation indépendant	Date JJ/MM/AAAA

Fiche de contrôle

Nom de la politique :	Politique et procédures relatives au mécanisme de responsabilisation indépendant
Responsable de la politique :	Chef, Mécanisme de responsabilisation indépendant
Recommandé par :	Chef de la direction, FinDev Canada
Approuvé par :	Conseil d'administration
Date d'entrée en vigueur :	À DÉTERMINER
Date de la prochaine révision :	À DÉTERMINER

Historique de l'approbation, de l'examen et de la révision

Version	Approuvé/examiné/révisé/annulé	Date	Commentaires
1.0	Approuvé par le conseil d'administration		

Table des matières

1. INTRODUCTION	1
1.1. ÉTABLISSEMENT	1
1.2. BUT ET OBJECTIFS	1
1.3. PRINCIPES DIRECTEURS FONDAMENTAUX	2
1.4. FONCTIONS.....	3
2. ÉTAPES DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES	4
2.1. QUI PEUT DÉPOSER UNE PLAINTÉ.....	4
2.2. COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ	4
2.3. EXAMEN PRÉLIMINAIRE.....	5
2.4. ADMISSIBILITÉ.....	6
2.5. EXCLUSIONS	6
2.6. RÉPONSES DE LA DIRECTION	7
2.7. EFFETS DU DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ	7
2.8. REPRÉSAILLES ET CONFIDENTIALITÉ	8
3. FONCTIONS DU MRI DE FINDEV CANADA	10
3.1. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	10
3.2. EXAMEN DE LA CONFORMITÉ.....	11
3.3. SURVEILLANCE DE LA MISE EN ŒUVRE DU RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ET DE L'EXAMEN DE LA CONFORMITÉ	14
4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	15
4.1. RÔLES DE GOUVERNANCE.....	15
4.2. RÔLES OPÉRATIONNELS	15
5. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	16
ANNEXE I : DÉFINITIONS	18
ANNEXE II : CALENDRIER DU MRI	21
ANNEXE III : ORGANIGRAMME DU PROCESSUS DE MRI	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

1. INTRODUCTION

Il y a lieu de se reporter à l'annexe I pour connaître la définition des termes utilisés dans le présent document.

1.1. Établissement

- 1.1.1. La durabilité environnementale et sociale des transactions de FinDev Canada constitue un élément important afin de soutenir des retombées positives et des résultats en matière de développement. La [Politique environnementale et sociale \(«E et S»\)](#) et la [Politique de divulgation](#) de FinDev Canada contribuent à la réalisation de cet objectif en décrivant l'approche adoptée par FinDev Canada pour atténuer l'incidence de la violation des droits de la personne ainsi que des risques environnementaux et sociaux négatifs.
- 1.1.2. Afin de soutenir davantage ces efforts, un mécanisme de responsabilisation indépendant («**MRI**») a été mis au point à la suite d'une série de consultations internes et externes. Le conseil d'administration de FinDev Canada a officialisé le MRI le 29 septembre 2021 avec la nomination d'un auditeur interne en chef qui agira en qualité de «**chef du MRI**». Le MRI est une fonction indépendante, régie séparément des opérations et de la gestion de FinDev Canada et le chef du MRI relève directement du conseil d'administration.
- 1.1.3. La responsabilité de la durabilité environnementale et sociale des transactions de FinDev Canada est un effort à l'échelle de l'institution, qui intègre des rôles et des responsabilités multiples et interconnectés, y compris ceux du MRI, du conseil d'administration et de la direction de FinDev Canada. Le chef du MRI dirige la mise en œuvre du rôle de responsabilisation du MRI de FinDev Canada en vertu du présent document sur la politique et les procédures relatives au MRI.

1.2. But et objectifs

- 1.2.1. Le MRI doit favoriser un examen indépendant et impartial des plaintes et habiliter les plaignants à demander réparations et à exercer un recours au moyen de ce processus.
- 1.2.2. Ce mécanisme renforcera l'efficacité de FinDev Canada dans l'exécution de son mandat. FinDev Canada peut également bénéficier des conseils indépendants du MRI.
- 1.2.3. Plus précisément, le MRI a les objectifs suivants :
 - a) Faciliter le règlement des plaintes d'une manière qui est juste, objective et constructive;
 - b) Atténuer les possibles risques de répercussions environnementales et sociales négatives des transactions; et

- c) Favoriser la responsabilité publique et l'apprentissage afin d'améliorer le rendement environnemental et social de FinDev Canada et de réduire les préjudices pour les personnes et l'environnement.
- 1.2.4. FinDev Canada diffusera des renseignements sur le MRI et le processus de traitement des plaintes au personnel et à la direction de FinDev Canada, au conseil d'administration, aux organisations de la société civile et aux clients. Cela peut se faire par les moyens suivants :
- a) Communiquer publiquement l'existence du MRI afin de maximiser son accessibilité;
 - b) Communiquer l'existence du MRI aux clients actuels;
 - c) Communiquer par écrit des renseignements sur le MRI aux clients potentiels pendant le processus d'exercice de la diligence requise dans les transactions; et
 - d) Encourager les clients de FinDev Canada (y compris les intermédiaires financiers) à divulguer l'existence du MRI aux personnes ou entités touchées par la transaction¹.

1.3. Principes directeurs fondamentaux

- 1.3.1. Le MRI intègre les bonnes pratiques reconnues et les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de la personne de la manière suivante :

Impartialité et indépendance

Ne pas être associé à des intérêts particuliers et fonctionner indépendamment de la direction; relever directement du conseil d'administration; effectuer les travaux sans influence indue et assurer la conduite équitable et objective du personnel; et adopter des mesures visant à éviter les conflits d'intérêts.

