



RAPPORT D'ÉVALUATION DU CAO

**Seconde Plainte concernant l'investissement de la SFI dans le projet de la LCT
(Projet # 29197) à Lomé, Togo**

Août 2018

Bureau du conseiller-médiateur pour l'application des directives
Pour
la Société Financière Internationale et l'Agence multilatérale de garantie des investissements
www.cao-ombudsman.org

A propos du CAO

Le Bureau du conseiller-médiateur pour l'application des directives (CAO) est un mécanisme de recours indépendant et de responsabilisation des deux branches privées du groupe de la Banque mondiale, à savoir la Société financière internationale (SFI) et l'Agence multilatérale de garantie des investissements (MIGA). Le CAO rend compte directement au président du Groupe de la Banque mondiale et a pour mandat d'instruire les plaintes des personnes touchées par les projets financés par la SFI et/ou MIGA de manière objective, constructive et dans l'optique d'améliorer les performances environnementales et sociales de ces projets.

Pour plus d'information, voir www.cao-ombudsman.org

TABLE DES MATIERES

LISTE DES ACRONYMES.....	iv
1. APERÇU	1
2. CONTEXTE	1
2.1. Le projet	1
2.2. La plainte.....	1
3. EVALUATION	2
3.1. Méthodologie.....	2
3.2. Résumé des problématiques	2
4. PROCHAINES ETAPES.....	9
Annexe A. Le processus de traitement des plaintes du CAO.....	10

LISTE DES ACRONYMES

CAO	Bureau du conseiller-médiateur pour l'application des directives
SFI	Société financière internationale
MIGA	Agence multilatérale de garantie des investissements
LCT	Terminal à conteneurs de Lomé
MMLK	Mouvement Martin Luther King
PAL	Port autonome de Lomé
PAR	Plan d'action de réinstallation
UTRANSAM	Union des transporteurs de sable marin
BAD	Banque Africaine de Développement

1. PRESENTATION

En février 2018, le CAO a reçu une plainte du “Mouvement Martin Luther King – La Voix des sans Voix” (MMLK), une organisation représentant cinq groupes des communautés affectées (les maraîchers, les ramasseuses de sable, les pellières, les restauratrices et les lashing-men) qui affirment avoir été négativement impactés par les opérations de Lomé Container Terminal S.A. (la “Société” ou “LCT”). Les plaignants ont exprimé des préoccupations concernant la mise en œuvre inadéquate du Plan d’Action de Réinstallation du projet (PAR). Ils ont suggéré que l’exécution de ces plans n’a pas respecté les standards du Groupe de la Banque Mondiale (GBM) et de la Banque Africaine de Développement (BAD) ni les autres cadres juridiques, y compris la Constitution togolaise et la Déclaration universelle des droits de l’homme (DUDH). Ils soulèvent également des préoccupations concernant les impacts socio-économiques et sanitaires du projet sur les communautés locales et concernant les pratiques de travail du LCT. Le CAO a jugé la plainte recevable en mars 2018. Pendant l’évaluation de la plainte par le CAO, les deux parties ont choisi de traiter les problématiques soulevées par le biais de la fonction de Résolution des Différends du CAO.

2. CONTEXTE

2.1 Le Projet

La SFI a un projet d’investissement avec LCT, une société constituée localement, à laquelle l’Etat Togolais a accordé une concession de 35 ans, avec une extension optionnelle de 10 ans, pour aménager, construire et exploiter un nouveau terminal à transbordement de conteneurs dans l’enceinte du Port de Lomé au Togo. Une fois achevé, la capacité de manutention devrait atteindre l’équivalent de 2,2 million d’unités de vingt pieds (“EVP”) par an¹. Le coût approximatif du projet portuaire de LCT est estimé à 353 millions d’Euros (environ 415 millions \$). La SFI affirme avoir accordé un financement de dette senior de 85,5 millions d’euros (environ 100 millions de dollars) pour son propre compte et mobilisé 170 millions d’euros (environ 200 millions de dollars) auprès d’autres bailleurs de fonds. Selon la SFI, le projet est classé en Catégorie A.

2.2 La plainte

La plainte a été déposée auprès du CAO par le “Mouvement Martin Luther King – La Voix des Sans Voix” (MMLK) – une organisation représentant cinq groupes de membres des communautés affectées : les maraîchers, les ramasseuses de sable, les pellières, les restauratrices et les Lashing-Men². La plainte a été signée par six personnes représentant l’ensemble de ces groupes (les “Plaignants”) qui affirment que les opérations de LCT ont eu des impacts négatifs sur leur vie. Les Plaignants allèguent que LCT n’a pas respecté ses engagements concernant le Plan d’Action de Réinstallation du projet (PAR). Certains de ces groupes affirment que l’exécution du PAR n’a pas respecté les standards environnementaux et sociaux du Groupe de la Banque Mondiale et de la Banque africaine de développement (BAD) ni d’autres cadres juridiques nationaux et internationaux y compris la Constitution Togolaise et la Déclaration Universelle des Droits de l’Homme (DUDH). Les Plaignants affirment aussi que le projet a appauvri les communautés

¹ Pour plus d’informations sur l’investissement initial de la SFI dans LCT (projet IFC # 29197), voir <https://disclosures.ifc.org/#/projectDetail/SPI/29197>. La SFI a approuvé un investissement complémentaire de 10 millions d’euros dans LCT en août 2015 pour aider à financer l’achat d’équipements supplémentaires. Comme le profil environnemental et social de LCT est resté le même, il n’y a pas eu de divulgation d’informations environnementales et sociales distinctes pour ce nouveau projet.

