

Cadre Opérationnel du Bureau de l'Ombudsperson (Cadre Opérationnel)¹

Contexte et Objectif

1. La mission du WWF est de parvenir à un monde où les êtres humains et la nature prospèrent ensemble. Des résultats positifs pour les deux dépendent d'une intégration ferme et proactive des droits humains dans les pratiques de conservation. Pour faire progresser cet objectif, le WWF a adopté le Cadre de Sauvegardes Environnementales et Sociales (ESSF, selon son sigle en anglais) en juin 2019 afin de garantir une application cohérente et complète des sauvegardes dans l'ensemble du réseau WWF, et a adopté une version révisée de l'ESSF en 2023.²
2. L'ESSF est conçu pour renforcer les résultats environnementaux et sociaux positifs. Lorsque les normes de l'ESSF ne sont pas respectées, les personnes ou groupes concernés doivent disposer d'un moyen fiable pour exprimer et résoudre leurs préoccupations et réclamations. Le WWF s'engage à renforcer sa responsabilité et à garantir la mise en place de mécanismes transparents, légitimes et fiables aux niveaux appropriés, permettant aux parties prenantes concernées, y compris les communautés locales et les Peuples Autochtones, de soulever des préoccupations concernant le respect de l'ESSF, et à ce que celles-ci soient traitées de manière opportune et cohérente.³
3. En conséquence, le Bureau de l'Ombudsperson du WWF (le Bureau) a été créé comme un élément essentiel des efforts du WWF pour :
 - a. Renforcer son travail programmatique en respectant les engagements de l'ESSF ;
 - b. Renforcer davantage ses relations avec les communautés par l'engagement des parties prenantes ;
 - c. Renforcer sa responsabilité institutionnelle en matière d'ESSF ; et
 - d. Améliorer les résultats environnementaux et sociaux de son action.
4. Le présent Cadre Opérationnel définit le mandat, la portée et les fonctions du Bureau.⁴
5. Le Bureau répondra de manière significative et équitable aux préoccupations liées à l'ESSF concernant les activités du WWF.⁵ Il fournira également des conseils continus au WWF à travers les leçons tirées, et renforcera la capacité des communautés et du WWF à améliorer les systèmes de réclamations du WWF.

¹ Approuvé par le Conseil d'administration international du WWF en septembre 2023.

² [Cadre de Sauvegardes Environnementales et Sociales du WWF](#)

³ Extrait de la [Norme sur les Mécanismes de Réclamations de l'ESSF du WWF](#), 2023

⁴ Toutes les informations de contact du Bureau de l'Ombudsperson se trouvent sur son site web : www.wwfombudsoffice.org

⁵ Le terme « activités du WWF » utilisé dans le présent document fait référence aux activités basées sur le territoire, telles que définies dans le ESSF.

6. Le Bureau a un mandat couvrant l'ensemble du réseau mondial du WWF et travaillera en étroite collaboration avec les bureaux du WWF et les plaignants pour répondre aux réclamations.

Approche Adaptative

7. L'ESSF de 2019 a créé la Fonction de Suivi et d'Évaluation Indépendante (« IMRF », selon son sigle en anglais) avec trois fonctions : résolution de conflits à haut niveau, évaluation de la conformité et conseil. Le présent Cadre Opérationnel remplace l'IMRF en conférant un mandat au Bureau et fait partie intégrante de l'ESSF.
8. Le WWF est un réseau mondial composé de : (i) bureaux nationaux juridiquement indépendants (appelés « Organisations Nationales » ou ON, ainsi que des organisations « Associées »), supervisés par leurs Conseils d'administration respectifs ; et (ii) bureaux nationaux gérés et supervisés par leurs équipes exécutives et Conseils d'administration respectifs (par WWF International pour les bureaux en Afrique, Asie/Pacifique et Europe/Afrique du Nord, et par WWF-US pour les bureaux en Amérique latine et dans les Caraïbes, au Bhoutan, au Népal et en Namibie). Les Conseils d'administration de ces bureaux (i) et (ii) sont responsables de la supervision du respect de l'ESSF par leurs bureaux, et sont désignés dans ce document comme « Conseil d'administration du WWF ».
9. La première phase des opérations du Bureau couvrira une période allant jusqu'à deux ans, durant laquelle le Bureau, conformément au présent Cadre Opérationnel :
 - a. Fournira des solutions collaboratives aux problèmes en réponse aux réclamations liées à l'ESSF concernant les activités du WWF, et développera les procédures nécessaires ;
 - b. Fournira des services de conseil au WWF ; et
 - c. Développera et proposera aux Conseils d'administration du WWF des dispositions préliminaires à ajouter au présent Cadre Opérationnel décrivant le soutien⁶ que le Bureau peut offrir aux Conseils d'administration du WWF dans la réalisation des Évaluations de Conformité de l'ESSF.
10. Au cours de la deuxième phase des opérations du Bureau, celui-ci mènera des processus de résolution collaborative des problèmes conformément au présent Cadre Opérationnel, et fournira également tout soutien dans les Évaluations de Conformité selon les dispositions développées conformément au paragraphe 9(c) du présent Cadre Opérationnel.