Accessibilité

Être connu des intervenants, ainsi qu'accessible à ceux-ci; atténuer les obstacles à l'accès et promouvoir l'accès sécuritaire en mettant en œuvre des dispositions relatives à la confidentialité et aux risques de représailles; fournir un processus qui tient compte de la sensibilité au genre et des différences de capacité physique; et

¹ **Note sur les mécanismes de règlement des plaintes des clients :** Comme il est précisé dans la [E et S](#) de FinDev Canada, FinDev Canada applique les normes de performance de la Société financière internationale (IFC) comme référence pour les questions environnementales et sociales. Par conséquent, FinDev Canada évalue les mécanismes locaux de gestion des plaintes pour les travailleurs (IFC, Norme de performance 2) et les collectivités (IFC, Norme de performance 1) pendant la diligence raisonnable à l'égard des transactions afin de s'assurer qu'ils sont proportionnels au contexte, accessibles et adaptés à la culture. Si des lacunes sont repérées, FinDev Canada cherche à élaborer un plan d'action assorti d'un calendrier avec le client afin d'assurer une conformité progressive.

communiquer efficacement avec les intervenants afin d'améliorer leur compréhension du MRI et de son fonctionnement.

Transparence

Faire tout en son pouvoir pour tenir les parties au courant des processus et de l'état d'avancement d'une plainte; et sous réserve de toute exigence de confidentialité ou de protection des renseignements personnels, assurer la transparence et la divulgation des rapports du MRI, y compris les constatations et les résultats.

Rapport coût-efficacité

Chercher à être rentable et rapide dans le traitement des plaintes.

Complémentarité

Chercher à être complémentaire avec les autres systèmes de surveillance, d'audit, de contrôle de la qualité et d'évaluation de FinDev Canada, ainsi qu'à coopérer avec les MRI d'autres institutions financières internationales.

Anti-représailles

Ne pas tolérer les représailles contre les plaignants ou d'autres intervenants impliqués dans le processus de traitement des plaintes relatives au MRI.

1.4. Fonctions

- 1.4.1. Le MRI vise à améliorer la responsabilisation de FinDev Canada en assumant les deux fonctions suivantes :

Règlement des différends

Cette fonction vise à faciliter un dialogue entre FinDev Canada, les personnes touchées par la transaction et/ou les clients en vue de s'entendre sur des mesures d'atténuation des préjudices potentiels ou réels. Si le règlement des différends est couronné de succès, le MRI surveillera la mise en œuvre des mesures convenues. Le MRI peut également fournir des conseils à la direction et au conseil d'administration en raison de son expérience en règlement des différends.

Examen de la conformité

Cette fonction est conçue pour enquêter sur les allégations des plaignants selon lesquelles FinDev Canada n'a pas respecté les obligations énoncées dans ses propres politiques. Si les allégations sont fondées, la direction proposera un plan d'action pour remédier aux répercussions soulevées, qui sera approuvé par le conseil d'administration, puis examiné et surveillé par le MRI. Le MRI peut également fournir des conseils à la direction et au conseil d'administration en raison de son expérience en examen de la conformité.

2. Étapes du processus de traitement des plaintes

Veillez consulter l'annexe II pour un aperçu du calendrier du processus de MRI et l'annexe III pour un organigramme du processus.

2.1. Qui peut déposer une plainte

2.1.1. Le MRI de FinDev Canada peut accepter directement pour examen des plaintes d'un ou de plusieurs plaignants, ou une plainte peut être présentée au nom d'un ou de plusieurs plaignants par un représentant dûment autorisé par le ou les plaignants à agir en cette qualité.

2.2. Comment déposer une plainte

2.2.1. Les personnes ou les entités qui souhaitent obtenir des conseils sur la façon de préparer et de présenter une plainte peuvent communiquer avec le MRI, qui leur fournira des renseignements et des conseils, le cas échéant. Une plainte peut être soumise au MRI par plusieurs moyens, par exemple en remplissant un formulaire de plainte en ligne, par la poste, par courriel, par message vocal ou par vidéo. Une plainte peut être déposée dans n'importe quelle langue. Toutes les plaintes seront traduites en anglais et en français si elles ne sont pas déposées dans ces langues. Il est notamment possible de déposer une plainte comme suit :

Formulaire : *Le lien sera fourni une fois que le programme aura été lancé*

Courriel : FinDevCanadaIAM@edc.ca

Courrier : Bureau du MRI FinDev Canada
150, rue Slater
Ottawa (Ontario), Canada K1A 1K3

2.2.2. Les plaintes doivent au minimum comprendre les renseignements suivants :

- a) Le nom, l'adresse et les autres coordonnées du ou des plaignants;
- b) Si un représentant agit au nom d'un ou de plusieurs plaignants, il doit indiquer au nom de qui la plainte est déposée. Le représentant doit également présenter une preuve qu'on lui a demandé de présenter la plainte au nom du ou des plaignants et qu'il a reçu l'autorisation appropriée;
- c) Si le ou les plaignants demandent que le MRI assure la confidentialité de leur identité ou de tout renseignement communiqué dans le cadre de la plainte;
- d) Le nom et la nature de la transaction;
- e) Une description détaillée du préjudice présumé, réel ou potentiel, causé au plaignant ou aux plaignants et pourquoi il ou ils estiment que FinDev Canada est responsable de ce préjudice; et

- f) Une description :
 - i) des efforts de bonne foi déployés par le ou les plaignants auprès de la direction et/ou du client pour régler les problèmes soulevés dans la plainte, et des résultats de ces efforts; ou
 - ii) des raisons pour lesquelles de tels efforts n'ont pas été entrepris.
- 2.2.3. Le ou les plaignants peuvent également inclure les renseignements suivants dans la plainte, s'ils sont connus :
 - a) Une description des résultats souhaités à l'issue du processus de MRI; et
 - b) Si le ou les plaignants sont ouverts à la possibilité de recourir au règlement des différends (décrit à la section 3.1), à l'examen de la conformité (décrit à la section 3.2) ou aux deux fonctions, pour régler les questions soulevées dans la plainte.
- 2.2.4. On encourage le ou les plaignants et les clients à faire preuve de bonne foi pour résoudre les préoccupations de la manière la plus efficace et efficiente possible, au niveau de la transaction dans la mesure du possible. Dans le cadre de leurs mandats respectifs, le MRI et la direction se sont engagés à faciliter le règlement rapide des plaintes.
- 2.2.5. Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception d'une plainte dûment présentée, l'agent du MRI devra envoyer un accusé de réception écrit au plaignant ou aux plaignants. Une fois l'accusé de réception envoyé, le MRI entreprendra un examen préliminaire conformément à la section 2.3 afin de déterminer si la plainte satisfait aux critères d'admissibilité énoncés à la section 2.4.

