

# → Politique et procédures relatives au mécanisme de responsabilisation indépendant

## SIGNATAIRES AUTORISÉS

Résolution par le Conseil d'administration	11-12-2025
<b>Approuvé par</b> : Conseil d'administration de FinDev Canada	Date : JJ-MM-AAAA
Lori Kerr	11-12-2025
<b>Recommandé par</b> : Chef de la direction, FinDev Canada	Date : JJ-MM-AAAA
Nancy Russell	11-12-2025
<b>Préparé par</b> : Chef, Mécanisme de responsabilisation indépendant	Date : JJ-MM-AAAA

### Grille de contrôle

<b>Nom de la politique :</b>	Politique et procédures relatives au mécanisme de responsabilisation indépendant
<b>Responsable de la politique :</b>	Chef*, Mécanisme de responsabilisation indépendant
<b>Recommandé par :</b>	Chef de la direction, FinDev Canada
<b>Approuvé par :</b>	Conseil d'administration
<b>Date d'entrée en vigueur :</b>	11 décembre 2025
<b>Date de la prochaine révision :</b>	11 décembre 2030

\* Dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.

### Historique des approbations, examens et révisions

Version	Approbation/Examen/Révision/Annulation	Date	Commentaires
1.0	Approbation par le Conseil d'administration	1er juin 2023	Première version
2.0	Approbation par le Conseil d'administration	11 décembre 2025	Mise à jour des sections suivantes : 2.8.5, 3.1.4 et 5.1.7.

## Table des matières

<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
1.1. ÉTABLISSEMENT .....	1
1.2. BUT ET OBJECTIFS .....	1
1.3. PRINCIPES DIRECTEURS FONDAMENTAUX .....	2
1.4. FONCTIONS .....	3
<b>2. ÉTAPES DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES .....</b>	<b>4</b>
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. RÉPONSE DE LA DIRECTION.....	7
2.7. EFFETS DU DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ .....	7
2.8. REPRÉSAILLES ET CONFIDENTIALITÉ .....	7
<b>3. FONCTIONS LIÉES AU MRI DE FINDEV CANADA.....</b>	<b>9</b>
3.1. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS.....	9
3.2. EXAMEN DE LA CONFORMITÉ .....	10
3.3. SURVEILLANCE DE LA MISE EN ŒUVRE DU RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ET DE L'EXAMEN DE LA CONFORMITÉ .....	12
<b>4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS .....</b>	<b>13</b>
4.1. RÔLES DE GOUVERNANCE .....	13
4.2. RÔLES OPÉRATIONNELS .....	13
<b>5. DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....</b>	<b>15</b>
<b>ANNEXE I : DÉFINITIONS .....</b>	<b>17</b>
<b>ANNEXE II : CALENDRIER DU MRI .....</b>	<b>19</b>
<b>ANNEXE III : SCHÉMA DU PROCESSUS DU MRI .....</b>	<b>21</b>

# 1. INTRODUCTION

Dans le présent document, les noms des équipes et des politiques de FinDev Canada sont mis en majuscules. Les termes clés sont définis à l'annexe I.

## 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 sur les risques environnementaux et sociaux](#) et la [Politique sur la transparence et la divulgation](#) de FinDev Canada contribuent à la réalisation de cet objectif en décrivant l'approche adoptée par FinDev Canada pour déterminer, atténuer, surveiller et gérer les répercussions environnementales et sociales négatives potentielles, y compris liées aux droits de la personne, dans le cadre de ses activités de financement et d'investissement.
- 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, en nommant l'auditeur interne en chef comme « **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 relève de l'ensemble de l'institution, et 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 réparation 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;
  - (c) favoriser la reddition de comptes au public et l'apprentissage afin d'améliorer le bilan 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, ce qui peut se faire par les moyens suivants :
  - (a) informer le public de l'existence du MRI afin de maximiser son accessibilité;
  - (b) informer les clients actuels de l'existence du MRI;

- (c) communiquer par écrit des renseignements sur le MRI aux clients potentiels pendant le processus de transaction;
- (d) encourager les clients de FinDev Canada (y compris les intermédiaires financiers) à informer les personnes ou entités touchées par la transaction<sup>1</sup> de l'existence du MRI.

### 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 exercer ses activités 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; adopter des mesures visant à éviter les conflits d'intérêts.

