

**RÈGLEMENT
DU DISPOSITIF DE GESTION
DES RECLAMATIONS ENVIRONNEMENTALES
ET SOCIALES**

Agence française de Développement

Contenu

1. Définitions.....	3
2. Introduction et objet	5
3. Qui peut déposer une Réclamation E&S ?.....	6
4. Comment déposer une Réclamation E&S ?.....	6
a. Forme de la Réclamation.....	6
b. Identification de l'Auteur de la Réclamation et modalités de représentation	6
c. Informations à présenter lors du dépôt de la Réclamation	7
d. Langue du recours	7
e. Où adresser une Réclamation E&S ?	7
f. Action entreprise suite à la réception d'une Réclamation.....	8
5. Enregistrement des Réclamations E&S	8
a. Conditions d'Enregistrement.....	8
b. Suspension ou rejet de l'Enregistrement	9
c. Actions entreprises à la suite de l'Enregistrement.....	10
d. Coopération avec d'autres institutions financières internationales	10
6. Détermination de l'Eligibilité des Réclamations.....	10
a. Conditions.....	10
b. Méthode	12
7. Effet des Réclamations sur les projets de l'AFD	13
8. Mise en œuvre d'une Conciliation.....	13
9. Mise en œuvre d'un Audit de conformité	14
10. Rôles du Conseiller à l'éthique, du Secrétariat, du Médiateur interne et des Experts	16
11. Communication	17
12. Dispositions diverses	19

1. Définitions

AFD ou l'Agence : Agence Française de Développement.

Accord : Accord formalisé entre les Parties à l'issue d'une Conciliation.

Audit de conformité : Processus visant à déterminer si l'Agence s'est conformée à la Démarche de maîtrise des risques environnementaux et sociaux applicables à l'AFD en ce qui concerne un projet.

Auteur de la Réclamation : Personne(s), physique(s) ou morale(s), qui dépose(nt) une Réclamation auprès du Dispositif.

Bénéficiaire : Bénéficiaire d'un financement AFD, responsable de la réalisation et de la mise en œuvre du projet ainsi financé.

Comité d'Eligibilité : Comité établissant l'Eligibilité, ou la non-Eligibilité, de la Réclamation enregistrée par le Dispositif. En cas d'Eligibilité, le Comité recommande l'une et/ou l'autre des deux voies de traitement de la Réclamation, à savoir la Conciliation et l'Audit de conformité. La décision du Comité se fonde sur l'étude préparatoire d'Eligibilité, qui lui aura été préalablement transmise par le Secrétariat. Cette étude est réalisée par le Secrétariat, avec l'appui éventuel d'un Expert, dans le respect des conditions et de la méthode figurant à la section 6 du présent Règlement. Le Comité est composé d'un représentant de chacun des services suivants de l'AFD : conformité, juridique, stratégie et redevabilité et Secrétariat du Dispositif. Il est présidé par le Conseiller à l'éthique, garant de l'indépendance des décisions, prises de préférence par consensus ou à défaut, à la majorité des voix.

Conciliateur : Médiateur interne de l'AFD ou Expert en Conciliation. Le Médiateur interne est mandaté par le Comité d'Eligibilité pour mener, le cas échéant, une mission de Conciliation. Il peut être appuyé ou remplacé par un Expert en Conciliation.

Conciliation : Processus structuré de résolution amiable d'un désaccord entre les Parties. Reposant sur la responsabilité et l'autonomie des Parties et la confidentialité des échanges, la Conciliation mobilise l'aide d'un tiers neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel. En tout état de cause, l'AFD n'est pas Partie à ce processus.

Conseiller à l'éthique : Contribue à l'appropriation, par le management et les collaborateurs du Groupe, des principes et valeurs contenus dans la Charte éthique de l'AFD, prévient les risques éthiques et met en place les conditions favorables à la remontée des informations, traite les dysfonctionnements éthiques identifiés, en lien avec le Comité d'éthique de l'Agence. Il supervise le Dispositif de gestion des Réclamations environnementales et sociales en lien avec le Secrétariat du Dispositif, le Médiateur interne, les Experts indépendants mandatés et les services de l'AFD concernés. Il est nommé par la Direction générale.

Direction générale : Direction générale de l'AFD.

Dispositif de gestion des Réclamations environnementales et sociales ou le « Dispositif » : Mécanisme régi par le présent Règlement.

« E&S » : Environnementale(s) et Sociale(s).

Eligibilité : Processus visant à déterminer la recevabilité de la Réclamation à partir des conditions définies et de la méthode décrite à la section 6 du Règlement. Il établit si la Réclamation enregistrée doit, ou non, faire l'objet d'une Conciliation et/ou d'un Audit de conformité.

Enregistrement : Processus, en amont de l'Eligibilité, consistant à inscrire sur le registre de suivi du Dispositif des Réclamations E&S qu'une Réclamation a été reçue et qu'elle satisfait aux conditions de recevabilité tels que définies à la section 5 du Règlement.

Etat étranger : Tout Etat au sein duquel l'AFD intervient.

Experts : Experts externes et indépendants, mandatés à titre individuel par le Secrétariat du Dispositif pour contribuer à l'un ou l'autre des trois volets de traitement de la Réclamation : étude préparatoire d'éligibilité de la Réclamation, mission de Conciliation, Audit de conformité.

Jours ouvrés : Jours où l'AFD est ouverte à Paris : du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Médiateur interne : Médiateur interne de l'AFD. Son statut prévoit qu'il est nommé pour 3 ans par le Directeur général, sous réserve d'une formation à la médiation d'au minimum 120 heures. Soumis à aucune autorité hiérarchique, il intervient conformément aux principes fixés par le Code français de déontologie du médiateur (indépendance, impartialité, neutralité et loyauté).

Parties : Parties à la Conciliation. Dans la majorité des cas, il s'agit de l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant et du Bénéficiaire ayant obtenu un financement de l'AFD ; plus parfois, d'autres acteurs concernés par le problème soulevé dans la Réclamation.