² Dockers qualifiés chargés d’arrimer les conteneurs aux navires.

avoisinentes. Ils ont aussi fait part de leurs préoccupations concernant la pollution ambiante et les impacts sur la santé des exploitants de sable marin qui travaillaient sur le site. La plainte soulève également des préoccupations liées aux conditions de travail, et plus précisément au processus de recrutement, de licenciement et aux salaires du personnel chargé des opérations de lashing (“lashing-men”) qui furent recrutés par un sous-traitant pour travailler à LCT.

3. RESUME DE L’EVALUATION

a. Méthodologie

Le but de l’évaluation du CAO est de clarifier les problématiques et préoccupations soulevées par les Plaignants en collectant les informations et les opinions de différents acteurs sans émettre de jugement sur le bien-fondé de la plainte. L’évaluation a également pour but de déterminer si les Plaignants et la Société veulent s’engager dans un processus de résolution des différends facilité par le CAO, ou si la plainte devrait être gérée par la fonction de Conformité du CAO pour l’évaluation des normes de performance de la SFI (voir Annexe A pour le processus de gestion des plaintes du CAO).

Dans ce cas-précis, l’évaluation de la plainte par le CAO comprend :

- un examen de la documentation du projet ainsi que de la documentation fournie par les Plaignants au soutien de la plainte ;
- des appels téléphoniques aux Plaignants, à l’équipe de la SFI en charge du projet et à LCT ;
- des réunions à Lomé avec les Plaignants, LCT, et le Port Autonome de Lomé (PAL) ; et
- des visites du site alternatif alloué aux pellières et des divers sites où les maraîchers louent des espaces pour leurs activités.

b. Résumé des problématiques

Point de vue des Plaignants

Pendant l’évaluation, le CAO a rencontré une délégation composée de 12 personnes représentant les comités des victimes des cinq groupes ainsi que le MMLK qui co-préside les cinq groupes affectés. Une seconde réunion a regroupé tous les comités de ces groupes, élargis à quelques membres (47 personnes au total). Une troisième réunion a rassemblé un plus grand groupe des membres de la communauté affectée que ces cinq groupes représentent (estimés entre 400 et 500 personnes).

Les Plaignants ont expliqué que quatre des cinq groupes (à l’exclusion des lashing-men) travaillaient et/ ou vivaient sur la plage où le projet de LCT a été construit. Selon les Plaignants, plusieurs d’entre eux travaillaient et vivaient sur le site de la plage depuis des générations et formaient une communauté soudée. Les pellières et les ramasseurs de sable ramassaient le sable qui était ensuite utilisé dans le BTP. Les maraîchers vivaient sur le site de la plage et cultivaient des légumes qu’ils revendaient au marché à Lomé. Les restauratrices vendaient de la nourriture aux pellières, ramasseurs de sable et aux maraîchers qui vivaient et/ ou travaillaient sur le site de la plage. Les Lashing-men ont été embauchés par un sous-traitant pour travailler à LCT. Ces derniers, bien que ne vivant et/ ou ne travaillant pas sur le site avant le projet, ont fait part de préoccupations liées aux pratiques de travail des sous-traitants.

Les Plaignants affirment qu'en 2009, un individu se présentant comme "sociologue" est venu mener une enquête sur les personnes qui vivaient et travaillaient sur la plage. Le "sociologue" a informé les membres de la communauté qu'ils seraient déplacés de la plage pour laisser la place au "projet de LCT" qui devait être réalisé à cet endroit, mais ce dernier n'a pas précisé la date du déplacement. Le "sociologue" a aussi posé des questions sur leurs activités, le montant des revenus générés, le nombre d'enfants à charge et le montant des loyers. Les Plaignants ont ajouté qu'ils ne disposaient pas de suffisamment d'informations pour déterminer qui était l'employeur du consultant recruté. Ils savaient juste à l'époque que le "sociologue" était passé faire l'enquête.