Mécanismes de Réclamations

11. Conformément à la Sauvegarde sur les Mécanismes de Réclamations de l'ESSF du WWF, chaque bureau du WWF est responsable de développer et de maintenir des

⁶ Des exemples du type de soutien pouvant être offert incluent des recommandations sur les critères des Évaluations de Conformité et, lorsque cela est demandé par un Conseil d'administration d'une Organisation Nationale, la réalisation d'Évaluations de Conformité.

procédures permettant aux individus ou aux groupes de soulever et de chercher à résoudre des préoccupations et des réclamations concernant le non-respect des engagements de l'ESSF dans les activités du WWF.

12. Les mécanismes opérationnels de réclamations au niveau des bureaux, y compris les systèmes de gestion des réclamations en ligne tels que WhistleB et Ethics Point, sont essentiels à la responsabilité organisationnelle. Un mécanisme opérationnel de réclamations national qui fonctionne correctement constitue un forum approprié pour traiter les réclamations. Le Bureau offrira un canal supplémentaire et complémentaire permettant aux communautés de soumettre leurs préoccupations à un mécanisme indépendant. Le Bureau et les mécanismes opérationnels de réclamations font partie d'un cadre de responsabilité garantissant le respect de l'ESSF.
13. Les communautés peuvent choisir le forum qu'elles souhaitent utiliser. Il est important que ce choix soit éclairé, et tant le Bureau que le WWF ont la responsabilité de veiller à ce que les plaignants soient informés des différents forums disponibles.⁷ Il est également de la responsabilité du Bureau et du WWF de coordonner leurs efforts pour répondre aux réclamations, en particulier lorsque la même réclamation est soumise à la fois au Bureau et à un mécanisme opérationnel de réclamations d'un bureau du WWF.
14. Lorsque cela est pertinent,⁸ le Bureau coopérera avec d'autres mécanismes indépendants de responsabilité, selon les besoins.

Principes Fondamentaux et Mandat

15. Le Bureau prendra en compte les principes suivants :
 - a. Les critères d'efficacité et les recommandations connexes pour les mécanismes de réclamations non judiciaires et non étatiques, tels qu'établis dans les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (UNGP, selon son sigle en anglais), ainsi que les critères d'efficacité décrits dans la Sauvegarde sur les Mécanismes de Réclamations de l'ESSF du WWF ;
 - b. L'indépendance et l'impartialité ;
 - c. La rentabilité et l'efficacité dans l'exécution de ses fonctions ;
 - d. L'inclusion du genre ;
 - e. Le respect de l'autonomie et de l'autodétermination des communautés ;
 - f. L'inclusion des Peuples Autochtones et des communautés locales.

⁷ Les procédures du Bureau préciseront la manière dont celui-ci coordonnera avec les mécanismes de réclamations du WWF, en particulier lorsqu'une préoccupation est soulevée dans plus d'un forum. Les procédures indiqueront également comment une réclamation peut être transférée du Bureau vers le mécanisme de réclamations et vice versa. Une fois élaborées, les procédures seront soumises au Conseil d'administration international du WWF pour approbation.

