

Réponse de FinDev Canada aux commentaires reçus au sujet du document de politique et de procédures relatives au Mécanisme de responsabilisation indépendant (MRI)

Nous tenons à remercier ceux qui ont bien voulu fournir des commentaires. Autant de propositions qui sont à l'étude dans l'optique de la version finale de la politique et des procédures du Mécanisme de responsabilisation indépendant (MRI) qu'approuvera le conseil d'administration de FinDev Canada.

Notre réponse condensée aux commentaires des intervenants est énoncée ci-après.

1. Impartialité et indépendance

Sélection de la direction et dotation

Il a été recommandé que le processus d'embauche s'inscrive dans une démarche d'indépendance en intégrant la participation d'intervenants externes à la sélection des candidats au leadership du MRI.

Le chef du MRI, nommé par le conseil d'administration de FinDev Canada, relève directement de lui, assurant ainsi son indépendance vis-à-vis de la direction de FinDev Canada. Étant donné la taille et la maturité de FinDev Canada, il n'est pas possible à présent de faire participer des intervenants externes au processus d'embauche du chef du MRI, mais cette recommandation peut entrer en ligne de compte dans les versions ultérieures de la politique.

Restrictions avant et après l'emploi

Par souci d'impartialité et d'indépendance, il a été recommandé d'adopter des restrictions antérieures et postérieures à l'emploi entre FinDev Canada et le MRI.

Bien qu'une interdiction avant et après emploi empêchant l'embauche par FinDev Canada de personnel du MRI soit importante, étant donné qu'Exportation et Développement Canada est la société mère de FinDev Canada et l'employeur du chef du MRI, ces restrictions seraient difficiles à formaliser. Le leadership et le personnel du MRI sont employés par Exportation et Développement Canada et relèvent du conseil d'administration de FinDev Canada dans le cadre de la fonction du MRI. Cette structure hiérarchique renforce leur impartialité et leur indépendance, d'autant plus que le chef de MRI et l'équipe du MRI n'ont jamais travaillé pour FinDev Canada à quelque titre opérationnel que ce soit.

Révocation de la direction

Il a été recommandé à ce que la politique et les procédures relatives au MRI précisent que le conseil d'administration peut révoquer et remplacer le chef du MRI.

Actuellement, s'agissant des rôles et responsabilités du conseil d'administration, la politique et les procédures du MRI y consacrent un article qui sera élargi de manière à stipuler que le conseil d'administration peut aussi révoquer le chef du MRI pour un motif valable, s'il y a lieu.

2. Accessibilité

Fardeaux d'admissibilité

La recommandation est de réduire à l'endroit des plaignants le fardeau d'admissibilité en ne les obligeant plus à démontrer une cause immédiate.

Afin d'assurer l'équité et la clarté du processus du MRI, il est important que les plaignants expliquent comment ils perçoivent un lien entre le préjudice causé et les actions de FinDev Canada. La disposition sera modifiée allégeant ainsi le fardeau imposé aux plaignants; toutefois, nous croyons toujours qu'il est important que les plaignants soient tenus d'expliquer en quoi FinDev Canada a pu contribuer au préjudice potentiel.

Divulgarion par le client du MRI

Il a été recommandé que les clients et les sous-clients de FinDev Canada devraient être contractuellement tenus, et non pas simplement encouragés, de divulguer l'existence du MRI.

FinDev Canada a examiné la question de savoir s'il est possible d'exiger contractuellement que les clients divulguent l'existence du MRI. Cette pratique ne serait pas faisable en ce moment, mais elle sera de nouveau envisagée dans le cadre du prochain processus d'examen de la politique et des procédures du MRI, lequel doit avoir lieu trois ans suivant la date d'approbation.

Langage adapté

Il a été recommandé que la politique et les procédures du MRI stipulent que le MRI se décline en plusieurs langues dans le souci d'améliorer l'accessibilité.