Les Plaignants allèguent que l'enquête a été menée par le "sociologue" et que rien d'autre ne leur a été communiqué sur le déplacement. En 2010, le Ministère de l'Energie et des Mines et le Ministère de l'Environnement et des Ressources Forestières ont organisé une rencontre avec l'Union des Transporteurs de Sable Marin (UTRANSAM) – un syndicat qui jadis représentait toutes les personnes impliquées dans le transport du sable marin, y compris les conducteurs de camion qui prélevaient du sable sur la plage, les ramasseuses de sable et les femmes chefs d'équipe. Toutefois, les Plaignants ont indiqué qu'à cause du processus de réinstallation, l'UTRANSAM ne représente actuellement que les conducteurs de camion, alors que selon eux, l'UTRANSAM devrait les représenter tous. Les Plaignants expliquent qu'ils ont pris part à une réunion d'information sur le processus de réinstallation. Bien qu'ils fussent autorisés à participer à la réunion, les représentants du gouvernement ont refusé qu'ils contribuent ou participent de manière active à la rencontre.

Les Plaignants ont expliqué qu'ils ont cessé de travailler fin décembre 2010 pour prendre leurs congés habituels de deux semaines. A leur retour sur le site de la plage en janvier 2011, ils ont découvert que l'entrée du site avait été bloquée et qu'ils ne pouvaient plus continuer à travailler pour générer des revenus. Les Plaignants ont expliqué qu'au moment où ils ont été contactés à propos de la réinstallation, il leur avait été dit qu'on aiderait uniquement les maraîchers et les pellières à se réinstaller sur un nouveau site, que les ramasseuses de sable recevraient une indemnisation et que les restauratrices ne seraient pas indemnisées, bien que le PAR indique le contraire.

Les Maraîchers

Les Maraîchers ont expliqué qu'avant la fermeture du site, ils avaient été conviés à un atelier de validation pendant lequel la LCT a promis de faire tout son possible pour les aider à se réinstaller sur le nouveau site devant être acheté par le PAL. Il a été donc convenu qu'un comité serait mis sur pied pour trouver un terrain propice à la réinstallation. Par la suite, ils ont passé du temps avec le gouvernement et la SFI pour trouver un terrain approprié. Au moment où le terrain fut trouvé, il n'y avait aucun accord sur les conditions d'utilisation. Les maraîchers allèguent que les autorités du PAL leur avaient dit qu'ils devaient rembourser le prix d'achat du terrain. Selon les maraîchers, le montant proposé pour le remboursement était trop élevé. Par conséquent, il n'y a eu aucun accord conclu pour l'achat du terrain. Ils ont alors demandé des compensations en espèce. Le Port Autonome n'a accordé des compensations que pour leurs puits, forages, réservoir d'eau et les endroits cultivés. Selon les maraîchers, le PAL les a indemnisés pour les plantes économiques et pour les apatams utilisés comme abris ou habitations. Les montants variaient entre 27.000 Francs CFA et 1.000.000 Francs CFA (environ 50 à 1.800\$). Ceux qui ont reçu des compensations de moins de 27 000 F CFA (environ \$48) ont eu droit à un montant complémentaire de 200.000 FCFA (environ 360\$).

Les maraîchers affirment que la compensation reçue était inadéquate et que la plupart des maraîchers n'étaient pas en mesure de débiter de nouveaux jardins. Certains ont dû se résoudre

à entreprendre des cultures sur les propriétés d'autrui, sachant bien qu'ils pourraient être chassés du jour au lendemain. D'autres maraîchers qui étaient en mesure de faire des emprunts complémentaires auprès de leurs familles, ou de structures de micro-crédit exploitent le site de l'hôtel Tropicana (hôtel à l'abandon) contre des "loyers" payés aux vigiles postés par l'Etat et chargés de surveiller les lieux afin d'utiliser le terrain.

Les Pellières

Les pellières ont expliqué qu'à la fermeture du site, on leur avait offert un site alternatif qui leur servirait de lieu de travail. Les négociations relatives à l'emplacement du site ont eu lieu entre le Ministère des Mines et l'UTRANSAM. Ce dernier représentait à l'époque les intérêts des conducteurs de camion. Le premier site qui leur avait été donné a été condamné, et le Ministère a payé 250.000.000 FCFA (environ 450.000\$) pour l'achat d'un autre site. Ce site était éloigné de leur lieu d'habitation. De plus, le sable là-bas était plus dur et difficile à travailler car n'étant pas du sable marin. Le site était situé dans la brousse et après extraction du sable dans la zone, des grottes se formaient dans le sable et s'effondraient sur eux. Le site n'était pas sûr. Parfois, des pierres tombaient et blessaient et/ ou tuaient des travailleurs. Des travailleurs étaient mordus par des serpents alors que l'hôpital ou la clinique était très éloignée. Le transport coûtait très cher à cause de l'éloignement du site. Certains pellières logeaient chez des membres de la communauté riveraine du site. Ceci implique qu'ils devaient souvent dormir à même le sol dans la cuisine. D'autres devaient parcourir de longues distances à pied pour économiser les frais de transport aller-retour. Vivre éloigné de la famille a fini par détériorer le tissu familial. Par conséquent, des problèmes sociaux ont surgi. Les pellières ont expliqué que le second site a présentement atteint son seuil maximal d'exploitation. A l'heure actuelle, certains exploitants de sable (s'ils en ont les moyens) concluent des accords privés avec des propriétaires terriens, pendant que d'autres sont dépourvus de moyens d'exploiter du sable.

