

RÈGLEMENT

DU DISPOSITIF DE GESTION

DES RECLAMATIONS

ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES

Agence française de Développement

Projet de Règlement 2026
(modifiant le Règlement du 20 mai 2022
modifiant le Règlement du 14 mars 2019)

Contenu

1. Définitions	4
2. Introduction.....	8
3. Mission, périmètre et principales fonctions du dispositif.....	8
CHAPITRE 1 : PROCESSUS D'ENREGISTREMENT ET D'ELIGIBILITE D'UNE RECLAMATION	10
4. Qui peut déposer une Réclamation E&S ?	10
5. Comment déposer une Réclamation E&S ?	11
a. Modalités de la Réclamation	11
b. Identification de l'Auteur de la Réclamation et modalités de représentation.....	12
c. Informations à présenter lors du dépôt de la Réclamation.....	12
d. Langue du recours	13
e. Modalités de réception d'une Réclamation et protection des données.....	13
6. Enregistrement des Réclamations E&S	14
f. Conditions d'Enregistrement.....	14
g. Suspension ou rejet de l'Enregistrement	15
h. Coopération avec d'autres institutions financières internationales	16
7. Détermination de l'Eligibilité des Réclamations	16
i. Instruction de l'éligibilité.....	16
j. Critères excluant une conciliation, un audit de conformité.....	18
k. Conditions propres à une conciliation.....	18
l. Conditions propres à un audit de conformité	19
8. Effet des Réclamations sur les projets de l'AFD	19
CHAPITRE 2 : MISE EN ŒUVRE DES FONCTIONS DU DISPOSITIF.....	20
9. Mise en œuvre d'une Conciliation	20
10. Mise en œuvre d'un Audit de conformité.....	21
11. Mise en œuvre de l'amélioration continue de nos pratiques	23
12. Clôture d'une réclamation	24
CHAPITRE 3 : RÔLE DES PARTIES PRENANTES AU DISPOSITIF.....	25
13. Rôle des parties prenantes internes	25
14. Rôle des parties prenantes externes.....	27
CHAPITRE 4 : TRANSPARENCE ET REDEVABILITE DU DISPOSITIF	27

15. Communication et publication	28
16. Evaluation et redevabilite	29
17. Dispositions diverses	30

1. DEFINITIONS

AFD ou l'Agence : Agence Française de Développement.

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

Amélioration continue : désigne l'une des fonctions du Dispositif telle que décrite dans la section 11 du présent Règlement.

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

Autrice ou 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. La notion de Bénéficiaire est étendue à la maîtrise d'ouvrage déléguée si le Bénéficiaire n'assure pas directement la mise en œuvre du projet.

Clôture : Processus visant à se prononcer sur la fin de traitement d'une Réclamation à partir des conditions définies et de la méthode décrite à la section 12 du Règlement

Comité de Clôture : Formation du Comité chargé de prononcer la clôture de la Réclamation traitée par le Dispositif. La décision du Comité se fonde sur une fiche de clôture (résumant les conclusions de la conciliation et /ou de l'audit de conformité mais également de tout autre élément utile au traitement du dossier), qui lui aura été préalablement transmise par le Secrétariat. Le Comité est composé d'un représentant de chacun des services suivants de l'AFD : conformité, juridique, appui environnemental et social, Département de la stratégie, prospective et relations institutionnelles et de toutes divisions pouvant éclairer la prise de décision et le Secrétariat du Dispositif. Il est présidé par le.a Conseiller.e à l'éthique, garant.e de l'indépendance des décisions, prises de préférence par consensus ou à défaut, à la majorité des voix, sachant que la.e représentant.e du service chargé de l'appui environnemental et social ne participe pas au vote.

Comité d'Eligibilité : Formation du Comité chargé d'établir 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 voies de traitement de la Réclamation, à savoir la Conciliation, 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 ou par un

Expert, dans le respect des conditions et de la méthode figurant à la section 7 du présent Règlement. Le Comité est composé d'un représentant de chacun des services suivants de l'AFD : conformité, juridique, appui environnemental et social, évaluation ex-post, Département de la stratégie, prospective et relations institutionnelles, toutes divisions pouvant éclairer la prise de décision et le Secrétariat du Dispositif. Il est présidé par le.a Conseillèr.e à l'éthique, garant.e de l'indépendance des décisions, prises de préférence par consensus ou à défaut, à la majorité des voix, sachant que le.a représentant.e du service chargé de l'appui environnemental et social ne participe pas au vote.

Comité d'Orientation : Comité assurant le bon déroulement, le fonctionnement et déterminant les orientations générales du Dispositif de Réclamations. Il est composé de représentants des services de l'AFD suivants : conformité, juridique, opérations, appui environnemental et social, partenariat avec les OSC, Département de la stratégie, prospective et relations institutionnelles et Secrétariat du Dispositif. D'autres divisions peuvent être amenées à siéger selon l'Agenda du Comité d'orientation. Il est présidé par le.a Conseillèr.e à l'éthique.

Conciliateur : Expert en Conciliation chargé de conduire la conciliation, dans une posture indépendante, neutre et impartiale.

Conciliation : Processus structuré d'une 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.