2.3.Examen préliminaire

- 2.3.1. L'accusé de réception d'une plainte par l'agent du MRI déclenchera un examen préliminaire afin de déterminer si la plainte est admissible à un traitement ultérieur. Dans le cadre de l'examen préliminaire, l'agent du MRI devra :
 - a) acquérir une compréhension claire des préoccupations soulevées dans la plainte, ce qui peut comprendre des entrevues et un examen de la documentation;
 - b) discuter des options de règlement des différends et d'examen de la conformité (décrites aux sections 3.1 et 3.2, respectivement) et des résultats possibles avec le ou les plaignants; et
 - c) évaluer la volonté des parties à utiliser l'une ou l'autre option, ainsi que leurs préférences à cet égard.
- 2.3.2. Dans les trente (30) jours ouvrables suivant la date de l'accusé de réception de la plainte, l'examen préliminaire sera terminé et une décision concernant l'admissibilité sera prise. Au cours de cette phase, le MRI peut offrir au plaignant ou aux plaignants

l'occasion de fournir des renseignements supplémentaires pour répondre aux critères d'admissibilité.

- 2.3.3. Le MRI communiquera au plaignant ou aux plaignants sa décision quant à l'admissibilité de la plainte, appuyée par l'analyse et la justification sous-jacentes. Si la plainte est jugée admissible, elle sera enregistrée par le MRI et passera à l'étape de la réponse de la direction (décrite à la section 2.6). Le MRI avisera rapidement le ou les plaignant, le client, la direction et le conseil d'administration et leur transmettra un avis d'enregistrement, accompagné d'une copie de la plainte originale et de tout autre document pertinent. Peu importe la décision, et sous réserve des exigences de confidentialité et/ou de protection des renseignements personnels énoncées aux sections 2.8 et 5.1.5, la plainte, la détermination et les raisons de cette décision seront consignées dans le registre dans les dix (10) jours ouvrables après la détermination.

2.4. Admissibilité

- 2.4.1. Une plainte sera jugée admissible si :
- a) elle se rapporte à un préjudice potentiel ou réel;
 - b) la ou les questions soulevées dans la plainte concernent les obligations particulières de FinDev Canada en vertu de ses politiques; et
 - c) le ou les plaignants sont ou peuvent être affectés négativement par le préjudice soulevé dans la plainte.
- 2.4.2. Toute décision d'admissibilité du MRI est de nature procédurale. Il ne s'agit pas d'un jugement sur le bien-fondé de la plainte.

2.5. Exclusions

- 2.5.1. Le MRI ne traitera pas les plaintes déposées plus de 24 mois après la date à laquelle FinDev Canada cesse d'avoir un intérêt financier dans la transaction en raison d'un remboursement complet, d'un paiement anticipé ou de toute autre façon, ou plus de 24 mois après la date à laquelle le plaignant prend connaissance des répercussions négatives, selon la dernière éventualité.
- 2.5.2. Une plainte reçue par le MRI ne sera pas admissible si elle concerne l'une des exclusions suivantes :
- a) Une plainte concernant une transaction dans laquelle FinDev Canada n'avait aucune participation financière;
 - b) Tout marché conclu par FinDev Canada ou ses clients provenant de fournisseurs de biens, de travaux et de services, ou de tout marché perdu pour la fourniture de tels biens, travaux et services; ce type de plainte sera traité dans le cadre d'autres procédures existantes par l'unité d'approvisionnement de FinDev Canada;

- c) Des allégations de fraude ou de corruption dans la mesure où elles sont traitées par une autre unité de FinDev Canada;
- d) Une plainte que l'agent du MRI détermine, à sa discrétion raisonnable, comme étant de nature frauduleuse, frivole ou malveillante;
- e) Une plainte anonyme;
- f) Une plainte que l'agent du MRI détermine, à sa discrétion raisonnable, comme étant motivée par l'intention d'obtenir un avantage concurrentiel;
- g) Une plainte concernant des affaires sur lesquelles le MRI a déjà rendu une décision, à moins qu'elle ne soit justifiée par de nouveaux éléments de preuve clairs et convaincants ou par des circonstances qui n'étaient pas connues au moment de l'examen de la plainte initiale;
- h) La pertinence ou l'inadéquation des politiques de FinDev Canada (bien que cela puisse être considéré comme faisant partie d'une recommandation découlant d'un processus d'examen de la conformité); et
- i) Une plainte concernant des questions relatives aux activités de FinDev Canada qui ne sont pas liées à une transaction de FinDev Canada, comme des questions générales relatives à l'administration et aux ressources humaines.

2.6. Réponses de la direction

- 2.6.1. Dans les quarante (40) jours ouvrables après la réception de l'avis d'enregistrement d'une plainte, la direction doit fournir au MRI une réponse de la direction pour régler les problèmes allégués dans la plainte, notamment :
- a) la question de savoir si la direction croit qu'elle s'est conformée ou non aux politiques pertinentes de FinDev Canada;
 - b) lorsque la direction reconnaît ne pas s'être conformée aux politiques pertinentes, une description des mesures que la direction a prise ou a l'intention de prendre pour s'assurer de la conformité à ces politiques;
 - c) une description de tous les efforts déployés à ce jour par la direction ou ses clients pour résoudre les problèmes soulevés dans la plainte; et
 - d) tout renseignement supplémentaire sur la transaction ou sur le ou les clients qui pourrait s'avérer utile au traitement des plaintes.

2.7. Effets du dépôt d'une plainte

- 2.7.1. Nonobstant toute autre disposition du présent document sur la politique et les procédures relatives au MRI, le dépôt, l'examen préliminaire, l'enregistrement ou le traitement d'une plainte, ou la réalisation d'un examen de la conformité ou d'un exercice de règlement des différends, ne doit pas avoir pour effet de suspendre le

traitement ou les versements à l'égard de la transaction pertinente. Toutefois, si, à tout moment au cours du traitement d'une plainte, le chef du MRI est d'avis que des dommages graves et irréparables seraient causés par la poursuite par FinDev Canada du traitement ou de la mise en œuvre de la transaction, une recommandation provisoire à la présidente du conseil d'administration, après avoir informé la chef de la direction, de suspendre les travaux ou les décaissements supplémentaires liés à la transaction sera faite. Ce genre de recommandation, et toute décision prise à l'égard de ce genre de recommandation, tiendra compte de toute obligation contractuelle existante de FinDev Canada ainsi que de toute politique pertinente.