#### **Accessibilité**

Être connu des parties prenantes, ainsi qu'accessible à celles-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; communiquer efficacement avec les parties prenantes afin d'améliorer leur compréhension du MRI et de son fonctionnement. Bien que les langues de travail du MRI soient le français et l'anglais, l'équipe du MRI cherche à rendre les rapports et les documents de communication disponibles dans les langues locales pertinentes afin de promouvoir l'accessibilité. Le MRI publie des documents d'information publics dans d'autres langues lorsque cela a été jugé nécessaire.

#### **Transparence**

Ne ménager aucun effort pour tenir les parties au courant des processus et de l'état d'avancement d'une plainte; 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 traiter les plaintes de façon efficace et rapide, tout en assumant des coûts raisonnables, tels qu'ils sont déterminés par l'agent du MRI et dans les limites des budgets existants, afin de favoriser une participation significative des plaignants, des témoins et des parties prenantes au règlement des différends, à l'examen de la conformité et à la surveillance.

---

<sup>1</sup> **Note sur les mécanismes de règlement des plaintes des clients** : Comme il est précisé dans la [Politique environnementale et sociale](#) de FinDev Canada, FinDev Canada applique les normes de performance de la Société financière internationale (IFI) comme référence pour les questions environnementales et sociales. Par conséquent, FinDev Canada évalue les mécanismes locaux de gestion des plaintes pour les travailleurs (IFI, Norme de performance 2) et les collectivités (IFI, Norme de performance 1) pendant le contrôle préalable 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.

**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 parties prenantes participant au 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 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. Une enquête peut également être ouverte à la demande du chef de la direction de FinDev Canada ou du président du Conseil d'administration, sur recommandation du chef du MRI, ou s'il y a d'autres motifs raisonnables de l'ouvrir. Si les allégations sont fondées, la direction proposera un plan d'action pour remédier aux répercussions, qui sera approuvé par le Conseil d'administration, puis examiné et surveillé par le MRI. Le MRI peut également prodiguer 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 schéma 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. Les plaignants peuvent également retenir les services d'un ou de plusieurs conseillers qui devraient être dûment autorisés à agir en cette qualité. Les plaignants ont le droit d'annuler ou de modifier leur représentation et de faire participer leurs représentants et conseillers, le cas échéant, au processus de traitement des plaintes.

### 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 déposée 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 utilisée par le ou les plaignants. Toutes les plaintes seront traduites en français et en anglais si elles ne sont pas déposées dans ces langues. Il est notamment possible de déposer une plainte comme suit :

**Formulaire :** [\*Formulaire de plainte du Mécanisme de responsabilisation indépendant | Institut de financement du développement Canada\*](#)

**Courriel :** IAM@findevcanada.ca

**Par la poste :** 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 quelle personne 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) attester que la plainte n'est pas de nature frauduleuse, frivole ou malveillante;
  - (e) confirmer qu'il n'existe pas de conflit d'intérêts motivé par l'intention d'obtenir un avantage concurrentiel;
  - (f) le nom et la nature de la transaction;
  - (g) une description détaillée du préjudice présumé, réel ou potentiel, causé au plaignant ou aux plaignants et pourquoi il ou ils estiment que FinDev Canada peut avoir contribué à ce préjudice;

- (h) une description :
  - i) des efforts de bonne foi déployés par le ou les plaignants auprès de la direction ou du ou des clients pour régler les problèmes soulevés dans la plainte, et des résultats de ces efforts,
  - 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;
  - (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) pour régler les questions soulevées dans la plainte.
- 2.2.4. Le ou les plaignants et les clients sont encouragés 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 et au chef de la direction de FinDev Canada. Une fois l'accusé de réception envoyé, l'agent du 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, une visite sur place 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;
  - (c) évaluer la volonté des plaignants d'utiliser l'une ou l'autre option, ainsi que leurs préférences à cet égard. Si le plaignant préfère le règlement des différends, l'agent du MRI doit alors évaluer si toutes les parties sont disposées à se livrer au processus volontaire.
- 2.3.2. Dans les trente (30) jours ouvrables suivant la date de l'accusé de réception de la plainte, le chef du MRI réalisera l'examen préliminaire et prendra une décision concernant l'admissibilité. Au cours de cette phase, l'agent du 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 chef du 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 l'agent du MRI et passera à l'étape de la réponse de la direction (décrite à la section 2.6). L'agent du MRI avisera rapidement le ou les plaignants, 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 ou de protection des renseignements personnels énoncées aux sections 2.8 et 5.1.5, la ou les plaintes, la détermination et les raisons de cette décision seront communiquées au chef de la direction de FinDev Canada et 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;
  - (c) le ou les plaignants sont ou peuvent être touchés 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 à la suite 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 l'agent du 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);

- (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. Réponse 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 à l'agent du MRI sa réponse 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 qu'elle 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;
  - (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 décaissements 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 au président du Conseil d'administration, après avoir informé le 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, et sera assujettie à la section 5.1.5 (Divulgence des renseignements).

