

Manuel de procédures de gestion Environnementale et Sociale

Renforcement des capacités des institutions financières (COOPEC) sur l'ESS9 de la Banque mondiale et le développement d'un Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES) dans leurs institutions

Juin 2024

Préparée pour

COOPEC BCECOLOANS

UCP-TRANSFORME/RDC



IPC - Internationale Projekt Consult GmbH
Voltastraße 31 - 33
60486 Frankfurt am Main, Germany
Phone: +49 69 9050 188-0
Fax: +49 69 9050 188-25
E-mail: ipc@ipcgbh.com
Web: www.ipcgbh.com

Financé par :

International Development Association (IDA - Banque Mondiale)

Numéro de Référence du projet : N°ZR-TRANSFORME-374548-CS-CQS

Implémenté par :

IPC - Internationale Projekt Consult GmbH

| |
|---|
| <i>Approuvé par le Conseil d'Administration le 21/07/2024</i> |
| <i>Résolution n° 01 du 01.07.2024</i> |
| <i>Date d'entrée en vigueur : le 05/08/2024</i> |
| |

Table des matières

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Objet de la procédure | 1 |
| 2 | Procédures et principes d'évaluation des risques E&S | 1 |
| 2.1 | Présélection initiale et demande de prêt | 1 |
| 2.1.1 | Filtrage en rapport à la liste d'exclusion E&S | 1 |
| 2.1.2 | Catégorisation des risques E&S | 2 |
| 2.1.3 | Conformité aux lois et réglementations locales | 3 |
| 2.1.4 | Normes internationales E&S applicables | 3 |
| 2.2 | Évaluation approfondie des risques E&S du client | 4 |
| 2.3 | Visite du client | 5 |
| 2.3.1 | Adéquation avec les exigences de la politique E&S | 5 |
| 2.3.2 | Aspects genre | 6 |
| 2.4 | La prise de décision | 6 |
| 2.5 | Suivi de l'exposition de crédit | 7 |
| 2.5.1 | Suivi de l'impact E&S | 7 |
| 2.5.2 | Recouvrement et aspects genre | 8 |
| 2.6 | Aperçu de la gouvernance et des procédures | 8 |
| 3 | Rôles et responsabilités organisationnels | 10 |
| 4 | Renforcement des capacités | 15 |
| 5 | Audit E&S | 16 |
| 6 | Engagement des parties prenantes et mécanismes de gestion des plaintes | 16 |
| 6.1 | Engagement des parties prenantes | 16 |
| 6.2 | Mécanisme de gestion des plaintes | 17 |
| 7 | Plan d'action pour la mise en œuvre du SGES | 18 |

Liste des figures

| | | |
|------------|--|----|
| Figure 1 : | Processus d'identification et de gestion des risques E&S | 9 |
| Figure 2 : | Organigramme et structure E&S de la COOPEC BCECOLOANS | 12 |

Liste des tableaux

| | | |
|------------|---|---|
| Tableau 1: | Définition de la catégorie des risques E&S : Impact et critères | 2 |
| Tableau 2: | Définition du niveau de diligence raisonnable par catégorie de risque E&S | 5 |

| | |
|--|----|
| Tableau 3: Rôles et responsabilités E&S | 14 |
| Tableau 4: Liste potentielle de sujets de formation | 15 |
| Tableau 5: Détails du plan d'action pour la mise en œuvre du SGES de la COOPEC BCECOLOANS | 19 |

Liste des boxes

No table of figures entries found.

Liste des annexes

- Annexe 1 : Liste d'exclusion de la COOPEC BCECOLOANS
- Annexe 2 : Déclaration de conformité E&S
- Annexe 3 : Liste de contrôle (questionnaire) pour les projets de risque faible
- Annexe 4 : Liste de contrôle (questionnaire) pour les projets de risque modéré/substantiel/élevé
- Annexe 5 : Outil d'orientation sur la catégorisation E&S
- Annexe 6 : Plan de gestion environnementale et sociale (PGES)
- Annexe 7 : Cadre de Politique de réinstallation
- Annexe 8 : Définitions de concepts liés au genre
- Annexe 9 : Principes d'Autonomisation des Femmes (ONU femmes)

Liste des acronymes utilisés

IPC IPC - Internationale Projekt Consult GmbH

1 Objet de la procédure

La procédure de gestion des risques environnementaux et sociaux (E&S) de la COOPEC BCECOLOANS articule le processus par lequel le personnel de la Coopérative mettra en œuvre la politique environnementale et sociale. Elle sera intégrée aux procédures de crédit et a pour objectifs de :

- Établir une approche claire et systématique pour le filtrage, la catégorisation, l'évaluation, la gestion, le suivi et le reporting des risques environnementaux et sociaux associés aux clients potentiels et réels et aux activités de prêt ;
- Incorporer les considérations E&S dans les processus de gestion des risques, y compris les principes de protection des clients ;
- Articuler l'approche de décision / approbation pour différents niveaux de risque E&S associés aux clients ;
- Spécifier les rôles et responsabilités appropriés pour identifier, gérer et surveiller les risques E&S et éventuellement conseiller les clients sur l'atténuation des risques E&S.

La présente procédure E&S ne remplace pas le jugement et l'expertise professionnels, mais fournit un cadre pour une évaluation et une gestion cohérente des considérations E&S lors de la prise de décisions de crédit.

Cette procédure sera suivie par tout le personnel concerné, sauf indication contraire du comité de crédit dans des circonstances exceptionnelles.

2 Procédures et principes d'évaluation des risques E&S

2.1 Présélection initiale et demande de prêt

2.1.1 Filtrage en rapport à la liste d'exclusion E&S

Lors de la soumission et de la réception d'une demande de crédit d'un client, la COOPEC BCECOLOANS procède d'abord et avant tout à une collecte de données. Cette collecte permet notamment un examen E&S initial par rapport à la liste d'exclusion de la Coopérative (Annexe 1) afin d'évaluer la qualification du projet/de la demande de financement. Les clients exerçant des activités sur la liste d'exclusion ne seront pas financés par la Coopérative.

Si l'activité du client ne figure pas sur la liste d'exclusion, toutes les informations et tous les documents nécessaires à l'évaluation de la conformité avec la législation nationale et à l'examen de ses performances E&S, sont fournis par le client à la Coopérative.

Cet examen préalable sera effectué par l'agent de crédit, avec l'appui du **superviseur de Crédit responsable E&S** qui est la personne ressource **et responsable E&S**. Ce dernier devra également examiner les antécédents du client pour rechercher des antécédents d'accidents graves et de dérives E&S associés aux activités commerciales au cas échéant. Si le client a connu des incidents importants, la COOPEC BCECOLOANS peut décider de ne pas financer l'activité commerciale si elle juge qu'une telle opération pourrait augmenter son exposition aux risques E&S à l'avenir. En revanche, si le client a pris des mesures ou est prêt à prendre des mesures visant à prévenir des incidents similaires, l'octroi du crédit peut être envisagé avec un plan d'action au besoin.