Personne affectée par le projet : Toute personne physique ou morale, exposée de manière temporaire ou permanente, aux risques ou impacts E&S négatifs induits par le projet financé par l'AFD.

Projet : Projet financé par l'AFD dans un Etat étranger, qu'il s'agisse d'un prêt ou d'une subvention et entrant dans le champ d'application de la démarche de maîtrise des risques environnementaux et sociaux de l'AFD.

Réclamation : Demande écrite déposée auprès du Dispositif conformément au présent Règlement.

Règlement : Présent Règlement du Dispositif de gestion des réclamations E&S.

Représentant : Personne ou organisation dûment habilitée par l'Auteur (les Auteurs) de la Réclamation à la (les) représenter et à agir en son (leurs) nom(s) concernant une Réclamation déposée auprès du Dispositif.

Secrétariat du Dispositif ou « le Secrétariat » : Point d'entrée permanent pour la gestion des Réclamations E&S, en charge notamment de la réception, de l'Enregistrement, de l'instruction de l'étude d'Eligibilité et du suivi du traitement des Réclamations E&S, en étroite collaboration avec le Conseiller à l'éthique. Indépendant de la Direction exécutive des Opérations, le Secrétariat est logé au sein de la Direction exécutive de la Stratégie, des Partenariats et de la Communication.

Secret bancaire : Secret professionnel, auquel est tenu tout établissement de crédit et toute société de financement, dont l'AFD, s'appliquant à toutes les informations confidentielles détenues par celui/celle-ci dans le cadre de son activité professionnelle, et dont la divulgation est susceptible de porter atteinte à la vie privée ou au secret des affaires.

2. Introduction et objet

L'AFD a mis en place depuis 2017, dans le cadre de sa stratégie de Responsabilité Sociétale (RSO), un Dispositif ouvert aux tiers concernant les Réclamations E&S.

Ce Dispositif renforce la transparence et la redevabilité de l'Agence sur ses activités et s'inscrit dans un dialogue approfondi avec ses partenaires de la société civile, les parlementaires et les agences de notation extra-financière.

Le Dispositif vise à assurer un traitement indépendant des Réclamations adressées à l'AFD par une ou plusieurs personnes physiques ou morales et portant sur les incidences E&S négatives d'un projet réalisé dans les Etats Etrangers et financé par l'AFD, à l'exclusion des projets de l'Outre-mer, de ceux financés par le FFEM¹ ou le FMPPM² et de ceux initiés par les ONG.

De nature extra-judiciaire, le Dispositif promeut une approche constructive, fondée sur la recherche de solutions amiables.

Il offre deux modalités de traitement des Réclamations :

- la Conciliation consiste à proposer l'intervention d'un tiers neutre, indépendant et impartial, pour aider à trouver un Accord entre l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant et le Bénéficiaire sur le(s) problème(s) à l'origine de la Réclamation ;
- l'Audit de conformité a pour objectif de déterminer si l'Agence s'est conformée ou non à sa Démarche de maîtrise des risques environnementaux et sociaux pour un projet qu'elle a financé et qui a fait l'objet d'une convention signée.

Le Règlement encadre les conditions d'Enregistrement et d'Eligibilité ainsi que les modalités de traitement de la Réclamation : Conciliation, Audit de conformité, ou combinaison des deux. Il précise également des points relatifs au fonctionnement du Dispositif tels que par exemple les délais de traitement, l'accès aux informations et les actions de communication/sensibilisation.

¹ FFEM : Fonds Français pour l'Environnement Mondial.

² FMPPM : Fonds Multilatéral du Protocole de Montréal.

La Conciliation comme l'Audit de conformité ne prévoient pas d'indemnisation de la part de l'AFD.

3. Qui peut déposer une Réclamation E&S ?

Toute Personne affectée par un Projet et dont la Réclamation vise les aspects E&S du projet, peut déposer une Réclamation auprès du Secrétariat au moyen notamment d'un formulaire dédié.

La Réclamation doit être reçue dans les deux (2) années suivant la prise de connaissance des faits par l'Auteur de la Réclamation, et au maximum cinq (5) ans après le dernier décaissement réalisé par l'AFD, qu'il s'agisse de l'octroi d'un prêt ou d'une subvention. La Réclamation doit intervenir en dernier lieu, lorsque son Auteur a introduit sans succès les voies de recours extra-judiciaires mises à sa disposition par le Bénéficiaire.

4. Comment déposer une Réclamation E&S ?

a. Forme de la Réclamation

Une Réclamation E&S peut être déposée auprès du Secrétariat au moyen d'un formulaire dédié, disponible sur le site internet de l'AFD. Elle peut également être transmise sur papier libre auprès d'une agence du réseau de l'AFD, par courrier ou par courriel (voir section 4.e). Pour obtenir des conseils relatifs à la façon de rédiger et de déposer une Réclamation, il est également possible de contacter le Secrétariat du Dispositif, par courriel ou par courrier.

b. Identification de l'Auteur de la Réclamation et modalités de représentation

La Réclamation doit identifier l'(les) Auteur(s) de la Réclamation. Si l'Auteur de la Réclamation a fait appel à un Représentant pour l'aider à déposer la Réclamation, ce dernier doit fournir un pouvoir, une délégation ou une procuration légalement valable dans le pays de l'Auteur de la Réclamation, signé(e) par ce dernier et attestant qu'il est habilité à le représenter et à agir en son nom en ce qui concerne la Réclamation. Le Représentant doit également fournir la liste des plaignants dûment nommés. Le Représentant est le point de contact pour toutes les communications officielles entre le Dispositif et l'Auteur de la Réclamation. Le Secrétariat du Dispositif peut néanmoins communiquer avec l'Auteur de la Réclamation si cela s'avère nécessaire et approprié. Le Secrétariat tient l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant informé de l'état d'avancement de la Réclamation.