Conseillèr.e à l'éthique : Nommé.e par la Direction générale et bénéficiant d'un statut propre à garantir son indépendance, le.a Conseillèr.e à l'éthique du groupe AFD supervise le Dispositif de gestion des Réclamations environnementales et sociales dont la gestion est assurée par le Secrétariat du Dispositif, en lien avec les Experts indépendants mandatés et les services de l'AFD concernés.

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). Ces dimensions environnementales et sociales se réfèrent en particulier à la politique de maîtrise des risques E&S de l'AFD¹.

Eligibilité : Processus visant à déterminer la recevabilité de la Réclamation à partir des conditions définies et de la méthode décrite à la section 7 du Règlement. Il

¹ [Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales | AFD - Agence Française de Développement](#)

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 telles que définies à la section 6 du Règlement.

Etat étranger : Tout Etat dans lequel 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.

Impacts : Tout projet de développement comporte des risques potentiels d'impacts négatifs, en particulier de nature environnementale et sociale. L'AFD, dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques environnementaux et sociaux, prend en compte les risques et impacts directs, indirects, cumulatifs et induits dans l'aire d'influence du projet.

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

Parties (à la Conciliation) : Elles désignent les personnes physiques ou morales participant à une conciliation. Il s'agit de l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant et du Bénéficiaire ayant obtenu un financement de l'AFD ; et 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. Le terme projet peut désigner à la fois un projet particulier, un programme composé de différents projets, ou un sous-projet.

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

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

Remédiation : Conformément à la définition retenue par les Nations Unies, la remédiation décrit le processus et le résultat visant à restaurer la dignité humaine². Il s'agit d'un ensemble d'actions (qui peuvent être synthétisées dans un plan d'action spécifique suite à un audit de conformité ou dans un accord de conciliation) visant à contrer ou compenser les incidences négatives identifiées dans le cadre d'un projet. La mise en œuvre des actions de remédiation relève de la responsabilité exclusive du Bénéficiaire de l'AFD. Le suivi de cette mise en œuvre est assuré par le Secrétariat du Dispositif de gestion des réclamations E&S et les équipes projets.

Représailles : Les représailles désignent tout acte de violence, menace, intimidation ou discrimination exercé à l'encontre d'une personne ou de ses proches en réaction à la saisine du Dispositif ou à sa coopération avec celui-ci. Conformément à la définition du Conseil des droits de l'homme des Nations unies, les représailles peuvent être physiques, psychologiques ou économiques, se produire en ligne ou hors ligne, et être exercées par des acteurs étatiques ou non étatiques. Les Principes de San José³ rappellent que l'absence de représailles constitue une condition indispensable pour garantir un accès effectif à tout mécanisme de recours.

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

EAHS: Exploitation sexuelle, Abus Sexuel et Harcèlement Sexuel⁴

Exploitation sexuelle	Abus, ou tentative d'abus, d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, souvent pour un gain pécuniaire, social ou politique.
Abus sexuel	Toute atteinte réelle de nature sexuelle, commise par force, contrainte ou dans le cadre d'un rapport de pouvoir inégal, ou encore la menace de telles atteintes.

² <https://www.unepfi.org/humanrightstoolkit/remedy/>.

La remédiation a un cadre légal issu du cadre de reporting conforme aux principes directeurs des Nations Unies. Il existe plusieurs sortes de remédiation :

- L'excuse (y compris la reconnaissance du préjudice causé) ;
- La restitution (rendre une chose dans l'état antérieur au préjudice ou à l'impact) ;
- La réadaptation (faciliter le rétablissement d'une personne après un préjudice, ce qui peut inclure des soins médicaux ou psychologiques ainsi que des services juridiques et sociaux) ;
- L'indemnisation (sous forme monétaire ou non monétaire) non applicable pour l'AFD ;
- La sanction par l'AFD (notamment, les sanctions et pénalités contractuelles) ;
- Les garanties de non-répétition (à savoir, les mesures spécifiques, les mesures d'atténuation et les activités visant à garantir que des violations des droits de l'homme ne se reproduisent pas).

³ <https://www.ohchr.org/fr/treaty-bodies/acts-intimidation-and-reprisal-cooperation-treaty-bodies>

⁴ Définition du IASC. Créé par la résolution 46/182 de l'Assemblée générale des Nations Unies en 1991, le Comité permanent interorganisations (IASC) est la plus ancienne et la plus haute instance de coordination humanitaire au sein du système des Nations Unies.

Harcèlement sexuel

Imposition répétée de propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste portant atteinte à la dignité de la personne, créant une situation intimidante, hostile ou offensante. Toute forme de pression grave, même non répétée, visant à obtenir un acte sexuel est assimilée au harcèlement sexuel.

Secrétariat du Dispositif ou « le Secrétariat » : Service responsable de 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. Indépendant de la Direction exécutive des Opérations, le Secrétariat est logé au sein du Département chargé de la stratégie, et placé sous la supervision du./de la Conseiller.ère à l'éthique du groupe AFD.

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

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. La divulgation de toute information dans le cadre du Dispositif, relative à tout Bénéficiaire, tout Projet et plus largement aux activités de l'AFD, est soumise au respect des obligations légales et réglementaires auxquelles l'AFD est assujettie, en particulier au regard du Secret bancaire et de la protection des données, ainsi qu'à la politique et aux procédures de l'AFD en matière de confidentialité et de publication d'informations.