En outre, pour les financements liés à la Banque Mondiale (BM), la COOPEC BCECOLOANS respectera les exigences du contrat de financement correspondant, en conformité avec les normes environnementales et sociales de la BM.

2.1.2 Catégorisation des risques E&S

L'objectif de la catégorisation n'est pas seulement de signaler le niveau de risque E&S de l'activité à financer, mais aussi de fournir une orientation pour les activités de diligence raisonnable.

Les activités ou projets seront répartis dans l'une des quatre catégories de risque, « A » (risque élevé), « B+ » (risque substantiel), « B » (risque modéré) ou « C » (risque faible), en fonction de la pertinence de leurs impacts et risques potentiellement négatifs en matière d'E&S¹.

Afin d'aider la Coopérative dans la catégorisation E&S, un outil d'orientation sur la catégorisation (Annexe 5) a été mis au point pour aider le département de crédit à établir un niveau de risque E&S et à signaler les problèmes émergents.

Le tableau ci-dessous résume les définitions de catégorisation et les critères à appliquer.

Tableau 1: Définition de la catégorie des risques E&S : Impact et critères

| Catégorie | Description | Impact |
|--|---|--|
| Risque élevé (catégorie A) | Les projets qui présentent divers impacts et risques environnementaux et sociaux négatifs importants, qui sont irréversibles, sans précédent et qui s'étendent au-delà du territoire du projet. La mise en œuvre réussie de ces projets nécessite l'élaboration d'un ensemble complet de plans spéciaux et d'un système de gestion des incidences E&S, ainsi que l'implication d'un personnel hautement qualifié. | Long terme, souvent irréversible (par exemple, la perte de l'habitat naturel primaire de la faune), s'étendant au-delà de la zone du projet. |
| Risque substantiel (catégorie B+) | Projets dans lesquels il existe des impacts et des risques E&S négatifs importants et isolés qui, bien que se produisant dans une zone limitée, sont plus élevés que ceux de la catégorie des risques modérés, mais pas aussi importants que ceux de la catégorie des risques élevés". | Conséquences temporaires et partiellement réversibles |
| Risque modéré (catégorie B) | Projets dont les incidences E&S négatives sont modérées et sont généralement gérées au moyen de solutions standard et de technologies avancées. | Temporaire et réversible |
| Risque faible (catégorie C) | Projets dont les incidences et les risques E&S négatifs sont négligeables ou très mineurs. Des plans de gestion spéciaux ne sont pas nécessaires pour ces projets. Les conséquences sont partiellement temporaires et réversibles. L'impact sur l'environnement et les populations est très minime, voire inexistant. | Pas ou peu d'incidences négatives sur l'environnement, les employés et la population |

¹ Les meilleures pratiques internationales suggèrent que la classification des activités en quatre catégories de risques permet une évaluation et une gestion plus complètes des risques E&S.

Le système de catégorisation des risques E&S permet à la COOPEC BCECOLOANS de suivre et d'évaluer son exposition aux risques E&S agrégés au niveau de son portefeuille. Ces informations peuvent également être utilisées pour faire les rapports en interne à la Direction et en externe aux parties prenantes sur la performance E&S globale de la COOPEC BCECOLOANS.

2.1.3 Conformité aux lois et réglementations locales

Tous les prêts doivent répondre aux exigences juridiques environnementales et sociales nationales et locales.

Tous les clients doivent être informés au cours du processus de candidature que leurs activités doivent être conformes aux normes E&S appliquées par la COOPEC BCECOLOANS et aux réglementations locales applicables, y compris les réglementations en matière d'environnement, de protection des peuples autochtones, de protection de la santé, de travail et de sécurité. Au besoin, et sur demande de la COOPEC BCECOLOANS, les clients, selon le type d'activité, devront présenter les autorisations, licences, certificats, permis et en particulier les derniers rapports d'inspection de leurs zones d'opération.

Le **Conseil d'Administration et la Gérance** guidera le personnel sur toutes les lois, réglementations, normes, permis, licences et certificats applicables dans les différents secteurs concernés.

Les demandes des clients qui ne fournissent pas les autorisations, licences, permis et certificats nécessaires seront rejetées. Une exception à cette règle peut être faite dans les cas suivants :

- Le client montre que son entreprise/projet est en train d'obtenir le document nécessaire ;
- Le client souhaite atteindre la conformité grâce à des mesures financées par le prêt ;
- Le client est en mesure de se conformer avant le décaissement.

Ces exceptions doivent être documentées et matérialisées dans un plan d'action à inclure dans les conditions ou les engagements de prêt.

La COOPEC BCECOLOANS s'assurera d'inclure un engagement dans le cadre du contrat avec le client de niveau de risque E&S modéré (par exemple une lettre d'accompagnement) qui déclarera que ses opérations sont conformes aux lois et réglementations locales existantes et applicables, en particulier en ce qui concerne la protection de l'environnement, la protection des règles de santé et de sécurité applicables (Annexe 2).

2.1.4 Normes internationales E&S applicables

Au-delà du respect de toutes les lois et réglementations locales, la COOPEC BCECOLOANS reconnaît les normes, conventions et protocoles suivants pour, le cas échéant, informer l'approche de la Coopérative en matière de gestion E&S :

- La liste d'exclusion de la COOPEC BCECOLOANS,
- La Directive de Développement Durable de la KfW : Evaluation des Aspects Environnementaux, Sociaux et Climatiques : Principe et Processus (2023)²;

² https://www.kfw-entwicklungsbank.de/PDF/Download-Center/PDF-Dokumente-Richtlinien/Nachhaltigkeitsrichtlinie_FR.pdf

- Le Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque Mondiale³;
- Les Normes de Performance (NP) de la Société Financière Internationale (SFI) (2012)⁴ ;
- Les Directives générales en matière d'environnement, de santé et de sécurité et les directives sectorielles spécifiques du Groupe de la Banque mondiale,⁵ le cas échéant ;
- Toutes les conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) signées et ratifiées par la RDC, y compris toutes les conventions de l'OIT portant sur les normes fondamentales du travail et toutes les conventions de l'OIT portant sur les conditions fondamentales d'emploi ;
- En ce qui concerne les aspects relatifs à la réinstallation, les Principes de base et directives des Nations Unies relatifs aux expulsions et aux déplacements liés au développement, à savoir les §§ 42, 49, 52, 54 et 60) et les orientations fournies dans le Manuel de préparation d'un plan d'action pour la réinstallation de la SFI (2002) et le Guide de référence de la Banque mondiale (2004) sur la réinstallation involontaire⁶. La COOPEC BCECOLOANS a d'ailleurs élaboré un cadre de politique de réinstallation applicable pour ses opérations d'octroi de crédit (Annexe 7).

2.2 Évaluation approfondie des risques E&S du client

Un examen plus approfondi sera effectué pour les projets éligibles. Il implique l'identification, la quantification et l'évaluation des risques E&S associés à une opération d'octroi de crédit. Ce processus permet également d'identifier les mesures d'atténuation nécessaires pour réduire les risques E&S identifiés.