L'Auteur d'une Réclamation peut demander à ce que son identité (ou celles de tout ou partie des personnes qui déposent la Réclamation) reste confidentielle. La demande de confidentialité et ses raisons doivent être déposées avec la Réclamation.

c. Informations à présenter lors du dépôt de la Réclamation

La Réclamation doit contenir les informations suivantes :

- les identités et coordonnées de l'Auteur de la Réclamation et de son éventuel Représentant : adresses postales, numéros de téléphone et/ou adresses courriel ;
- une définition précise du Projet concerné ;
- les incidences environnementales et/ou sociales motivant le dépôt de la Réclamation ;
- la date de la prise de connaissance des faits ;
- la description des démarches déjà engagées et l'état des discussions avec le Bénéficiaire du financement de l'AFD, et notamment des éléments justifiant de l'épuisement ou de l'introduction sans succès des voies de recours extrajudiciaires mises à disposition localement par le Bénéficiaire. Dans le cas où des démarches n'ont pu être engagées en raison d'un risque d'aggravation du différend ou du préjudice exposé, la situation doit être décrite.

Il doit être indiqué dans la Réclamation qu'elle est destinée au Dispositif de gestion des réclamations E&S de l'AFD.

d. Langue du recours

Les Réclamations peuvent être soumises en français, en anglais, ou dans l'une des langues officielles des pays d'intervention de l'AFD. Toute la correspondance du Dispositif avec l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant, est rédigée en français ou en anglais. Si cela s'avère nécessaire, cette correspondance peut également être traduite dans une troisième langue (langue officielle du pays du projet visé par la Réclamation) afin de faciliter les échanges entre le Dispositif et l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant. La version française fait foi.

Le traitement des Réclamations non déposées en français ou en anglais nécessite un délai de réponse supplémentaire en raison du besoin de traduction. Le Secrétariat du Dispositif informe l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant de tout délai requis pour la traduction.

e. Où adresser une Réclamation E&S ?

La Réclamation est transmise au moyen du formulaire disponible sur le site internet de l'AFD³.

Elle peut également être transmise en format libre :

- par courriel : reclamation@afd.fr
- par courrier :
Agence Française de Développement
Secrétariat du Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales
5, Rue Roland Barthes

³ <https://www.afd.fr/en/form/reclamation-environnement-social>

75598 Paris Cedex 12 - FRANCE

- en main propre au siège ou au sein du réseau d'agences locales de l'AFD⁴.

Si la Réclamation est adressée dans une agence locale, celle-ci transmet la Réclamation au Secrétariat.

Au plus tard dans les dix (10) jours ouvrés suivants la réception de la Réclamation au siège de l'AFD, le Secrétariat du Dispositif notifie à l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant la réception de la Réclamation. Les services concernés de l'AFD sont également informés de la notification de la réception de la Réclamation.

Au cas où la Réclamation est transmise au Secrétariat du Dispositif par une agence locale, le délai de notification peut être allongé de huit (8) jours ouvrés.

f. Action entreprise suite à la réception d'une Réclamation

Toute réclamation reçue est consignée dans le Registre du Dispositif de gestion des Réclamations E&S. Les informations consignées dans ce Registre comprennent les dates auxquelles la Réclamation a été reçue par le Secrétariat, les nom et lieu du projet concerné, l'objet de la Réclamation et l'identité de son Auteur et de son Représentant éventuel.

Le Registre est complété, par la suite, des étapes successives que suit la Réclamation.

Conformément au Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des données personnelles (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 (loi Informatique et Libertés), l'AFD est responsable du traitement relatif au Registre du Dispositif de gestion des Réclamations E&S. Les personnes concernées par ce traitement disposent du droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, d'opposition, d'objection et de portabilité relatif aux données les concernant. Ces droits peuvent s'exercer facilement en adressant une demande écrite à l'adresse suivante : informatique.libertes@afd.fr.

5. Enregistrement des Réclamations E&S

a. Conditions d'Enregistrement

Dans les vingt (20) jours ouvrés suivant la notification de la réception d'une Réclamation par le Secrétariat du Dispositif, celui-ci prend une décision relative à l'Enregistrement du recours à partir des conditions identifiées ci-dessous, en lien avec le Conseiller à l'éthique.

Le Secrétariat du Dispositif enregistre la Réclamation si celle-ci :

⁴ Adresses des agences de l'AFD : <https://www.afd.fr/fr/le-reseau-des-agences>.

- a) identifie l'Auteur de la Réclamation ;
- b) identifie, le cas échéant, le Représentant, et fournit la preuve qu'il est habilité à représenter l'Auteur de la Réclamation ;
- c) inclut les coordonnées de l'Auteur de la Réclamation et, le cas échéant, du Représentant (adresse(s) de résidence et/ou adresse(s) postale(s), numéro(s) de téléphone, adresse(s) email ;
- d) inclut le nom et/ou une description du Projet faisant l'objet de la Réclamation, et établit que ce projet est financé par l'AFD ;
- e) décrit les incidences environnementales et/ou sociales négatives avérées ou potentielles motivant le dépôt de la Réclamation ;
- f) décrit, lorsque la Réclamation porte sur un différend avec le Bénéficiaire, les efforts de bonne foi déployés au préalable par l'Auteur de la Réclamation pour régler les différends exposés dans la Réclamation avec le Bénéficiaire, éventuellement via l'AFD - et en particulier la mobilisation des voies de recours extrajudiciaires mises à disposition par le Bénéficiaire, comme le mécanisme de gestion de réclamations du Projet - ainsi que le résultat de ces efforts ou une explication de la raison pour laquelle ceux-ci n'ont pas abouti ;
- g) est émise dans les deux (2) ans suivant la prise de connaissance des faits, et au maximum cinq (5) ans après le dernier décaissement réalisé par l'AFD au titre du Projet ;
- h) précise qu'elle est destinée au Dispositif de gestion des Réclamations E&S de l'AFD.