2.8. Représailles et confidentialité

- 2.8.1. Le MRI doit faire tous les efforts raisonnables pour préserver la confidentialité des plaignants, si on en fait la demande. Le MRI reconnaît que les plaignants, les témoins et les autres parties associées à une plainte traitée par le MRI peuvent courir des risques de représailles. Le MRI s'efforcera de réduire au minimum le risque de représailles dans le cadre de l'exécution de ses fonctions, tout en reconnaissant qu'il y a des limites à sa capacité de protéger les personnes qui courent des risques de représailles. Le MRI ne prétend pas remplacer les organismes judiciaires nationaux ou internationaux, les services de protection et/ou les organismes d'application de la loi dont les fonctions comprennent la protection du public dans de telles situations.
- 2.8.2. Le MRI, en collaboration avec la direction, entreprendra les activités suivantes :
- a) Faire tous les efforts raisonnables pour régler les différends d'une manière qui favorise la dignité des personnes et respecte les droits de chacun;
 - b) Protéger les identités individuelles lorsque cela est demandé, notamment en gardant confidentiels les renseignements qui pourraient révéler directement ou indirectement ces identités;
 - c) Obtenir le consentement éclairé d'un plaignant ou d'une personne concernée avant de prendre des mesures relativement à de possibles représailles, et élaborer toute mesure de ce genre de façon participative; et
 - d) Agir de façon à ce que personne ne subisse de répercussions négatives en raison de la collaboration à un processus ou à des activités du MRI.
- 2.8.3. Pour répondre aux préoccupations et aux risques découlant de possibles représailles liées à ses processus ou activités, le MRI devra :
- a) évaluer régulièrement le contexte de risque de toute plainte tout au long du processus du MRI;
 - b) à la demande de toute personne qui soulève des préoccupations en matière de représailles, travailler en étroite collaboration avec la ou les personnes concernées pour effectuer une analyse des risques afin de cerner et de surveiller les possibles

- risques de représailles, et planifier et adopter des mesures préventives pour atténuer ces risques, le cas échéant; et
- c) prendre toutes les mesures possibles dans les limites de ses moyens et de son mandat pour protéger les plaignants, les témoins et les autres intervenants contre les représailles liées à une plainte traitée par le MRI.
- 2.8.4. Si, de l'avis du chef du MRI, et après consultation avec le ou les plaignants, un processus de règlement des différends ou un examen de la conformité ne peut pas aller de l'avant tout en maintenant la confidentialité demandée, le processus peut être interrompu par le chef du MRI.

3. Fonctions du MRI de FinDev Canada

3.1. Règlement des différends

- 3.1.1. Le but de la fonction du MRI de FinDev Canada est d'aider à résoudre une plainte au moyen d'une approche neutre et collaborative ainsi que de contribuer à l'amélioration des résultats sur le terrain.
- 3.1.2. La participation à un processus de règlement des différends est une décision volontaire qui exige, au minimum, une entente entre les plaignants et les clients. En tant que forum non judiciaire, non accusatoire et neutre, l'approche de règlement des différends du MRI offre un processus par lequel les parties peuvent trouver des solutions mutuellement satisfaisantes aux questions soulevées dans une plainte et à toute autre question importante cernée au cours de l'examen préliminaire. Le MRI mènera le processus d'une manière acceptable pour les parties et traitera tous les participants de façon juste et équitable.
- 3.1.3. Le MRI travaillera avec les parties à l'établissement d'un calendrier raisonnable pour le processus, qui ne dépassera pas un an, et s'efforcera d'aider les parties à trouver les moyens de répondre adéquatement aux préoccupations soulevées. Le calendrier du processus peut être prolongé au-delà d'un an au moyen d'une entente entre les parties et le chef du MRI.
- 3.1.4. Lorsque le chef du MRI décide que des progrès ne sont plus possibles ou que le règlement des différends n'est plus l'approche appropriée, il peut mettre fin au processus après avoir fourni une notification écrite aux parties. Le MRI consulte les parties avant de prendre une telle décision.
- 3.1.5. Les méthodes ou approches qui peuvent être appliquées par le MRI dans le cadre du règlement des différends comprennent :
 - a) le dialogue consultatif;
 - b) l'échange d'information entre les parties;
 - c) la recherche conjointe des faits; et/ou
 - d) la conciliation ou médiation par une tierce partie neutre nommée par le MRI.
- 3.1.6. Le résultat du règlement des différends sera reflété dans une entente écrite ou une série d'ententes écrites, le cas échéant, entre certaines ou l'ensemble des parties. Les parties à l'entente seront responsables de la mise en œuvre des mesures convenues, selon le cas. Dans les sept (7) jours ouvrables suivant l'entrée en vigueur de l'entente ou de la série d'ententes, le chef du MRI informera le conseil d'administration du résultat du processus de règlement des différends et lui soumettra une copie de l'entente ou des ententes qui en résultent.

- 3.1.7. Les modalités des ententes conclues au moyen du règlement des différends seront consignées par le MRI dans le registre du MRI. La mise en œuvre de ce genre d'entente sera surveillée conformément à la section 3.3.
- 3.1.8. Le MRI mettra fin au processus de règlement des différends si :
- a) une ou plusieurs des parties souhaitent se retirer du processus à n'importe quel moment au cours de celui-ci;
 - b) les parties ne parviennent pas à s'entendre;
 - c) les parties ne parviennent pas à mettre en œuvre les modalités d'une entente; ou
 - d) les parties parviennent à une entente partielle, mais ne sont pas en mesure de s'entendre sur d'autres questions relatives à la plainte.
- 3.1.9. À la fin du processus de règlement des différends avec une entente partielle ou sans entente, le MRI demandera si le ou les plaignants souhaitent faire passer la plainte à l'étape de l'examen de la conformité du MRI. Le MRI transférera la plainte au processus d'examen de la conformité lorsqu'un ou plusieurs plaignants y consentent explicitement; sinon, il fermera le dossier.
- 3.1.10. Tout au long du processus de règlement des différends, le MRI peut repérer des occasions de fournir des conseils au conseil d'administration et à la direction. Ces conseils seront communiqués au moyen d'une note de service.