La diligence raisonnable E&S requise au-delà de l'évaluation du respect des lois et réglementations locales et de la liste d'exclusion est déterminée en fonction de la combinaison du produit ou service financier fourni et du niveau de risque E&S.

Le tableau matriciel ci-dessous présente les combinaisons qui nécessitent une diligence raisonnable E&S et celles qui ne nécessitent rien de plus. Dans certaines situations, aucune évaluation supplémentaire ne sera nécessaire, mais pour les activités de prêt dans les secteurs à haut risque et dans les secteurs moyens, une diligence raisonnable approfondie sera nécessaire.

Etant donné que les activités de financement de la COOPEC BCECOLOANS devront être conformes à la loi sur l'environnement qui définit les principes de gestion de l'environnement et les Etudes d'Impact Environnemental (EIE) des projets mis en place, les exigences et la liste de projets qui doivent être soumis à une EIE seront respectées.

³ Le cadre environnemental et social de la Banque mondiale – <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/936531525368193913-0290022018/original/EnvironmentalSocialFrameworkFrench.pdf>

⁴ Les normes de performance en matière de durabilité environnementale et sociale de la SFI – <https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/2010/2012-ifc-performance-standards-fr.pdf>

⁵ Directives générales en matière d'environnement, de santé et de sécurité et directives spécifiques à l'industrie du Groupe de la Banque mondiale <https://www.ifc.org/en/insights-reports/2000/general-environmental-health-and-safety-guidelines>

⁶ Guide de référence sur la réinstallation involontaire. Planification et mise en œuvre dans les projets de développement – <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/4d1d7977-2a99-593d-a612-f10658aee0ee>

Tableau 2: Définition du niveau de diligence raisonnable par catégorie de risque E&S

| Catégorie | Exigence |
|-----------------------------------|---|
| Risque élevé (catégorie A) | <ul style="list-style-type: none"> • Une diligence raisonnable E&S approfondie est requise et peut nécessiter une évaluation et des conseils E&S indépendants |
| Risque substantiel (catégorie B+) | |
| Risque modéré (catégorie B) | <ul style="list-style-type: none"> • Une diligence raisonnable E&S sera effectuée à l'aide du questionnaire en annexe 4 et • La signature par le demandeur d'une déclaration de conformité aux lois et réglementations nationales |
| Risque faible (catégorie C) | <ul style="list-style-type: none"> • Aucune autre due diligence E&S n'est requise à part l'application de la liste d'exclusion et la vérification de la conformité de la demande aux lois et réglementations nationales, Annexe 3 |

À l'issue de la diligence raisonnable, un plan d'action environnemental et social (PAES) doit être élaboré lorsque les risques identifiés ne sont pas gérés de manière satisfaisante. Celui-ci définira les mesures correctives à prendre par l'emprunteur dans les délais impartis et la COOPEC BCECOLOANS pourra les spécifier comme condition d'engagement ou de décaissement. La mise en œuvre des PAES relève de la responsabilité des emprunteurs et la COOPEC BCECOLOANS assurera un suivi régulier de la performance E&S des bénéficiaires des prêts.

Deux listes de contrôle (questionnaires E&S) pour les projets à risque faible (Annexe 3) et modéré/substantiel/élevé (Annexe 4) ont été élaborées et devront être utilisées pour l'évaluation des risques E&S lors de la diligence raisonnable.

2.3 Visite du client

2.3.1 Adéquation avec les exigences de la politique E&S

Lors du processus de crédit, l'agent en charge de monter le dossier procède en général à une ou plusieurs visites du client sur le site de l'activité, pour les évaluations liées à l'analyse du risque de crédit. Cette visite doit être également mise à profit pour évaluer l'adéquation avec les exigences de la politique E&S. Le but de cette étape est de s'assurer que les activités réalisées par le client sont en conformité avec les exigences de la politique E&S de la COOPEC BCECOLOANS et que tout avis E&S indépendant est établi et soumis à la Coopérative. Cela contribue à l'élaboration finale des conclusions de l'évaluation E&S et des recommandations à fournir au Comité de crédit avant les décisions finales. Des photos seront prises avec les autres preuves recueillies lors de la visite du site pour étayer l'évaluation E&S globale.

Les éléments E&S doivent être inclus dans la liste de contrôle de la documentation pour se préparer à guider la vérification de la demande de prêt pendant le Comité de crédit et améliorer la diligence raisonnable, l'exhaustivité de l'examen de la documentation et l'évaluation des prêts conformément aux normes d'évaluation des prêts.

2.3.2 Aspects genre

De manière générale, les visites clients (que ce soit sur le lieu de l'activité, à domicile ou ailleurs) doivent se faire de manière professionnelle et en respectant tous les aspects d'éthique et de déontologie. Cela vaut d'autant plus pour les clients femmes. En effet, la position de demandeur de crédit peut de facto mettre les clients en situation de vulnérabilité face à un ou plusieurs membres du personnel de la COOPEC (agent de crédit, gestionnaire de clientèle, superviseur, chef d'agence, évaluateur des biens, agent juridique, agent de recouvrement etc.). La COOPEC BCECOLOANS a le devoir de s'assurer que les membres de son personnel ne soient pas en situation d'abuser de leur pouvoir et demander des faveurs aux clients (y compris des faveurs sexuelles) ni les soumettre à des violences basées sur le genre comme prérequis à l'avancée de leur dossier de crédit. L'annexe 8 présente les définitions de concepts clé liés au genre.

2.4 La prise de décision

En fonction de la catégorie de risque et de l'exposition, le Comité de crédit de la COOPEC BCECOLOANS :

- S'assurera que l'évaluation des risques E&S a été réalisée conformément à la procédure ;
- Confirmera également la catégorisation de risques E&S ;
- Décidera des conditions et / ou engagements spécifiques que le client doit respecter dans le cadre du contexte local et conformément aux exigences et réglementations locales ;
- Définira les intervalles de surveillance.

Toutes les recommandations issues de la diligence raisonnable E&S doivent être sauvegardées et jointes à la documentation de prêt avec toute autre documentation liée aux aspects E&S.

Tout élément E&S pertinent doit être décrit dans la lettre d'offre et toutes les conditions incluses dans la documentation résumant l'évaluation des risques E&S du client.

L'agent de crédit se chargera d'informer le client des risques E&S et des problèmes à résoudre par le client.

Intégration des exigences E&S dans les accords de prêt

Après l'approbation du prêt, l'accord avec le prêteur est signé. Les clauses E&S doivent être incluses dans cet accord de prêt pour garantir une mise en œuvre efficace et efficiente par le client. **L'analyste de crédit et le Chargé de clientèle** doivent travailler en étroite collaboration avec **le superviseur de crédits** pour assurer l'intégration des conditions E&S dans l'accord.

Lorsque le client a besoin d'engager des entrepreneurs et/ou des entreprises de supervision pour l'exécution de travaux de génie civil, les conditions E&S seront également intégrées dans les documents d'appel d'offres et les accords contractuels. Tous les accords de prêt/contrats entre la COOPEC BCECOLOANS et ses clients doivent être préparés avant le décaissement des prêts.