3. MISSION, PERIMETRE ET PRINCIPALES FONCTIONS DU DISPOSITIF

3.1 Mission

La mission du Dispositif est de proposer un moyen de recours alternatif extra-judiciaire et subsidiaire aux populations, par le biais (a) d'une conciliation et/ou (b) d'un audit de conformité, afin de remédier, dans la mesure du possible et selon les moyens dont dispose le Bénéficiaire, aux impacts environnementaux et sociaux négatifs d'un projet financé par l'AFD.

Par ailleurs, le Dispositif vise à (c) concourir à l'amélioration continue des opérations de l'AFD.

3.2 Périmètre

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, pour lequel s'applique la politique de maîtrise des risques E&S liés aux opérations financées par l'AFD (à l'exclusion notamment des projets en Outre-mer, de ceux financés via le guichet OSC, par FISEA, par le FFEM⁵, le FID ou le FMPM⁶, des facilités d'amorçage, des fonds d'expertise ou d'assistance technique, des aides budgétaires⁷ ou encore des garanties).

Les réclamations formulées dans le cadre de projets financés notamment via des contrats de désendettement (C2D) pourront être traitées par le Dispositif lorsque cela est expressément prévu par le contrat concerné⁸.

Le Dispositif n'a pas pour objet de traiter des réclamations portant sur l'opportunité des projets.

Une procédure spécifique, dédiée au traitement des réclamations portant sur des cas de SEAH vient compléter ce Règlement.

3.3 Fonctions principales

Le Dispositif assure trois fonctions principales :

- 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, et, le cas échéant, d'autres parties concernées (à l'exclusion de l'AFD) ;
- l'Audit de conformité a pour objectif de déterminer si l'AFD 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. Il vise à la fois à recommander des mesures correctrices visant à assurer le respect des standards E&S et d'autre part à accompagner le Bénéficiaire dans l'élaboration de plans d'action de remédiation (cf. chapitre 10).

⁵ FFEM : Fonds Français pour l'Environnement Mondial.

⁶ FMPM : Fonds Multilatéral du Protocole de Montréal.

⁷ Se référer à la politique de maîtrise des risques E&S en vigueur.

⁸ Les clauses contractuelles introduisant le dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales ne sont pas obligatoires dans les contrats de désendettement (C2D).

- L'Amélioration continue des pratiques consiste, notamment, à analyser les causes à l'origine des réclamations et à conseiller les équipes opérationnelles et la Direction de l'AFD afin d'éviter la survenue d'autres réclamations.

Le recours au Dispositif ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation de la part de l'AFD.

Le premier chapitre du Règlement encadre les processus et conditions d'Enregistrement et d'Eligibilité (à une conciliation ou à un audit de conformité) d'une Réclamation.

Le second chapitre encadre les fonctions du Dispositif : conciliation, audit de conformité et amélioration continue de nos opérations ;

Le troisième chapitre précise le rôle des parties prenantes au Dispositif.

Le quatrième chapitre encadre les exercices de transparence et de redevabilité.

Le présent Règlement est complété par une procédure spéciale applicable au traitement des cas d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuel.

CHAPITRE 1 : PROCESSUS D'ENREGISTREMENT ET D'ELIGIBILITE D'UNE RECLAMATION

4. QUI PEUT DEPOSER UNE RECLAMATION E&S ?

Toute Personne physique ou morale s'estimant affectée concrètement par des impacts environnementaux et/ou sociaux négatifs d'un Projet financé par l'AFD peut déposer une Réclamation. Une personne ou un ensemble de personnes peut(vent) choisir de désigner un Représentant pour engager en son/leur nom la Réclamation.

Cette réclamation est enregistrée si elle répond à l'ensemble des critères fixés aux sections 5 et 6 du présent Règlement.

5. COMMENT DEPOSER UNE RECLAMATION E&S ?

a. Modalités de la Réclamation

La Réclamation est transmise au moyen du formulaire dédié disponible sur le site internet de l'AFD⁹.

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
75598 Paris Cedex 12 - FRANCE
- en main propre au siège ou au sein du réseau d'agences locales de l'AFD¹⁰. La Réclamation doit alors préciser qu'elle vise à saisir le Dispositif de gestion des réclamations E&S de l'AFD.

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

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.

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.

Si un nombre élevé de réclamations est réceptionné par le Secrétariat (plus de 20) sur un projet financé par l'AFD, le Secrétariat du Dispositif notifiera la réception des réclamations aux Auteurs la réception mais ne pourra pas répondre à chacun d'entre eux. Une réponse collective sera privilégiée par le Secrétariat. Le délai de notification peut dans ce cas allongé de 3 semaines.

⁹ [Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales | AFD - Agence Française de Développement](#)

¹⁰ Adresses des agences de l'AFD : <https://www.afd.fr/fr/le-reseau-des-agences>.

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. Ces délais peuvent être prorogés si nécessaire.

Les informations relatives aux étapes clés du processus (Enregistrement, Eligibilité, traitement, clôture) sont communiquées par courriel à l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant et au Bénéficiaire.

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

La Réclamation doit identifier l'(les) Auteur(es) de la Réclamation. Si l'Auteur de la Réclamation a fait appel à un Représentant légal 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 fournir la liste des requérants dûment nommés. Le Représentant est le point de contact pour toutes les communications officielles entre le Secrétariat du Dispositif et l'Auteur de la Réclamation.

