



Examen annuel de l'efficacité du développement (2000)



Copyright © 2001
Département de l'évaluation des opérations
Programme Partenariats et savoir (OEDPK)
Email : ecampbellpage@worldbank.org
Email : eline@worldbank.org
Téléphone : 202-458-4497
Fax : 202-522-3125

La série des Documents de travail de l'OED fait connaître les résultats d'activités en cours pour encourager les échanges d'idées sur les moyens de renforcer l'efficacité des opérations de développement par l'évaluation. Nous tenons à publier nos constatations dans les meilleurs délais, même si cela donne aux communications un caractère quelque peu informel. Les communications portent le nom de leurs auteurs et doivent être citées en conséquence.

Les constatations, interprétations, opinions et conclusions contenues dans le présent document n'engagent que leurs auteurs. Elles n'expriment pas nécessairement les vues du Département de l'évaluation des opérations ni celles d'autres services de la Banque mondiale, de ses administrateurs ou des pays qu'ils représentent.

TABLE DES MATIÈRES

- 5 Avant-propos
- 7 Résumé analytique

Avant-propos

La Banque est dans une position idéale pour fournir des services de financement, d'information, de connectivité et de renforcement des capacités à ses pays membres en développement. En sa qualité d'institution financière multilatérale de premier plan, elle a pour mission d'aider les pays en développement à prendre pied dans l'économie mondiale. En sa qualité d'organisme de développement mondial, elle a pour mission de réduire la pauvreté par le biais d'une croissance socialement et écologiquement durable. Elle doit poursuivre ce double objectif dans un cadre opérationnel difficile, caractérisé par une situation financière instable, des progrès technologiques rapides et un environnement de plus en plus fragile.

L'Examen annuel de l'efficacité du développement 2000 s'inscrit dans le prolongement des examens antérieurs. L'Examen de 1998, publié alors que le monde était en proie à la crise financière, notait en conclusion qu'il ne suffirait pas d'améliorer les résultats des projets – il fallait viser plus haut, et améliorer les résultats des programmes et des pays. L'examen de 1999 décrivait les dilemmes et les problèmes posés par la mise en œuvre du Cadre de développement intégré. Il identifiait plusieurs méthodes prometteuses pour faire face à ces problèmes, qui nécessitaient toutes que les pays s'engagent fermement à réduire la pauvreté et à assurer une croissance durable.

Cette année, l'Examen fait état des solides progrès accomplis dans de nombreux domaines et prévoit la poursuite de cette évolution positive. La performance du portefeuille devrait être supérieure à l'objectif fixé dans le cadre du Pacte stratégique, soit l'obtention de résultats satisfaisants pour 75 % des projets. Les notes obtenues au plan de la durabilité et du développement institutionnel se sont également améliorées. On ne peut que s'en féliciter, étant donné la complexité, les risques et à la difficulté des opérations de la Banque, notamment dans les pays à faible revenu.

L'Examen passe en revue quatre domaines dans lesquels la Banque doit actuellement procéder à des arbitrages. Alors même qu'elle s'efforce de poursuivre un programme de plus en plus volumineux, l'institution

doit apprendre à réconcilier les priorités de ses clients et ses priorités institutionnelles ; adapter aux conditions locales des remèdes formulés au plan mondial ; allouer ses ressources en fonction non seulement des résultats obtenus par les pays mais aussi de l'incidence la pauvreté ; et faire preuve d'efficacité et de sélectivité tout en s'efforçant de promouvoir une vision globale du développement à long terme. La Banque a également entrepris de générer et de diffuser des connaissances dans le domaine du développement, de participer avec ses partenaires à des débats d'orientation au plan mondial, et de relever les défis que pose le développement et qui ne peuvent être relevés de manière efficace au niveau national.

L'Examen conclut que la Banque pourrait encore accroître son impact sur le développement en s'attaquant directement aux dilemmes auxquels elle se trouve confrontée. Premièrement, ses stratégies devraient explicitement prendre en compte les différences qui existent entre ses priorités et celles de ses clients, et ses instruments devraient être mobilisés de manière plus stratégique pour forger des consensus au niveau national et mondial. Deuxièmement, la Banque devrait essentiellement viser à appliquer efficacement ses grands principes et stratégies en les adaptant de manière judicieuse aux différents cadres institutionnels, sociaux et politiques. Troisièmement, la Banque devrait préciser et renforcer la démarche qu'elle

entend poursuivre dans le cas des pays obtenant de piètres résultats et des pays à revenu intermédiaire qui ont accès aux marchés financiers.