2.5 Suivi de l'exposition de crédit

2.5.1 Suivi de l'impact E&S

Le suivi de l'impact E&S des activités commerciales du client se poursuit pendant la durée du crédit et fait partie du processus de suivi régulier. Si le suivi de l'impact E&S de l'activité d'un client révèle un risque élevé susceptible d'entraîner une augmentation du risque de crédit et donc de déclencher un suivi financier, le personnel responsable effectuera ce suivi conformément aux normes de suivi de risque de crédit des clients.

La fréquence et l'étendue du suivi dépendront de la complexité des risques E&S associés aux opérations d'un client. Le niveau de surveillance variera entre une simple déclaration de conformité, le recours à des informations sur le client et des visites de sites, le cas échéant.

Lorsqu'un client ne respecte pas ses engagements E&S, la COOPEC BCECOLOANS cherchera à travailler avec le client pour le remettre en conformité dans la mesure du possible, en développant, en acceptant et en surveillant la mise en œuvre de son plan d'action E&S si nécessaire. Si le client ne parvient pas à se conformer, la COOPEC BCECOLOANS peut exercer des recours tels que suspendre les prêts futurs.

Les activités de suivi pour les projets de catégories A (risque E&S élevé), B+ (risque E&S substantiel) et B (risque E&S modéré) sont menées pendant les périodes indiquées dans le plan d'action E&S du projet mentionné ou au moins une fois par an pour les projets de catégorie A quand le portefeuille de la Coopérative en possède.

La vérification de la conformité aux lois et législations est menée pour les projets de catégorie C. Il n'est pas nécessaire d'effectuer un suivi et des rapports périodiques/sur site pour les projets de catégorie C.

Dans le cas où la COOPEC BCECOLOANS finance un projet dont la diligence raisonnable E&S a été réalisée en externe par un Consultant Environnemental et Social indépendant, le responsable E&S, le Chargé de clientèle de l'agence et le département gestion des risques du prêt concerné peuvent se joindre aux activités de surveillance.

Les résultats et les rapports de suivi sont communiqués **Gérance** de la Coopérative.

En cas de non-conformités et/ou de la nécessité de prendre des mesures supplémentaires détectées lors des activités de surveillance, le **superviseur des crédits** informe l'agent de crédit qui communique avec le client. La COOPEC BCECOLOANS demande le respect des exigences convenues dans le contrat. Les activités de suivi sont enregistrées dans le document de rapport de suivi E&S par le **Superviseur de crédits**.

Les audits internes et/ou externes de la conformité des opérations en matière de gestion des risques E&S permettra d'élaborer des recommandations en vue de l'amélioration de la politique E&S de la Coopérative.

Notification des incidents et des accidents

Dans les trois (3) jours ouvrables suivant la survenance, les clients informeront la Coopérative de tout incident/accident ou circonstance en matière d'environnement, de santé et de sûreté ou de sécurité ayant, ou dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'il ait, un impact significatif sur la conformité aux exigences E&S applicables. La COOPEC BCECOLOANS s'assure que tous les

incidents E&S sont documentés de manière appropriée, que les parties concernées sont informées et que les exigences de déclaration relatives à l'incident sont respectées.

2.5.2 Recouvrement et aspects genre

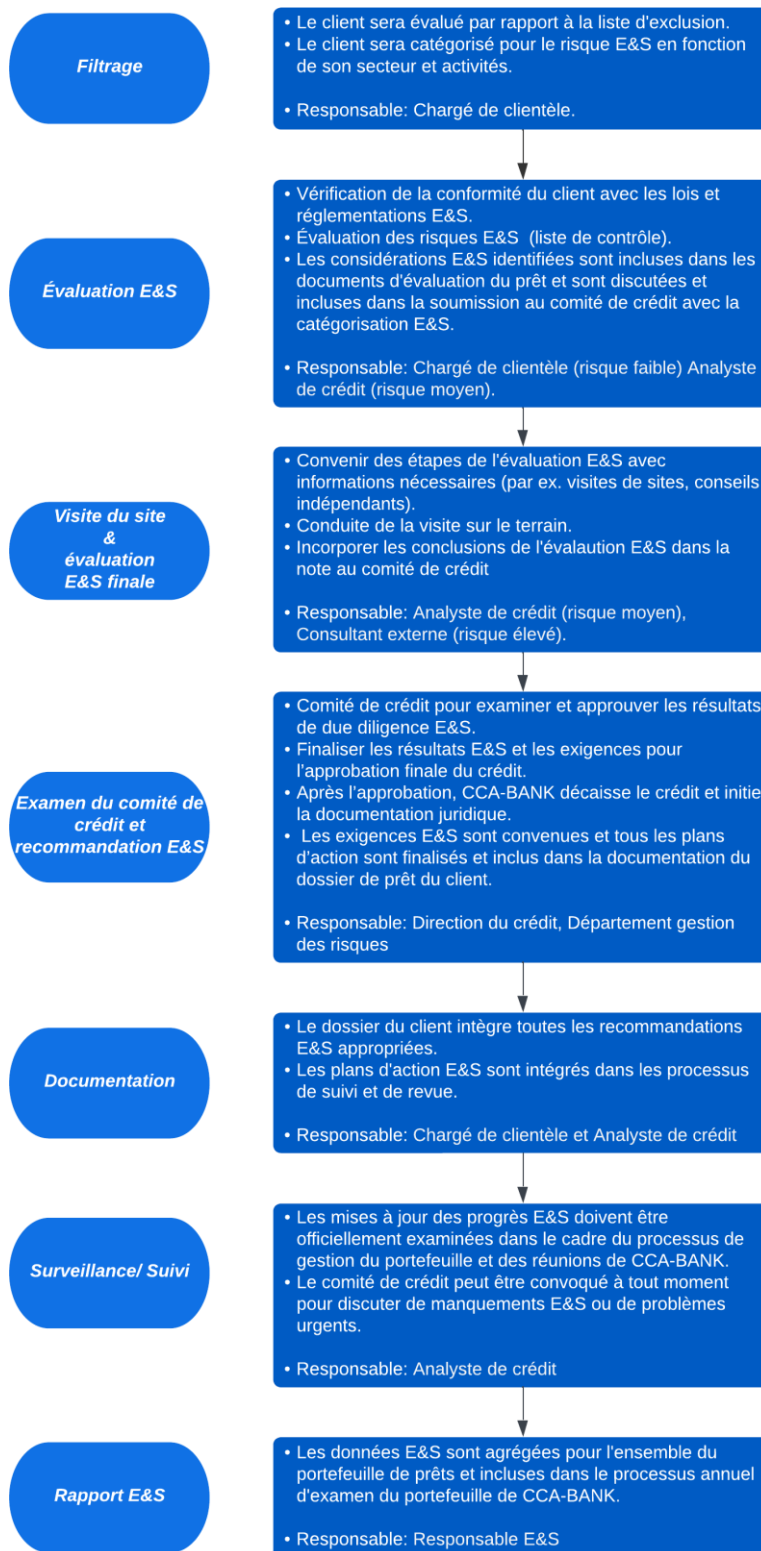
Dans le cadre du suivi de l'exposition de crédit, la COOPEC a des procédures liées au processus de recouvrement, en cas d'impayés. Les impayés peuvent être liés à des causes diverses, et il est entendu que les clients ont la responsabilité de rembourser son emprunt.