## **2.8. Représailles et confidentialité**

- 2.8.1. L'agent du MRI doit déployer tous les efforts raisonnables pour préserver la confidentialité des plaignants, si on en fait la demande. L'agent du 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. L'agent du 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 les organismes d'application de la loi dont les fonctions comprennent la protection du public dans de telles situations.
- 2.8.2. L'agent du 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;
  - (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 liés au MRI.
- 2.8.3. Pour répondre aux préoccupations et aux risques découlant de possibles représailles liées à ses processus ou activités, l'agent du MRI devra :
- (a) évaluer régulièrement le contexte de risque de toute plainte tout au long du processus lié au 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 et cerner et surveiller les possibles risques de représailles, et planifier et adopter des mesures préventives pour atténuer ces risques, le cas échéant;
  - (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 parties prenantes 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.
- 2.8.5. L'agent du MRI indiquera publiquement ses restrictions de la divulgation de l'identité, soit lorsqu'une personne associée à une plainte a demandé un traitement confidentiel, soit lorsqu'elle n'a pas consenti à la divulgation de son identité.

### 3. Fonctions liées au MRI de FinDev Canada

#### 3.1. Règlement des différends

- 3.1.1. Le but de la fonction de règlement des différends 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 au niveau de la collectivité.
- 3.1.2. La participation à un processus de règlement des différends est une décision volontaire qui exige, au minimum, une entente entre le ou les plaignants et les clients. En tant qu'instance 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. L'agent du MRI mènera le processus d'une manière acceptable pour les parties et traitera tous les participants de façon juste et équitable.
- 3.1.3. L'agent du 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 efficacement et rapidement les parties à trouver des 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. L'agent du MRI déterminera les connaissances et les compétences requises pour chaque cas et embauchera un médiateur qui : (a) possède l'expertise appropriée; (b) détient la capacité de comprendre le contexte culturel; et (c) est considéré comme indépendant et impartial par les parties. L'agent du MRI inclura des exigences de confidentialité précises dans les contrats des médiateurs en plus des dispositions de confidentialité mentionnées ailleurs dans la présente politique, le cas échéant.
- 3.1.5. 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 envoyé par écrit un avis aux parties. L'agent du MRI consulte les parties avant de prendre une telle décision.
- 3.1.6. Les méthodes ou approches qui peuvent être appliquées par l'agent du 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;
  - (d) la conciliation ou médiation par une tierce partie neutre nommée par l'agent du MRI.
- 3.1.7. 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.
- 3.1.8. Les modalités des ententes conclues au moyen du règlement des différends seront consignées par l'agent du MRI dans le registre du MRI. La mise en œuvre de ce genre d'entente sera surveillée conformément à la section 3.3.