3.2.Examen de la conformité

- 3.2.1. L'objectif du processus d'examen de la conformité de FinDev Canada est de réaliser des évaluations de la conformité de FinDev Canada à ses politiques, y compris d'évaluer si un préjudice réel ou potentiel résulte ou pourrait résulter d'une non-conformité à ces politiques, et de recommander des mesures correctives, le cas échéant. Le processus d'examen de la conformité suit une approche en trois étapes :
- a) L'évaluation de l'admissibilité, qui détermine si une plainte est admissible à un examen de la conformité;
 - a) Si elle est jugée admissible, une vérification de l'observation;
 - b) La surveillance de la conformité des plans d'action de la direction convenus pour remédier aux préjudices réels ou potentiels cernés dans la vérification de l'observation.
- 3.2.2. Le processus d'examen de la conformité commencera par l'exécution par le chef du MRI d'une évaluation de la conformité afin de déterminer l'admissibilité de la plainte à un examen de la conformité. L'admissibilité à un examen de la conformité sera déterminée en établissant s'il existe à première vue des preuves que le ou les plaignants ont été lésés ou menacés d'être lésés par une transaction. Cela sera documenté dans une note d'évaluation de l'admissibilité à l'examen de la conformité

(«**Note**»), remplie après réception de la réponse de la direction (conformément à la section 2.6), et dans les quarante (40) jours ouvrables suivant la décision d'entreprendre un examen de la conformité. La Note sera soumise au conseil d'administration, au plaignant ou aux plaignants et au client. Sous réserve des exigences de confidentialité et/ou de protection des renseignements personnels, la Note sera également rendue consignée dans le registre.

- 3.2.3. Si la Note recommande une vérification de l'observation, une telle enquête doit être lancée dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la diffusion de la note conformément à l'article 3.2.2. La Note devra également préciser la portée de la vérification de l'observation. Dans le cadre de sa vérification de l'observation, le MRI recueillera des renseignements, le cas échéant, auprès de tous les intervenants concernés, y compris le ou les plaignants, la direction et le ou les clients.
- 3.2.4. Une vérification de l'observation peut comprendre un examen des documents, des réunions, des discussions, des visites sur place, la collecte de preuves et l'obtention d'opinions d'experts, le cas échéant. À la suite d'une vérification de l'observation, le MRI préparera un rapport d'examen de la conformité provisoire qui comprendra habituellement les éléments suivants :
 - a) Un résumé de la plainte et des questions soulevées;
 - b) Un résumé de la réponse de la direction;
 - c) Un résumé et une évaluation de la preuve pertinente;
 - d) Les conclusions du MRI sur les questions soulevées dans la plainte;
 - e) Les recommandations sur les mesures correctives, le cas échéant; et
 - f) Les leçons apprises et les recommandations, le cas échéant.
- 3.2.5. Une vérification de l'observation devrait normalement être menée dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la publication de la Note dans le registre, mais l'échéancier peut varier selon la nature, la complexité et la portée de la transaction et le préjudice allégué.
- 3.2.6. L'ébauche du rapport d'examen de la conformité sera remplie dans les trente (30) jours ouvrables suivant la fin de la vérification de l'observation et sera fournie au plaignant ou aux plaignants, au client ou aux clients et à la direction pour obtenir leurs commentaires, le cas échéant, dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de l'ébauche du rapport d'examen de la conformité. L'objectif est de permettre au plaignant ou aux plaignants, à la direction et au client ou aux clients de fournir une rétroaction sur les constatations factuelles et sur les recommandations contenues dans l'ébauche du rapport d'examen de la conformité. Le MRI tiendra compte des commentaires reçus et soumettra un rapport final d'examen de la conformité contenant les constatations et les recommandations, le cas échéant, pour examen par

le conseil d'administration dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception des commentaires.

- 3.2.7. Si le MRI estime que FinDev Canada ne respecte pas ses politiques, la direction devra procéder comme suit :
- a) Préparer une ébauche du plan d'action de la direction pour donner suite aux recommandations de l'examen de la conformité dans les soixante (60) jours ouvrables suivant la présentation du rapport final sur l'examen de la conformité.
 - b) Inclure dans le plan d'action de la direction des mesures précises et assorties d'un échéancier pour assurer le retour à la conformité de FinDev Canada et l'obtention de réparations, y compris toute mesure que le client doit prendre conformément aux modalités des ententes existantes, le cas échéant, ou au moyen de négociations de bonne foi avec le client.
 - c) Déterminer toute modification à apporter aux pratiques, aux politiques, aux lignes directrices ou aux systèmes de FinDev Canada afin de les rendre conformes ou d'éviter que des situations semblables ne se reproduisent.
 - d) Consulter le MRI, le ou les plaignants et le ou les clients avant de finaliser le plan d'action de la direction proposé en fournissant une ébauche du plan.
 - e) Présenter la réponse finale de la direction et le plan d'action, ainsi que tout commentaire du MRI, du ou des plaignants et du ou des clients sur le plan d'action de la direction, au conseil d'administration et au MRI vingt (20) jours ouvrables après la réception de tels commentaires.
- 3.2.8. Le conseil d'administration examinera le rapport final sur l'examen de la conformité et le plan d'action de la direction et pourra prendre toute décision qu'il jugera appropriée, en fonction des constatations et de toute recommandation formulée. Dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la décision du conseil d'administration, une copie du rapport final d'examen de la conformité et du plan d'action de la direction sera mise à la disposition du ou des plaignants et du ou des clients et, sous réserve des exigences en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels, sera publiée dans le registre. FinDev Canada mettra en œuvre le plan d'action de la direction et prendra des mesures raisonnables pour exiger que le ou les clients mettent en œuvre les mesures pertinentes précisées dans le plan d'action de la direction qui sont de leur ressort.
- 3.2.9. Tout au long du processus d'examen de la conformité, le MRI peut repérer des occasions de fournir des conseils au conseil d'administration et à la direction. Ces conseils seront communiqués au moyen d'une note de service.