Selon les meilleures pratiques, les agents impliqués dans le processus de recouvrement (y compris les agents de crédit et agents de recouvrement) doivent analyser la situation des clients et commencer par les approches de recouvrement à l'amiable, avant de recourir au contentieux et processus de recouvrement force. Dans chaque étape, il est important que les clients soient traités avec dignité et respect. La COOPEC s'assurera que toutes les personnes intervenant dans le processus (qu'elles soient membres du personnel ou prestataires de service) respectent ce principe et n'abusent pas de la position de faiblesse des clients. Les situations d'abus de faiblesse du client incluent entre autres le harcèlement, les demandes de faveurs sexuelles, les demandes de pots de vin etc. Cela s'applique à tous les clients, et cela doit être particulièrement monitoré pour la clientèle féminine, car elle est en général moins éduquée et plus exposée. La COOPEC s'assurera d'inclure ces aspects dans le mécanisme de gestion des plaintes mis à disposition des clients et le mécanisme d'alerte (whistle blowing) mis à disposition des agents.

2.6 Aperçu de la gouvernance et des procédures

La figure ci-dessous présente les activités E&S au cours des différentes étapes du processus d'approbation de crédit, les parties responsables et les autorités d'approbation pertinentes.

Figure 1 : **Processus d'identification et de gestion des risques E&S**



Source : IPC

3 Rôles et responsabilités organisationnels

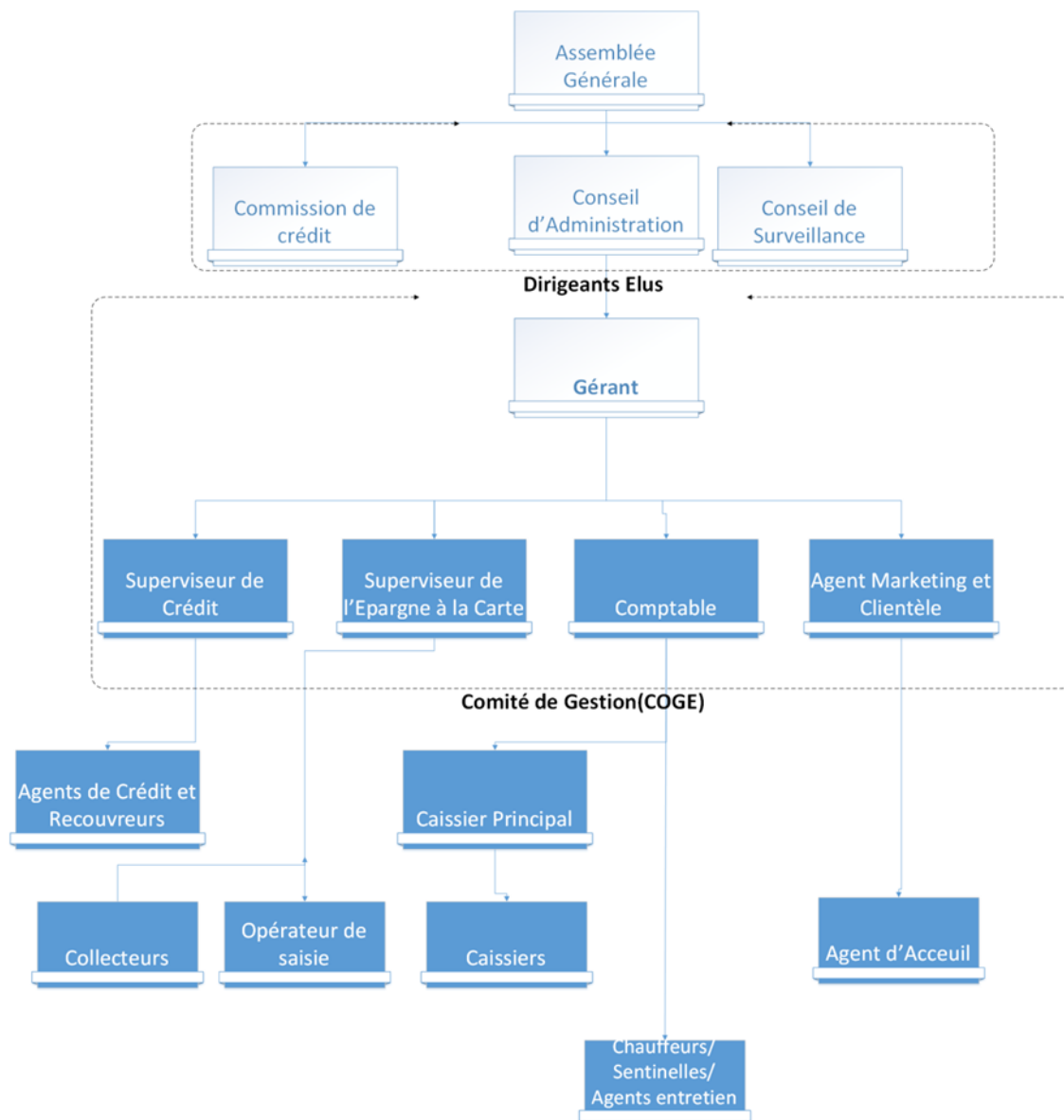
La COOPEC BCECOLOANS s'engage à assurer que la gestion des risques E&S fasse partie intégrante de sa gouvernance et de ses politiques. La politique E&S sera validée par le Conseil d'Administration pour sa mise en œuvre effective au sein de toute l'organisation :