⁸ Il peut exister des mécanismes indépendants de responsabilité mis en place par des donateurs publics et/ou privés qui traitent les mêmes réclamations et nécessitent une coopération avec le Bureau. Les procédures du Bureau fourniront davantage de détails sur les principes de coopération du Bureau.

Mandat du Bureau

16. En résumé, le mandat du Bureau est le suivant :

- a. Traiter de manière significative et équitable les préoccupations liées à l'ESSF qui sont soumises au Bureau concernant les activités du WWF ;
- b. Améliorer la performance en matière de droits humains, sociale et environnementale des activités du WWF en contribuant à la responsabilité institutionnelle pour le respect de l'ESSF ;
- c. Soutenir une culture d'apprentissage continu et renforcer les capacités du WWF en matière de résolution collaborative des problèmes.

17. Le Bureau n'est ni un mécanisme judiciaire ni un organe d'application de la loi, et ne remplace pas les tribunaux ou les procédures réglementaires. Il ne déterminera pas la nature criminelle d'un acte ni la sanction appropriée pour tout acte de violence criminelle allégué dans une réclamation. Le Bureau ne servira pas non plus de médiateur dans les réclamations entre les personnes alléguant une violence criminelle et leurs auteurs présumés.

18. En ce qui concerne toute allégation de violence criminelle soulevée dans une réclamation, le Bureau conseillera au plaignant de transmettre l'allégation à l'autorité compétente chargée de l'application de la loi. Le Bureau informera également immédiatement la Direction organisationnelle du WWF, qui appliquera le Protocole de réponse aux incidents du WWF applicable à son bureau.

Critères d'Éligibilité pour Accepter une Réclamation

19. Le Bureau acceptera les réclamations d'individus si la réclamation :

- a. Soulève des préoccupations liées à l'ESSF concernant une activité du WWF ou une activité activement envisagée par le WWF ;⁹
- b. Est liée à un événement ou une situation survenue à partir de juin 2019 ; et
- c. Est présentée par des individus affectés négativement, ou potentiellement affectés négativement, par la préoccupation liée à l'ESSF.¹⁰

20. Le Bureau ne traitera pas une réclamation qui :¹¹

⁹ Les procédures du Bureau décriront la manière dont celui-ci déterminera ce qui constitue une « considération active », en tenant compte, entre autres, du rôle du Comité de la qualité de la conservation, du Conseil d'administration de l'Organisation Nationale, du contexte de la réclamation spécifique et de son environnement d'autorisation.

¹⁰ Les réclamations peuvent être présentées au nom d'une personne ayant été affectée négativement. Dans ces cas, le représentant devra établir un mandat l'autorisant à représenter ladite personne. Les procédures du Bureau traiteront cet aspect de manière plus détaillée.

¹¹ Les procédures du Bureau décriront dans quelle mesure celui-ci pourra transmettre ces réclamations à d'autres instances, qu'il s'agisse de systèmes internes appropriés du WWF ou d'organismes externes.

- a. Est manifestement frauduleuse, frivole ou malveillante ;
- b. Soulève uniquement des allégations de fraude et/ou de corruption ;
- c. Concerne exclusivement des décisions d'approvisionnement du WWF ;
- d. Se concentre uniquement sur les impacts mondiaux d'un bien public mondial ;
- e. Est présentée par un individu et concerne exclusivement ses conditions de travail et d'emploi ;
- f. Est présentée par un employé du WWF et concerne ses conditions d'emploi avec le WWF ;
- g. Est présentée par une entité commerciale et soulève des questions strictement liées à des pertes économiques ;
- h. Est présentée par un donateur du WWF ou une entité similaire, sauf si le Bureau estime que la réclamation répond aux critères d'un processus auto-initié ;
- i. Est substantiellement identique à une réclamation déjà soumise au Bureau, sauf si l'Ombudsperson détermine qu'il y a eu un changement substantiel dans les circonstances ;
- j. Concerne un événement ou une situation antérieure à juin 2019.

21. Le Bureau déterminera si une réclamation est éligible ou non, en tenant compte des informations pertinentes, y compris celles fournies par le plaignant et par le WWF.