La Banque devra également adapter sa structure organique, ses procédures et ses instruments opérationnels pour réduire les pressions considérables auxquelles elle est assujettie et qui, si rien n'est fait, pourraient nuire à l'efficacité de son action en faveur du développement. Premièrement, les stratégies, les programmes, les processus budgétaires et les incitations données au personnel de la Banque doivent être fonction des résultats obtenus, et les processus budgé-

taires doivent être revus de manière à ce que les allocations de ressource reflètent mieux les stratégies institutionnelles. Deuxièmement, la Banque devrait accorder une plus grande priorité à la création de savoir, au niveau national comme au niveau mondial, et mettre en place des procédures de suivi et d'évaluation qualitative pour renforcer la qualité et la cohérence de ses activités. Troisièmement, la Banque devrait systématiquement évaluer l'avantage comparatif dont elle jouit par rapport à ses partenaires internationaux et nationaux, et se montrer judicieusement sélective en constituant des partenariats productifs.



Robert Picciotto
Directeur général, Évaluations des opérations



RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La mission de la Banque mondiale s'est diversifiée en même temps qu'elle s'est approfondie au cours des dix dernières années. La transformation de l'économie internationale et du système de développement a amené la Banque à mettre davantage l'accent sur le développement institutionnel, la bonne gestion des affaires publiques, le développement social, la reconstruction des pays à l'issue d'un conflit, l'allègement de la dette et les biens publics mondiaux. De nouveaux défis doivent donc être relevés pour assurer l'efficacité du développement.

À cette fin, l'institution a lancé, il y a cinq ans, un processus de rénovation pour se doter de nouvelles compétences, renouveler les systèmes et les processus, mettre en place de nouvelles modalités de gestion et réorienter ses valeurs et sa culture. Dans le même temps, elle a recentré sa mission sur la réduction de la pauvreté ; réaffecté des ressources budgétaires aux activités de gestion du portefeuille ; renforcé le cadre des mesures de sauvegarde environnementales, sociales et fiduciaires ; et encouragé la poursuite d'un processus participatif dans le cadre de l'exécution des projets et de la formulation des grandes orientations.

Si ces transformations ont permis d'améliorer l'impact de l'aide de la Banque sur le développement, elles ont également accru la complexité des opérations de l'institution et le coût qu'elles représentent pour les pays, et créé des situations de tension au niveau des structures, des processus et des personnes. La Banque devra choisir entre divers objectifs, et procéder à des arbitrages entre ses objectifs et ceux de ses clients, la performance des pays et l'incidence la pauvreté, et enfin les mesures prescrites à l'échelle mondiale et leur adaptation aux conditions locales.

Cet Examen annuel de l'efficacité du développement (ARDE 2000) se base sur les conclusions des dernières évaluations du département de l'évaluation des opérations (OED) pour guider les arbitrages mentionnés plus hauts. Le rapport s'articule autour des trois grands éléments des évaluations de l'OED : les projets achevés par

la Banque, ses programmes d'aide aux pays, et ses activités sectorielles et thématiques. Il aboutit à plusieurs conclusions importantes et générales :

- Les réformes et les programmes de développement ont plus de chance d'être durables lorsqu'ils font l'objet d'un consensus dans le pays et lorsque la Banque et le pays poursuivent les mêmes objectifs. Au niveau national, la Banque doit utiliser ses instruments de prêts et hors prêts de manière plus systématique pour forger un consensus en accroissant la participation locale et en diffusant plus largement les études réalisées ; elle doit plus souvent monter des projets pilotes pour tester de nouvelles approches, et recourir plus largement à des services de conseils et à des instruments de prêts flexibles pour promouvoir les processus de réorientation des politiques. Au niveau des stratégies sectorielles et institutionnelles, la Banque doit reconnaître les terrains de désaccord, identifier les priorités relatives à la création de savoir, au partage de l'expérience et à l'utilisation stratégique de son rôle mobilisateur.
- L'efficacité du développement dépend dans une très large mesure de l'adaptation des priorités institutionnelles et des programmes compte tenu des obstacles et des possibilités qui existent dans chaque pays. Pour ce faire, il est important de disposer d'informations à jour sur le cadre des affaires et les conditions dans lesquelles se

déroulent les activités. Bien qu'une importance accrue soit accordée à la gestion des connaissances, la structure actuelle des allocations de ressources n'accorde pas une priorité suffisante aux études économiques et sectorielles.