- (1) La **Gérance** est responsable de la mise en œuvre de la politique et le Conseil d'Administration veille à la mise à disposition de ressources humaines et financières suffisantes pour soutenir la mise en œuvre de la politique E&S de l'institution. Elle est également responsable de s'assurer de l'intégration de la sensibilité au genre dans tous les aspects de son fonctionnement, que ce soit sur les aspects internes que sur les aspects liés aux services financiers et services non financiers. Elle pourra pour ce faire nommer parmi les cadres supérieurs un sponsor genre en charge de ce volet.
- (2) La **Gérance** s'assurera de l'existence de mécanismes internes adéquats de vérification et de contrôle afin de surveiller et de mesurer la conformité à la présente politique.
- (3) **Le Gérant nomme en interne un point focal chargé des questions liées à la lutte contre toute forme de corruption, de discrimination et aux questions liées au harcèlement et VBG. Cette personne a la charge de canaliser et s'assurer du traitement de toutes les plaintes et signalements liés à ces sujets.**
- (4) La **Gérance**, à travers son **l'agent de crédit**, a la responsabilité globale de la gestion des risques E&S externe et de la mise en œuvre et de l'amélioration continue de la politique E&S. Elle doit également s'assurer de l'intégration de la sensibilité au genre dans les produits de crédit aux clients. Cela nécessitera de mettre en place des reporting désagrégés par sexe, faire un état des lieux du portefeuille de crédit (entre autres : évolution dans le temps du pourcentage de femmes/entreprises féminines en nombre et en valeur dans le portefeuille de crédit, représentativité des femmes dans toutes les fourchettes de crédit, y compris les montants les plus élevés), et déterminer des actions permettant d'augmenter la qualité et l'adéquation des services aux besoins des clients, avec une attention particulière sur la clientèle féminine.
- (5) **La Gérance notifie en interne un responsable chargé des questions E&S qui coordonnera toutes les activités E&S internes de la Coopérative.**
- (6) **La Gérance a la responsabilité de l'évolution du portefeuille au regard du risque E&S et la vérification de la conformité des dossiers de crédit avec la politique E&S. Il propose des changements au besoin à la politique pour les présenter au comité de gestion des risques. Le Conseil d'administration donnera son approbation sur les changements de façon annuelle.**
- (7) **Le Chargé d'Administration et Finances** assure la gestion des risques E&S internes en garantissant la santé et la sécurité des employés et en mettant en place un environnement professionnel basé sur l'égalité des chances, une rémunération juste, une protection sociale avancée et une communication active et transparente. Il gère également l'impact environnemental interne de la Coopérative en définissant des objectifs et moyens de réduire l'impact.
- (8) **Le Gérant** coordonne l'intégration des besoins de formation des services de la Coopérative liés aux questions E&S dans le plan de formation annuel et fournit un soutien logistique pour l'organisation de formations E&S. Il s'assure que le nouveau personnel reçoit des formations E&S dans le cadre de son intégration. Il intègre des critères E&S dans les descriptifs de poste des employés impliqués dans la mise en œuvre du SGES.
- (9) **La Gérance intègre les meilleures pratiques de sensibilité au genre dans tous les processus RH, y compris le recrutement (internes et externes), la formation, la gestion de performance, la gestion**

de carrière et accès aux postes à responsabilité, le suivi de l'équité au niveau des salaires, et les avantages sociaux.

Par ailleurs, chaque membre du personnel a l'obligation d'informer rapidement la **Gérance** de toute circonstance susceptible d'entraîner l'incapacité de la COOPEC BCECOLOANS à atteindre les objectifs énoncés dans sa politique E&S.

Figure 2 : Organigramme et structure E&S de la COOPEC BCECOLOANS



Le respect des exigences du SGES lors de l'évaluation et de la mise en œuvre des projets financés est important pour garantir que les risques E&S sont correctement identifiés, hiérarchisés et que des mesures appropriées sont mises en place pour atténuer leurs impacts. La responsabilité globale d'assurer la conformité à la politique E&S incombe au Conseil d'Administration, mais la responsabilité opérationnelle quotidienne d'assurer la conformité au SGES est déléguée à la **Gérance**.

Le tableau 3 ci-dessus donne un aperçu des rôles et responsabilités :

Tableau 3: Rôles et responsabilités E&S

| Rôles | Responsabilités |
|--|---|
| Chargé de clientèle | <ul style="list-style-type: none"> • Vérification par rapport à la liste d'exclusion • Catégorisation • Vérification juridique préalable • |
| Agent de crédit | <ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des risques E&S • Propositions de mesures/conditions d'atténuation • Notification au client des conditions E&S • Suivi de la conformité E&S • Vérification nécessaire de la catégorisation des risques E&S et de l'évaluation des risques E&S • Vérification des mesures/conditions d'atténuation E&S et des conditions E&S proposées |
| Superviseur de crédits | <ul style="list-style-type: none"> • Intégration des exigences E&S dans les politiques et procédures • Suivi de l'évolution du portefeuille de la Coopérative au regard du risque E&S • Assurer la conformité avec la politique E&S de l'institution, la liste d'exclusion, catégorisation et le processus d'évaluation des risques E&S • Soutenir les chargés de clientèle, les analystes de crédit et le comité de crédit dans l'évaluation des risques E&S • Rédaction de rapports internes et externes relatifs à la gestion des risques E&S • Suivi de tout plan d'action E&S, le cas échéant, par exemple pour les grandes expositions et les catégories à haut risque • Personne de contact sur les sujets E&S de la part des parties prenantes telles que les investisseurs, les clients, la presse. • Accompagnement E&S de clients au besoin |
| Gérant | <ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre de la politique E&S • Engagement E&S à haut niveau • Définition d'une politique genre et un plan d'action • Prise en compte des Principes d'Autonomisation des Femmes (Onufemmes); cf. annexe 9 • Contrôle du suivi de la conformité E&S • Suivi de l'évolution du portefeuille au regard de la représentativité des femmes/entreprises féminines • Supervision du responsable des risques E&S • Suivi rigoureux du processus de crédit et de recouvrement, en adéquation avec la politique E&S et les règles de protection des clients • Organisation de formations pour le personnel (y compris des nouveaux entrants) sur la gestion des risques E&S • Intégration des exigences E&S et sensibilité au genre dans les politiques et procédures RH et dans les descriptions de poste • Organisation de sensibilisations du personnel (y compris des nouveaux entrants) sur le code de conduite, sur les aspects de sensibilité au genre, équité, lutte contre toute forme de discrimination, lutte contre toute forme de harcèlement, et processus d'alerte |
| Comité de crédit | <ul style="list-style-type: none"> • Examen de l'évaluation des risques E&S, des mesures d'atténuation et des engagements si nécessaire • Approbation des rapports d'évaluation des risques E&S |
| Conseil d'Administration | <ul style="list-style-type: none"> • Approbation de la politique E&S et des emprunteurs présentant des risques E&S importants • Mise à disposition de ressources humaines et financières • Approbation d'une politique genre • Suivi régulier des indicateurs liés à la politique E&S et au genre |
| Fonction marketing (à externaliser) | Enquêtes de satisfaction auprès des clients et clientes, analyse par sexe des résultats, et recommandations aux services concernés. |

4 Renforcement des capacités

La mise en œuvre efficace de la politique E&S ne consiste pas seulement à intégrer les considérations E&S dans les processus de prêt. La COOPEC BCECOLOANS veillera à ce que le personnel concerné soit correctement formé aux questions E&S et aux questions liées à la sensibilité au genre. Le personnel suivra une formation professionnelle de base et des cours spécialisés pour acquérir une compréhension des enjeux de risque E&S pertinents susceptibles d'être associés aux types d'activités commerciales auxquels la Coopérative accorde des financements.

En outre, la formation portera sur la manière dont les critères de risque E&S sont intégrés dans le processus d'approbation des prêts afin de déterminer le niveau approprié d'examen E&S et les actions à mener. Elle couvrira également des aspects tels que les risques potentiels pour la santé et la sécurité ; les précautions pour prévenir ou minimiser les risques pour la santé et la sécurité sur le lieu de travail, y compris les exigences sanitaires, le port et l'utilisation d'équipements et de vêtements de protection individuelle ; la réponse appropriée aux opérations extrêmes et incidents/accidents.