Le Secrétariat du Dispositif n'enregistrera pas la Réclamation si :

- elle soulève exclusivement des allégations de fraude, de corruption, de pratique anti-concurrentielle ou des questions de passation de marché (auxquels cas le recours sera dirigé vers la structure appropriée au sein de l'AFD) ;
- elle concerne un projet non financé par l'AFD ;
- elle concerne un projet non réalisé dans les Etats Etrangers ou qui n'entre pas dans le champ d'application de la politique de maîtrise des risques environnementaux et sociaux de l'AFD ;
- elle concerne des questions au titre desquelles un recours a déjà été traité par le Dispositif, sauf si sont produits de nouveaux éléments inconnus à la date de la précédente Réclamation ;
- l'auteur de la Réclamation n'a pas épuisé ou introduit sans succès les voies de recours extrajudiciaires mises à sa disposition par le Bénéficiaire, sauf à produire des éléments justifiant qu'en bonne foi ces voies de recours n'ont pu être mobilisées.

b. Suspension ou rejet de l'Enregistrement

Si dans les vingt (20) jours ouvrés suivant la notification d'une Réclamation, le Secrétariat du Dispositif considère qu'il ne peut enregistrer une Réclamation parce qu'elle ne satisfait pas à une ou plusieurs conditions d'Enregistrement exposées ci-dessus, mais que cet obstacle formel semble pouvoir être

surmonté (par exemple, transmission de la preuve de l'autorisation de représentation de l'Auteur de la Réclamation qui aurait été omise lors du dépôt de la Réclamation), le Conseiller à l'éthique en informe l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant. Dans ce cas, le Secrétariat suspend la décision relative à l'Enregistrement et accorde à l'Auteur de la Réclamation un délai de dix (10) jours ouvrés pour se conformer aux conditions d'Enregistrement, en apportant les éléments complémentaires requis.

Si ces éléments ne peuvent être apportés, le Conseiller à l'éthique informe l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant de la décision de ne pas enregistrer et de ne pas donner suite à la Réclamation, en indiquant le motif de cette décision. Le Secrétariat du Dispositif en informe les services concernés de l'AFD.

c. Actions entreprises à la suite de l'Enregistrement

Le Conseiller à l'éthique notifie l'Enregistrement de la Réclamation à l'Auteur de la Réclamation ou à son Représentant, au Bénéficiaire et aux services concernés de l'AFD.

Le Secrétariat instruit la Réclamation en lien avec l'équipe projet et l'agence locale. Il vérifie et documente les conditions d'Eligibilité décrites ci-après et soumet son étude préparatoire à l'examen du Comité d'Eligibilité.

d. Coopération avec d'autres institutions financières internationales

Si le Projet bénéficie d'un co-financement d'autres institutions internationales, le Conseiller à l'éthique notifie également l'Enregistrement de la Réclamation au(x) mécanisme(s) équivalents de l' (des) institution(s) de co-financement et peut communiquer et coopérer avec ce(s) mécanisme(s). Une coopération est particulièrement recherchée lorsqu'une même Réclamation est déposée à la fois auprès du Dispositif et du mécanisme de l'institution de cofinancement.

6. Détermination de l'Eligibilité des Réclamations

Cette phase vise à déterminer, à partir de la méthode et des conditions d'Eligibilité définies ci-après, si le recours est éligible ou non à une Conciliation et/ou à un Audit de conformité.

a. Conditions

Lorsque la Réclamation soulève des questions qui semblent pouvoir être traitées dans le cadre d'une Conciliation, le Secrétariat ou l'Expert mobilisé doit préalablement rechercher si la Réclamation entre dans un des cas ci-dessous listés.

Une Réclamation est éligible à une Conciliation si :

- les impacts e&s réels ou potentiels exposés dans la Réclamation sont fondés ;
- l'objet de la Réclamation n'a pas été traité par le mécanisme équivalent d'une institution de cofinancement, ou en cas de traitement par ledit mécanisme, si celui-ci peut être complété, en particulier si sont apparues entretemps des éléments nouveaux ;
- l'objet de la Réclamation n'a pas déjà été réglé dans le cadre d'une médiation judiciaire ou extra-judiciaire, d'un arbitrage ou d'un mode alternatif de règlement des litiges autre que celui mis à disposition par le Bénéficiaire ;
- la Réclamation ne fait pas l'objet d'un recours judiciaire, sauf justification d'une demande de sursis à statuer ;
- il n'existe pas de risque d'interférence avec tout autre processus ou procédure initié(e) par le même Auteur (ou lorsque l'Auteur de la Réclamation est un groupe de personnes, par certains membres du groupe) ou l'entité / la personne avec laquelle l'Auteur a un différend.

Lorsqu'une Conciliation est envisagée, préserver la confidentialité de l'Auteur de la Réclamation qui en fait la demande peut être un obstacle. Le Secrétariat informe alors immédiatement l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant qu'il ne peut être donné suite à la Réclamation, en indiquant le motif de cette décision.

Lorsque la Réclamation soulève des questions sur le respect par l'AFD de la Démarche de maîtrise des risques E&S en vigueur au moment de la signature de la convention de financement et semble justifier un Audit de conformité, le Secrétariat ou l'Expert mobilisé vérifie si la Réclamation est éligible à l'Audit de conformité.

Une Réclamation est éligible à un Audit de conformité si :

- elle met en cause des actes ou des omissions dont l'AFD serait responsable ;
- le fait ou les faits allégués dans la Réclamation ne consistent pas en une violation technique mineure des processus appropriés de l'AFD, sauf si cette violation technique mineure semble avoir causé un dommage ;
- elle met en cause la mise en œuvre de la Démarche de maîtrise des risques E&S de l'Agence.

Si la Réclamation rend nécessaire un Audit de conformité appliqué à l'AFD, tout examen effectué par un autre mécanisme n'empêche pas la Réclamation d'être traitée conformément au Règlement puisqu'il s'agit d'auditer la façon dont l'AFD a respecté sa propre Démarche de maîtrise des risques E&S.