22. Le Bureau peut, à sa discrétion, clôturer toute réclamation à tout moment s'il estime qu'il existe des raisons valables de croire que la réclamation ne répond pas aux critères d'éligibilité. Il fournira au plaignant une explication claire et détaillée des raisons de cette décision.

23. Le Bureau notifiera le plaignant, le WWF, le Conseil d'administration de l'Organisation Nationale concernée et le Conseil international de toutes les réclamations reçues, en précisant si celles-ci sont jugées éligibles ou non.

24. Le Bureau publiera, dans un format convenu par le Conseil international du WWF, des rapports publics agrégés présentant des ventilations par région et l'état des dossiers (c'est-à-dire ouvert, résolu, non résolu).

Processus de Résolution Collaborative des Problèmes

25. Le plaignant et le WWF, ainsi que d'autres parties prenantes concernées,¹² participeront à un processus de résolution collaborative des problèmes afin de traiter la réclamation et d'assurer le respect de l'ESSF. Il s'agit d'un processus volontaire, non conflictuel et impartial, par lequel le plaignant, le WWF et les autres parties prenantes concernées peuvent trouver des solutions mutuellement satisfaisantes aux problèmes soulevés.

26. La résolution collaborative des problèmes ne vise pas à désigner des responsables ni à juger du bien-fondé de la réclamation. Le Bureau ne mène pas d'enquêtes indépendantes

¹² Les parties prenantes concernées sont identifiées par le plaignant et le WWF et, avec leur consentement, invitées par le Bureau à participer au processus.

dans le cadre de ce processus. L'objectif principal est d'aider le plaignant, le WWF et les autres parties prenantes concernées à identifier et à mettre en œuvre leurs propres solutions pour répondre à la réclamation.

27. Le Bureau favorisera la compréhension des problèmes soulevés dans la réclamation et veillera à ce que le plaignant, le WWF et les autres parties prenantes concernées disposent des capacités nécessaires pour participer et comprendre le processus. Cette formation peut inclure diverses activités :
 - a. Partager des informations sur le mandat du Bureau et la manière dont il traite les réclamations ;
 - b. Recueillir et examiner des informations sur les problèmes et préoccupations soulevés ;
 - c. Fournir des formations au plaignant, au personnel du WWF et aux autres parties prenantes concernées ;
 - d. Dans la mesure du possible et de manière appropriée, fournir un financement pour couvrir les frais directs du plaignant liés à sa participation au processus, y compris les frais de déplacement et de participation aux réunions.
28. Le Bureau soutiendra activement le plaignant, le WWF et les autres parties prenantes concernées afin de favoriser une interaction efficace entre eux, dans le but de parvenir à un accord sur un ensemble d'actions et de résultats pour résoudre les problèmes. Le Bureau accordera une attention particulière au respect des Peuples Autochtones et des structures décisionnelles propres aux communautés, à l'inclusion du genre, aux pratiques coutumières, aux traditions ancestrales, aux préférences linguistiques et à la législation existante sur la consultation préalable.
29. Il est attendu que le plaignant, le WWF et les autres parties prenantes concernées agissent de bonne foi. Le Bureau se réserve le droit de mettre fin à tout processus s'il estime qu'il y a un manque de bonne foi ou qu'aucun progrès suffisant ne justifie la poursuite du processus.
30. Le Bureau peut utiliser divers outils, notamment :
 - a. La médiation ;
 - b. La facilitation ;
 - c. L'échange d'informations.
31. Lorsque le plaignant, le WWF et les autres parties prenantes concernées parviennent à un accord à l'issue du processus de résolution collaborative des problèmes, le Bureau supervisera la mise en œuvre des termes de l'accord.
32. Dans la recherche d'une solution, le Bureau ne soutiendra pas sciemment des accords qui contraignent une ou plusieurs parties, qui sont contraires aux politiques du WWF ou qui enfreignent les lois nationales ou internationales applicables.
33. Une fois l'accord mis en œuvre, le Bureau considérera que la réclamation a été traitée et clôturera le dossier.