3.3. Surveillance de la mise en œuvre du règlement des différends et de l'examen de la conformité

3.3.1. Le MRI effectuera un suivi annuel de la mise en œuvre de toute entente conclue par les parties au moyen du règlement des différends ou d'un plan d'action de la direction à la suite d'un examen de la conformité.

3.3.2. Les ententes de règlement des différends seront considérées comme mises en œuvre si elles répondent aux critères suivants :

a) Les engagements pris par les parties dans le cadre de tels accords sont exécutés de façon efficace; et

b) Les calendriers de mise en œuvre sont respectés.

Les rapports de surveillance seront présentés au conseil d'administration et mis à la disposition du ou des plaignants, de la direction et du ou des clients, et sous réserve des exigences en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels, seront consignés dans le registre. Les cas surveillés seront classés une fois que le MRI aura déterminé que l'entente pertinente de règlement des différends a été pleinement réalisée.

3.3.3. Pour les examens de la conformité, le MRI examinera les rapports de mise en œuvre et fournira une évaluation annuelle des progrès réalisés en fonction d'une révision sommaire des documents pertinents, des consultations avec le ou les plaignants, la direction et le ou les clients et/ou des constatations d'une visite sur le terrain. Le MRI communiquera les constatations à la direction et au plaignant ou aux plaignants pour obtenir des éclaircissements sur des questions avant de soumettre son rapport au conseil d'administration pour examen. La surveillance annuelle se poursuivra jusqu'à ce que le plan d'action de la direction soit terminé. Le rapport final de surveillance mettra fin au processus d'examen de la conformité.

4. Rôles et responsabilités

4.1. Rôles de gouvernance

4.1.1. Approbateur de la politique

Le conseil d'administration est l'approbateur de la politique et, à ce titre, est responsable de l'approbation de la présente politique et des présentes procédures relatives au MRI.

4.1.2. Responsable de la politique

Le chef du MRI est le responsable de la politique et, à ce titre, il est responsable de l'élaboration, de la mise en œuvre, de l'examen et de la tenue à jour de la présente politique et des présentes procédures relatives au MRI. Le chef du MRI est également responsable de l'exécution et de l'efficacité de la politique.

4.1.3. Audit interne

L'audit interne fournit une assurance indépendante à la haute direction et au conseil d'administration que FinDev Canada gère et contrôle efficacement les risques.

Lorsque l'audit interne n'est pas indépendant d'une fonction opérationnelle, comme dans ce cas, l'assurance indépendante sera fournie par une partie externe indépendante.

4.2. Rôles opérationnels

4.2.1. Conseil d'administration

Le conseil d'administration est responsable de fournir au MRI les ressources et les employés nécessaires pour atteindre ses buts et objectifs. Le conseil d'administration est responsable d'approuver un budget annuel et tout financement supplémentaire demandé au chef du MRI pour répondre à toute augmentation imprévue des activités liées aux plaintes. Le conseil d'administration s'assurera que le chef du MRI ait pleinement accès au personnel et aux dossiers de FinDev Canada, y compris les dossiers électroniques en lien avec les plaintes reçues et traitées par le MRI, et veillera à ce que le personnel de FinDev Canada coopère pleinement avec le MRI.

4.2.2. Chef du MRI

Le chef du MRI relève du conseil d'administration et est responsable d'assurer l'efficacité et l'efficience des opérations du MRI. Il a les responsabilités suivantes : établir les procédures et les lignes directrices administratives nécessaires au bon fonctionnement du MRI; entreprendre des examens préliminaires des plaintes et prendre des décisions sur l'enregistrement; envoyer des avis de plaintes déposées à toutes les personnes intéressées; et noter l'avancement de chaque plainte dans le registre. Il est également responsable d'assurer du soutien administratif et technique au personnel et aux consultants du MRI. Le chef du MRI peut demander des conseils juridiques externes sur des questions relatives au MRI et consulter l'avocat général au besoin.

On s'attend à ce que le chef du MRI, le personnel de l'équipe du MRI et les experts en la matière engagés par l'équipe du MRI agissent de façon impartiale et indépendante. Si un conflit d'intérêts réel ou potentiel à l'égard d'une plainte survient concernant un membre du personnel ou un expert en la matière, il devra en informer le chef du MRI et se retirer immédiatement du traitement de la plainte. Si le chef du MRI a un conflit d'intérêts à l'égard d'une plainte, il en informera immédiatement la présidente du conseil d'administration, se retirera du traitement de la plainte et affectera un autre membre du personnel du MRI à l'exécution de ses fonctions relativement à cette plainte.

4.2.3. Équipe du MRI

L'équipe du MRI est composée d'un directeur, d'un conseiller, d'un coordonnateur et d'experts en la matière. Ces personnes aident le chef du MRI à s'acquitter de ses responsabilités conformément à la politique et aux procédures relatives au MRI.

4.2.4. PDG et direction de FinDev Canada

La PDG et la direction de FinDev Canada sont responsables de coopérer pleinement avec le chef du MRI et l'équipe du MRI. Ils sont responsables de respecter les exigences et les échéances énoncées dans la politique et les procédures relatives au MRI.

5. Dispositions générales

5.1.1. Rapports périodiques au conseil d'administration

Le MRI devra rendre compte de l'état des plaintes deux fois par an au conseil d'administration y compris l'état d'avancement de la mise en œuvre des plans d'action de la direction et des ententes de règlement des différends en réponse aux plaintes.

5.1.2. Registre en ligne

Le MRI devra tenir à jour un registre en ligne transparent et exhaustif. Les renseignements affichés dans le registre doivent comprendre les demandes reçues (jugées admissibles et non admissibles), les dossiers en instance, terminés et conclus, ainsi que tous les documents pertinents relatifs au traitement des plaintes.