Un libellé clarifiant la façon dont le MRI fonctionnera justement dans plusieurs langues afin d'améliorer l'accessibilité sera ajouté en réponse.

Préoccupations à l'égard des coûts

Afin de réduire les préoccupations des plaignants à l'égard des coûts et, dans la foulée, assurer une participation significative, il a été recommandé que le MRI les prenne à son compte.

En conséquence, la question de savoir comment réduire le coût de la participation à une procédure de plainte sera examinée.

Examen de conformité d'initiative personnelle

Il a été recommandé que la politique et les procédures relatives au MRI permettent de tels examens.

Un libellé sera donc ajouté précisant que le chef du MRI, le chef de la direction ou le conseil d'administration de FinDev Canada peut déclencher une enquête.

3. Interactions avec le plaignant

Visites sur site

Il a été recommandé que des visites sur site soient prévues aux fins d'examens préliminaires et de suivi des plans d'action de gestion.

Ces modifications proposées seront appliquées à la politique et aux procédures du MRI.

Représentants et conseillers

Les modifications proposées concernant le recours par les plaignants à des représentants et des conseillers ainsi que les changements de représentants et de conseillers par les plaignants seront adoptés.

4. Mobilisation et participation des banques et des clients

Évaluer la volonté d'engagement

Des éclaircissements concernant la volonté des plaignants de s'engager dans des processus d'examen de la conformité ou de règlement des différends ont été recommandés et seront adoptés.

Réponse du conseil d'administration aux constatations du MRI

Des modifications ont été recommandées pour mieux décrire le rôle du conseil d'administration, l'objectif étant de s'assurer qu'il a systématiquement accès aux documents pertinents, qu'il accroît la transparence et qu'il favorise les recours fondés sur les droits.

En réponse, des modifications seront apportées pour mieux préciser le rôle du conseil d'administration dans le processus d'examen de la conformité, et ce, compte tenu de la taille et de la maturité de FinDev Canada et du MRI.

Accès à l'information

Il a été recommandé qu'un libellé soit inclus prévoyant l'accès aux renseignements pertinents sur les clients par le MRI.

Des modifications seront apportées pour tenir compte de ces propositions.

5. Transparence

Cohérence dans la divulgation des rapports de surveillance

Il a été recommandé que la politique et les procédures du MRI devraient préciser que les rapports de suivi du plan d'action de gestion seront publiés.

Dès lors, un libellé sera adopté précisant que le MRI examinera les rapports de mise en œuvre dans le cadre de ses procédures de contrôle de la conformité et qu'il fera paraître sur son registre une évaluation annuelle des progrès accomplis.

6. Amélioration continue

Rejoindre le réseau du MRI

Il a été recommandé que le MRI devrait s'engager à rejoindre le réseau du MRI pour échanger les meilleures pratiques, renforcer les relations avec les organisations de la société civile et la collaboration dans des projets bénéficiant de financements conjoints.

FinDev Canada a déjà demandé à devenir membre du réseau du MRI. Une telle adhésion est considérée comme étant de nature opérationnelle et moins adaptée à une intégration éventuelle de la politique et des procédures.

Examen de la politique

Il a été recommandé de modifier le libellé de la politique et des procédures du MRI afin de s'assurer que le MRI a la capacité d'élaborer des révisions de la politique et des procédures du MRI qui seront soumises à l'approbation du conseil d'administration, indépendamment de la direction de FinDev Canada.

Il a été convenu d'ajouter un libellé indiquant, comme le veut cette recommandation, le rôle du MRI dans l'élaboration des politiques.

Groupe consultatif d'intervenants

Il a été recommandé que le MRI mette en place un groupe consultatif d'intervenants pour aider à orienter les pratiques.

La création d'un tel groupe ne serait pas judicieuse en ce moment étant donné la taille et la maturité de FinDev Canada. Un libellé prévoyant les consultations avec les organisations de la société civile et d'autres intervenants sera ajouté.