34. Le Bureau informera le plaignant, le WWF, le Conseil d'administration de l'Organisation Nationale concernée et le Conseil international, en résumant le processus utilisé et les résultats obtenus.¹³
35. Lorsque le plaignant et le WWF ne parviennent pas à un accord, le Bureau transmettra l'affaire au Conseil d'administration du WWF concerné et à la haute direction du WWF pour qu'une Évaluation de Conformité soit réalisée. Le Conseil d'administration du WWF tiendra compte de toute préoccupation que le plaignant pourrait avoir concernant la réalisation de cette évaluation.
36. Le Bureau notifiera le Conseil d'administration du WWF concerné et la haute direction du WWF de toute allégation de violations des droits humains. Le WWF appliquera ses Protocoles de Réponse aux Incidents. Le Bureau informera les plaignants de ce protocole.

Processus Initiés par les Conseils d'Administration du WWF ou par le NET

37. Les Conseils d'administration du WWF ou l'Équipe exécutive du Réseau (NET, selon son sigle en anglais) peuvent demander au Bureau d'initier un processus de résolution collaborative des problèmes, auquel cas les termes du présent Cadre Opérationnel s'appliqueront. L'entité requérante fournira le financement nécessaire au processus et devra s'assurer que toutes les parties prenantes acceptent que le Bureau joue un rôle dans la conduite du processus.

Fonction de Conseil¹⁴

38. Le Bureau jouera un rôle de conseil auprès du WWF. Sa capacité à fournir des conseils repose sur l'expertise spécifique de son personnel, les leçons tirées du traitement des cas, les normes internationales, ainsi que les réflexions issues de sa pratique.
39. L'objectif de ce conseil est d'améliorer la performance environnementale, sociale et/ou en matière de droits humains du WWF, de renforcer son travail programmatique et de réduire les risques d'impacts négatifs liés à ses activités.
40. Les conseils fournis par le Bureau porteront notamment sur :
 - a. Les questions systémiques auxquelles le WWF est confronté pour garantir la durabilité environnementale et sociale de ses activités ;
 - b. L'efficacité opérationnelle de l'ESSF et des politiques, processus et approches connexes ;
 - c. Le soutien au personnel et à la direction pour renforcer l'impact social et environnemental des activités du WWF ;
 - d. L'assistance au WWF pour renforcer ses systèmes locaux de réclamations ;

¹³ Les procédures du Bureau fourniront davantage de détails sur les délais de rédaction des rapports.

¹⁴ Les procédures du Bureau préciseront également la manière dont des conseils peuvent être donnés et sollicités par le Bureau conformément au Cadre Opérationnel.

- e. Le soutien au WWF dans le développement de capacités de résolution collaborative des problèmes au sein de son réseau et avec ses principales parties prenantes.
41. En l'absence de conflit d'intérêts perçu ou réel,¹⁵ le Bureau pourra également fournir des conseils techniques sur les projets et programmes du WWF, à condition que ces conseils soutiennent les objectifs de la fonction de conseil décrite ci-dessus.
 42. Le Bureau mettra également en œuvre un programme de suivi et d'évaluation afin de garantir que les résultats de ses processus répondent aux objectifs prévus dans son mandat.
 43. Le Bureau a la faculté d'émettre des recommandations confidentielles aux Conseils d'administration du WWF à tout moment concernant les activités du WWF faisant l'objet d'une réclamation. Cela peut inclure une recommandation de suspendre ou de ne pas lancer une activité du WWF en raison de préoccupations liées à des dommages imminents.

Protection des Données

44. Le Bureau utilisera un prestataire de services externe pour héberger un système de gestion des cas. Ce système offrira les fonctionnalités de protection des données nécessaires pour se conformer aux dispositions législatives en matière de protection des données.
45. Le Bureau informera les plaignants qu'il s'efforcera de respecter les dispositions de confidentialité convenues par les participants à ses processus de résolution collaborative des problèmes, y compris le plaignant et le WWF, dans la mesure permise par la législation nationale applicable et dans la mesure du possible conformément aux obligations de rapport prévues par les Protocoles de Réponse aux Incidents du WWF.
46. Le Bureau sera soumis à toute politique du réseau WWF relative à l'accès à l'information et/ou à la divulgation d'informations qui pourrait être adoptée à l'avenir.