Les Ramasseuses de Sable ou Chefs d'Equipe

Les Ramasseuses de Sable ont expliqué que lorsque le site était opérationnel, elles gagnaient au minimum 8.000 FCFA (environ 14\$) par jour. Quand le site a fermé, il a fallu deux ans avant qu'elles ne reçoivent une première aide. LCT leur a donné 100.000 FCFA (environ 180\$) chacune et leur a dit qu'elles recevraient une autre aide deux semaines plus tard. Mais c'est après un an d'attente qu'elles ont reçue cette aide, d'une valeur de 450 000F CFA (environ 807\$), dont 325 000 F CFA leur a été distribué par LCT pour qu'elles achètent des marchandises pour démarrer un commerce. Les ramasseuses de sable ont déduit 20 000F CFA (34 \$) par bénéficiaire pour régler des problématiques internes à leur groupe. Le reste, 105 000F CFA (\$186) leur a été remis en espèce pour le transport et frais divers. Les ramasseuses de sable ont expliqué qu'elles n'ont pas eu pas le choix quant aux articles à acheter puisque ces articles étaient déjà prédéfinis par le Port Autonome et LCT. Quand elles ont fait des suggestions par rapport aux articles à acheter, leurs suggestions ont été refusées. Elles ont demandé à recevoir l'argent en espèce parce qu'elles n'avaient pas de compétences en commerce ; vu que l'essentiel de leur expérience professionnelle était dans le domaine de l'exploitation du sable. Elles n'étaient pas des femmes d'affaires et craignaient de ne pas pouvoir gérer un commerce de manière profitable. Mais elles n'ont reçu ni espèce, ni assistance ou formation pour développer des compétences commerciales.

Les Restauratrices

Les restauratrices affirment qu'elles n'ont reçu aucune aide, alors qu'on leur en avait promis lors de l'enquête effectuée en 2009. Elles ont expliqué que le Plan d'Action de Réinstallation stipulait que le processus de réinstallation devrait prendre en compte les restauratrices. A ce jour, les gens à qui elles ont vendu de la nourriture leur doivent encore de l'argent, alors qu'elles ont contracté des prêts pour leurs activités.

Elles n'ont pas pu continuer leurs activités sur aucun des sites, parce qu'ils sont trop loin (5Km de Lomé contre 40Km environ pour les nouveaux sites).

Les Lashing-men

Les lashing-men ont expliqué qu'ils travaillaient pour Marine Lashing Services (MLS), un sous-traitant de LCT. MLS avait initialement signé un contrat de deux ans avec la Société pour la fourniture des services de lashing. Quand le contrat de deux ans expira, il fut renouvelé pour une durée d'un an et plusieurs mois. Les lashing-men travaillaient pour MLS, installant et arrimant les conteneurs aux navires. Ils affirment que leur métier est l'un des plus rares au Togo. Ils ont travaillé pour MLS pendant la durée des deux contrats entre MLS et LCT.

Les lashing-men allèguent que MLS ne respectait pas la réglementation en matière de santé et de sécurité au travail. Ils n'avaient pas d'assurance maladie et devaient utiliser leurs propres fonds pour se soigner s'ils se blessaient dans l'exercice de leur fonction. Ils n'avaient ni congés ni bulletins de paie. Ils n'étaient pas non payés pour les heures supplémentaires effectuées et n'avaient pas de contrats de travail.

Ils affirment avoir écrit des lettres à LCT pour se plaindre des conditions de travail à MLS. Mais LCT les a informés qu'elle ne pouvait pas s'immiscer dans les affaires du sous-traitant. Ils affirment que lors du second contrat avec LCT, MLS a amené plusieurs dockers³ qui travaillaient au Port Autonome pour être formés en tant que lashing-men. MLS a demandé aux lashing-men de former ces dockers.

Les lashing-men affirment qu'une fois la formation des dockers achevée, 121 lashing-men ont été licenciés par MLS. Avant le licenciement, les lashing-men réclamaient une augmentation de salaire et des meilleures conditions de travail, conformément à l'accord avec MLS, lors de la signature du second contrat avec LCT. Les lashing-men menacèrent de rentrer en grève si leurs revendications n'étaient pas satisfaites. Cependant, aucune de leurs revendications n'a été satisfaite. Au lieu de cela, il leur a été verbalement signifié d'arrêter le travail un matin de 31 janvier 2018 et de rendre toutes les clés de MLS. Leur contrat fut résilié et MLS cessa ses activités. Jusqu'à présent, ils ne sont pas rentrés dans leurs droits. Les lashing-men ont expliqué que les dockers qu'ils avaient formés sont employés par LCT. Toutefois, aucun des lashing-men n'a été rappelé ou réembauché, bien que plusieurs aient travaillé auparavant pour le Port Autonome de Lomé.