Le Secrétariat du Dispositif peut néanmoins communiquer avec l'(les) Auteur (es) de la Réclamation si cela s'avère nécessaire et approprié. Le Secrétariat tient l'(les)Auteur(es) de la Réclamation ou son Représentant informé de l'état d'avancement de la Réclamation.

Si l'Auteur est une personne morale, elle devra fournir ses statuts.

L'Auteur d'une Réclamation peut demander à ce que son identité (ou celles de toutes ou partie des personnes qui déposent la Réclamation) reste confidentielle.

c. Informations à présenter lors du dépôt de la Réclamation

Afin de traiter dans des délais raisonnables la Réclamation, les informations suivantes sont nécessaires :

- 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 la plus précise possible du Projet concerné ainsi que son nom ;
- une description des impacts environnementaux et/ou sociaux, avérés ou potentiels, motivant le dépôt de la Réclamation ;
- la date la plus précise possible de la prise de connaissance des faits ;

- une description la plus précise possible des démarches déjà engagées et l'état des discussions avec le Bénéficiaire, 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 celles mises à disposition par les autres bailleurs, le cas échéant et le résultat de ces efforts.
- en cas de risque de représailles formulé par l'(les)Auteur(s) de la Réclamation, le Secrétariat mettra à disposition des moyens spécifiques afin de garder confidentielle son(leur) identité.

Des échanges entre les Auteur (es) d'une réclamation et le Secrétariat pourront être organisés afin de faciliter la collecte de l'ensemble de ces informations.

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 Secrétariat 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. Le traitement des Réclamations non déposées en français ou en anglais peut nécessiter des délais de réponse en raison du besoin de traduction. La version française fait foi.

e. Modalités de réception d'une Réclamation et protection des données

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 en adressant une demande écrite à l'adresse suivante : informatique.libertes@afd.fr.

6. ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS E&S

f. Conditions d'Enregistrement

Le Secrétariat du Dispositif enregistre la Réclamation si celle-ci répond aux principaux critères suivants :

- a) Si elle identifie l'Auteur de la Réclamation et/ou, le cas échéant, son Représentant ayant un pouvoir ;
- b) Si elle 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 (si ces données existent) ;
- c) Si elle inclut le nom et/ou une description du Projet faisant l'objet de la Réclamation, ainsi que des éléments démontrant que le projet est financé par l'AFD ;
- d) Si elle décrit les impacts environnementaux et/ou sociaux négatifs avérés ou potentiels motivant le dépôt de la Réclamation ;
- e) Si elle 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, 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 celles mises à disposition par les autres bailleurs, le cas échéant et le résultat de ces efforts ou une explication de la raison pour laquelle ceux-ci n'ont pas abouti; Cette condition d'enregistrement est valable uniquement lorsque le mécanisme de gestion des réclamations du projet est actif et en pleine capacité de remplir sa fonction. Dans le cas où des démarches n'ont pu être engagées notamment en raison d'un risque de représailles, la situation doit être décrite ;
- f) Si elle 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 ;

Le Secrétariat du Dispositif n'enregistrera pas la Réclamation notamment dans les cas suivants :

- Si elle n'est pas fondée sur les impacts E&S du projet ou si elle porte exclusivement sur l'opportunité du projet ;

- Si elle soulève exclusivement des allégations de fraude, de corruption, de pratique anti- concurrentielle ou des questions de passation de marché (auxquels cas la Réclamation sera dirigée vers la structure appropriée au sein de l'AFD) ;
- Si elle concerne un projet non financé par l'AFD ;
- Si elle concerne un projet non réalisé dans les Etats Etrangers, qui n'entre pas dans le champ d'application de la politique de maîtrise des risques environnementaux et sociaux de l'AFD ou qui ne correspond pas au périmètre du Dispositif (cf. paragraphe 3.2) ;
- Si elle concerne des questions au titre desquelles un recours a déjà été traité par le Dispositif, sauf si de nouveaux éléments inconnus à la date de la précédente Réclamation sont produits ;
- Si l'Auteur de la Réclamation n'a pas épuisé ou introduit sans succès les voies de recours extra- judiciaires 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 ou sauf si le mécanisme de gestion des réclamations du projet n'est pas actif ou en pleine capacité de remplir sa fonction.
- Si l'objet de la Réclamation a déjà été réglé ou est en cours de règlement dans le cadre d'une procédure judiciaire / 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 ;
- Si la Réclamation fait ou a fait l'objet d'un traitement par un autre bailleur de fonds ou si, dans le cadre d'un accord de « mutual reliance », ce bailleur de fonds est le meneur principal du projet.

g. Suspension ou rejet de l'Enregistrement

Si le Secrétariat du Dispositif considère que la Réclamation remplit les conditions pour être enregistrée, le.a Conseiller.e à l'éthique en informe l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant et le Bénéficiaire puis le Secrétariat en informe les services concernés de l'AFD. Cette décision est prise dans un délai raisonnable, en fonction des particularités éventuelles de la Réclamation.

Si le Secrétariat du Dispositif considère qu'il ne peut pas 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 Secrétariat 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 pour qu'il puisse se conformer aux conditions d'Enregistrement, en apportant les éléments complémentaires requis.

Si ces éléments ne peuvent être apportés dans le délai imparti par l'AFD, le

Secrétariat 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. Le Secrétariat pourra clôturer la réclamation si le requérant ou son représentant ne fournit pas les éléments demandés dans un délai de 6 mois après la notification. Si de nouveaux éléments devaient être fournis au-delà de ce délai, le requérant ou son représentant pourra déposer une nouvelle réclamation auprès du Dispositif.