Communication et Diffusion

47. Dans le cadre de son engagement en faveur de l'accessibilité et de la mise en œuvre effective de son mandat, le Bureau fera la promotion de la connaissance et de la compréhension de son mandat au sein du WWF et auprès des parties prenantes externes.
48. La promotion de cette connaissance et compréhension comprendra diverses initiatives, notamment :

¹⁵ Le Bureau élaborera des procédures précisant les garanties appropriées pour prévenir d'éventuels conflits d'intérêts futurs.

- a. La mise en œuvre d'un programme de communication et de diffusion ;
- b. La diffusion d'informations et la formation au sein du WWF ;
- c. La publication de rapports publics annuels agrégés ;
- d. La réponse aux demandes d'information de la part de plaignants potentiels concernant le processus de réclamations ;
- e. Le développement d'un site web.

49. Bien que la langue de travail du Bureau soit l'anglais, les réclamations peuvent être soumises dans n'importe quelle langue.¹⁶ Le Bureau sera responsable de garantir sa capacité à interagir avec le plaignant dans la langue de son choix.

50. Le WWF fournira des informations facilement accessibles sur le Bureau via ses sites web et ses rapports annuels, et veillera, dans la mesure du raisonnable, à ce que les communautés hôtes soient informées de l'existence du Bureau et des mécanismes locaux de réclamations du WWF.

51. Lorsque le WWF finance ses partenaires pour une activité, il travaillera avec eux pour diffuser l'information au niveau local et, dans la mesure du possible, inclura une exigence explicite dans ses accords de financement afin que les partenaires diffusent des informations sur le Bureau.

52. Le Bureau participera à des ateliers, conférences, réseaux de professionnels et réunions pertinentes afin de contribuer aux communautés de pratique impliquées dans la responsabilité indépendante, la conservation et les droits humains, et d'en tirer des enseignements.

Menaces et Représailles

53. Le WWF et le Bureau prennent très au sérieux les menaces et représailles à l'encontre de toute personne impliquée dans un processus de réclamation ou toute autre interaction avec le Bureau.

54. Bien que le WWF et le Bureau s'efforcent de soutenir la sécurité et le bien-être de tout plaignant et de ses proches, toutes ces personnes seront informées que ni le WWF ni le Bureau n'ont la capacité de garantir la protection ou l'anonymat de quiconque, ni l'autorité judiciaire ou d'exécution. Le Bureau encouragera fortement toute personne menacée à demander de l'aide auprès de l'autorité compétente.

55. À la demande d'un plaignant, le WWF, le Bureau et d'autres parties prenantes concernées pourront, le cas échéant et dans le cadre de leurs rôles et mandats respectifs, coordonner des mesures visant à évaluer, prévenir et/ou répondre aux préoccupations liées aux menaces et représailles, et s'efforceront de le faire de manière informée par le plaignant.

¹⁶ Les procédures du Bureau préciseront la manière dont les réclamations peuvent être soumises, y compris le format et le contenu requis.

Gouvernance

56. L'indépendance, l'impartialité, la crédibilité et l'intégrité du Bureau sont essentielles à sa capacité à mener son travail de manière efficace et significative pour ses parties prenantes.
57. Le Bureau est structuré autour de l'Ombudsperson, qui en est le responsable. L'Ombudsperson rend compte directement à la Directrice générale du WWF International. En plus d'informer le Conseil d'administration international du WWF de toutes les réclamations reçues, des processus de résolution utilisés et des résultats obtenus, le Bureau aura également un accès direct pour porter certains cas spécifiques à l'attention du Conseil d'administration international du WWF lorsque cela est pertinent ou nécessaire.
58. L'indépendance, l'impartialité, la crédibilité et l'intégrité du Bureau sont également renforcées de la manière suivante :
- a. L'Ombudsperson sera sélectionné par un processus indépendant, transparent et participatif incluant des parties prenantes issues de divers contextes régionaux, sectoriels et culturels pertinents ;
 - b. Le mandat de l'Ombudsperson sera limité à quatre ans, renouvelable une fois avec l'approbation du Conseil d'administration international du WWF. À l'issue de son mandat, l'Ombudsperson sera soumis à une interdiction à vie d'occuper un emploi à temps plein au WWF ;
 - c. Le Conseil d'administration international du WWF approuve le package de rémunération offert à l'Ombudsperson ;
 - d. Le Conseil d'administration international du WWF fournira au Bureau les ressources budgétaires nécessaires à la réalisation de ses activités. Le budget sera déterminé chaque année en tenant compte de divers facteurs, notamment les besoins en personnel et en gestion des cas ;
 - e. Le personnel et les consultants du Bureau sont recrutés par l'Ombudsperson et lui rendent compte. Le personnel de haut niveau sera soumis à une période de carence de deux ans pendant laquelle il ne pourra pas accepter un emploi à temps plein au WWF après avoir quitté le Bureau ;
 - f. Si un membre du personnel ou un consultant du Bureau a un conflit d'intérêts concernant une réclamation spécifique, il se retirera de sa participation à cette réclamation. Dans des circonstances exceptionnelles, les contrats des consultants pourront inclure des restrictions temporaires sur leur future collaboration avec le WWF.