- Les pays dans lesquels l'action publique s'inscrit dans un cadre solide reçoivent un volume de prêts plus élevé par habitant. Toutefois, dans tous les pays, mais surtout dans ceux dont les institutions sont précaires et les politiques peu judicieuses, l'efficacité de l'action de la Banque dépend non seulement du volume des prêts mais aussi de l'ensemble des instruments utilisés, du moment où des prêts sont consentis à l'appui de réforme et du recours judicieux à des partenariats.
- La Banque a entrepris de former un large éventail de partenariats productifs, mais ne pourra pleinement exploiter leur potentiel qu'en se montrant pragmatique et en déterminant soigneusement les objectifs qu'ils doivent permettre d'atteindre, les risques qu'ils posent et la manière dont ils peuvent permettre à la Banque de réaliser des économies au niveau de ces opérations en lui permettant de définir plus précisément ces avantages comparatifs.

Amélioration des résultats des projets

Malgré l'environnement difficile dans lequel prennent place ses opérations, les efforts déployés de longue date par la Banque pour améliorer la qualité des projets portent leurs fruits. La performance du portefeuille s'est améliorée au cours des cinq dernières années et devrait être supérieure à l'objectif indiqué dans le Pacte stratégique, qui fixait à 75 % la proportion des projets pouvant être jugés satisfaisants durant l'exercice 00. Les notes attribuées au titre de la pérennité des projets et du développement institutionnel se sont également améliorées. Les projets ont continué de donner des résultats décevants en Afrique, mais les informations du Groupe de contrôle de la qualité (QAG) sur le portefeuille actuel semblent indiquer une reprise prometteuse par suite des efforts d'amélioration du portefeuille.

Ces progrès ont été accomplis alors même que les projets devenaient de plus en plus complexes et difficiles, en particulier dans les pays à faible revenu. Plus des quatre cinquièmes des projets qui viennent d'être évalués exigeaient beaucoup des emprunteurs. Comme plus d'un

tiers des projets ont été jugés ne pas avoir été exécutés de manière satisfaisante par ces derniers, il faudra, pour pouvoir continuer de progresser, renforcer les capacités et adapter la conception de chaque projet aux capacités des emprunteurs. Les notes des projets d'investissement se sont améliorées puisque 75 % des projets inclus dans l'échantillon partiel constitué pour l'exercice 00 ont été jugés satisfaisants alors que ce pourcentage était resté de l'ordre de 70 % les années précédentes. Les résultats obtenus pour les opérations d'ajustement s'améliorent progressivement depuis cinq ans. Les conclusions des audits des projets et des évaluations sur le terrain semblent toutefois indiquer que la réalisation des objectifs d'action immédiats n'a pas nécessairement un impact à long terme sur les revenus et la pauvreté. Pour que cet impact se matérialise, il faut que les pouvoirs publics soient déterminés à poursuivre les réformes et que celles-ci fasse l'objet d'un consensus. Les résultats peuvent en outre souffrir de l'effet de facteurs exogènes. Maintenant que la Banque replace son action dans un cadre basé sur les résultats, les objectifs des programmes d'ajustement devraient, de plus en plus, être poursuivis par étapes pour aboutir à des résultats de développement explicites, et les responsabilités incombant aux différents agents du développement devraient être clairement définies.

Amélioration des résultats par l'adaptation des opérations aux conditions en vigueur dans les pays

Depuis quelques années, la Banque s'efforce de mettre moins l'accent sur la poursuite de projets indépendants pour privilégier la formulation de programmes par pays. Les résultats de ces programmes, tels qu'ils figurent dans les évaluations de l'aide aux pays réalisées par l'OED diffèrent fréquemment des résultats obtenus pour l'ensemble du portefeuille d'un pays donné. Par ailleurs, les résultats du programme d'un pays ne sont pas nécessairement déterminés par le revenu par habitant. En fait, l'efficacité du développement au niveau national dépend de la manière dont la stratégie et les instruments utilisés – y compris les partenariats – sont choisis et adaptés aux conditions en vigueur.

