

CADRE OPÉRATIONNEL DU BUREAU DU MÉDIATEUR (CADRE OPÉRATIONNEL)

CONTEXTE ET OBJECTIF

1. La mission du WWF est d'œuvrer pour un monde où les hommes vivent en harmonie avec la nature. Tout résultat positif tant pour les hommes que pour la nature repose sur un ancrage et une intégration fermes et proactifs des droits de l'Homme dans les pratiques de conservation. Soucieux d'atteindre cet objectif, le WWF a adopté le Cadre de sauvegardes environnementales et sociales (ESSF) en juin 2019 afin de garantir une application cohérente et complète des sauvegardes dans l'ensemble du réseau WWF.¹
2. L'ESSF a été conçu afin d'accroître les impacts positifs au niveau environnemental et social. Lorsque les normes de l'ESSF ne sont pas respectées, les individus ou les groupes concernés ont besoin d'un moyen fiable pour exprimer et résoudre leurs préoccupations et leurs plaintes. Le WWF s'engage à renforcer sa redevabilité et à veiller à ce que des mécanismes transparents, légitimes et dignes de confiance soient mis en place à chaque niveau requis pour permettre aux parties prenantes concernées, notamment les communautés locales et les populations autochtones, de faire part de leurs préoccupations en ce qui concerne le respect de l'ESSF et de faire en sorte qu'elles soient traitées en temps utile et de manière cohérente.²
3. C'est dans cette optique que le Bureau du Médiateur du WWF (Bureau) a été créé, comme élément essentiel des efforts consentis par le WWF pour:
 - a. renforcer son action programmatique en respectant les engagements pris dans le cadre de l'ESSF;
 - b. renforcer les relations du WWF avec les communautés à travers une mobilisation des parties prenantes;
 - c. renforcer sa responsabilité institutionnelle dans le cadre de l'ESSF; et
 - d. améliorer la performance environnementale et sociale de son travail.
4. Le présent Cadre opérationnel définit le mandat, le champ d'application et les fonctions du Bureau.³
5. Le Bureau répondra, et traitera avec sérieux et équité, les préoccupations liées à l'ESSF portant sur des activités du WWF.⁴ S'appuyant sur les enseignements tirés, il fournira aussi régulièrement des conseils au WWF et contribuera au renforcement de la capacité des communautés et du WWF, de manière à consolider les systèmes de règlement des griefs du WWF.
6. Le mandat du Bureau s'étend à l'ensemble du réseau mondial du WWF et il se positionne en tant que bureau international travaillant en étroite collaboration avec les bureaux du WWF et les plaignants dans la mesure où il répond aux plaintes.

¹ Pour de plus amples informations sur l'ESSF, les normes et les mécanismes de règlement des griefs du WWF, veuillez consulter le site https://wwf.panda.org/principles_and_safeguards

² Extrait de la norme du WWF ESSF sur le mécanisme de règlement des griefs, mai 2021

³ Toutes les coordonnées du Bureau du Médiateur sont disponibles sur son site web: www.wwfombudsoffice.org.

⁴ Le terme « activités du WWF » dans le présent document désigne les activités du WWF sur le terrain telles que définies dans l'ESSF.

APPROCHE ADAPTATIVE

7. L'ESSF a institué la fonction indépendante de contrôle et d'examen (« IMRF ») qui assure trois rôles, à savoir, le règlement des litiges à un haut niveau, l'évaluation de la conformité et un rôle consultatif. Le présent Cadre opérationnel, une fois finalisé, remplacera l'IMRF et fera partie de l'ESSF.
8. Le WWF est un réseau mondial composé : (i) de bureaux nationaux juridiquement indépendants (connus sous le nom de « National Organizations - Organisations Nationales (NO) », et d'organisations « associées »), encadrés par leurs conseils d'administration respectifs ; et (ii) de bureaux nationaux gérés et supervisés par leurs équipes dirigeantes et leurs conseils d'administration respectifs - WWF International pour les bureaux nationaux d'Afrique, d'Asie/Pacifique et d'Europe/Afrique du Nord, et WWF-US pour les bureaux nationaux d'Amérique latine et des Caraïbes, du Bhoutan, du Népal et de la Namibie. Les conseils d'administration des bureaux mentionnés aux points (i) et (ii) sont chargés de veiller à ce que leurs bureaux respectent les normes de l'ESSF et sont désignés dans le présent document par l'expression « conseil d'administration du WWF ».
9. La première phase des opérations du Bureau s'étendra sur une période de deux ans, au cours de laquelle ce dernier, en vertu du présent Cadre opérationnel, devra:
 - a. apporter une solution concertée aux plaintes liées à l'ESSF portant sur les activités du WWF et concevoir, si nécessaire, les procédures adaptées;
 - b. fournir des services de conseil au WWF; et
 - c. élaborer et proposer aux conseils du WWF des projets de dispositions à ajouter au présent Cadre opérationnel précisant le type de soutien⁵ que le Bureau pourrait apporter aux conseils d'administration du WWF dans la conduite d'évaluations de conformité aux normes de l'ESSF.
10. La deuxième phase des activités du Bureau consistera à mener des démarches collaboratives visant la résolution des problèmes au sens du présent Cadre opérationnel, et à apporter un soutien dans le cadre de l'évaluation de la conformité en accord avec les dispositions établies au paragraphe 9 (c) des présentes.