Rôles et Responsabilités de l'Ombudsperson, de la Direction Organisationnelle du WWF, des Conseils d'Administration des ON concernées et du Conseil International du WWF

59. La responsabilité au sein du WWF est un effort institutionnel qui implique plusieurs rôles et responsabilités interconnectés pour le Bureau, la direction organisationnelle du WWF, le Conseil international et les Conseils d'administration des ON.

Ombudsperson

60. L'Ombudsperson est responsable de la mise en œuvre du mandat défini dans le présent document et de la gestion des opérations du Bureau.
61. L'Ombudsperson et le Bureau exécuteront le mandat décrit dans ce document de manière impartiale, avec intégrité, crédibilité, empathie et discernement.

Direction Organisationnelle du WWF

62. La direction organisationnelle soutiendra la mise en œuvre efficace et efficiente du mandat du Bureau tel qu'établi dans ce document, et respectera toutes ses obligations conformément au présent Cadre Opérationnel.
63. La direction organisationnelle du WWF prend au sérieux son engagement en matière de responsabilité, notamment par l'utilisation d'outils tels que le renforcement des capacités, les indicateurs de performance et les mécanismes de responsabilité pour permettre au personnel de respecter les engagements de l'ESSF et d'interagir efficacement avec le Bureau.
64. La direction organisationnelle du WWF et son personnel :
 - a. Participeront activement aux processus et engagements du Bureau, selon le cas ;
 - b. Aideront le Bureau à organiser les déplacements sur le terrain si nécessaire ;
 - c. Interagiront de manière significative avec les plaignants lorsque cela est requis dans le cadre du présent Cadre Opérationnel ;
 - d. Promouvront la connaissance du Bureau comme l'exige le présent Cadre Opérationnel.
65. La direction organisationnelle du WWF veillera à ce que le personnel du WWF interagisse de manière significative avec les plaignants, participe aux processus du Bureau et adopte, dans la mesure du possible, une approche de résolution collaborative des problèmes dans ses interactions avec le Bureau.
66. La direction organisationnelle du WWF doit prendre toutes les mesures raisonnables pour promouvoir la connaissance et la compréhension du Bureau auprès des parties prenantes concernées, et faciliter l'accès aux mécanismes de réclamations pertinents, y compris le Bureau, lorsque cela est demandé par les parties prenantes et/ou les plaignants.

Conseils d'Administration du WWF

67. Les Conseils d'administration du WWF sont encouragés à soutenir le Bureau dans la réalisation de ses activités, dans la mesure du possible.
68. Chaque Conseil d'administration du WWF concerné est responsable de veiller à ce que les Évaluations de Conformité nécessaires soient réalisées.

Conseil International du WWF

69. Le Conseil international du WWF a l'autorité finale pour interpréter les dispositions du présent Cadre Opérationnel et supervisera sa mise en œuvre. Il conserve également la supervision principale des délais, processus et résultats conformément à ce Cadre.
70. Reconnaissant l'importance de la responsabilité et de la diligence raisonnable en matière environnementale, sociale et de droits humains, le Conseil international du WWF établira et maintiendra un comité spécifique qui agira comme principal lien entre le Conseil international du WWF et le Bureau.
71. Le Conseil international du WWF approuvera le budget du Bureau.
72. Le Conseil international du WWF soutiendra pleinement le Bureau dans le développement et la proposition de dispositions préliminaires à ajouter au présent Cadre Opérationnel, décrivant le soutien que le Bureau peut offrir aux Conseils d'administration du WWF pour la réalisation des Évaluations de Conformité de l'ESSF, comme indiqué au paragraphe 9(c) ci-dessus.

Révision du Cadre Opérationnel et Lancement des Opérations

Le présent Cadre Opérationnel définit le mandat, la portée et les fonctions du Bureau. Il pourra être modifié à la fin de la première phase pour inclure toute disposition relative aux Évaluations de Conformité développée conformément au présent Cadre. Par la suite, le Cadre Opérationnel sera révisé tous les quatre ans par le Conseil international du WWF.

Calendrier des Principes Fondamentaux

- **Indépendance et impartialité** : Ne pas être identifié à un secteur ou un intérêt particulier, ni y être redevable, et faire rapport directement au Directeur général. De plus, le Bureau aura également un accès direct pour transmettre certains dossiers directement au Conseil d'administration international du WWF, lorsque cela est pertinent ou nécessaire. Mener les travaux sans influence indue, garantir une conduite équitable et objective du personnel, et prévoir des dispositions pour éviter les conflits d'intérêts.
- **Compatibilité avec les droits humains** : Traiter les plaintes d'une manière qui respecte et soutient les droits humains, conformément à la dignité inhérente de la personne humaine.
- **Accessibilité** : Être connu et compréhensible pour les communautés et les Peuples Autochtones, et fournir une assistance adéquate à ceux qui peuvent rencontrer des obstacles particuliers à l'accès.
- **Prévisibilité** : Offrir des processus et procédures clairs et cohérents avec des délais pertinents, et fournir des précisions sur les types de résultats disponibles ainsi que sur les moyens de suivre leur mise en œuvre, afin de faciliter la compréhension et les attentes des parties prenantes.
- **Équité** : Veiller à ce que les parties prenantes aient un accès raisonnable aux sources d'information, de conseils et d'orientation nécessaires pour participer aux processus menés par le Bureau de manière équitable, informée et respectueuse.
- **Légitimité** : Inspirer la confiance du plaignant, du WWF et des autres parties prenantes concernées, et être responsable de la conduite équitable des processus de traitement des griefs.
- **Transparence** : Faire tout le possible pour tenir informés le plaignant, le WWF et toute autre partie prenante concernée sur les processus et l'avancement d'une plainte, et assurer la transparence quant au nombre de dossiers examinés et résolus. Ce principe doit être équilibré avec l'exigence de confidentialité telle qu'elle figure dans le présent Cadre Opérationnel et conformément à tout Cadre de Divulgaration que le WWF adoptera.
- **Efficacité et rentabilité** : Garantir une utilisation appropriée des ressources et l'adoption de procédures assurant un traitement efficace des plaintes.
- **Inclusion du genre** : Veiller à ce que des mesures spécifiques soient prises pour adopter des processus sensibles au genre et inclusifs.
- **Inclusion des Peuples Autochtones et des communautés locales** : Veiller à ce que des mesures spécifiques soient prises pour adopter des processus incluant les Peuples Autochtones et les communautés locales.
- **Apprentissage continu et cohérence avec les bonnes pratiques** : Améliorer constamment l'efficacité du Bureau sur la base des retours des parties prenantes ; contribuer à l'amélioration des politiques et pratiques pertinentes du WWF ; suivre les normes internationales de bonnes pratiques conformes à ce Cadre.

- **Respect de l'autonomie et de l'autodétermination des communautés :**
Reconnaître que les personnes affectées négativement par un projet du WWF doivent être habilitées à exprimer leurs préoccupations quand, où et comme elles le souhaitent, y compris au niveau du projet, du pays et/ou du Bureau ; et que les plaignants ont également le droit de donner leur avis sur la manière dont le Bureau traite les plaintes.