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 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 en informe les Auteurs.

h. Coopération avec d'autres institutions financières internationales

Si le Projet bénéficie d'un co-financement d'autres institutions internationales ou d'une autre filiale du groupe AFD, le Secrétariat informe ces institutions/entités de l'Enregistrement de la Réclamation ainsi que leurs mécanismes équivalents le cas échéant. Il est invité à 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 ou dans le cadre d'une initiative de délégation réciproque

7. DETERMINATION DE L'ELIGIBILITE DES RECLAMATIONS

Une fois la Réclamation enregistrée, le Secrétariat instruit son éligibilité ou confie l'étude d'éligibilité à un Expert. Cette phase vise à déterminer, à partir des modalités d'instruction et des conditions d'Eligibilité définies ci-après, si la Réclamation est éligible ou non à une Conciliation et/ou à un Audit de conformité. Un appui local peut être nécessaire, au moment de l'étude d'éligibilité comme dans le traitement subséquent (conciliation ou audit de conformité).

i. Instruction de l'éligibilité

L'instruction de l'Eligibilité est menée de façon factuelle par le Secrétariat ou l'Expert mobilisé, 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 au présent Règlement ainsi que sur une revue documentaire et des entretiens avec l'Auteur de la Réclamation, le Bénéficiaire, l'équipe projet et l'agence locale. Elle peut également exiger une visite du site, et mobiliser toute

autre méthode jugée appropriée.

En l'absence d'autorisation du Bénéficiaire consentie préalablement au sein de la convention de financement qui le lie à l'AFD, permettant la communication des documents du Projet nécessaires au traitement de la Réclamation par un ou des Expert(s), le Secrétariat sollicite et s'assure de l'obtention de l'accord exprès du Bénéficiaire à cette fin.

En cas de refus du Bénéficiaire, le Secrétariat clôture la Réclamation.

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.

Dans le cadre de cette instruction, le Secrétariat ou l'expert mobilisé procède également, le cas échéant et dans la mesure du possible, à une évaluation du risque de Représailles encouru par l'Auteur de la Réclamation, sur la base des éléments factuels à sa disposition, du contexte local et des informations recueillies auprès des parties concernées. Cette évaluation vise à déterminer si des mesures spécifiques peuvent être envisagées, telles que la préservation renforcée de la confidentialité, la sécurisation des canaux de communication ou toute autre modalité de traitement adaptée, dans le respect du principe de précaution et du consentement éclairé de l'Auteur de la Réclamation, ainsi que dans les limites des capacités opérationnelles du Dispositif.

L'analyse est compilée dans une étude 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 (incluant, le cas échéant, la vérification des pouvoirs/habilitations du ou des Représentants de l'/des Auteur(s) de la Réclamation) ;
- une description précise des impacts E&S avérés ou potentiels ;
- une description des risques de représailles existant et les mesures spécifiques recommandées le cas échéant ;
- 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.

La décision du Comité d'Eligibilité (Eligibilité ou non-Eligibilité) et les modalités de traitement de la Réclamation proposée(s) sont consignées par le Secrétariat 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 la phase d'Eligibilité par le.a Conseiller.e à l'éthique.

En cas d'inéligibilité de la Réclamation, le.a Conseiller.e 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 inéligible 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.

Si la réclamation est déclarée éligible, la synthèse de l'étude d'Eligibilité, rédigée par son auteur, ainsi que la décision du Comité d'éligibilité sont publiées, sur la page du site internet de l'AFD (liste des réclamations éligibles), après accord exprès préalable du Bénéficiaire et de l'Auteur de la Réclamation. Le Secrétariat s'assure de la conformité de ces documents aux obligations de l'AFD en termes de publication.

Si le Bénéficiaire et/ou l'Auteur de la Réclamation expriment leur refus à la publication de ces documents, le Secrétariat pourra les publier de manière anonymisée.

j. Critères excluant une conciliation, un audit de conformité

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) indu ou de satisfaire un dessein ou une animosité personnelle ;
- 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 autre que l'AFD et de son Bénéficiaire (financement provenant d'une autre institution financière).

k. Conditions propres à une conciliation

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 :

- il n'existe pas, de manière plus générale, 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 ;
 - l'Auteur de la Réclamation ne fait pas obstacle à ce que son identité soit communiquée au Bénéficiaire. Dans le cas contraire, le Secrétariat informe alors l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant qu'il ne peut être mis en œuvre de processus de Conciliation, et clôt ce volet de la réclamation en indiquant le motif de cette décision.

I. Conditions propres à un audit de conformité

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

Une Réclamation est éligible à un Audit de conformité si :

- elle met en cause des actes ou des omissions pouvant constituer une non-conformité majeure à la politique de maîtrise des risques E&S de l'AFD ou susceptible d'avoir causé un dommage significatif.

Si la Réclamation est éligible à un Audit de conformité au vu des critères ci-dessus, un examen de la réclamation 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 Politique de maîtrise des risques E&S.

8. EFFET DES RECLAMATIONS 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, le Secrétariat ou le.a Conseiller.e 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.a Conseiller.e à l'éthique en lien avec le Secrétariat peut formuler une recommandation aux équipes opérationnelles et à la Direction opérationnelle 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 en aucun cas d'indemnisation de l'Auteur de la Réclamation de la part de l'AFD.

