



# LE DISPOSITIF DE GESTION DES RÉCLAMATIONS ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES DE L'AGENCE FRANÇAISE DE DÉVELOPPEMENT (AFD)

**A** QU'EST-CE  
que le Dispositif  
de gestion des  
réclamations  
environnementales  
et sociales ?

C'est un **mécanisme de recours extra-judiciaire** qui permet à toute personne ou groupe de personnes affectées par les aspects environnementaux ou sociaux d'un projet financé par l'AFD de **déposer une réclamation auprès de l'Agence**.

La réclamation peut intervenir lorsque

son auteur a **épuisé les possibilités de dialogue et a introduit sans succès** les voies de recours extra-judiciaires auprès de la maîtrise d'ouvrage.

Le Dispositif assure un traitement impartial des réclamations environnementales et sociales par un **panel d'experts indépendants**.

**B** POURQUOI  
un tel Dispositif ?

Depuis plusieurs années, **le groupe AFD a renforcé sa responsabilité sociétale (RSO)** dans un souci d'améliorer les résultats environnementaux et sociaux de son action. L'Agence a développé des standards élevés en matière environnementale, sociale et éthique fondés sur le respect des droits de l'homme, la lutte contre la corruption, la transparence, le dialogue avec ses parties prenantes et la réduction de son empreinte écologique.

Dans sa stratégie RSO, l'AFD s'est ainsi **engagée à mettre en œuvre** un Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales.

Ce Dispositif **renforce la transparence de l'Agence sur ses activités et s'inscrit dans un dialogue approfondi avec ses partenaires** de la société civile, les parlementaires, les agences de notation extra-financière et la Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme (CNCDH).

**C** QUI  
peut déposer  
une réclamation ?

**Une ou plusieurs personnes physiques ou morales affectées par un projet financé par l'AFD** peuvent déposer une réclamation auprès du Secrétariat du Dispositif.

La réclamation peut soit viser la maîtrise d'ouvrage ayant obtenu un financement de l'AFD, soit faire état

d'un non-respect par l'AFD de ses procédures environnementales et sociales.

Elle doit porter exclusivement sur les aspects environnementaux et sociaux du projet, et concerner les projets réalisés dans les Etats étrangers.

**D** QUAND  
peut-on déposer  
une réclamation ?

Une réclamation peut intervenir lorsque son auteur a **épuisé les possibilités de dialogue et a introduit sans succès les voies de recours extra-judiciaires** auprès de la maîtrise d'ouvrage ou de l'AFD.

Elle doit être reçue **dans les deux années suivant la prise de connaissance des faits** par l'auteur de la réclamation.

**E** COMMENT  
déposer une  
réclamation ?

Les réclamations peuvent être transmises :

- **par courriel** : [reclamation@afd.fr](mailto: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 de l'AFD ou dans son réseau d'agences.

Un formulaire type de dépôt d'une réclamation est téléchargeable sur le site internet de l'AFD. D'ici fin 2017, les réclamations pourront également s'effectuer à partir du formulaire en ligne sur le site internet de l'AFD.

## DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- [Formulaire de réclamation](#)
- [Règlement du Dispositif](#)

## CONTACTER LE SECRÉTARIAT DU DISPOSITIF :

[reclamation@afd.fr](mailto:reclamation@afd.fr)

## F COMMENT

sont traitées les réclamations ?

Sous la supervision du **Conseiller à l'éthique**, le **Secrétariat du Dispositif** constitue le **point d'entrée** pour la réception des réclamations et leur suivi.

Les réclamations sont traitées par un **panel d'experts indépendants** qui apprécie tout d'abord leur éligibilité, à partir des critères définis dans le règlement du Dispositif.

Si la réclamation est **jugée éligible**, elle est traitée selon l'une des deux modalités suivantes, ou éventuellement les deux :

- la **résolution des différends**, qui rétablit un dialogue entre l'auteur de la réclamation, ou son représentant, et la contrepartie pour résoudre le différend à l'origine de la réclamation. Elle est achevée lorsque les parties concernées parviennent à un accord ou lorsque, de l'avis des experts, aucun progrès supplémentaire n'est possible vers la résolution du différend ;
- l'**audit de conformité**, qui détermine si l'AFD s'est conformée à ses procédures environnementales et sociales et recommande des mesures correctrices dans le cas contraire. Un plan d'action est alors proposé, dont la mise en œuvre est suivie par le Secrétariat.

Le traitement de la réclamation par le panel d'experts peut nécessiter l'accord préalable du bénéficiaire du financement de l'AFD sur la transmission d'informations couvertes par le secret bancaire. À défaut, le Secrétariat enregistrerait la clôture de la réclamation.

Un rapport des activités du Dispositif est publié chaque année sur le site internet de l'AFD.

### LE PROCESSUS DE TRAITEMENT