Une Réclamation n'est éligible ni à une Conciliation, ni à un Audit de conformité si :

- elle est déposée à des fins manifestement futiles ou malveillantes ;

- elle met en évidence le fait que son auteur agit de manière intéressée afin d'obtenir un gain (financier) ou de satisfaire un dessein ou une animosité personnels ;
- son objectif principal est de tirer un avantage concurrentiel de la Réclamation en obtenant l'accès à des informations ou en retardant l'exécution du projet ;
- elle concerne les obligations d'un tiers, tel qu'une autorité environnementale, ou les obligations du pays au titre du droit ou d'un traité international, plutôt que celles du Bénéficiaire ou de l'AFD.

b. Méthode

L'instruction de l'Eligibilité est menée de façon factuelle par le Secrétariat, qui s'attache à comprendre les ressorts du (des) problème(s) soulevé(s) et les positions des Parties en présence. Elle s'appuie sur l'examen des conditions définies à la section précédente et sur un mode opératoire détaillé, comprenant notamment une revue documentaire et des entretiens avec l'Auteur de la Réclamation, le Bénéficiaire, l'équipe projet et l'agence locale.

Un Expert peut être mobilisé pour appuyer le Secrétariat dans cette phase d'instruction.

Pour instruire l'étude d'Eligibilité de la Réclamation, le Secrétariat ou l'Expert consulte les personnes concernées par la Réclamation et l'équipe projet et prend en considération l'ensemble des éléments ainsi recueillis. Il peut également procéder à une visite du site, et recourir à toute autre méthode jugée appropriée.

L'analyse est compilée dans une étude préparatoire d'Eligibilité transmise au Comité d'Eligibilité pour décision collégiale. Elle rappelle la teneur de la Réclamation et comprend également :

- un résumé des faits et des positions des personnes concernées par la Réclamation ;
- une recommandation relative à l'Eligibilité de la Réclamation et, dans cette hypothèse, la proposition d'une Conciliation et/ou d'un Audit de conformité.

Les conclusions de l'évaluation de l'Eligibilité (Eligibilité ou non-Eligibilité et modalité(s) de traitement de la Réclamation proposée(s) sont consignées dans le Registre du Dispositif. L'Auteur de la Réclamation ou son Représentant, le Bénéficiaire et les services de l'AFD concernés sont informés de l'issue de l'étude d'Eligibilité par le Conseiller à l'éthique, en lien avec le Secrétariat.

En cas d'inéligibilité de la Réclamation, le Conseiller à l'éthique informe l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant et le Bénéficiaire de la décision prise et en indique les motifs.

Si le Comité d'éligibilité estime que la Réclamation est inadmissible parce qu'elle ne satisfait pas à une ou plusieurs conditions d'Eligibilité et qu'il semble possible de remédier à cette situation, il peut suspendre la procédure et accorder à l'Auteur de la Réclamation dix (10) jours ouvrés pour remédier à la situation.

7. Effet des Réclamations sur les projets de l'AFD

Le fait qu'une Réclamation ait été enregistrée et/ou soit considérée comme éligible à un examen par le Dispositif, n'a pas pour effet de suspendre la participation de l'AFD au projet. Cependant, si à tout moment pendant le traitement de la Réclamation, les Experts, le Médiateur interne, le Secrétariat ou le Conseiller à l'éthique estiment qu'un dommage grave, irréparable (lié à des risques E&S) pourrait être causé par l'exécution du projet financé par l'AFD (notamment lorsque l'exécution du Projet dépend de mises à disposition de fonds par l'AFD), le Conseiller à l'éthique en lien avec le Secrétariat peut formuler une recommandation visant à suspendre la mise à disposition de fonds par l'AFD au titre du Projet. Ce type de recommandation doit prendre en compte, le cas échéant, les implications en cas de co-financement.

La Conciliation et l'Audit de conformité n'entraînent pas d'indemnisation de l'Auteur de la Réclamation de la part de l'AFD.

8. Mise en œuvre d'une Conciliation

Lorsqu'une Réclamation est déclarée éligible et qu'une Conciliation est envisagée, le Conseiller à l'éthique, en lien avec le Secrétariat, saisit le Médiateur interne et lui adresse les éléments d'information relatifs à la Réclamation. Le Médiateur interne contacte les Parties et leur expose la possibilité de recourir à une Conciliation. Il leur précise à ce stade les principes qui encadrent cette démarche, et notamment : son caractère volontaire, la responsabilité de chacune des Parties dans la décision, la confidentialité des échanges, la neutralité et l'impartialité du Conciliateur. Il leur précise en outre qu'aucune information concernant une Partie ne sera communiquée à l'autre Partie sans son accord préalable écrit.

Le Médiateur interne détermine, dans un délai de vingt (20) jours ouvrés, si les conditions et les moyens de son intervention dans ce cadre lui semblent réunis, c'est-à-dire notamment si chacune des Parties a donné son accord, et s'il y a lieu de mobiliser en appui ou en substitution un Expert en Conciliation.

Dans l'hypothèse où un Expert est mobilisé en substitution ou en appui du Médiateur interne, la communication par l'AFD à l'Expert des informations relatives au Bénéficiaire nécessaires à l'accomplissement de sa mission est subordonnée à l'obtention par l'AFD de l'accord préalable écrit du Bénéficiaire. A défaut, le Secrétariat clôture ce volet de la Réclamation.

En l'absence de l'accord de l'ensemble des Parties pour engager une Conciliation dans le cadre proposé par le Dispositif, le Secrétariat clôture ce volet de la Réclamation.

Dans l'hypothèse où la mission du Conciliateur ne permettrait pas de résoudre l'ensemble des volets du différend, elle peut être prolongée ou complétée par le recours à un Expert pour les points restants non résolus. La Conciliation est considérée comme achevée lorsque les Parties parviennent à un

Accord ou lorsque, de l'avis du Conciliateur, aucun progrès supplémentaire permettant de parvenir à un Accord n'est jugé possible. Dans ce dernier cas, le Secrétariat clôture ce volet de la Réclamation.

Dans l'hypothèse d'un Accord, les Parties, avec l'aide du Conciliateur, définissent les engagements pris par chacune des Parties et les conditions de leur mise en œuvre, accompagnées d'un calendrier. L'Accord est signé par l'ensemble des Parties et visé par le Conciliateur.