Des formations de recyclage sur l'E&S seront menées pendant les ateliers spécifiques destinés au personnel existant et également lors de la formation initiale pour le nouveau personnel.

En outre, la COOPEC BCECOLOANS peut renforcer les capacités de ses clients sur les plans de gestion environnementale et sociale et leur conformité par le biais de formations et de prestations d'assistance technique. Des réunions de mobilisation, des campagnes de sensibilisation, un coaching sur les sauvegardes E&S seront également organisés par la Coopérative si nécessaire.

Le personnel impliqué dans le crédit ainsi que le personnel **commercial** suivront des formations plus spécifiques liées à l'intégration de la sensibilité au genre dans les politiques, procédures et processus.

Le plan de renforcement des capacités pour la mise en œuvre de la politique E&S et de l'intégration de la sensibilité au genre peut être examiné et approuvé chaque année par **le Conseil d'Administration** de la Coopérative.

Tableau 4: Liste potentielle de sujets de formation

| Sujet | Description |
|---|--|
| Structure et responsabilités du SGES de la COOPEC BCECOLOANS | Comprendre la structure et les responsabilités du SGES de la Coopérative, y compris les rôles des employés et l'interaction avec les clients. |
| Conformité aux politiques et procédures E&S | Comprendre les obligations de se conformer aux politiques et procédures E&S. |
| Rôle et responsabilités des clients en matière E&S | Familiarisation avec les rôles et les responsabilités des clients et promoteur de projets. |
| Concept, objectifs et composantes du SGES de la Coopérative | Assimiler les concepts et objectifs fondamentaux du SGES de la Coopérative. |
| Concepts de sensibilité au genre, à l'équité et à la souveraineté économique des femmes | Assimiler les concepts et objectifs fondamentaux de la sensibilité au genre |
| Code de conduite, éthique, lutte contre la corruption, lutte contre le harcèlement et contre toute forme de violence morale et sexuelle | Comprendre les responsabilités individuelles des agents sur le code de conduite et les règles éthiques vis à vis du personnel, des clients et autres parties prenantes |
| Cadre réglementaire du SGES | Comprendre les actes réglementaires internes et externes liés au SGES, y compris les procédures de |

| | |
|--|--|
| | gestion du personnel, les protocoles de sécurité et les mesures à prendre en cas d'urgence. |
| Gestion des risques E&S | Formation à l'identification, à la catégorisation et à l'évaluation des risques associés aux impacts écologiques et sociaux, ainsi qu'à la compréhension des processus d'atténuation et de surveillance. |
| Outils et modèles pour les opérations de gestion des risques E&S | Maîtriser les outils et les modèles pratiques pour des opérations efficaces du SGES au sein de la COOPEC. |
| Reporting | Comprendre les exigences en matière de reporting sur la responsabilité E&S et les pratiques E&S, y compris l'engagement auprès des autorités compétentes. |
| Engagement avec les parties prenantes externes | Développer des compétences pour interagir avec les parties prenantes externes dans le contexte de la responsabilité E&S. |
| Cadre de gestion Environnemental et Social (CES) de la Banque Mondiale | Comprendre le CES de la Banque Mondiale et les NES |
| Études de cas | Familiariser les participants avec l'utilisation des différentes procédures et outils de mise en oeuvre du SGES |

5 Audit E&S

La COOPEC BCECOLOANS s'engage à réaliser **chaque 3 ans** un audit E&S interne de ses activités et projets financés afin d'évaluer l'efficacité de son SGES et la conformité de ses opérations afin de permettre des améliorations. Cet audit clarifiera facilement s'il est nécessaire de mettre à jour le SGES adopté ou les besoins en capacité de la Coopérative pour garantir que toutes les procédures d'évaluation et de conformité E&S sont **mises** en œuvre de manière efficace.

Un audit E&S externe peut également être effectué à la demande de l'autorité nationale compétente, la Banque Centrale, le Ministère de l'Environnement et du Développement durable (MEDD), le Ministère des Mines, de l'Industrie ou de toute autre organisation de développement partenaire de la COOPEC BCECOLOANS. L'audit externe sera effectué par un auditeur indépendant et l'audit interne par l'auditeur interne et cet exercice se concentrera sur des indicateurs de performance E&S clairement définis par la COOPEC BCECOLOANS afin de déterminer s'il existe une non-conformité ou des lacunes dans le SGES.

6 Engagement des parties prenantes et mécanismes de gestion des plaintes

6.1 Engagement des parties prenantes

La COOPEC BCECOLOANS **s'engage** à identifier les parties prenantes pour toutes ses activités au sens large, à leur fournir des informations opportunes et accessibles et à leur donner la possibilité d'exprimer leurs points de vue et leurs préoccupations concernant le projet et ses impacts/risques à différentes étapes du cycle de vie du projet afin d'assurer une participation significative, efficace et informée des parties prenantes à la conception et à la mise en œuvre des programmes et projets concernés.

Les parties prenantes du projet, y compris les bénéficiaires des prêts, les personnes affectées par le projet proposé et les autres parties intéressées, seront impliquées par la divulgation d'informations, la consultation et la participation éclairée d'une manière proportionnée aux risques et aux impacts sur les parties concernées. Cet engagement contribuera à renforcer la confiance, la crédibilité et le soutien local.

L'engagement efficace des parties prenantes en tant que processus continu doit comprendre les points importants suivants :

- Identifier les parties prenantes qui seraient directement ou indirectement impactées par le projet ;
- Être conscient des questions importantes pour chaque groupe ; l'engagement devrait être plus fort et plus fréquent avec les groupes qui sont gravement touchés. Si l'équipe du projet traite avec un représentant du groupe, il s'assurera que le représentant représente légitimement les intérêts des groupes et des communautés concernés ;
- Fournir une opportunité pour un dialogue bidirectionnel ;
- Tenir un registre des questions, commentaires et suggestions des parties prenantes pour adapter les plans d'action et améliorer le processus de mise en œuvre du projet ;
- Rendre compte de la manière dont leurs apports ont été pris en compte ;
- Éviter de générer des attentes qui ne seront pas comblées ;
- Élaborer un plan d'engagement des parties prenantes spécifique au projet pour guider le processus d'engagement, le cas échéant.

6.2 Mécanisme de gestion des plaintes

La mise en œuvre des activités financées par la COOPEC BCECOLOANS est susceptible d'être associée à des plaintes qui doivent être traitées rapidement et de manière transparente sans représailles pour les plaignants ou les personnes affectées par les opérations de la Coopérative.

Les mécanismes de gestion des plaintes (MGP) deviendront donc de plus en plus importants car ils serviront à prévenir et à répondre aux préoccupations de la communauté, à réduire les risques et à soutenir des processus plus larges qui créent un changement social positif et augmentent l'appropriation et la durabilité des activités du projet.