- 3.1.9. L'agent du MRI mettra fin au processus de règlement des différends dans l'une ou l'autre des situations suivantes :
- (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;
  - (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.
- 3.1.10. Tout au long du processus de règlement des différends, l'agent du MRI peut repérer des occasions de prodiguer 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 du MRI 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) évaluer l'admissibilité, qui détermine si une plainte est admissible à un examen de la conformité;
  - (a) si elle est jugée admissible, réaliser une vérification de la conformité;
  - (b) surveiller la conformité des plans d'action de la direction convenus pour remédier aux préjudices réels ou potentiels cernés dans la vérification de la conformité.
- 3.2.2. Le processus d'examen de la conformité commencera par une évaluation menée par le chef du MRI 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 de protection des renseignements personnels, la Note sera également consignée dans le registre.
- 3.2.3. Si la Note recommande une vérification de la conformité, une telle enquête doit être lancée dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la diffusion de la Note conformément à la section 3.2.2. La Note devra également préciser la portée de la vérification de la conformité. Dans le cadre de sa vérification de la conformité, l'agent du MRI recueillera des renseignements, le cas échéant, auprès de toutes les parties prenantes concernées, y compris le ou les plaignants, la direction et le ou les clients.
- 3.2.4. Une vérification de la conformité peut comprendre un examen des documents, des réunions, des discussions, des visites sur place, la collecte des éléments de preuve et l'obtention d'opinions d'experts, le cas échéant. À la suite d'une vérification de la conformité, l'agent du 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 de l'agent du MRI sur les questions soulevées dans la plainte;
  - (e) les recommandations sur les mesures correctives, le cas échéant;
  - (f) les leçons apprises et les recommandations, le cas échéant.
- 3.2.5. Une vérification de la conformité 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. Le Rapport d'examen de la conformité préliminaire sera rempli dans les trente (30) jours ouvrables suivant la fin de la vérification de la conformité et sera fourni 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 du rapport préliminaire sur l'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 le rapport préliminaire sur l'examen de la conformité. L'agent du MRI tiendra compte des commentaires reçus et soumettra un rapport final sur l'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 l'agent du MRI estime que FinDev Canada ne respecte pas ses Politiques, la direction devra procéder comme suit :
- (a) préparer un plan d'action préliminaire 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 mettre en conformité ou d'éviter que des situations semblables ne se reproduisent;
  - (d) consulter l'agent du MRI, le ou les plaignants et le ou les clients avant de finaliser le plan d'action proposé par la direction en fournissant un plan préliminaire;
  - (e) présenter la réponse finale de la direction et le plan d'action, ainsi que tout commentaire de l'agent du MRI, du ou des plaignants et du client sur le plan d'action de la direction, au Conseil d'administration et à l'agent du MRI dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de tels commentaires.
- 3.2.8. Le Conseil d'administration examinera le rapport final sur l'examen de la conformité, les recommandations de l'agent du MRI et le plan d'action de la direction, y compris les commentaires formulés par le ou les plaignants pendant la consultation sur le plan d'action de la direction, et prendra les décisions qu'il juge appropriées. Dans les vingt (20) jours ouvrables suivant une décision du Conseil

d'administration, une copie du rapport final sur l'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, l'agent du MRI peut repérer des occasions de prodiguer 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. L'agent du 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 telles ententes sont exécutés de façon efficace;
  - (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 l'agent du MRI aura déterminé que l'entente pertinente de règlement des différends a été pleinement réalisée. Une telle détermination peut être faite en fonction de l'examen des documents, de la consultation et des visites sur place.

- 3.3.3. Pour les examens de la conformité, l'agent du MRI examinera les rapports de mise en œuvre et consignera dans son registre 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 des constatations d'une visite sur place. L'agent du MRI communiquera les constatations à la direction et au plaignant ou aux plaignants pour obtenir des éclaircissements sur des questions avant de présenter 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. Équipe de l'audit interne

L'Équipe de 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'Équipe de l'audit interne n'est pas indépendante 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. Il est chargé de nommer le chef du MRI et peut, au besoin, révoquer sa nomination pour un motif valable, s'il y a lieu. Il est également responsable d'approuver un budget annuel et tout financement supplémentaire demandé par le chef du MRI pour répondre à toute augmentation imprévue des activités liées aux plaintes, selon le budget disponible de FinDev Canada. 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 l'agent du 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 activités 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 experts-conseils du MRI. Le chef du MRI peut demander des conseils juridiques externes sur des questions relatives au MRI et consulter l'avocat général de FinDev Canada 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 le président 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 présente politique et aux présentes procédures relatives au MRI.

4.2.4. Chef de la direction et direction de FinDev Canada

Le chef de la direction 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 présente politique et les présentes procédures relatives au MRI.

## 5. Dispositions générales

### 5.1.1. Rapports périodiques au Conseil d'administration

L'agent du 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

L'agent du 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 de l'agent du MRI et de la direction. En consultation avec la direction et le Conseil d'administration, le chef du 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 liée au 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 entièrement accès au personnel et aux dossiers de FinDev Canada jugés pertinents, y compris les renseignements sur les clients, les fichiers électroniques, les classeurs et autres supports de stockage, et le personnel et les experts-conseils de FinDev Canada devront coopérer pleinement avec l'agent du 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 liées au MRI est assujettie à la Politique sur la transparence et la 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 présente politique et les présentes procédures relatives au MRI, et sous réserve des exigences de la loi applicable, l'agent du 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.