5.1.3. Prolongation des périodes

Toute période mentionnée dans le présent document peut être prolongée, pour autant qu'il y ait des circonstances indépendantes de la volonté du MRI et de la direction. En consultation avec la direction et le conseil d'administration, le chef des MRI décidera des nouvelles dates. Il faudra informer promptement le ou les plaignants et le ou les clients de toute prolongation de ce genre et l'afficher dans le registre.

5.1.4. Accès à l'information

Lorsqu'il exerce une fonction de MRI (règlement des différends, examen de la conformité et services de partage de connaissances et de conseil), le directeur, le personnel et les experts du MRI ont pleinement accès au personnel et aux dossiers pertinents de FinDev Canada, y compris les dossiers électroniques, les classeurs et

autres installations de stockage, et le personnel et les consultants de FinDev Canada devront coopérer pleinement avec le MRI.

5.1.5. Divulgence de renseignements

La divulgation de tout renseignement recueilli par le chef du MRI et l'équipe du MRI dans le cadre de l'exécution de n'importe laquelle des fonctions du MRI est assujettie à la Politique de divulgation de FinDev Canada, ainsi qu'à toute entente visant à protéger les renseignements personnels ou commerciaux de nature délicate. Sauf disposition contraire de la politique et des procédures relatives au MRI, le MRI ne devra pas divulguer publiquement l'identité des personnes associées à la plainte, y compris, sans toutefois s'y limiter, le ou les plaignants, les témoins et le ou les clients, à moins qu'il existe des raisons légitimes de justifier une telle divulgation, et seulement conformément à la loi applicable.

5.1.6. Sensibilisation

Le MRI doit sensibiliser davantage les clients et les autres intervenants à la politique et aux procédures relatives au MRI en communiquant des renseignements sur le MRI sur son site Web. Le MRI devrait également collaborer avec les MRI d'autres institutions financières internationales et de financement du développement pour répertorier et communiquer les leçons apprises.

5.1.7. Examen de la politique et des procédures relatives au MRI

La politique et les procédures relatives au MRI devront être révisées au plus tard cinq ans après leur date d'approbation. Le chef du MRI devra lancer et guider l'examen. L'examen devra tenir compte des points de vue recueillis lors des consultations avec les intervenants.

5.1.8. Rapports publics

Le MRI divulguera, sur une base annuelle, un résumé des activités du MRI qui ont eu lieu tout au long de l'exercice financier de FinDev Canada.

5.1.9. Coopération avec d'autres MRI

Si le MRI reçoit une plainte qui a également été soumise à un autre MRI, des efforts seront déployés pour coopérer avec cet autre MRI, tout en respectant la portée et le mandat de chaque MRI, y compris en ce qui concerne les exigences de confidentialité et de divulgation de renseignements. Ces principes de coopération seront inclus dans un protocole d'entente qui sera signé par chaque MRI. Si une plainte est soumise à un MRI d'une autre institution financière, mais qu'elle concerne un client et que le MRI est mis au courant d'une telle plainte, le MRI informera la direction et le conseil d'administration à mesure que des renseignements accessibles au public sur de tels cas deviennent disponibles.

Annexe I : Définitions

Voici le sens donné aux termes suivants dans le contexte de la politique et les procédures relatives au MRI.

Terminologie	Définition
Pland'action	Plan préparé par la direction en réponse à un rapport d'examen de la conformité. Il doit inclure des mesures précises et assorties d'un échéancier pour assurer le retour de FinDev Canada à la conformité et obtenir réparation pour les populations touchées. Il doit aussi préciser toute modification proposée aux pratiques, aux politiques, aux lignes directrices ou aux systèmes de FinDev Canada afin de les rendre conformes ou d'éviter que des situations semblables ne se reproduisent.
Conseil d'administration	Le conseil d'administration de FinDev Canada est un groupe de personnes reconnues qui supervisent conjointement les activités de FinDev Canada.
Client	Entité qui est le bénéficiaire direct d'une transaction, y compris un emprunteur ou une société émettrice de FinDev Canada.
Plainte	Question concernant un préjudice réel ou potentiel résultant d'une allégation de non-conformité de FinDev Canada à ses politiques et procédures, déposée au MRI.
Plaignant	Personne, groupe de personnes ayant un intérêt commun ou entité qui allègue qu'un préjudice réel ou potentiel est survenu ou pourrait survenir du fait de l'incapacité de FinDev Canada de respecter ses propres politiques concernant une transaction.
Note d'évaluation de l'admissibilité à l'examen de la conformité (ou «Note»)	Rapport préparé par le MRI pour évaluer l'admissibilité d'une plainte à l'examen de la conformité.
Rapport d'examen de la conformité	Rapport découlant d'une enquête d'examen de la conformité d'une plainte.
Préjudice	Toute incidence négative environnementale et/ou sociale importante sur les personnes ou l'environnement découlant directement ou indirectement d'une transaction

	approuvée par FinDev Canada. Le préjudice peut être réel ou raisonnablement susceptible de se produire à l'avenir.
Assurance indépendante	Processus visant à fournir au conseil d'administration et à la haute direction l'assurance que la politique et les lignes directrices (ou normes), procédures et cadres connexes fonctionnent comme prévu.
Direction	L'équipe de gestion de FinDev Canada.
Parties	Le ou les plaignants, la direction et/ou le ou les clients.
Politique	Document qui énonce les principes ou les protocoles qui guideront les décisions et qui permettront d'atteindre les résultats escomptés. Une politique est dérivée du mandat, de la mission, des objectifs stratégiques et de l'appétit pour le risque de FinDev Canada. Les politiques associées à la politique et aux procédures relatives au MRI sont les suivantes : Politique environnementale et sociale («E et S») et Politique de divulgation .
Approbateur de la politique	Autorité responsable de l'approbation de la politique (c.-à-d. le conseil d'administration).
Responsable de la politique	Cadre supérieur responsable des questions traitées par la politique, qui est entre autres chargé de l'élaboration, de la mise en œuvre, de la mise à jour et de la reddition de comptes pour l'exécution et l'efficacité de la politique.
Procédure	Instructions étape par étape (y compris des diagrammes de processus, le cas échéant, et des aide-mémoire) pour effectuer une tâche afin de mettre en œuvre les politiques (et les lignes directrices ou normes). Une procédure doit décrire une série de mesures sur la façon d'exécuter une activité pour atteindre les résultats escomptés.
Registre	Outil Web pour consigner les détails des plaintes reçues par le MRI et suivre le processus de traitement des plaintes.
Représentant	Personne ou organisation qui a été retenue et autorisée par un ou des plaignants à représenter ses ou leurs intérêts et à prendre des décisions en son ou en leur nom.
Représailles	Mesure préjudiciable prise à l'égard quelqu'un parce qu'il a signalé un acte répréhensible menant à une plainte ou participé à une enquête sur une plainte. Les représailles

	peuvent prendre plusieurs formes et ne sont pas toujours évidentes.
Transaction	Activité soutenue et financée par FinDev Canada qui peut comprendre : (i) les prêts directs à des entreprises du secteur privé (y compris le financement d'entreprise et de projet); (ii) les prêts à divers types d'intermédiaires financiers (IF), y compris des banques, des fonds et des facilités; (iii) les garanties ; et (iv) les participations minoritaires dans des sociétés, y compris les IF.

ANNEXE II : Calendrier du MRI

Étape	Section	Description	Échéance de référence (en jours ouvrables)
Plainte	2.2.1 – 2.2.4	Plainte présentée au MRI.	Jour 0.
Accusé de réception	2.2.5	Le MRI fournit un accusé de réception et une explication du processus.	Dans les 5 jours suivant la réception de la plainte dûment présentée.
Examen préliminaire	2.3.1 – 2.3.2	Le MRI effectue un examen préliminaire pour déterminer l'admissibilité.	Dans les 30 jours suivant la date de l'accusé de réception.
Détermination de l'admissibilité – Plainte non admissible	2.3.3	Si la plainte n'est pas admissible, cette décision, appuyée par une analyse et une justification, est communiquée au(x) plaignant(s) et ajoutée au registre du MRI.	10 jours après la détermination de l'admissibilité.
Avis d'enregistrement – Plainte admissible	2.3.3	Si la plainte est admissible, l'avis d'enregistrement est communiqué au(x) plaignant(s), à la direction et au conseil d'administration, et ajouté au registre du MRI.	10 jours après la détermination de l'admissibilité.
Réponse de la direction	2.6.1	Si la plainte est admissible, la direction fournit une réponse au MRI.	Dans les 40 jours suivant l'avis d'enregistrement.
Règlement des différends	3.1.1 – 3.1.5	Si les parties en conviennent, le MRI mène des activités de règlement des différends pour parvenir à un règlement mutuellement accepté.	Un délai raisonnable sera établi, qui ne doit pas dépasser 1 an ² à partir de la décision de recourir au processus de règlement des différends.
Conclusion du règlement des différends	3.1.6 – 3.1.7	Le MRI présente la décision et l'entente au conseil d'administration et à la direction. Le registre du MRI est également mis à jour.	7 jours après la conclusion de l'entente de règlement du différend.

² Cette échéance peut être prolongée au moyen d'une entente entre les parties et le MRI.

Évaluation de l'examen de la conformité	3.2.1 – 3.2.2	Le MRI détermine l'admissibilité de la plainte à l'examen de la conformité. La décision est consignée dans une Note fournie au(x) client(s), au(x) plaignant(s) et au conseil d'administration. Elle est également inscrite dans le registre.	Dans les 40 jours suivant la réception de la réponse de la direction ou la décision de transférer la plainte du processus de règlement des différends à l'étape de l'examen de la conformité.
Vérification de l'observation	3.2.3 – 3.2.5	Le MRI procède à une vérification de l'observation si la Note recommande de le faire. Cela comprend une analyse de la conformité de FinDev Canada à ses politiques, entre autres pour déterminer si un préjudice réel ou potentiel est survenu ou pourrait survenir du fait d'une non-conformité à ces politiques.	La vérification de l'observation doit commencer 20 jours après la diffusion de la Note et doit normalement être terminée dans les 90 jours, mais cela dépend de la nature, de la complexité et de la portée de la vérification.
Ébauche du rapport d'examen de la conformité	3.2.6	Le MRI prépare une ébauche du rapport d'examen de la conformité à la fin de sa vérification.	Dans les 30 jours suivant la fin de la vérification.
Commentaires sur l'ébauche du rapport d'examen de la conformité	3.2.6	La direction, le(s) plaignant(s) et le(s) client(s) fournissent des commentaires sur l'ébauche du rapport d'examen de la conformité.	Dans les 20 jours suivant la réception de l'ébauche du rapport d'examen de la conformité.
Rapport final d'examen de la conformité	3.2.6	Le rapport d'examen de la conformité est finalisé par le MRI pour examen par le conseil d'administration.	Dans les 20 jours suivant la réception des commentaires sur l'ébauche du rapport d'examen de la conformité.
Ébauche du plan d'action de la direction	3.2.7	La direction prépare une réponse et un plan d'action en cas de non-conformité.	60 jours après la présentation du rapport final d'examen de la conformité.
Version finale du plan d'action de la direction	3.2.7	La direction finalise la réponse et le plan d'action, et inclut les commentaires du ou des plaignants, du ou des clients et du MRI. Ces documents doivent être fournis au conseil d'administration et au MRI.	Dans les 20 jours suivant la réception des commentaires sur l'ébauche du plan d'action de la direction de la part du ou des plaignants, du ou des clients et du MRI.

Communication de la version finale du rapport sur l'examen de la conformité et du plan d'action de la direction	3.2.8	Le rapport d'examen de la conformité est communiqué au(x) plaignant(s) et au(x) client(s) et enregistré dans le registre.	Dans les 20 jours suivant la décision du conseil d'administration sur la version finale du rapport d'examen de la conformité et du plan d'action de la direction.
Suivi	3.3.1 – 3.3.3	Le MRI effectue un suivi de la mise en œuvre de toute entente conclue au moyen du règlement des différends ou d'un plan d'action de la direction à la suite d'un examen de la conformité.	Tous les ans jusqu'à ce que le MRI détermine que l'entente a été intégralement respectée ou que le plan d'action a été pleinement mis en œuvre.

Annexe III : Organigramme du processus du Mécanisme de responsabilisation indépendant (MRI)