CHAPITRE 2 : MISE EN ŒUVRE DES FONCTIONS DU DISPOSITIF

9. MISE EN ŒUVRE D'UNE CONCILIATION

Lorsqu'une Réclamation est déclarée éligible et qu'une Conciliation est envisagée, le/la Conseiller.ère à l'éthique contacte les Parties et leur expose la proposition qui leur est faite de recourir à une Conciliation. Il/elle 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/elle leur précise en outre qu'aucune information concernant une Partie ne sera communiquée à l'autre Partie sans son accord préalable écrit.

En cas de risque de représailles identifié à l'encontre de l'Auteur ou d'une autre partie à la Réclamation, le Secrétariat, en lien avec le Conciliateur, veille à ce que la Conciliation soit mise en œuvre selon des modalités visant à prévenir les risques identifiés, notamment en matière de confidentialité et de sécurisation des échanges, dans le respect du consentement éclairé des personnes concernées et des capacités opérationnelles du Dispositif.

Le Conciliateur détermine si les conditions et les moyens de son intervention dans ce cadre lui semblent réunis et notamment si chacune des Parties a donné son accord pour son intervention.

Le Conciliateur peut, si les parties en conviennent et si la situation s'y prête, s'appuyer sur un expert local. Mandaté par le Secrétariat, sa mission s'exerce en toute indépendance sous la responsabilité du Conciliateur.

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. 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, accompagnés 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 avec 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, le cas échéant 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. La mise en œuvre de l'Accord relève de la responsabilité exclusive des parties.

10. MISE EN ŒUVRE D'UN AUDIT DE CONFORMITE

Lorsque la Réclamation est déclarée éligible et que la réalisation d'un Audit de conformité a été décidée, le Secrétariat rédige un mandat pour l'Audit, en lien avec le.a Conseiller.e à l'éthique. Ce mandat définit le type d'expertise requis pour procéder à l'Audit, ainsi que son périmètre et son calendrier-cible.

Le Secrétariat mobilise un ou des Expert(s) 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 politique 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 notamment 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.

En cas de risque de représailles identifié, le Secrétariat veille, en lien avec les Divisions concernées de l'AFD et l'Expert en charge de l'Audit, à ce que l'instruction soit conduite selon des modalités adaptées au niveau de risque, dans le respect du consentement éclairé des personnes concernées et des capacités opérationnelles du Dispositif.

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 dans un délai raisonnable (6 semaines). L'Expert produit ensuite un rapport final d'Audit de conformité, comprenant une section résumant ses conclusions. Le Secrétariat clôture 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 non conformités et comprenant une proposition de recommandations à mettre en œuvre dans le cadre du Projet, aux services de l'AFD concernés pour commentaires dans un délai raisonnable.
- 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.

La version finale du rapport d'Audit de conformité comprend des recommandations invitant notamment l'AFD :

- i) à remédier aux non conformités constatées dans la mise en œuvre du Projet ;
- ii) à prendre les mesures nécessaires à sa disposition afin d'éviter que se reproduisent des situations similaires.

L'expert rédige également un résumé de ses conclusions.

Les équipes opérationnelles de l'AFD rédigent, dans un délai raisonnable (6 semaines environ) après réception de la version finale du rapport, un plan d'action indiquant les suites qu'elles entendent donner à l'audit. Ce document, validé par la Direction générale, comprend les commentaires éventuels des équipes opérationnelles aux conclusions de l'Expert auditeur.

Ce plan d'actions ne prévoit aucune indemnisation de la part de l'AFD. Il présente les principales caractéristiques suivantes :

- Un plan d'action de remédiation doit comporter une description des rôles des parties prenantes, des indicateurs de réussite, un calendrier, une stratégie de sortie responsable et un budget de suivi avec des moyens dédiés.
- Remédier aux non-conformités constatées dans la mise en œuvre du Projet s'effectuera, dans la mesure du possible et selon les moyens du Bénéficiaire, seul responsable de la mise en œuvre de ces mesures ;
- Des recommandations de modifications de politiques, de systèmes, de procédures ou des orientations visant à éviter les situations de non-conformité peuvent être adressées au Bénéficiaire.
- L'AFD peut utiliser les outils contractuels à sa disposition afin que le Bénéficiaire prenne en charge les actions de remédiation aux impacts négatifs du projet ;

Le plan d'action de remédiation tient compte de l'évaluation du risque de représailles et des mesures de prévention et d'atténuation identifiées au cours du traitement de la Réclamation.

Le plan d'action est envoyé et approuvé par le Bénéficiaire qui est seul responsable de la mise en œuvre des actions qui le concernent.

Des rapports de suivi de la mise en œuvre du plan d'action sont établis par les équipes opérationnelles jusqu'à ce que le Secrétariat considère que ces rapports ne sont plus nécessaires. Ils sont transmis à la Direction générale pour information.

11. MISE EN ŒUVRE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOS PRATIQUES

La fonction d'amélioration continue des pratiques du Dispositif a plusieurs avantages pour l'AFD :

a. Fondée sur des données probantes issues des dossiers de conciliation ou d'audit de conformité (notamment, les constats et recommandations formulées par les Experts dans le cadre des rapports d'Audit de conformité), le Dispositif permet de mettre en lumière des lacunes dans les politiques de l'AFD et leur mise en œuvre.

b. La capitalisation annuelle et synthétique permet une amélioration continue des pratiques et d'ancrer une culture institutionnelle d'apprentissage continue. A ce titre, le Dispositif peut formuler des observations à l'intention du Conseil d'administration.

c. La veille sur les cadres politiques environnementaux et sociaux et les nouvelles normes permet au Groupe AFD de se mobiliser et de s'adapter aux demandes de ses

partenaires financiers.

Dans l'objectif d'amélioration des pratiques, un retour d'expérience annuel est organisé avec les cabinets d'experts permettant d'obtenir une vision externe sur les améliorations que le Dispositif peut apporter au mode de fonctionnement de l'AFD.

Les documents suivants sont produits par le Secrétariat et partagés en interne aux équipes de l'AFD :

- **Rapport annuel.** Le Secrétariat établit un rapport annuel décrivant les activités du Dispositif pendant l'année précédente. Ce rapport est validé par le Comité d'Orientation du Dispositif, puis rendu public dès que possible par publication sur le site internet de l'AFD.
- **Rapport de capitalisation.** Inclus dans le rapport annuel, un rapport de capitalisation est présenté au Comité d'orientation chaque fin d'année. Tous les départements concernés par les observations visant l'amélioration continue des pratiques sont destinataires de ce rapport et sont invités à participer au Comité d'orientation (opération, recherche, Géo). Ce rapport peut faire l'objet également d'une présentation en Conseil d'administration.

Conseil indépendant. Sur demande, Le Dispositif peut formuler un conseil et des observations, sur une nouvelle politique, doctrine, cadre d'intervention, positionnement, etc. du Groupe l'AFD qui touchent au domaine environnemental et social.

12. CLOTURE D'UNE RECLAMATION

Les conditions de clôture d'une réclamation sont établies :

- Si une réclamation répond aux conditions d'enregistrement mais le Secrétariat reste sans réponse à ses questions de la part de l'/des Auteurs de la Réclamation pendant plus de 6 mois ;
- Si une réclamation est enregistrée et qu'aucune étude d'Eligibilité n'a pu être conduite dans les 12 mois suivant l'enregistrement pour des raisons indépendantes de la volonté de l'AFD ;
- Si les actions de conciliation n'ont pas abouti deux ans après la signature de l'Accord de conciliation ou si on ne peut espérer raisonnablement des progrès supplémentaires ;
- Si un accord de conciliation a été conclu mais n'a pas été mis en œuvre dans les deux ans après la signature de cet accord ;

- Si les actions de remédiation n'ont pas abouti deux ans après la signature de plan d'action par la Direction générale de l'AFD et que l'on ne peut espérer raisonnablement des progrès supplémentaires.

Les dossiers à clôturer sont présentés au Comité de Clôture par le Secrétariat. Le Secrétariat informe les Auteurs.trices de la clôture des Réclamations par email.

Les informations relatives aux clôtures de Réclamations sont actualisées dans le rapport annuel du Dispositif et sur le site internet du Dispositif.

A noter que la réception d'une nouvelle réclamation sur un même cas par un nouveau plaignant, ou que l'envoi de nouvelles informations de la part des Auteurs.trices de la Réclamation, permettent la réouverture d'un dossier de réclamation.

CHAPITRE 3 : RÔLE DES PARTIES PRENANTES AU DISPOSITIF

13. ROLE DES PARTIES PRENANTES INTERNES

La **Conseillère à l'éthique de l'AFD** est garante de l'instruction indépendante des Réclamations E&S se rapportant à des projets financés par l'AFD. Elle s'assure que le Secrétariat assure la gestion du Dispositif conformément au Règlement. Elle préside le Comité d'Orientation du Dispositif et le Comité d'éligibilité et est en particulier responsable des notifications des décisions auprès des Parties externes concernées.

Le **Secrétariat** est chargé 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, les Experts (le cas échéant) et les Parties du Projet, en vue de la décision du Comité d'Eligibilité ;
- de la préparation et du suivi des réunions du Comité d'Orientation du Dispositif ;
- de la préparation et du suivi des réunions 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 synthèses;

- de la diffusion et de la publication des éléments prévus dans les conditions de l'article 15 ;
- de la mise en œuvre et du suivi de l'amélioration des pratiques au sein du Groupe AFD.
- 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 et du rapport annuel de capitalisation
- 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 relation avec les parties prenantes internes et externes ;
- de la contribution de l'AFD au réseau international IAMnet (*Independent Accountability Mechanisms Network*).

Les agent.es au département SPR, au département de la recherche peuvent aider le Secrétariat à mieux comprendre ou appréhender certains contextes ou secteurs d'activités complexes.

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. Les Experts sont tenus au respect d'une stricte confidentialité conformément aux exigences légales et aux obligations du Dispositif, notamment dans le cadre de sa politique de prévention du risque de représailles.

Le Secrétariat du Dispositif maintient un dialogue avec les Experts ayant travaillé sur les Réclamations afin qu'ils/elles obtiennent des informations sur le traitement de ces dernières par l'AFD.

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 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.

14. ROLE DES PARTIES PRENANTES EXTERNES

Les organisations de la société civile (OSC) permettent un regard extérieur (par le biais de consultations par exemple) sur le Dispositif et participent à son évolution et à son amélioration. Elles peuvent également être des relais importants pour les experts missionnés ou les personnes susceptibles d'être impactées négativement par des opérations de financement des partenaires financiers.