La mesure dans laquelle un pays accepte la nécessité des réformes est un facteur déterminant de la pertinence et des résultats des stratégies formulées pour ce pays. Les piètres résultats observés au niveau de l'exécution des projets ont essentiellement tenu au manque de détermi-

nation manifesté par les parties prenantes à l'égard des programmes de la Banque et des réformes. Les évaluations de l'aide aux pays montrent que la Banque surestime la mesure dans laquelle les gouvernements emprunteurs acceptent ses conseils, leur détermination à entreprendre des réformes difficiles et leurs capacités à exécuter les mesures recommandées. Dans certains cas, la Banque a consenti des prêts à l'appui de réformes – sous forme de prêts d'ajustement ou de prêts d'investissement – avant que ces réformes n'aient fait l'objet d'un consensus. Ce n'est qu'à titre exceptionnel que des analyses sont consacrées aux parties prenantes.

La Banque devrait recourir de manière plus stratégique à ses instruments de prêt et hors prêt, en fonction des conditions en vigueur dans les pays. Les prêts d'ajustement peuvent aider les pays qui souhaitent améliorer leur politique macroéconomique ou sectorielle, mais seulement lorsque les parties prenantes sont convaincues de la nécessité des réformes en question. Il est souvent nécessaire de fournir un appui complémentaire pour réaliser des études économiques et sectorielles, renforcer leurs capacités et procéder à des investissements sectoriels de manière à maximiser l'impact des prêts à l'appui de réformes. Lorsque les réformes ne font pas l'objet d'un consensus, il peut être souhaitable de procéder à des opérations pilotes, d'engager le dialogue et de réaliser des études économiques et sectorielles, mais il est, dans tous les cas, essentiel d'obtenir la participation des populations locales et de diffuser largement les conclusions des efforts accomplis.

Selon la plupart des évaluations de l'aide aux pays, la contribution de la Banque au développement institutionnel semble réduite. Ces évaluations confirment le fait que l'analyse des institutions et des risques est généralement la partie la moins solide des études de diagnostic, et que les projets et les recommandations de la Banque sont fréquemment trop complexes et exigeants, en particulier dans les pays dont les institutions sont précaires et les capacités limitées.

L'aide au développement a généralement davantage d'impact dans les pays dont le cadre macroéconomique est stable et le secteur public efficace. L'IDA prête presque deux fois plus, par habitant, aux pays dont la performance est jugée satisfaisante dans le cadre des évaluations de la politique et des institutions nationales (EPIN), qu'à ceux dont la performance est jugée relativement faible. On observe une différence similaire pour

les prêts de la Banque internationale pour la reconstruction et le développement (BIRD), bien que celle-ci n'ait pas de mécanisme de prêt formellement basé sur la performance. Ces liens seront encore renforcés lorsque la Banque commencera à communiquer ses évaluations de la performance aux autorités des pays qui empruntent à l'IDA, comme elle est censée le faire à partir de l'exercice 01.

La Banque doit résoudre un problème particulier, qui consiste à trouver le moyen de réduire la pauvreté dans les pays à faible revenu dans lesquels la gestion et le cadre des affaires publiques présentent des carences. Il lui faut renforcer et préciser sa démarche. Elle doit s'efforcer de diagnostiquer les causes de ces carences et utiliser son pouvoir de mobilisation pour forger un consensus en faveur de réformes. Il lui faudra éviter de consentir des prêts d'ajustement tant que le pays n'aura pas pris de mesure concrète montrant qu'il est déterminé à changer la situation. Selon les conditions en vigueur, il pourra être approprié de poursuivre des opérations de prêts ou de dons ciblés d'envergure limitée pour renforcer les systèmes de responsabilisation du secteur public ou fournir un appui à des programmes de pauvreté focalisés et faisant l'objet d'un suivi attentif.

Le processus d'allocation des ressources administratives de la Banque pourrait être renforcé de manière à accroître l'efficacité du développement. Étant donné le grand nombre de départements-pays et le rôle primordial qu'ils jouent au niveau de la gestion budgétaire, il est difficile de réaffecter les ressources. Les allocations budgétaires aux programmes des pays sont relativement indépendantes des résultats obtenus par ces derniers au plan des politiques et des projets, et ne sont pas toujours vraiment adaptées à la stratégie d'aide aux pays. L'ampleur relative des coûts fixes du programme d'un pays, en particulier lorsque que la Banque a un bureau dans ce dernier, réduit encore cette flexibilité.