L'Accord engage les Parties selon les conditions et les délais de mise en œuvre que celles-ci se sont fixés. Le Conciliateur invite les Parties à définir au sein de l'Accord :

- les modalités de suivi de leurs engagements. Ces modalités de suivi peuvent mobiliser le Conciliateur, sur une durée convenue limitée, si les Parties le souhaitent ;
- les mesures qu'elles conviennent de prendre dans l'hypothèse où des difficultés surviendraient pour la mise en œuvre de l'Accord ;
- les conditions dans lesquelles elles conviennent de tenir informé le Secrétariat de la mise en œuvre de l'Accord.

Le Conciliateur invite également les Parties à déterminer les stipulations de l'Accord :

- qu'elles souhaitent partager avec l'AFD, et notamment le Secrétariat du Dispositif ;
- dont elles acceptent la publication, de façon synthétique et au besoin anonymisée, sur le site internet de l'AFD.

Au terme du processus, le Conciliateur établit un rapport de mission indiquant i) les méthodes utilisées, ii) les résultats obtenus, iii) les enseignements tirés de la mission et, dans la limite de ce qui a été autorisé par les Parties, iv) les dispositions de l'Accord, v) le calendrier de mise en œuvre des engagements et vi) les éventuelles questions encore en suspens.

9. Mise en œuvre d'un Audit de conformité

Lorsque la Réclamation est déclarée éligible et qu'un Audit de conformité est recommandé suite à un risque de non-conformité à la Démarche de maîtrise des risques E&S de l'AFD, le Secrétariat rédige un mandat pour l'Audit, en lien avec le Conseiller à l'éthique. Ce mandat définit le type d'expertise requis pour procéder à l'Audit, ainsi que son périmètre et son calendrier-cible.

A défaut d'obtention préalable par l'AFD de l'accord exprès du Bénéficiaire pour communiquer à l'Expert les informations relatives au Bénéficiaire nécessaires à l'Audit de conformité, le Secrétariat clôture ce volet de la Réclamation.

Lorsque l'accord a été recueilli, le Conseiller à l'éthique en lien avec le Secrétariat mobilise un ou des Experts pour réaliser l'Audit.

L'objectif de l'Audit de conformité consiste à établir si (et, le cas échéant, comment et pourquoi) une action ou une omission de l'AFD en rapport avec le Projet a entraîné le non-respect de la Démarche de

maîtrise des risques E&S de l'AFD et, dans l'affirmative, à recommander des mesures correctrices visant à assurer son respect.

L'Expert en charge de l'Audit de conformité examine les principaux documents et consulte les personnes concernées par le Projet et l'AFD. L'Expert peut également procéder à une ou plusieurs visite(s) du site, et recourir à d'autres méthodes qu'il juge appropriées (recours à d'autres experts, etc.). Il prépare un rapport provisoire d'Audit de conformité.

Si l'Expert conclut que l'AFD s'est conformée à sa Démarche de maîtrise des risques E&S, le Secrétariat transmet le rapport provisoire d'Audit de conformité aux services de l'AFD concernés pour commentaires sous vingt (20) jours ouvrés. L'Expert produit ensuite un rapport final d'Audit de conformité, qui est transmis par le Conseiller à l'éthique à l'Auteur de la Réclamation ou à son Représentant et aux services concernés de l'AFD. Le Secrétariat classe sans suite le dossier de la Réclamation.

Si l'Expert conclut que l'AFD ne s'est pas conformée à sa Démarche de maîtrise des risques E&S :

- a) le Secrétariat soumet le rapport provisoire d'Audit de conformité, listant précisément les manquements et comprenant une proposition de recommandations à mettre en œuvre dans le cadre du Projet, aux services de l'AFD concernés pour commentaires dans les vingt (20) jours ouvrés. Le rapport propose un calendrier de mise en œuvre des recommandations.
- b) à réception des commentaires, l'Expert dispose de trente (30) jours ouvrés pour transmettre une version finale du rapport d'Audit de conformité. L'Expert peut adapter ses recommandations (mais pas les constatations factuelles si elles sont avérées) et transmet la version finale du rapport d'Audit de conformité au Secrétariat, qui la transmettra à la Direction générale de l'AFD.

Lors de la constatation d'un cas de non-respect de la conformité, la version finale du rapport d'Audit de conformité comprend des recommandations invitant l'AFD :

- i) à remédier aux non-respects constatés dans la mise en œuvre du Projet ;
- ii) à remédier à l'avenir aux non-respects constatés de façon à éviter que se reproduisent des situations similaires ; et/ou
- iii) à contrôler la mise en œuvre des recommandations et à rendre compte de cette mise en œuvre.

La Direction générale de l'AFD dispose de trente (30) jours ouvrés à réception de la version finale du rapport pour proposer un plan d'actions en réponse au rapport d'Audit de la conformité. Ce plan d'actions ne prévoit pas d'indemnisation de la part de l'AFD.

La version finale du rapport d'Audit de conformité, accompagnée d'une synthèse et du plan d'actions de l'AFD approuvé par la Direction générale, sont envoyés par le Conseiller à l'éthique, à l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant et au Bénéficiaire. La synthèse du rapport et le plan d'actions de l'AFD sont publiés sur le site internet de l'Agence, sous réserve de l'accord de l'Auteur de la

Réclamation ou son Représentant et du Bénéficiaire. Cette publication peut être anonymisée le cas échéant.

Le Secrétariat suit la mise en œuvre du plan d’actions.

Des rapports de suivi de la mise en œuvre de l’Audit de conformité sont établis au moins deux fois par an et jusqu’à ce que le Secrétariat considère que ces rapports ne sont plus nécessaires. Lors de la préparation de chacun des rapports, l’Auteur de la Réclamation ou son Représentant et le Bénéficiaire sont consultés en tant que de besoin. Le rapport de suivi de l’Audit de conformité est transmis à la Direction générale pour information. Le Secrétariat ne publie pas ses rapports de suivi, mais des informations synthétiques relatives à la mise en œuvre des recommandations figurent dans le rapport annuel du Dispositif.

10. Rôles du Conseiller à l’éthique, du Secrétariat, du Médiateur interne et des Experts

Le **Conseiller à l’éthique de l’AFD** est garant de l’examen indépendant des Réclamations E&S se rapportant à des projets financés par l’AFD. Il s’assure que le Secrétariat exerce la gestion du Dispositif conformément au Règlement. Il préside le Comité d’éligibilité et est responsable des notifications des décisions auprès des Parties externes concernées.

Le **Secrétariat** est responsable de la gestion opérationnelle du Dispositif, et notamment :

- de l’appréciation et de l’Enregistrement des Réclamations ;
- de la tenue du registre des Réclamations ;
- de l’étude préparatoire d’Eligibilité, après échanges avec les services de l’AFD compétents et les Parties du Projet, en vue de la décision du Comité d’Eligibilité ;
- du rôle d’interface entre l’ensemble des personnes et services concernés par la Réclamation ;
- du suivi du traitement des Réclamations - Conciliation et/ou Audit de conformité - et de la diffusion des rapports semestriels de suivi ;
- du suivi de la mise en œuvre des conclusions de ces traitements : Accord des parties et/ou plan d’action ;
- de la préparation et de la gestion du budget;
- de la passation des marchés, du recrutement et de la mobilisation des Experts;
- de l’information et de la communication, y compris en interne à l’AFD ;
- de la rédaction du rapport annuel d’activité;
- de la gestion des relations du Dispositif avec les Parties intéressées ainsi qu’avec les mécanismes de gestion des Réclamations des autres bailleurs ;
- de la contribution de l’AFD au réseau international IAMnet (*Independent Accountability Mechanisms Network*).

Cette gestion se fait dans le respect des règles de confidentialité et du secret bancaire auquel est soumise l'AFD.

Le **Médiateur interne** de l'AFD intervient pour des missions de Conciliation. Sa mission mobilise les principes fondateurs de la médiation : caractère volontaire de la démarche, place de l'écoute et de la parole, responsabilisation des Parties, confidentialité des échanges, indépendance, impartialité et neutralité du Conciliateur.

Les **Experts externes mobilisés dans le cadre du Dispositif** interviennent à plusieurs étapes du traitement d'une Réclamation. Au stade de l'Eligibilité, ils peuvent être mobilisés pour l'étude du dossier au moyen d'une recherche documentaire et d'entretiens avec les personnes concernées par la Réclamation et le Projet. En cas de Conciliation, les Experts en Conciliation sont mobilisés pour mener la mission de Conciliation ou pour appuyer le Médiateur interne dans cette mission. En cas d'Audit de conformité, le recours à un Expert est systématique. Les Experts peuvent également être chargés, par délégation du Secrétariat, d'un éventuel suivi et rapport de suivi.

La **sélection et la désignation des candidatures des Experts** suivent un processus public et transparent conforme aux règles de passation des marchés de l'AFD qui s'appliquent aux consultants. Les Experts sont sélectionnés en fonction i) de leur expérience, notamment dans les domaines juridique, social, environnemental et connexes ; ii) de leur capacité à interpréter les procédures E&S et à régler les différends de façon complète et équitable ; iii) de l'intégrité et de l'indépendance dont ils ont fait preuve ; iv) de leur capacité à interagir efficacement avec les Parties et la société civile, ainsi que v) de leur connaissance de l'AFD et d'institutions similaires.

Le vivier d'Experts est constitué, selon les règles de répartition suivantes :

- Lot 1 : Experts environnementaux et sociaux mobilisés pour l'étude d'Eligibilité ;
- Lot 2 : Experts mobilisés pour les Audits de conformité ;
- Lot 3 : Experts mobilisés pour les missions de Conciliation.

Le mandat d'un Expert peut faire l'objet d'une révocation motivée, prononcée par le Secrétariat.

La sélection et la désignation des **expertises complémentaires** - interprètes, traducteurs et/ou autres Experts techniques éventuels - sont effectuées conformément aux règles de passation des marchés de l'AFD relatives à la sélection et à la désignation des consultants. Ces personnes exercent leurs activités sous l'autorité du Secrétariat.

11. Communication

Information et sensibilisation. Le Secrétariat communique sur le Dispositif au sein de l'AFD, dans les pays d'intervention de l'AFD et auprès des partenaires de l'AFD (banques de développement et organisations de la société civile entre autres). Le Secrétariat organise régulièrement pour le personnel de l'AFD (Siège à Paris et agences locales) des campagnes d'information et de sensibilisation

sur le Dispositif. Il élabore des outils et met en œuvre des actions de communication visant à informer le plus efficacement possible les partenaires et les populations des pays d'intervention de l'AFD ainsi que les organisations de la société civile. La coopération avec les mécanismes de gestion des Réclamations des autres bailleurs est développée à travers le réseau IAMnet. Des outils et des campagnes de communication peuvent être réalisés conjointement, ainsi que des sessions d'information par pays ou par région.

Publication de documents du Dispositif. Le Secrétariat crée et rend public des documents relatifs au Dispositif. Il s'agit notamment d'une plaquette d'information à l'intention des partenaires et populations des pays d'intervention de l'AFD sur les modalités de dépôt d'une Réclamation et sur le fonctionnement du Dispositif. Les documents sont disponibles sur le site internet de l'AFD, ainsi qu'au Siège de l'AFD à Paris et dans les agences locales, en français et en anglais. Ces documents pourront être traduits dans d'autres langues, si cela s'avère nécessaire ou si une Partie prenante en fait la demande.

Publication des informations et des documents relatifs à une Réclamation E&S. L'AFD publie sur son site internet les informations et documents suivants en cas de Réclamation éligible : (i) la date à laquelle la Réclamation a été déposée ; (ii) une courte description de la Réclamation ; (iii) le statut de la Réclamation ; (iv) la synthèse des rapports, sous réserve de l'accord du Bénéficiaire et de l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant. Le rapport annuel du Dispositif est également publié.

Informations générales sur les processus. Toutes les activités du Dispositif sont mises en œuvre dans les meilleurs délais sans jamais porter atteinte à l'intégrité ou à l'intelligibilité du processus. Le Secrétariat prend en considération les points de vue de l'Auteur de la Réclamation, du Bénéficiaire, de tout membre du personnel de l'Agence et de toutes les autres Parties intéressées susceptibles de détenir des informations utiles. Le Secrétariat fait son possible pour que les activités quotidiennes de l'ensemble des Parties soient perturbées le moins possible.