MÉCANISMES DE RÈGLEMENT DES GRIEFS

11. Conformément à la norme de l'ESSF du WWF sur la redevabilité et le mécanisme de règlement des griefs, chaque bureau du WWF est responsable de la mise en place et du maintien de procédures permettant aux individus ou aux groupes de formuler des préoccupations et des griefs et de chercher à les résoudre en cas de non-respect par le WWF de ses engagements en matière d'ESSF dans ses activités.
12. Les mécanismes opérationnels de règlement des griefs au niveau du Bureau, et notamment les systèmes de traitement des plaintes en ligne tels que WhistleB et Ethics Point, sont essentiels à la redevabilité de la direction. Un mécanisme opérationnel national de règlement des griefs bien rodé est un forum adapté au traitement des plaintes. Le Bureau mettra à la disposition des communautés un moyen supplémentaire et complémentaire de faire part de leurs préoccupations à un mécanisme indépendant qui rendra compte directement au conseil d'administration international. Le Bureau et les mécanismes opérationnels de règlement des griefs font partie intégrante d'un cadre de redevabilité qui garantit la conformité à l'ESSF.
13. Les communautés ont le choix du forum qu'elles souhaitent utiliser. Il est important que ce choix soit informé, et à ce titre, il incombe au Bureau et au WWF de veiller à ce que les personnes qui soumettent des plaintes soient mises au courant des différents forums à leur disposition.⁶ Il incombe également au

⁵ Parmi les exemples de type de soutien susceptible d'être offert, citons les recommandations concernant les critères d'évaluation de la conformité et, sur demande du Conseil d'administration d'une NO (organisation nationale), la réalisation d'évaluations de la conformité.

⁶ Les procédures du Bureau détailleront comment celui-ci se coordonnera avec les mécanismes de règlement des griefs du WWF, en particulier lorsqu'une préoccupation est soulevée dans plus d'un forum. Les procédures détailleront également comment une plainte peut être transmise du Bureau au mécanisme de règlement des griefs et vice-versa. Le Bureau élaborera les procédures à soumettre au Conseil d'administration du WWF International.

Bureau et au WWF de coordonner leurs actions dans le traitement des plaintes, en particulier dans les cas où un(e) plaignant(e) s'adresse à la fois au Bureau et à un mécanisme opérationnel de règlement des griefs au niveau du bureau du WWF.

14. Lorsque cela s'avère opportun⁷, le Bureau travaillera de concert avec d'autres mécanismes indépendants de redevabilité, en fonction des besoins.

PRINCIPES FONDAMENTAUX ET MANDAT

15. Le Bureau s'appuiera sur les principes suivants:

- a. Les critères d'efficacité et les recommandations applicables aux mécanismes de règlement des griefs non étatiques et non judiciaires énoncés dans les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux Entreprises et aux droits de l'Homme (UNGP) ;
- b. L'indépendance et l'impartialité;
- c. La rentabilité et l'efficacité dans l'exécution de ses travaux;
- d. L'intégration de la dimension de genre ; et
- e. Le respect de l'action communautaire et de l'autodétermination ; et
- f. L'inclusion des peuples autochtones et des communautés locales.

16. Pour résumer, le mandat du Bureau consiste à:

- a. Traiter avec équité et pertinence les préoccupations liées à l'ESSF portées à l'attention du Bureau concernant les activités du WWF;
- b. Améliorer la performance des activités du WWF en matière de droits de l'Homme, de questions sociales et environnementales en contribuant à une redevabilité institutionnelle en phase avec l'ESSF; et
- c. Promouvoir une culture de l'apprentissage continu et renforcer les capacités collaboratives du WWF dans la résolution des problèmes.

17. Le Bureau n'est pas un mécanisme d'application judiciaire ou juridique, ni un substitut aux tribunaux ou aux processus réglementaires. Le Bureau ne déterminera pas le caractère criminel, ou la sanction appropriée, de tout acte de violence criminelle présumé formulé dans une plainte. Le Bureau ne servira pas de médiateur pour les plaintes entre les personnes présumées victimes de violence criminelle et leurs auteurs présumés.

18. Pour toute allégation d'acte de violence criminelle formulée dans une plainte, le Bureau conseillera à la partie plaignante de transmettre l'allégation à l'entité chargée de l'application de la loi concernée. Le Bureau informera également dans les plus brefs délais la direction concernée du WWF, qui se conformera au protocole de réponses du WWF relatif aux violations des droits de l'Homme.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ DE PLAINTES

19. Le Bureau acceptera les plaintes de particuliers, si la plainte:

- a. soulève des préoccupations liées à l'ESSF et qui portent sur une activité du WWF ou sur une activité que le WWF⁸ envisage vivement;
- b. se rapporte à un événement ou à un fait survenu en juin 2019 ou après; et

⁷ Il se pourrait qu'il existe des mécanismes indépendants de redevabilité pour les bailleurs de fonds publics et/ou privés qui gèrent les mêmes plaintes et qui appellent à une coopération avec le Bureau. Les procédures du Bureau apporteront des précisions sur les principes de coopération à cet égard.

⁸ Les procédures du Bureau préciseront la manière dont celui-ci déterminera ce qui constitue un « examen actif », en prenant en compte, entre autres: le rôle du Comité de la Qualité de la Conservation, du Conseil d'administration de l'Organisation nationale (NO), du contexte dans lequel s'inscrit la plainte déposée et des conditions dans lesquelles elle a été déposée.

- c. est déposée par une ou plusieurs personnes qui ont été impactées négativement, ou qui pourraient être impactées négativement, du fait de la préoccupation liée à l'ESSF.⁹

20. Le Bureau ne traitera pas de plainte:¹⁰

- a. manifestation frauduleuse, futile ou malveillante;
- b. qui ne soulève que des allégations de fraude et/ou de corruption;
- c. qui porte exclusivement sur les décisions relatives aux procédures d'approvisionnement du WWF;
- d. qui se focalise exclusivement sur les impacts mondiaux relatifs à un bien public mondial;
- e. introduite par un individu et liée aux conditions de travail et aux conditions d'emploi;
- f. introduite par un(e) employé(e) du WWF et porte sur les conditions d'emploi de cet(te) employé(e) au WWF;
- g. introduite par une entité commerciale et porte essentiellement sur des questions de pertes économiques;
- h. introduite par un bailleur de fonds du WWF ou une entité similaire, à moins que le Bureau ne considère que la plainte répond aux critères d'un processus d'auto-saisine;
- i. est semblable en tous points à une plainte précédemment soumise au Bureau, à moins que le Médiateur ne détermine qu'il y a eu un changement important dans les circonstances; ou
- j. se rapporte à un événement ou à une situation qui a eu lieu avant juin 2019.

21. Le Bureau statuera sur la recevabilité d'une plainte et prendra en compte les informations pertinentes pour ce faire, y compris les informations fournies par la partie plaignante et le WWF.

22. Le Bureau peut, à sa discrétion, classer une plainte à tout moment s'il estime que la plainte ne remplit pas les critères d'admissibilité. Dans ce cas, ce dernier fournira aux plaignants une explication claire et détaillée des raisons qui ont motivé sa décision.

23. Le Bureau avisera la partie plaignante, le WWF, le Conseil d'administration du NO concerné et le Conseil d'administration international de toutes les plaintes reçues et indiquera si ces plaintes remplissent ou non les conditions d'admissibilité requises.

24. Le Bureau publiera officiellement, selon le format convenu par le Conseil d'administration du WWF International, un rapport public des dénonciations faites sous forme agrégée, avec une ventilation par région, et en indiquant le statut des dossiers (en cours, résolu, non résolu).

DÉMARCHE COLLABORATIVE DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES

25. La partie plaignante et le WWF, ainsi que toute autre partie prenante concernée¹¹, entameront une démarche collaborative de résolution des problèmes afin de répondre à la plainte et de s'assurer que la démarche se fasse en conformité avec les exigences de l'ESSF. Cette démarche est volontaire, non conflictuelle et impartiale et permet à la partie plaignante, au WWF et à toute autre partie prenante concernée de trouver des solutions mutuellement satisfaisantes aux problèmes soulevés.

26. La démarche collaborative de résolution des problèmes ne vise pas à trouver des fautes et ne juge pas le bien-fondé d'une plainte. Dans le cadre de cette démarche, le Bureau n'entreprend aucune recherche indépendante des faits. L'objectif premier est d'aider la partie plaignante, le WWF et toute autre partie prenante concernée à identifier et à mettre en œuvre leurs propres solutions à la plainte concernée.

27. Le Bureau cherchera à comprendre les préoccupations soulevées dans la plainte et veillera à ce que la partie plaignante, le WWF et toutes les autres parties prenantes concernées disposent de la capacité

⁹ Il est possible de déposer une plainte au nom d'une personne qui a subi un préjudice. En pareilles circonstances, le représentant sera tenu de se doter d'une procuration pour représenter l'individu. Les procédures du Bureau apporteront plus de détails à cet égard.

¹⁰ Les procédures du Bureau décriront dans quelle mesure le Bureau peut orienter ces plaintes vers d'autres instances, que ce soit vers les systèmes internes correspondants du WWF ou vers des instances externes.

¹¹ Les parties prenantes concernées sont identifiées par la partie plaignante et le WWF et, avec leur consentement, invitées par le Bureau à participer au processus.

nécessaire pour participer au processus et en comprendre les tenants et aboutissants. Pour ce faire, il peut avoir recours à un ensemble de mesures, notamment:

- a. partager des informations avec la partie plaignante, le WWF et les autres parties prenantes concernées sur le mandat du Bureau et la manière dont il traite les plaintes;
- b. recueillir et examiner les informations sur les questions et les préoccupations soulevées ;
- c. assurer le renforcement des capacités et la formation de la partie plaignante, du personnel du WWF et d'autres parties prenantes concernées ; et
- d. dans la mesure du possible et s'il y a lieu, financer les frais engagés par la partie plaignante pour participer à cette démarche, y compris les frais de déplacement et de participation aux réunions.

28. Le Bureau encourage activement la partie plaignante, le WWF et les autres parties prenantes concernées à se concerter, pour parvenir à un accord sur un ensemble d'actions et de résultats qui permettraient la résolution des problèmes soulevés. Le Bureau veillera tout particulièrement au respect des structures décisionnelles propres aux peuples autochtones et aux communautés, à l'intégration de la dimension de genre, aux pratiques coutumières, aux traditions anciennes, aux préférences linguistiques et à la législation existante en matière de consultation préalable.

29. La partie plaignante, le WWF et les autres parties prenantes sont tenus de faire preuve de bonne foi et, à cet égard, le Bureau peut, à sa discrétion, mettre fin à toute démarche s'il estime que les parties ne font pas preuve de bonne foi ou que les progrès réalisés sont insuffisants pour justifier la poursuite de ladite démarche.

30. Le Bureau dispose d'un éventail d'outils, notamment:

- a. la médiation;
- b. la facilitation; et
- c. le partage d'informations.

31. Lorsque la partie plaignante, le WWF et les autres parties prenantes concernées parviennent à un accord à l'issue de la démarche collaborative de résolution des problèmes, le Bureau veillera à l'application des termes de l'accord.

32. Bien que le Bureau souhaite parvenir à un règlement, il ne soutiendra pas en toute connaissance de cause tout accord susceptible de contraindre une ou plusieurs parties, d'aller à l'encontre des politiques du WWF ou encore d'enfreindre les lois nationales ou le droit international en vigueur.

33. Une fois l'accord mis en œuvre, le Bureau considérera que la plainte a été traitée et classera le dossier.

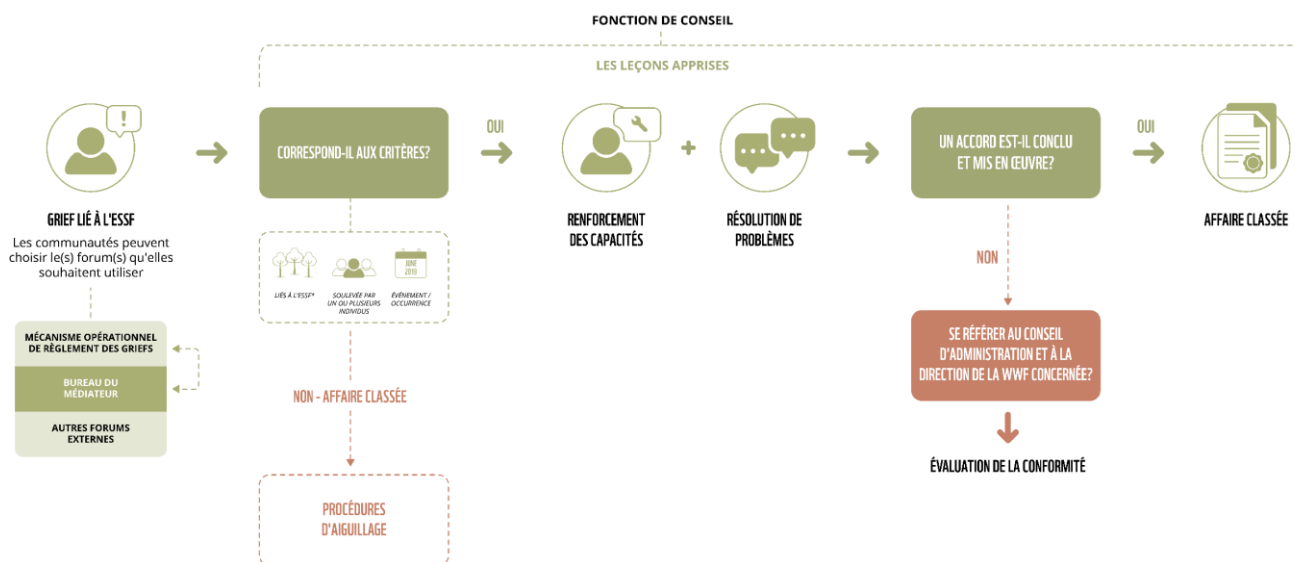
34. Le Bureau rendra compte à la partie plaignante, au WWF, au Conseil d'administration du NO concerné et au Conseil d'administration international, en récapitulant la démarche suivie et les aboutissements obtenus.¹²

35. Si la partie plaignante et le WWF ne parviennent pas à un accord, le Bureau soumettra le problème au Conseil d'administration du WWF et à la direction du WWF concernés afin que ces derniers procèdent à une évaluation de la conformité. Le Conseil d'administration du WWF tiendra compte de toute préoccupation de la partie plaignante concernant la réalisation d'une évaluation de la conformité.

36. Le Bureau informera le Conseil d'administration et la direction du WWF concernés de toute allégation de violation des droits de l'Homme. Le WWF suivra son protocole de réponse relatif aux violations des droits de l'Homme (protocole de réponse). Le Bureau veillera à ce que les plaignants reçoivent des informations sur le protocole de réponse.

¹² Les procédures du Bureau apporteront plus de précisions concernant les délais de rédaction des rapports.

FLUX DE GESTION DES DOSSIERS



PROCESSUS INITIÉS PAR LES CONSEILS D'ADMINISTRATION OU LA NET DU WWF

37. Si les Conseils d'administration du WWF ou l'Équipe dirigeante du réseau (NET) venaient à demander au Bureau d'entamer une démarche collaborative de résolution de problèmes, les termes du présent Cadre opérationnel seraient applicables. L'entité requérante fournirait le financement nécessaire à ladite démarche et veillerait à ce que toutes les parties prenantes consentent à ce que le Bureau intervienne dans la conduite de ladite démarche.

RÔLE CONSULTATIF¹³

38. Le Bureau assumera un rôle consultatif auprès du WWF. Sa capacité à prodiguer des conseils découle du savoir-faire spécifique du personnel qu'il emploie, des leçons tirées des dossiers traités, des normes internationales, ainsi que du fruit de son expérience.

39. Ces conseils servent à améliorer les performances environnementales, sociales et/ou en matière de droits de l'Homme du WWF, à renforcer l'action programmatique du WWF et à réduire le risque d'impacts négatifs associés aux activités du WWF.

40. Les conseils donnés par le Bureau porteront, entre autres, sur les points suivants:

- les problèmes systémiques auxquels le WWF est confronté en vue de garantir la durabilité environnementale et sociale de ses activités;
- l'efficacité opérationnelle de l'ESSF et des politiques, processus et approches connexes ou questions s'y rapportant;
- soutenir le personnel et la direction dans le renforcement de l'impact social et environnemental des activités du WWF;
- soutenir le WWF dans ses efforts pour renforcer ses systèmes locaux de règlement des griefs ; et
- soutenir le WWF dans ses efforts de mise en place de capacités collaboratives de résolution de problèmes à travers son réseau, avec ses principales parties prenantes.

¹³ Les procédures du Bureau indiqueront de manière détaillée dans quelle mesure celui-ci peut prodiguer des conseils conformément au Cadre opérationnel.

41. Lorsqu'il n'y a pas de conflit d'intérêt perçu ou avéré¹⁴, le Bureau peut également apporter des conseils techniques sur les projets et programmes du WWF, lorsque ces derniers contribuent à la réalisation des objectifs du rôle consultatif décrits ci-dessus.
42. Le Bureau mettra également en œuvre un programme de suivi et d'évaluation afin que les aboutissements de ses processus répondent aux objectifs visés du mandat.
43. Le Bureau peut, à tout moment, à sa discrétion, faire des recommandations en toute confidentialité aux Conseils du WWF concernant les activités du WWF qui font l'objet d'un processus de plainte. Il peut notamment recommander la cessation ou le non-démarrage de la mission du WWF pour prévenir tout risque de préjudice imminent.