Il est aisé de constituer des partenariats à l'appui du programme formulé pour un pays lorsque la Banque et le pays client ont un cadre de politique bien déterminé auquel le pays emprunteur « adhère » pleinement. Lorsque le cadre de l'action publique est clairement défini, il est plus facile de réunir les deux conditions essentielles à un partenariat fructueux : la définition d'un rôle précis pour chaque partenaire, et une répartition claire et nette des responsabilités entre les partenaires. Or, en raison de la structure de gestion matricielle de la

Banque, il est plus difficile de s'engager à poursuivre des objectifs globaux et d'affecter les ressources requises aux programmes des pays. Au niveau sectoriel et institutionnel, il importe de donner la priorité à l'adoption de structures de partenariat plus pragmatiques. Les réseaux doivent déterminer clairement les compétences et avantages comparatifs de la Banque pas comparaison à ses partenaires, et forger des alliances productives donnant lieu un partage approprié des responsabilités. Pour ce faire, il importera de rationaliser les différentes modalités de partenariat, de s'assurer que tous les accords bénéficient de l'engagement de l'institution, compte dûment tenu de leurs implications au plan des ressources, et de cesser de poursuivre des activités qui peuvent être réalisées par d'autres acteurs.

La recherche de résultats globaux : une dimension sectorielle et thématique

La Banque a le grand avantage de pouvoir définir des stratégies générales, et a l'obligation de fournir des conseils reflétant une continuité de vue d'un pays et d'une région à l'autre. Les stratégies sectorielles et thématiques sont importantes car elles permettent de définir les objectifs institutionnels et d'atteindre les objectifs de développement international ; elles doivent toutefois être réconciliées avec le fait que les programmes formulés par la Banque pour les pays sont de plus en plus impulsés par la demande. L'exécution des stratégies sectorielles ou thématiques est d'autant plus facile que les priorités identifiées dans la stratégie de la Banque et celle de l'emprunteur – ou d'autres parties prenantes – coïncident ou sont compatibles. Toutefois, rares sont les stratégies et politiques de la Banque qui fournissent des directives explicites sur les instruments qu'il convient d'utiliser et les positions à prendre dans le cadre du dialogue mené avec un pays lorsqu'un gouvernement ne veut pas aborder un problème qui dépasse largement le cadre de ses frontières – comme la parité hommes-femmes ou la préservation des forêts.

Le succès des programmes à l'échelon local est largement fonction de l'adaptation des stratégies et des politiques recommandées. Pour pouvoir procéder à cette adaptation, il est essentiel d'analyser la situation de chaque pays ; la diminution des ressources affectées aux études économiques et sectorielles ne manque donc

pas d'être préoccupante, de même que la faiblesse chronique des modalités de suivi et d'évaluation – qui sont pourtant essentielles à l'adaptation et à la mise à jour des stratégies.

Les politiques opérationnelles guident la mise en œuvre des priorités institutionnelles et sectorielles par les services de l'institution. Le cadre de l'action de la Banque présente toutefois certaines ambiguïtés ou lacunes de sorte que le personnel, la direction, les clients et les partenaires de l'institution ne sont pas certains des conditions à remplir. L'application des mesures de sauvegarde n'est pas systématique parce que la responsabilité de cet effort a été placée à un niveau très décentralisé et que les activités de coordination et de suivi au niveau central sont restées limitées. La direction de la Banque a pris des mesures pour préciser le cadre de ses politiques mais il lui faudra renforcer le processus de responsabilisation et harmoniser ses politiques et obligations en matière de sauvegarde avec celles de ses pays clients et des partenaires internationaux.

Depuis qu'il a été décidé, en 1996, de réaliser des études sur la stratégie sectorielle, la Banque a entrepris de standardiser le processus de formulation de ces stratégies et de remédier à certaines des carences observées antérieurement au niveau de la formulation des politiques. Or, les départements-pays ayant l'essentiel des ressources budgétaires et régissant en grande partie le processus de décision, aucune des stratégies sectorielles évaluées n'était assortie de plans d'exécution explicite et vérifiable. Certaines récentes études sur la stratégie sectorielle prêtent une plus grande attention aux implications pour l'institution des objectifs sectoriels et thématiques mais, en raison du déséquilibre qui persiste au niveau de la structure matricielle, il reste toujours très difficile de gérer les stratégies sectorielles et thématiques sur la base des résultats.