Impacts supplémentaires sur les Lashing-Men

Les Plaignants affirment collectivement que leur licenciement abusif de MLS a amené certains d'entre eux à recourir aux crédits auprès des institutions de microfinance pour joindre les deux bouts. Toutefois, faute de revenus, plusieurs sont incapables de rembourser les crédits. Certains sont devenus sans-abris ; puisqu'ils n'ont pas d'argent pour payer le loyer. Les Plaignants ont indiqué que certains d'entre eux sont tombés malades et sont décédés parce qu'ils ne pouvaient pas payer les soins médicaux. D'autres ne sont pas en mesure de payer les frais de scolarité de leurs enfants. Les foyers ont été brisés parce qu'ils étaient contraints de trouver des logements alternatifs. Ceux qui devaient pourvoir aux besoins de la famille n'étaient plus en mesure de le faire. Cette situation a amené les enfants à devenir "enfants des rues".

³ Une personne travaillant dans un port et dont la tâche de charger et de décharger les navires.

Les Plaignants ont aussi expliqué qu'ils ont pris attache avec MMLK en 2012 par le biais d'UTRANSAM, qui ne fait pas partie de la plainte actuelle, car ses membres ont été indemnisés. Avant que les camionneurs soient indemnisés, le MMLK a écrit au LCT pour lui faire part des doléances des Plaignants. La Société, dans sa réponse, affirma que toutes les promesses contenues dans le Plan d'Action de Réinstallation (PAR) avaient été honorées. En mars 2013, à l'approche des élections législatives de 2013, le MMLK a organisé une manifestation qui amena le Ministère de l'Energie et des Mines à les assurer que la situation serait réglée. Ils allèguent que le Ministère aurait alors indemnisé l'UTRANSAM et délaissé le reste du groupe. Le MMLK a continué son plaidoyer en faveur de l'indemnisation des pelliciers, des ramasseuses de sable et des restauratrices. Le MMLK a aussi attiré l'attention de la SFI sur les plaintes. Les Plaignants ont expliqué qu'une réunion s'était tenue entre la SFI et la communauté affectée le 14 Décembre 2017. A cette réunion, la SFI a promis de revenir vers la communauté en février 2018. Les plaignants prétendent que cependant rien ne s'est passé depuis lors. Concernant les lashing-men, le MMLK avait écrit à MLS qui a refusé de les rencontrer.

La communauté a exprimé sa déception envers la SFI parce qu'elle croyait que la SFI avait la responsabilité d'assurer le respect du PAR. Elle a ajouté que davantage d'efforts pouvaient être consentis pour les aider à reconstruire leur vie et restaurer leurs moyens de subsistance.

Point de vue de la Société

La Société a expliqué que les maraîchers vivaient et travaillaient sur le site alors que les pelliciers, les ramasseuses de sable et les restauratrices venaient y travailler. De plus, les maraîchers étaient sur l'emplacement même où les infrastructures de LCT ont été construites tandis que les ramasseurs de sable et les pelliciers travaillaient à un endroit de la plage qui n'était même pas affecté par les infrastructures de LCT. La Société a expliqué que les Plaignants ont été contraints de quitter la plage suite à un moratoire interdisant l'exploitation du sable marin pour freiner l'érosion sur le littoral Ouest-Africain⁴. Ce moratoire relève du Ministère de l'Environnement et des Ressources Forestières et du Ministère de l'Energie et des Mines qui avaient émis une Décision Interministérielle interdisant formellement l'extraction du sable marin. La Décision Interministérielle fait suite à une Directive sous-régionale de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (Pays francophones uniquement) qui recommandait aux pays membres d'interdire l'exploitation du sable marin à cause de ses conséquences néfastes sur le littoral. En plus, l'Etat togolais devait céder le site à LCT, libre de toute occupation, engagement ou contrainte, pour aménager, construire et exploiter un nouveau terminal à conteneurs en terrain vierge au sein du Port de Lomé⁵. LCT devait prendre possession d'un site libre de tout encombrement.

La Société a expliqué que l'Etat était chargé de la réinstallation des Plaignants. Selon la Société, les consultations que l'Etat a eues avec les Plaignants en vue de les réinstaller sur des sites alternatifs ont débuté en 2009. Un consultant avait été mandaté pour aider à l'élaboration d'un Plan d'Action de Réinstallation (PAR) sur la base de ses connaissances des Normes de Performance de la SFI. Selon la Société, le Port Autonome avait émis un avis pour informer tous

⁴ Le moratoire est le résultat d'une décision interministérielle du Ministère de l'Environnement et des ressources forestières et du Ministère de l'Energie et des mines (Décision Interministérielle- n°031/MME/MERF/2011 05 May 2011) en application de la directive émise par l'Union monétaire et économique ouest africaine.

⁵En décembre 2008, le gouvernement Togolais a accordé à LCT une concession de 35 ans, avec une extension optionnelle de 10 ans, pour développer, construire et exploiter un nouveau terminal à conteneurs dans le port de Lomé.

les occupants du site que celui-ci viendrait à être fermé pour raison de projets de construction. Mais ceux-ci n'avaient pas respecté le premier délai. S'en est suivi un second avis. C'est après ce second avis que le Port Autonome a demandé au Ministère de l'Energie et des Mines d'évacuer le site.