Les députés et les Commissions parlementaires peuvent demander à auditionner Le Secrétariat afin de présenter les rapports produits ou peuvent poser des questions spécifiques en vue de l'élaboration d'un acte législatif.

Le Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères peut faciliter les échanges entre les opérateurs sur la prise en charge des réclamations mais également avec ses services sur des cas spécifiques.

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.

CHAPITRE 4 : TRANSPARENCE ET REDEVABILITE DU DISPOSITIF

15. COMMUNICATION ET PUBLICATION

Le fonctionnement du Dispositif, le traitement de toute Réclamation et la divulgation de toute information par l'AFD dans ce cadre, s'exercent dans le respect des obligations légales et réglementaires auxquelles l'AFD est assujettie, en particulier au regard du Secret bancaire et de la protection des données, ainsi qu'à la politique et aux procédures de l'AFD en matière de confidentialité et de publication d'informations.

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 selon ses moyens 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 rend publiques des informations relatives au fonctionnement du 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 les modalités de traitement. 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 et actualise sur son site internet,

- un tableau de synthèse avec une liste de réclamations éligibles qui contient les informations et documents suivants: (i) la date à laquelle la Réclamation a été déposée ; (ii) le projet concerné ; (iii) le secteur concerné par la Réclamation ; (iv) le Pays d'intervention; (v) l'objet de la réclamation ; (vi) le statut du traitement (conciliation/ audit de conformité– en cours ou achevé) ; (vii) une synthèse des études d'éligibilité et/ou des décisions du comité d'éligibilité et/ou du rapport de conciliation, selon les autorisations de publication reçues par les parties prenantes au projet. Si le Bénéficiaire et/ou l'Auteur.trice de la Réclamation expriment leur refus à la publication de ces documents, le Secrétariat pourra les publier de manière anonymisée.
- Un rapport annuel anonymisé comprenant des informations synthétiques relatives à la mise en œuvre d'accords de conciliation ou des plans d'action

suite aux audits de conformité ;

- Un rapport de capitalisation sur les meilleures pratiques que l'AFD a intégrées.

Le Secrétariat s'assure de la conformité de ces documents aux obligations de l'AFD en termes de publications.

Ni le résumé, ni le rapport d'Audit de conformité ne sont publiés sur le site internet du Dispositif. Il s'agit de documents de travail réservés à usage interne. Si des documents ne sont pas publiés pour des raisons de confidentialité, une information le signalera dans le tableau de synthèse. Certaines informations présentant un risque aux droits de l'AFD et des tiers pourront ne pas être publiés.

Informations générales sur les processus. Toutes les activités du Dispositif sont mises en œuvre dans les meilleurs délais sans 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.

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 du Dispositif - Secrétariat, Conseiller à l'éthique, Médiateur interne et Experts - peuvent solliciter tous les services de l'AFD, et notamment le Département juridique, pour le bon accomplissement de leurs missions. Ils peuvent contacter les agents de l'AFD sur tout sujet relatif à leur mission et avoir accès aux informations nécessaires. 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 dans le cadre de ces 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.

16. EVALUATION ET REDEVABILITE

Evaluation du Dispositif. Le Dispositif peut faire l'objet d'audits internes. Une

évaluation externe du Dispositif peut en outre être décidée par le Comité d'Orientation du Dispositif. 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 ».

Redevabilité du Dispositif. Les activités et le fonctionnement du Dispositif sont présentés au Conseil d'administration de l'AFD en tant que de besoin et au minimum tous les trois (3) ans.

17. DISPOSITIONS DIVERSES

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. Le règlement est revu tous les 5 ans et à chaque fois que le Comité le juge nécessaire.

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'AFD¹¹ ainsi qu'aux règles et aux dispositions en matière de conflit d'intérêts et de confidentialité, tel que détaillé ci-dessous.

Confidentialité : Les Experts s'engagent à traiter avec la plus grande confidentialité l'ensemble des informations de quelque nature que ce soit auxquelles ils auraient accès dans le cadre de leur mission, que ce soit celles communiquées directement par l'Agence ou transmises par écrit ou oral par l'un de ses collaborateurs, notamment celles relatives à l'AFD, son fonctionnement, ses partenaires et projets et particulièrement le projet susmentionné. Les Experts s'engagent ainsi à ne pas communiquer, divulguer, ou révéler de quelque façon que ce soit les informations ainsi que les livrables qui seront élaborés dans le cadre de leur mission auprès de tiers, sans l'accord préalable écrit de l'AFD.

L'AFD exige un comportement exemplaire des Experts lors des missions et des entretiens avec les parties et de prévoir toutes les conditions de sécurité et de confidentialité nécessaire dans le respect des Auteurs. Les Experts ne sont en aucun cas autorisés à exprimer une opinion personnelle durant leur activité professionnelle.

¹¹ [Charte éthique du groupe AFD | AFD - Agence Française de Développement](#)

Langue des rapports. Tous les rapports sont établis par le Secrétariat ou par un/plusieurs Expert(s) en langue française. Ils peuvent, si nécessaire, être traduits en anglais ou dans la langue du pays où la Réclamation a été formulée. Le rapport annuel est publié en français, anglais et espagnol.

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.