Accès au personnel de l'AFD, aux informations et confidentialité. Dans leur mission d'évaluation de l'Eligibilité, de Conciliation ou d'Audit de conformité, les différents intervenants - Secrétariat, Médiateur interne et Experts - ont accès au personnel et aux dossiers appropriés de l'AFD. Le Secrétariat veille à la bonne organisation de ces relations (entretiens, demandes d'informations). Le personnel de l'AFD est tenu de coopérer pleinement à l'activité du Dispositif. Les informations recueillies par le Secrétariat, le Médiateur et les Experts dans le cadre de leurs activités sont utilisées et divulguées dans le respect du Code monétaire et financier, de la Politique de transparence de l'AFD et de toute autre exigence applicable visant à préserver la confidentialité des informations sensibles. L'AFD est soumise au Règlement relatif à la protection des données personnelles (RGPD) et à la Loi informatique et libertés (n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée) qui garantissent la protection de la vie privée et des données personnelles et l'ensemble des droits reconnus par cette législation, tels que rappelés supra.

Aucun agent du Dispositif, Expert, consultant, chercheur, interprète, ou traducteur engagé par le Dispositif ne peut diffuser un document en totalité ou partie sans le consentement exprès par écrit de la Partie qui a fourni ce document et de l'AFD.

Rapport annuel. Le Secrétariat établit un rapport annuel décrivant les activités du Dispositif pendant l'année précédente. Ce rapport est présenté au Comité de Contrôle Interne et au Conseil d'administration de l'AFD, puis rendu public dès que possible par publication sur le site internet de l'AFD. Pour chacune des Réclamations figurant dans le rapport annuel, cette publication est anonymisée, sauf si l'accord du Bénéficiaire et de l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant dans le cadre de la Réclamation concernée a été obtenu.

12. Dispositions diverses

Budget du Dispositif. L'AFD fournit au Secrétariat des ressources budgétaires d'un montant suffisant pour que l'ensemble des activités autorisées dans le présent Règlement puissent être menées à bien. Le Secrétariat prépare et gère le budget.

Code de bonne conduite. Les Experts mobilisés par le Dispositif s'engagent, à travers un courrier signé, à respecter un code de bonne conduite. L'ensemble des acteurs du Dispositif est soumis aux dispositions de la Charte éthique de l'AFD⁵ ainsi qu'aux règles et aux dispositions en matière de conflit d'intérêts et de confidentialité.

Délais supplémentaires. Tout délai mentionné dans le présent Règlement peut être prorogé par le Secrétariat à condition qu'il soit strictement nécessaire au traitement complet et approprié de la Réclamation. Le Secrétariat informe rapidement le Bénéficiaire et l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant de tout délai supplémentaire, qu'il consigne dans le Registre. Les délais supplémentaires doivent être limités dans le temps, et s'ils doivent être renouvelés, le Bénéficiaire et l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant doivent en être informés. Pour déterminer si un délai supplémentaire est nécessaire, le Secrétariat tient compte de différents facteurs, tels que la situation géographique du site du Projet, la nécessité pour le personnel de l'AFD de participer au processus, les éventuelles urgences du Projet, la disponibilité des Experts et la nécessité de faire traduire les documents.

Evaluation du Dispositif. Une évaluation externe du Dispositif est réalisée tous les trois (3) ans. Les résultats de l'évaluation sont présentés en interne et en externe. Ils peuvent donner lieu à une modification du Règlement selon les modalités prévues au point infra « Modification et effet du Règlement ».

Examen du Dispositif. Le Dispositif est examiné par le Conseil d'administration de l'AFD au minimum tous les trois (3) ans ou en tant que de besoin.

IAMnet. L'AFD est membre du réseau international IAMnet (*Independent Accountability Mechanisms network*). Ce réseau rassemble les mécanismes de réclamations de près d'une vingtaine de banques de développement bilatérales ou multilatérales. Il offre un cadre de coopération et d'échange d'expériences.

⁵ <https://www.afd.fr/sites/afd/files/2017-11/charte-ethique-afd.pdf>

Langue des rapports. Tous les rapports sont établis par le Secrétariat ou par un/plusieurs Expert(s) et sont publiés sur le site internet de l'AFD en langue française. Les rapports sont disponibles en français et en anglais lorsque le pays d'opération concerné n'est pas francophone. Ils peuvent, si nécessaire, être traduits dans la langue du pays où la Réclamation a été formulée. Le rapport annuel est publié en français et en anglais.

Modalités de la correspondance. Les informations relatives aux étapes clés du processus (Enregistrement, Eligibilité, rapports provisoires et finaux) sont communiquées par courriel à l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant et au Bénéficiaire. Lorsqu'une Partie en fait la demande, les documents sont également transmis par courrier.

Modification et effet du Règlement. Le Règlement peut être modifié par le Directeur général de l'AFD, qui en rend compte au Conseil d'administration. En cas de discordance entre le Règlement et tout autre document de l'AFD et sauf disposition contraire expressément stipulée, le Règlement fait foi.

Appui juridique. Le Département Juridique de l'AFD fournit, à la demande du Secrétariat, tous conseils juridiques et informations utiles sur les droits et obligations contractuels et/ou légaux de l'AFD relatifs aux Projets.

Réclamations connexes. Lorsque deux ou plusieurs Réclamations sont déposées par le ou les mêmes Auteurs ou des Auteurs différents mais concernant le même projet, et que la substance des Réclamations est raisonnablement connexe, le Secrétariat en informe les Auteurs et peut soit demander que les Réclamations soient examinées ensemble, soit suspendre le traitement de toute Réclamation reçue après la première, en attendant les résultats de l'examen de la première Réclamation. Dans ce contexte, le Secrétariat peut ajuster les délais de réponse aux Réclamations.

Régime linguistique. Le Règlement est traduit en français, en anglais et en espagnol. En cas de discordance entre la version française et toute autre version, la version française fait foi.