La Société a déclaré avoir eu une réunion avec MMLK en décembre 2017, au cours de laquelle elle a discuté de la réinstallation des maraîchers et des mineurs de sable et a été informée par MMLK que ces groupes n'avaient pas été indemnisés. La Société a montré des preuves de paiement à MMLK et a informé MMLK des actions prévues dans le cadre du plan de développement communautaire (CPD). MMLK a ensuite demandé à travailler avec la Société sur le CDP. Mais la Société a décliné cette offre. La Société était aussi dans un processus de renforcement des capacités des maraîchers et des miniers du sable, mais elle affirme ne plus avoir été en mesure de continuer ce processus de renforcement des capacités après que MMLK ait porté plainte. La Société a aussi expliqué qu'elle aimerait savoir qui travaillait sur le site de la plage, qui a été déjà indemnisé/ ou réinstallé et qui n'ont pas du tout été indemnisés. La Société a indiqué que cela les aidera à savoir ce qu'il faut faire si d'aventure des actions doivent être entreprises.

La Société a expliqué qu'elle reconnaît avoir une obligation envers les maraîchers, c'est-à-dire s'assurer que l'indemnisation soit pleinement versée. Elle a aussi exprimé son désir de vivre en parfaite harmonie avec la communauté. Elle a ajouté qu'elle envisagera de satisfaire les exigences des autres groupes de Plaignants à travers les Engagements de la Société en matière de Responsabilité Sociale.

Les Maraîchers

La Société a expliqué qu'un PAR a été élaboré pour la réinstallation des maraîchers sur un nouveau site. Le but de la réinstallation était de trouver un terrain en remplacement du site duquel ils étaient en train d'être déplacés. Cependant les maraîchers ont voulu une indemnisation en espèce. Selon la Société, LCT et la SFI ont essayé de persuader les maraîchers que l'argent ne serait pas une option durable. Mais les maraîchers étaient inflexibles et tenaient à l'indemnisation en espèce. Finalement la décision fut prise de respecter leur choix, bien que le fait d'indemniser la terre par l'argent était contraire aux pratiques en vigueur.

Au total 175 maraîchers ont été indemnisés. Une enquête a été menée pour définir ce que chaque maraîcher devrait recevoir. L'Autorité du Port a indiqué que le terrain appartenait au port, et que par conséquent, ils devaient être indemnisés pour leurs plantations, leur abri et leurs outils. Selon la Société, les maraîchers ont été indemnisés en espèces selon leur demande. Ils ont reçu 45 555 000 FCFA (environ 80 742 USD) de l'Autorité portuaire et 33 681 400 FCFA (environ 59 697 USD) de LCT, soit un montant total de 79 036 400 CFA (environ 140 000 USD). Plusieurs maraîchers ont reçu des montants insignifiants. Environ 70% d'entre eux n'ont pas reçu des montants pouvant leur permettre de poursuivre leurs activités de subsistance ailleurs. Des demandes d'aide complémentaire ont été faites. Par conséquent, la Société a versé un montant complémentaire total de 200.000 FCFA (environ 360\$) à tous les maraîchers qui avaient reçu des montants insignifiants.

Les Pellières et les ramasseuses de sable

La Société a expliqué que les ramasseuses de sable et les pellières avaient toujours été considérés comme faisant partie de l'UTRANSAM. Les conducteurs de camion venaient charger du sable et chaque ramasseuse de sable avait la responsabilité de charger le camion en utilisant les pellières placés sous sa responsabilité. C'est pourquoi quand les discussions autour de la réinstallation ont eu lieu avec l'UTRANSAM, la Société a présumé que les ramasseuses de sable et les pellières

étaient inclus dans le plan. La Société a aussi expliqué que le terrain sur lequel elle opère n'était pas le terrain occupé par les exploitants de sable et que même avec la présence de LCT, les exploitants de sable pourraient en théorie continuer à travailler. LCT pense que c'est la Directive relative à l'érosion côtière qui a affecté les ramasseuses de sable et les pelliciers.

La Société a indiqué que le Ministère de l'Energie et des Mines était chargé d'acquérir un terrain alternatif pour l'UTRANSAM. Faute de moyens suffisants, la Direction de Mines a octroyé à l'UTRANSAM un prêt de 20 millions FCFA (environ 36.000\$) pour l'acquisition d'un nouveau site. Une fois le terrain acquis, un litige a éclaté entre les conducteurs de camion, les pelliciers et les ramasseuses. Les ramasseuses de sable n'étaient pas en mesure de travailler sur le nouveau site parce que c'était un terrain difficile. Les conducteurs de camion ne voulaient pas que les pelliciers travaillent sur le nouveau site. C'est ce qui a conduit à l'éclatement de l'équipe formée par les pelliciers et les ramasseuses de sable. Quand le Ministère a déposé le budget de réinstallation pour financement, il fut rejeté. Le Port a été alors sollicité pour mettre à disposition les fonds de la réinstallation. Le Port a pré-financé 250 millions FCFA (environ 450.000\$).

La Société a affirmé que les ramasseuses de sable ont été conduites dans un marché de la place pour acheter des marchandises qu'elles pouvaient vendre pour ainsi générer des revenus. L'occasion leur était donnée de choisir ce qu'elles voulaient. Au départ, les femmes voulaient de l'argent. Mais l'indemnisation en espèce fut rejetée parce qu'elle n'était pas durable. A la fin du processus, les femmes ont remercié la Société pour son aide. Les hommes ramasseurs de sable n'ont pas eu cette opportunité. En effet la Société a estimé que seules les ramasseuses de sable devaient être indemnisées. Quant aux hommes ramasseurs de sable, travailler sur le terrain alloué à l'UTRANSAM était une option réalisable pour eux.

La Société a encore ajouté qu'un autre terrain a été acquis pour le compte des pelliciers mais ils se sont plaints que c'était difficile de travailler sur le nouveau site parce que le sable était dur. Ils préféraient le sable marin qui était de meilleure qualité et facile à exploiter. Toutefois, la Société a expliqué, qu'en réalité, le sable marin se révèle un sable de mauvaise qualité car contenant du sel et causant l'érosion. LCT sait que l'exploitation du sable intérieur est plus difficile que l'exploitation du sable marin. La Société a aussi indiqué qu'en raison du moratoire sur l'exploitation du sable marin, tout emplacement de l'intérieur occupé par les exploitants de sable serait toujours plus difficile à exploiter que le sable marin. LCT croit que l'Etat a indemnisé tous les exploitants de sable.

Les Restauratrices

La Société a expliqué que l'enquête menée en 2009 a permis d'identifier les personnes à réinstaller. Toutes les personnes ont été informées qu'elles auraient à quitter le site. Aucune discussion supplémentaire ne fut tenue avec les restauratrices parce qu'elles venaient vendre la nourriture aux gens qui travaillaient sur le site de la plage. Donc, elles pouvaient facilement aller vendre ailleurs.

Les Lashing-Men

La Société a expliqué que MLS était un sous-traitant de LCT. La Société a reçu des plaintes des lashing-men relatives aux bas salaires, la non-immatriculation à la caisse de sécurité sociale et l'absence de la prime de fin d'année (13^e mois). La Société a abordé ces préoccupations avec les dirigeants de MLS. La Société a mis MLS en relation avec l'Inspecteur du Travail qui est venu constater les conditions de travail de ceux qui se plaignaient. La Société a expliqué qu'elle a parlé à MLS et à l'Inspecteur du Travail et leur a conseillé de trouver des solutions aux problèmes soulevés, sinon cela aboutirait à une situation perdant-perdant pour tous. De plus, elle (la Société) a expliqué à MLS, qu'en tant que sous-traitant de LCT, ils étaient obligés de respecter les Normes

de Performance de la SFI. MLS a fait comprendre à la direction de la Société qu'elle (MLS) se conformait à ces exigences.

La Société a aussi mentionné qu'en réponse aux plaintes des lashing-men relatives aux bas salaires, elle a versé des primes de fin d'année aux travailleurs par l'intermédiaire de MLS, parce qu'elles ne pouvaient pas les verser directement aux travailleurs. La Société sait que les travailleurs ont reçu l'argent parce que ces derniers l'ont remerciée par la suite pour cette initiative.

La société a également allégué qu'en utilisant MLS, elle violait l'accord de concession, ce qui exigeait que LCT s'assure que toute la main-d'œuvre non qualifiée soit embauchée par l'intermédiaire de l'autorité portuaire. Ce n'était que dans la situation où l'autorité portuaire était incapable de fournir la main-d'œuvre que MLS pouvait chercher des travailleurs occasionnels ailleurs. Dans ce cas, MLS n'a pas cherché de travail auprès de l'autorité portuaire. Lorsque cela a été découvert, LCT a organisé des formations pour les formateurs au personnel du MLS qui, en retour, ont été invités à former les dockers PAL pour le renforcement des capacités, ce qui permettrait à LCT de répondre aux exigences que LCT devait utiliser la main-d'œuvre du port. La Société a expliqué qu'elle a gratuitement formé les lashing-men et les techniciens de surface, tout en leur expliquant qu'ils pourraient être amenés à former aussi d'autres. Ces travailleurs venus du Port Autonome ont été formés dans cette optique. Les travailleurs venus du Port furent alors embauchés par LCT par l'intermédiaire du Port Autonome, en vertu de l'accord de concession. Aucun des lashing-men existants ne fut employé par LCT par le biais du Port Autonome.

La Société allègue que les lashing-men (qui font partie du groupe des Plaignants) étaient très contrariés de ne pas avoir été embauchés. Ceux-ci croyaient avoir le droit d'être embauchés par LCT et leurs plaintes devenaient très dérangeantes. La Société a essayé de trouver d'autres lashing-men pour travailler à LCT avec les lashing-men nouvellement formés. Toutefois, ce groupe de plaignants a contacté MMLK qui a déposé une plainte auprès du CAO. La Société a pris la décision de ré-embaucher certains des lashing-men une fois la plainte réglée ; parce que tous n'ont pas eu pas des comportements perturbateurs quand ils se plaignaient. La décision a été aussi communiquée aux lashing-men.

4. PROCHAINES ETAPES

Pendant le processus d'évaluation de CAO, les Plaignants et la Société ont indiqué qu'ils étaient intéressés par le processus de dialogue volontaire organisé par la Fonction de Résolution des Différends du CAO pour aborder les problématiques soulevées dans la plainte. CAO facilitera le processus ; ce qui implique d'aider les parties à se préparer pour le dialogue, à se mettre d'accord sur les règles de base et à travailler en collaboration afin de parvenir à la résolution des problématiques soulevées par la plainte, et résumées dans ce rapport d'évaluation.

ANNEXE A. LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU CAO

Une fois que le CAO déclare qu'une plainte est recevable, une évaluation initiale est effectuée par son équipe de résolution des différends. Le but de la phase d'évaluation du CAO est de: (1) clarifier les problèmes et les préoccupations soulevés par le(s) plaignant(s) ; (2) recueillir les points de vue des autres parties concernées par la situation ; et (3) aider les parties prenantes à comprendre les options de recours dont elles disposent et déterminer si elles souhaitent poursuivre une solution collaborative par le biais du service de règlement des différends du CAO, ou si le dossier doit être examiné par l'équipe d'audit de conformité du CAO.

Conformément aux directives opérationnelles du CAO⁶, les étapes suivantes sont généralement adoptées à la réception d'une plainte :

1^{ère} étape : **Accusé** de réception de la plainte.

2^{ème} étape : **Recevabilité** : Détermination de la recevabilité de la plainte conformément au mandat du CAO (pas plus de 15 jours ouvrables).

3^{ème} étape : **Evaluation par le CAO** : Le CAO acquiert une compréhension des problématiques en jeu et aide les parties prenantes à comprendre et à déterminer s'ils souhaitent trouver une solution consensuelle par le biais d'un processus de dialogue facilité par l'équipe de règlement des différends du CAO ou s'ils préfèrent que l'affaire soit transmise à l'équipe d'audit de conformité du CAO, afin d'évaluer si la SFI/MIGA a respecté les Normes de performance environnementales et sociales. L'évaluation peut durer au maximum 120 jours ouvrables.

4^{ème} étape : **Facilitation des règlements** : Si les parties choisissent de poursuivre un processus collaboratif, le processus de règlement des différends du CAO débute. Le processus de règlement des différends débute généralement par la conclusion d'un protocole d'accord entre les parties ou de règles de base mutuellement acceptées. Le processus peut consister en une facilitation, médiation, enquête conjointe, ou d'autres approches de résolution des conduisant à un accord de règlement amiable ou à d'autres objectifs mutuellement convenus. L'objectif principal de ces types de démarche est de traiter les questions soulevées dans la plainte et toute autre question importante liée à la plainte qui a été identifiée au cours de l'évaluation ou du processus de règlement des différends, d'une manière acceptable pour les parties concernées⁷.

OU

Enquête et Evaluation de la conformité : Si les parties optent pour un processus d'audit de conformité, le CAO procèdera à une évaluation de l'audit de la SFI/MIGA sur les impacts environnementaux et sociaux causés par les projets financés, afin déterminer si une enquête de conformité et de performance est appropriée.

⁶Pour plus de détails sur le rôle et le travail du CAO, veuillez-vous référer aux Directives Opérationnelles complètes : <http://www.cao-ombudsman.org/howwework/2012OperationalGuidelinesUpdate.htm> .

⁷Dans l'éventualité où les parties concernées sont incapables de résoudre les problèmes par le biais d'un processus collaboratif dans le délai accordé, le service de résolution de différends du CAO cherchera tout d'abord à aider les parties concernées à sortir de l'impasse. Si ce n'est pas possible, l'équipe de résolution de différends informera les parties concernées, y compris le personnel de la SFI ou du MIGA, le Président et le Conseil d'Administration du groupe de la Banque Mondiale, et le public, que le service de résolution de différends du CAO a clôturé la plainte et l'a transférée au service de contrôle de l'application des directives du CAO pour une évaluation.

L'évaluation peut durer jusqu'à 45 jours ouvrables. Si une enquête est jugée appropriée, le CAO mènera une enquête approfondie sur les performances de la SFI et MIGA. Un rapport d'enquête identifiant toute non-conformité ainsi que les réponses de la SFI et du MIGA seront rendus publics.

5^{ème} étape: **Suivi**

6^{ème} étape : **Conclusion et clôture de l'affaire**