### 5.1.6. Sensibilisation

L'agent du MRI doit sensibiliser davantage à la politique et aux procédures relatives au MRI en communiquant des renseignements sur le mécanisme sur son site Web. L'agent du MRI peut également collaborer avec les agents du MRI d'autres institutions financières internationales et de financement du développement et des organismes de société civile pour répertorier et communiquer les leçons apprises.

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

La présente politique et les présentes procédures relatives au MRI seront examinées, avec l'approbation du Conseil d'administration, tous les cinq ans ou plus tôt si : le nombre de plaintes reçues est suffisant pour justifier un examen; des changements importants ont été apportés au modèle d'affaires; ou le chef du MRI ou le Conseil d'administration en fait la demande expresse. Tous les cinq ans au moins, le chef du

MRI présentera au Conseil d'administration une mise à jour de l'état d'avancement de l'examen de la présente politique et des présentes procédures relatives au MRI.

5.1.8. Coopération avec d'autres MRI

Si l'agent du MRI reçoit une plainte qui a également été déposée auprès d'un agent d'un autre MRI, des efforts seront déployés pour coopérer avec celui-ci, 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 les représentants de chaque MRI. Si une plainte est présentée à un agent du MRI d'une autre institution financière, mais qu'elle concerne un client et que l'agent du MRI est mis au courant d'une telle plainte, il 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

Dans la présente politique et les présentes procédures relatives au MRI, le nom des équipes et des politiques de FinDev Canada est mis en majuscules. Les termes clés sont définis ci-dessous.

Terme	Définition
Approbateur de la politique	Autorité responsable de l’approbation de la politique (c.-à-d. le Conseil d’administration).
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.
Client	Entité qui est le bénéficiaire direct d’une transaction, y compris un emprunteur ou une société bénéficiaire des investissements de FinDev Canada.
Conseil d’administration	Le Conseil d’administration de FinDev Canada est un groupe reconnu de personnes qui supervisent conjointement les activités de FinDev Canada.
Direction	L’équipe de direction de FinDev Canada.
Financé	Appui financier accordé ou devant être accordé par FinDev Canada conformément à une obligation juridiquement contraignante.
Note d’évaluation de l’admissibilité à l’examen de la conformité (ou « Note »)	Rapport préparé par l’agent du MRI pour évaluer l’admissibilité d’une plainte à l’examen de la conformité.
Parties	Le ou les plaignants, la direction ou le ou les clients.
Plaignant(s)	Personne ou groupe de personnes ayant un intérêt commun ou entité qui allèguent qu’un préjudice réel ou potentiel est survenu ou pourrait survenir en raison du non-respect par FinDev Canada de ses propres politiques concernant une transaction.
Plainte	Question concernant un préjudice réel ou potentiel résultant d’une allégation de non-conformité de FinDev Canada à ses politiques et procédures, déposée auprès de l’agent du MRI.
Plan d’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.
Politique	Document qui énonce les principes ou les protocoles qui guideront les décisions et qui permettront d’atteindre les résultats escomptés. Une

	<p>politique découle du mandat, de la mission, des objectifs stratégiques et de l'appétit pour le risque de FinDev Canada.</p> <p>Les politiques associées au document Politique et procédures relatives au mécanisme de responsabilisation indépendant sont les suivantes : <a href="#">Politique sur les risques environnementaux et sociaux</a>; et <a href="#">Politique sur la transparence et la divulgation</a>.</p>
Préjudice	Tout effet environnemental ou social négatif important touchant des personnes ou l'environnement qui résulte directement ou indirectement d'une transaction. Le préjudice peut être avéré ou raisonnablement susceptible de se produire à l'avenir.
Procédure	Instructions étape par étape (y compris des diagrammes de processus, le cas échéant, et des aide-mémoires) pour effectuer une tâche qui permet 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.
Rapport d'examen de la conformité	Rapport découlant d'une vérification de la conformité d'une plainte.
Registre	Outil Web servant à consigner les détails des plaintes reçues par l'agent du MRI et à suivre le processus de traitement des plaintes.
Représailles	Mesure préjudiciable prise à l'égard de quelqu'un parce qu'il a signalé un acte répréhensible menant à une plainte ou qu'il a participé à une enquête sur une plainte. Les représailles peuvent prendre plusieurs formes et ne sont pas toujours évidentes.
Représentant	Personne ou organisation qui a été retenue et autorisée par un ou des plaignants à représenter ses (leurs) intérêts et à prendre des décisions en son (leur) nom.
Responsable de la politique	Le cadre supérieur responsable des questions traitées par la politique. Il a entre autres la responsabilité de l'élaboration, de la mise en œuvre, de la mise à jour et de la reddition de comptes quant à l'exécution et à l'efficacité de la politique.
Transaction	Activité 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, y compris des banques, des fonds et des facilités; iii) les garanties et iv) les participations minoritaires dans des sociétés, y compris les intermédiaires financiers.

## Annexe II : Calendrier du MRI

Étape	Section	Description	Échéance de référence (en jours ouvrables)
Plainte	2.1.1 – 2.2.4	Plainte présentée à l'agent du MRI.	Jour 0.
Accusé de réception	2.2.5	L'agent du 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	L'agent du 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, sera communiquée au(x) plaignant(s), ce qui sera également ajouté au registre du MRI.	Dans les 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 sera communiqué au(x) plaignant(s), au(x) client(s), à la direction et au Conseil d'administration, ce qui sera également ajouté au registre du MRI.	Dans les 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 à l'agent du MRI.	Dans les 40 jours suivant l'avis d'enregistrement.
Règlement des différends	3.1.1 – 3.1.5	Si les parties en conviennent, l'agent du MRI mène des activités de règlement des différends pour parvenir à un règlement mutuellement accepté.	Un délai raisonnable sera fixé et ne dépasse pas une année <sup>2</sup> à compter de la décision de recourir à la procédure de règlement des différends.
Conclusion du règlement des différends	3.1.6 – 3.1.8	L'agent du MRI présente la décision et l'entente au Conseil d'administration. Le registre du MRI est également mis à jour.	Dans les 7 jours après la conclusion de l'entente de règlement des différends.
Évaluation de l'examen de la conformité	3.2.1 – 3.2.2	L'agent du 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.	Réalisée dans les 40 jours suivant la réception de la réponse de la direction.
Vérification de la conformité	3.2.3 – 3.2.5	L'agent du MRI procède à une vérification de la conformité si la Note recommande de le faire. Ce travail consiste à évaluer la conformité de FinDev Canada à ses politiques, notamment de	La vérification de la conformité devra commencer 20 jours après la diffusion de la Note et devrait normalement être terminée dans les 90 jours,

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

		déterminer si un préjudice réel ou potentiel résulte ou pourrait résulter d'une non-conformité à ces politiques.	selon la nature, la complexité et la portée de la vérification.
Rapport préliminaire sur l'examen de la conformité	3.2.6	L'agent du MRI prépare un rapport préliminaire sur l'examen de la conformité à la fin de sa vérification.	Dans les 30 jours suivant la fin de la vérification.
Commentaires sur le rapport préliminaire sur l'examen de la conformité	3.2.6	La direction, le(s) plaignant(s) et le(s) client(s) fournissent des commentaires sur le rapport préliminaire sur l'examen de la conformité.	Les commentaires doivent être fournis dans un délai de 20 jours suivant la réception du rapport préliminaire sur l'examen de la conformité.
Rapport final d'examen de la conformité	3.2.6	L'agent du MRI doit finaliser le rapport sur l'examen de la conformité pour examen par le Conseil d'administration.	Dans les 20 jours suivant la réception des commentaires sur le rapport préliminaire sur l'examen de la conformité.
Plan d'action préliminaire de la direction	3.2.7	La direction prépare une réponse et un plan d'action en cas de non-conformité.	Dans les 60 jours après la présentation du rapport final sur l'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 elle y inclut les commentaires du ou des plaignants, du ou des clients et de l'agent du MRI. Ces documents doivent être fournis au Conseil d'administration et à l'agent du MRI.	Dans les 20 jours suivant la réception des commentaires sur le plan d'action préliminaire de la direction de la part du ou des plaignants, du ou des clients et de l'agent 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 sur l'examen de la conformité est communiqué au(x) plaignant(s) et au(x) client(s) et est consigné dans le registre.	Dans les 20 jours suivant la décision du Conseil d'administration sur la version finale du rapport sur l'examen de la conformité et du plan d'action de la direction.
Surveillance	3.3.1 – 3.3.3	L'agent du MRI effectue une surveillance 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. Un rapport de surveillance sera consigné dans le registre.	Tous les ans, jusqu'à ce que l'agent du MRI détermine que les ententes ont été pleinement réalisées ou que des plans d'action ont été mis en œuvre.

## Annexe III : Schéma du processus du MRI