La direction de la Banque a procédé à un examen préliminaire de ces études qui l'a amené à conclure que la situation s'améliorait progressivement mais que nombre des problèmes identifiés ci-dessus continuent de se poser. L'analyse par l'OED des accomplissements de la Banque dans le cadre de la conception et de l'exécution des stratégies et politiques sectorielles laisse penser que, pour accroître l'efficacité des stratégies sectorielles et thématiques de la Banque, il faudra mettre l'accent sur les quatre éléments nécessaires au succès

d'une stratégie, à savoir les politiques, les résultats, les programmes et les partenariats.

Implications pour la direction de la Banque

Les conclusions de cet examen présentent certaines implications pour la direction de la Banque.

- Les stratégies, programmes et processus budgétaires de la Banque devraient être plus explicitement liés à l'obtention de résultats, compte tenu de la mission et des avantages comparatifs de l'institution. Les processus budgétaires devraient donc allouer les ressources sur la base des stratégies de la Banque. Le coût total des stratégies d'aide aux pays, des stratégies sectorielles et des partenariats mondiaux qui ont été approuvés devrait être calculé et pris en compte dans le cadre du processus budgétaire annuel. Les incitations fournies au

personnel de l'institution devraient être fonction des résultats et des performances et n'ont pas des intrants et des processus.

- Il est crucial de maintenir la base de connaissance de la Banque. L'institution devrait s'efforcer de mieux équilibrer la gestion et la création de savoir, aussi bien au niveau national qu'au niveau mondial. Elle devrait suivre et évaluer en permanence la qualité et la cohérence de toutes ses activités en ce domaine.
- Pour pouvoir se montrer sélective, la Banque devra soigneusement et systématiquement évaluer ses avantages comparatifs par rapport à ceux de ses partenaires internationaux et des pays clients. Cela pourrait signifier « l'abandon » d'activités dont d'autres partenaires peuvent se charger.

Le Département de l'évaluation des opérations (OED), service d'évaluation indépendant relevant des administrateurs de la Banque mondiale, évalue l'impact sur le développement et le déroulement de toutes les opérations de prêt effectuées par la Banque une fois qu'elles sont achevées. Les résultats de ces évaluations et les recommandations qui en découlent sont transmis aux administrateurs et sont pris en compte dans la formulation et la mise en œuvre des nouvelles politiques et des nouveaux projets. Outre les opérations individuelles et les programmes d'aide aux pays, l'OED évalue les politiques et les méthodes de travail de la Banque.

On peut lire *le résumé des études et le texte complet des Précis et Leçons et pratiques* sur l'internet à <http://www.worldbank.org/html/oed>

Pour commander les publications de l'OED

On peut se procurer les études relatives à l'évaluation des opérations, les documents de synthèse et tous les autres documents auprès de l'InfoShop de la Banque mondiale.

Les documents accompagnés d'un numéro de stock et d'un code de prix peuvent être obtenus par courrier ou par l'InfoShop, à proximité du siège de la Banque à Washington. Pour obtenir des renseignements sur tous les autres documents, contacter l'InfoShop de la Banque mondiale.

Pour plus de renseignements concernant cette étude ou d'autres rapports d'évaluation de l'OED, contacter Elizabeth Campbell-Page ou le service clients de l'OED.

Département de l'évaluation des opérations
Programme Partenariats et savoir (OEDPK)
Email : ecampbellpage@worldbank.org
Email : eline@worldbank.org
Téléphone : 202-458-4497
Fax : 202-522-3125

Pour commander les publications de la Banque mondiale

Les clients vivant aux États-Unis ou dans les pays qui n'ont pas de dépositaire attiré des publications de la Banque peuvent envoyer leurs commandes à l'adresse suivante :

The World Bank
P.O. Box 960
Herndon, VA 20172-0960
Fax : 703-661-1501
Téléphone : 703-661-1580

L'adresse de la base de données des publications de la Banque mondiale sur l'internet est la suivante : <http://www.worldbank.org> (choisir publications/project info).

Email : pic@worldbank.org
Fax : 202-522-1500
Téléphone : 202-458-5454

L'InfoShop ne vend pas par correspondance. Elle est sise :

701 18th Street, NW
Washington, DC 20433
États-Unis d'Amérique

Tous les autres clients doivent passer commande par l'intermédiaire des dépositaires locaux.

Pour commander par courrier électronique

Si vous avez un compte à la Banque mondiale, vous pouvez commander par courrier électronique à : books@worldbank.org. Veuillez indiquer votre numéro de compte, l'adresse à laquelle doit être livrée la commande, l'adresse à laquelle envoyer la facture, le titre et le numéro de la commande, la quantité et le prix unitaire de chaque article.