PROTECTION DES DONNÉES

44. Le Bureau fera appel à un prestataire de services tiers qui sera chargé d'héberger un système de gestion des dossiers. Ce système offrira les attributs de protection des données requis pour répondre aux dispositions législatives en la matière.
45. Le Bureau informera la partie plaignante de sa volonté de respecter les clauses de confidentialité convenues par les participants à ses processus de résolution de problèmes, notamment la partie plaignante et le WWF, dans la mesure où la législation nationale applicable le permet et dans la mesure où cela est compatible avec les obligations de déclaration prévues par le protocole de réponses du WWF relatif aux violations des droits de l'Homme.
46. Le Bureau sera tenu de respecter toute politique du réseau du WWF concernant l'accès à l'information et/ou la divulgation d'informations qui pourrait être adoptée à l'avenir.

COMMUNICATION ET SENSIBILISATION

47. Pour assurer l'accessibilité et la pleine réalisation de son mandat, le Bureau sensibilisera le WWF et les parties prenantes externes à son mandat et les aidera à mieux le comprendre.
48. Afin de favoriser cette sensibilisation et de permettre une meilleure maîtrise de ce mandat, une série d'initiatives seront entreprises, notamment:
 - a. la mise en œuvre d'un programme de communication et de sensibilisation;
 - b. la diffusion d'informations et la généralisation de formations dans l'ensemble du WWF;
 - c. un rapport public annuel des dénonciations faites sous forme agrégée;
 - d. les réponses aux demandes de renseignements des plaignants potentiels sur la procédure de traitement des plaintes; et
 - e. la création d'un site web.
49. Bien que la langue de travail du Bureau soit l'anglais, les plaintes peuvent être déposées dans n'importe quelle langue.¹⁵ Le Bureau veillera à pouvoir communiquer avec la partie plaignante dans la langue de son choix.
50. Le WWF diffusera des informations facilement accessibles sur le Bureau via ses sites Internet et ses rapports annuels, et veillera à ce que, dans la mesure du possible, les communautés d'accueil soient informées de l'existence du Bureau et des mécanismes locaux de règlement des griefs du WWF.

¹⁴ Le Bureau élaborera des procédures qui préciseront les garde-fous nécessaires pour prévenir d'éventuels conflits d'intérêts susceptibles de se produire à l'avenir.

¹⁵ Les procédures du Bureau préciseront les modalités de dépôt des plaintes, y compris leur format et leur contenu.

51. Lorsque le WWF apporte un financement à ses partenaires pour une activité, il travaillera avec ceux-ci à la diffusion d'informations au niveau local et, autant que possible, intégrera une disposition explicite dans ses accords de financement demandant à ses partenaires de publier des informations sur le Bureau.
52. Le Bureau participera aux ateliers, conférences, réseaux de praticiens et réunions qui ont trait à son domaine d'activité, de manière à apprendre des communautés de praticiens engagées dans la redevabilité indépendante, la conservation et les droits de l'homme, et d'y contribuer.

MENACES ET REPRÉSAILLES

53. Le WWF et le Bureau ne prennent pas à la légère les menaces et les représailles à l'encontre de toute personne impliquée dans une procédure de plainte ou dans toute autre action du Bureau.
54. Bien que le WWF et le Bureau feroient tout leur possible pour assurer la sécurité et le bien-être de toute partie plaignante et des membres de leur famille, le Bureau leur informera du fait que ni lui ni le WWF n'ont la capacité de fournir ou d'assurer la protection ou l'anonymat de qui que ce soit, et que ni lui ni le WWF n'ont d'autorité judiciaire ou de pouvoir en matière d'application de la loi. Le Bureau conseillera vivement à toute personne faisant l'objet de menaces de rechercher l'aide des autorités compétentes.
55. À la demande de la partie plaignante, le WWF, le Bureau et les autres parties prenantes concernées peuvent, le cas échéant et dans le cadre de leurs rôles et mandats respectifs, coordonner les mesures adoptées pour évaluer, prévenir et/ou répondre aux préoccupations liées aux menaces et aux représailles, et ce, en se fondant sur les informations transmises par la partie plaignante.

GOUVERNANCE

56. L'indépendance et l'impartialité, la crédibilité et l'intégrité du Bureau sont au cœur de sa capacité à mener ses travaux avec efficacité et pertinence pour toutes les parties prenantes.
57. La structure du Bureau est telle que le Médiateur est à sa tête et rend directement compte au Conseil d'Administration du WWF International. Le Médiateur ne fait pas partie de la direction du WWF et à ce titre ne lui rend pas compte.
58. Le degré d'indépendance et d'impartialité, la crédibilité et l'intégrité du Bureau est par ailleurs renforcé comme suit:
- a. Le Médiateur sera sélectionné dans le cadre d'un processus indépendant, transparent et participatif qui comprend des parties prenantes internes et externes issues de divers milieux régionaux, sectoriels et culturels.
 - b. Le mandat du Médiateur sera limité à quatre (4) ans, renouvelable une fois avec l'approbation du Conseil d'administration du WWF International. À l'issue de son (ses) mandat(s), le Médiateur ne pourra plus jamais être employé à plein temps par le WWF.
 - c. Le Conseil d'administration du WWF International détermine la rémunération offerte au Médiateur.
 - d. Le Médiateur ne peut être démis de ses fonctions que par décision du Conseil d'administration du WWF International et uniquement pour un motif valable.
 - e. Le Conseil d'administration du WWF International fournira au Bureau les ressources budgétaires suffisantes pour mener à bien ses activités. Le budget sera déterminé tous les ans en tenant compte d'un certain nombre de facteurs, notamment les besoins en personnel et en gestion des dossiers.

- f. Le personnel du Bureau et ses consultants sont recrutés par le Médiateur et lui rendent compte. Après leur départ du Bureau, les cadres supérieurs ne pourront pas accepter d'emploi à temps plein au sein du WWF pendant une période de deux ans.
- g. Si un membre du personnel ou un consultant du Bureau est en situation de conflit d'intérêts par rapport à une plainte particulière, cette personne se retirera de la plainte en question. Dans certains cas exceptionnels, les dispositions contractuelles applicables aux consultants peuvent imposer des délais en ce qui concerne leur future participation aux activités du WWF.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU MÉDIATEUR, DE LA DIRECTION DU WWF, DES CONSEILS D'ADMINISTRATION DES ORGANISATIONS NATIONALES (NO) CONCERNÉES ET DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU WWF INTERNATIONAL

59. La redevabilité au WWF est un effort consenti à l'échelle institutionnelle qui intègre les rôles et responsabilités multiples et interconnectés du Bureau, de la direction du WWF, du Conseil d'administration international et des Conseils d'administration des Organisations nationales (NO).

Le Médiateur

- 60. Le Médiateur est responsable de l'exécution du mandat énoncé dans le présent document et de la gestion des opérations du Bureau.
- 61. Le Médiateur et le Bureau exécuteront le mandat énoncé dans le présent document avec impartialité, intégrité, crédibilité et empathie, et en faisant preuve de discernement.

La direction du WWF

- 62. La direction du WWF permettra au Bureau de s'acquitter efficacement et de manière efficiente de son mandat, tel qu'il est énoncé dans le présent document, et de remplir toutes les obligations qui lui incombent en vertu du présent Cadre opérationnel.
- 63. La direction du WWF accorde une grande importance à son engagement en matière de redevabilité, à cet effet, elle se sert d'outils tels que le renforcement des capacités, les indicateurs de performance et la redevabilité pour habilitier le personnel à respecter les engagements au titre de l'ESSF et à collaborer activement avec le Bureau.
- 64. La direction et le personnel du WWF s'engagent à :
 - a. participer activement aux missions et aux processus du Bureau, lorsque cela s'avère nécessaire;
 - b. aider le Bureau à organiser les déplacements sur le terrain, lorsque cela s'avère nécessaire;
 - c. communiquer efficacement avec les parties plaignantes lorsque cela est nécessaire dans le contexte du présent Cadre opérationnel ; et
 - d. faire connaître le Bureau, autant que possible, tel qu'énoncé dans le présent Cadre opérationnel.
- 65. La direction du WWF veillera à ce que le personnel du WWF communique efficacement avec les parties plaignantes, participe aux processus du Bureau et cherche, dans la mesure du possible, à adopter une approche collaborative de résolution des problèmes lors de ses échanges avec le Bureau.
- 66. La direction du WWF devrait prendre toutes les mesures raisonnables pour mieux faire connaître et comprendre les activités du Bureau aux parties prenantes concernées, et faciliter l'accès aux mécanismes de règlement des griefs applicables, ainsi qu'au Bureau, à la demande des parties prenantes et/ou des parties plaignantes.

Conseils d'administration du WWF

67. Les Conseils d'administration du WWF sont encouragés à aider le Bureau, dans la mesure du possible, à mener à bien ses activités conformément au Cadre opérationnel.
68. Il incombe à chaque Conseil du WWF concerné de veiller à ce qu'il procède, au besoin, à ses propres évaluations de la conformité.

Conseil d'administration du WWF International

69. Le Conseil d'administration du WWF International détient en dernier ressort l'autorité nécessaire d'interpréter les dispositions du présent Cadre opérationnel et en supervisera la mise en œuvre. Il est en outre chargé de superviser les délais, les processus et les résultats découlant du présent Cadre opérationnel.
70. Reconnaissant l'importance de la redevabilité et de la diligence raisonnable en matière environnementale, sociale et de droits de l'Homme, le Conseil d'administration du WWF International mettra en place et maintiendra un comité dédié qui assurera principalement la liaison entre le Conseil d'administration du WWF International et le Bureau.
71. Le Conseil d'administration du WWF International approuvera le budget du Bureau.
72. Le Conseil d'administration du WWF International épaulera le Bureau autant que possible dans l'élaboration et la proposition de projets de dispositions à ajouter au présent Cadre opérationnel, qui précisent la nature du soutien que le Bureau peut apporter aux Conseils d'administration du WWF dans la réalisation des évaluations de la conformité à l'ESSF, tel que visé au paragraphe 9 (c) ci-dessus.

RÉVISION DU CADRE OPÉRATIONNEL ET LANCEMENT DES OPÉRATIONS

Le présent Cadre opérationnel définit le mandat, le champ d'application et les fonctions du Bureau. Il peut être amendé à la fin de la première phase afin d'inclure toute disposition relative à l'évaluation de la conformité élaborée en fonction des présentes. Il sera ensuite révisé par le Conseil d'administration international tous les quatre ans.

Le Bureau commencera ses activités au plus tard le 30 avril 2023

LISTE DES PRINCIPES FONDAMENTAUX

- **Indépendance et impartialité.** Ne pas être identifié ou rattaché à un secteur ou à des intérêts quelconques et opérer indépendamment de la direction du WWF, en rendant compte directement au Conseil d'administration; mener son travail sans influence indue et veiller à ce que le personnel se comporte avec équité et objectivité; et prendre des dispositions pour éviter les conflits d'intérêts.
- **Respect des droits.** Traiter les plaintes dans le respect et la défense des droits de l'Homme et ce, en tenant compte de la dignité inhérente à l'être humain.
- **Accessibilité.** Être connu et compris des communautés et des peuples autochtones, et apporter une assistance conséquente aux personnes susceptibles de se heurter à certains obstacles pour y accéder.
- **Prévisibilité.** Proposer des processus et des procédures clairs et uniformes, assortis de délais raisonnables, et apporter des précisions quant à la nature des résultats envisageables ainsi qu'aux moyens de contrôle de leur mise en œuvre, afin de permettre aux parties prenantes de mieux les comprendre et de répondre à leurs attentes à cet égard.
- **Équitabilité.** Veiller à ce que les parties prenantes puissent accéder dans la mesure du possible aux sources d'information, de conseil et d'orientation nécessaires pour participer aux processus menés par le Bureau dans des conditions équitables, informées et respectueuses.
- **Légitimité.** Gagner la confiance de la partie plaignante, du WWF et d'autres parties prenantes concernées, et veiller à la conduite équitable des processus de règlement des griefs.
- **Transparence.** Mettre tout en œuvre pour tenir la partie plaignante, le WWF et toutes les autres parties prenantes informés des processus et de l'état d'avancement d'une plainte, et assurer la transparence du nombre de problèmes examinés et résolus. Ce principe va de pair avec l'exigence de confidentialité telle qu'elle figure dans le présent Cadre opérationnel et conformément à tout cadre opérationnel de divulgation qui sera adopté par le WWF.
- **Rentabilité et efficacité.** Assurer une utilisation adéquate des ressources et l'adoption de procédures qui garantissent un traitement efficace des plaintes.
- **Intégration de la dimension de genre.** Veiller à ce que des mesures spécifiques soient prises pour adopter des processus inclusifs et sensibles au genre.
- **Inclusion des peuples autochtones et des communautés locales.** Veiller à ce que des mesures spécifiques soient prises pour adopter des processus qui prévoient la participation des peuples autochtones et des communautés locales.
- **Apprentissage continu et respect des bonnes pratiques.** Accroître systématiquement l'efficacité du Bureau en s'appuyant sur les retours d'information des parties prenantes; contribuer à l'amélioration des politiques et pratiques concernées du WWF; observer les normes internationales en matière de bonnes pratiques, conformément au présent Cadre.
- **Respecter l'action communautaire et l'autodétermination.** Reconnaître que les personnes qui subissent les conséquences négatives d'un projet du WWF devraient être en mesure d'exprimer leurs préoccupations comme elles l'entendent, quand et où elles le souhaitent, y compris dans le cadre d'un projet, au niveau national et/ou auprès du Bureau; les parties plaignantes ont également le droit de se prononcer sur la manière dont le Bureau traite les plaintes.