L'objectif des MGP comprend les éléments suivants :

- Veiller à ce que toutes les plaintes ou préoccupations survenant au cours de la mise en œuvre des activités de la Coopérative soient enregistrés en temps opportun et résolus de manière équitable, transparente et facilement accessible ;
- Assurer une documentation et un rapport minutieux des plaintes, des préoccupations et des mesures correctives. Le rapport devra inclure des statistiques par sexe, et par agence permettant aussi une analyse plus pointue.

Les communications et les demandes d'informations concernant les questions E&S peuvent être reçues via des canaux facilement accessibles, tels que le téléphone, les lettres ou le courrier électronique. La COOPEC BCECOLOANS évaluera la pertinence de la communication reçue et déterminera le niveau d'action requis, le cas échéant.

Les plaintes liées aux aspects E&S seront **transmises** au **superviseur des crédits personne ressource E&S** pour qu'il y prête attention et les résolve. Il est responsable de toutes les communications externes avec les parties prenantes.

La COOPEC BCECOLOANS a élaboré et adopté un MGP dans le cadre de son SGES.

7 Plan d'action pour la mise en œuvre du SGES

La COOPEC BCECOLOANS a élaboré un plan de gestion environnementale et sociale (PGES) (Annexe 6) ainsi qu'un plan d'action en vue de la mise en œuvre de son SGES (tableau 6).

Tableau 5: Détails du plan d'action pour la mise en œuvre du SGES de la COOPEC BCECOLOANS

| Etape | But | Activités | Priorité | Quand ⁷ ? | Rôle/Responsabilités | Ressource/Décision requise |
|---|--|---|----------|---|--|------------------------------------|
| 1. Pré-adoption de la politique et de la procédure E&S | Stabiliser et valider les projets de politique et procédure E&S | <ul style="list-style-type: none"> • Observation/commentaires des parties prenantes • Synthèse des commentaires et finalisation de la politique | Elevé | 2 semaines | <ul style="list-style-type: none"> • Conformité • Risque • Crédit • Exploitation • Marketing et communication • Recouvrement • Direction administrative et financière • IT | Gérance |
| 2. Validation de la du Conseil d'Administration | Valider la politique et la procédure | <ul style="list-style-type: none"> • Soumission de la politique et de la procédure au Conseil d'Administration • Valider la politique et la procédure E&S | Elevé | 1 semaine | Gérance | Gérance |
| 3. Approbation de la politique E&S par le Conseil d'Administration | Approuver la politique et la procédure | <ul style="list-style-type: none"> • Approuver la politique et la procédure E&S | Elevé | Prochain Conseil d'Administration | Conseil d'Administration | Conseil d'Administration |
| 4. Diffusion de la politique et de la procédure E&S | Divulguer la politique et la procédure à l'ensemble du personnel | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborer une note de publication • Publier | Elevé | Immédiatement après approbation du Conseil d'Administration | <ul style="list-style-type: none"> • Conformité pour l'élaboration de la note • Service courrier pour la publication | Signature de la note par le Gérant |
| 5. Révision/actualisation des procédures des services concernés | Actualiser les politiques/procédures internes | <ul style="list-style-type: none"> • Actualiser la procédure des départements concernés en intégrant les aspects de gestion E&S | Elevé | 6-12 M | <ul style="list-style-type: none"> • superviseur E&S • Crédit • Méthode et procédure • Exploitation | Commission de validation |
| 6. Désignation du superviseur E&S | Avoir une ressource dédiée au SGES | <ul style="list-style-type: none"> • Nommer ou recruter un coordinateur | Elevé | 2 à 3 M | Gérant | Gérance |

⁷ M désigne « mois »

| Étape | But | Activités | Priorité | Quand?? | Rôle/Responsabilités | Ressource/Décision requise |
|--|---|--|----------|-------------------------|--|---|
| 7. Elaboration et validation du dispositif de formation E&S | Mettre en place un dispositif de formation | <ul style="list-style-type: none"> • Elaboration d'un plan de formation E&S (<i>incluant tous les nouveaux employés</i>) • Elaboration des supports • Validation du dispositif de formation | Elevé | 1 M | <ul style="list-style-type: none"> • Gérant • Différents services • Coordinateur E&S | Gérance |
| 8. Déploiement de la formation E&S | Former le personnel opérationnel | <ul style="list-style-type: none"> • Former la cible désignée | Elevé | 2 M | <ul style="list-style-type: none"> • Capital Humain • Les formateurs désignés • Moyens généraux • Support IT • Coordinateur E&S | La gérance |
| 9. Communication externe | Divulguer la politique au public et partenaires externes | <ul style="list-style-type: none"> • Elaboration du plan de communication • Validation du plan de communication par la Gérance • Conception et acquisition des gadgets • Déploiement du plan de communication | Moyen | 2 semaines | <ul style="list-style-type: none"> • Marketing et communication | Responsable Marketing |
| 10. Contrôle de la mise en œuvre de la politique E&S | Contrôle de la mise en œuvre de la politique | <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un contrôle continu suivi de recommandations • Intégrer le contrôle dans le plan d'audit | Moyen | Périodique ⁸ | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable E&S • Gestion des risques • Audit | Gérance |
| 11. Evaluation périodique | Evaluer la mise en œuvre de la politique et de la procédure E&S | <ul style="list-style-type: none"> • Vérification du taux d'application de la politique et de la procédure E&S • Rédiger un rapport d'évaluation incluant des recommandations | Moyen | Trimestriel | <ul style="list-style-type: none"> • Superviseur de Crédits | Superviseur de Crédits |
| 12. Sensibilisation continue | Vulgariser la culture de la gestion des risques E&S | <ul style="list-style-type: none"> • Préparer les thèmes de sensibilisation • Rédiger et faire publier les notes de sensibilisation | Moyen | Mensuel | <ul style="list-style-type: none"> • Superviseur de Crédits | Superviseur de Crédits |
| 13. Reporting périodique | Rendre compte à la direction et aux partenaires de la mise en œuvre du SGES | <ul style="list-style-type: none"> • Collecte de données • Analyse des données • Elaboration du rapport • Transmettre aux cibles | Elevé | Annuel | <ul style="list-style-type: none"> • Superviseur de Crédits | Superviseur de Crédits |
| 14. Amélioration continue de la | Prise en compte les nouvelles lois et réglementations en vigueur | <ul style="list-style-type: none"> • Veille réglementaire et des bonnes pratiques | Elevé | Tri-annuel | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable E&S | <ul style="list-style-type: none"> • Gérance • Conseil d'Administration |

⁸ La périodicité sera définie par le Risque et l'Audit

| Étape | But | Activités | Priorité | Quand?? | Rôle/Responsabilités | Ressource/Décision requise |
|---|--|---|----------|---------|----------------------|----------------------------|
| politique et de la procédure E&S | ainsi que des meilleures pratiques internationales | <ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour de la politique et de la procédure E&S • Validation par le DG et approbation du Conseil d'Administration | | | | |

Visit our website:

