



Didier Gentilhomme / AFD

# Rapport d'activité 2021

## **Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales**

Le dispositif de gestion des réclamations E&S de l'AFD, créé au printemps 2017, permet à une personne (ou groupe de personnes, ONG) affectée d'un point de vue environnemental et ou social par un projet financé par l'AFD de déposer une réclamation auprès de l'AFD. Il contribue à répondre aux exigences de l'AFD en termes de transparence et de redevabilité. Il est marqué par un nombre toujours croissant de réclamations reçues. L'année 2021 s'inscrit dans cette continuité. Elle est également marquée par la revue du fonctionnement du Dispositif pour s'adapter toujours mieux à la singularité de chacune des réclamations reçues tout en conservant un haut niveau d'équité et d'exigence.

**#MondeEnCommun**

# TABLE DES MATIERES

<b>1. PRESENTATION DU DISPOSITIF.....</b>	<b>3</b>
<b>2. PANORAMA GENERAL DES ACTIVITES DU DISPOSITIF.....</b>	<b>4</b>
A. Evolution des réclamations reçues	
B. Réclamations par pays	
C. Réclamations selon leurs auteurs	
D. Réclamations non enregistrées selon le motif	
<b>3. RECLAMATIONS TRAITEES EN 2021.....</b>	<b>8</b>
A. Réclamations clôturées	
B. Réclamations en cours d'analyse	
C. Réclamations en cours de traitement	
D. Réclamations en cours de suivi	
<b>4. ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES.....</b>	<b>12</b>
A. Principaux enseignements de l'année 2021	
B. Perspectives	

# 1. PRESENTATION DU DISPOSITIF

Le Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales (E&S) de l'AFD<sup>1</sup> (ci-après « le Dispositif ») est un mécanisme extra-judiciaire qui permet à toute personne ou tout groupe de personnes affectées d'un point de vue environnemental ou social par un projet financé par l'AFD de déposer une réclamation. Il propose un recours amiable, additionnel et subsidiaire aux populations impactées négativement sur le plan environnemental et social par un projet financé par l'AFD, et concourt ainsi à l'amélioration continue de nos opérations.

Aux réclamations ayant satisfait aux critères d'enregistrement et d'éligibilité, il offre deux types de traitement, la mise en œuvre d'une conciliation et/ou d'un audit de conformité :

- 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 du financement de l'AFD sur le différend à l'origine de la réclamation ;
- l'audit de conformité a pour objectif de déterminer si l'AFD s'est conformée ou non à sa démarche de maîtrise des risques E&S pour un projet qu'elle a financé.

Le Dispositif est géré par un Secrétariat (ci-après « le Secrétariat ») logé au sein du département en charge de la stratégie de l'AFD. Il est supervisé par la Conseillère à l'éthique, fonction indépendante rattachée à la Direction générale du Groupe AFD.

Le règlement du Dispositif, en ligne sur le site internet de l'AFD<sup>2</sup>, prévoit que toute personne affectée par un préjudice environnemental et social lié à un projet financé par l'AFD, peut déposer une réclamation.

La réclamation doit être reçue dans les deux années suivant la prise de connaissance des faits par l'auteur de la réclamation, et au maximum cinq ans après le dernier décaissement réalisé par l'AFD, qu'il s'agisse d'un prêt ou d'une subvention.

La réclamation doit intervenir en dernier ressort, lorsque son auteur a mobilisé sans succès les voies de recours extra-judiciaires mises à sa disposition par le bénéficiaire du financement, ou après description de la situation lorsque ces démarches n'ont pu être engagées en raison d'un risque d'aggravation du différend.

Pour être enregistrée, une réclamation doit notamment répondre aux critères suivants :

- concerner un projet financé par l'AFD dans un État étranger, hors projets financés sur le dispositif Initiatives OSC qui s'adresse aux organisations de la société civile française (et sur le Fonds français pour l'environnement mondial (FFEM)<sup>3</sup> ;
- porter sur un préjudice environnemental et social ;
- décrire les efforts déployés au préalable pour résoudre le différend avec le bénéficiaire du financement.

Il est à noter que Proparco, filiale du Groupe AFD dédiée au secteur privé, a rejoint début 2019 un mécanisme de gestion des réclamations similaire créé par ses homologues DEG (Allemagne) et FMO (Pays-Bas), avec lesquels elle cofinance régulièrement des projets. Deux réclamations ont été

<sup>1</sup> <https://www.afd.fr/fr/dispositif-de-gestion-des-reclamations-environnementales-et-sociales>

<sup>2</sup> [Règlement Dispositif réclamations e&s 2019 FR \(afd.fr\)](#)

<sup>3</sup> Le périmètre du Dispositif correspond à celui de la démarche de maîtrise des risques E&S de l'AFD. Les projets initiés par les ONG et le FFEM appliquant d'autres référentiels pour leur part, ils ne sont pas éligibles aux recours proposés par le mécanisme.

reçues, une en 2020 et la seconde en février 2021, actuellement en cours de traitement. Les Dispositifs de l'AFD et de Proparco se tiennent informés de leur activité et travaillent en étroite coopération si nécessaire. Des informations complémentaires sont disponibles sur la page dédiée [ICM | Proparco - Groupe Agence Française de Développement](#).

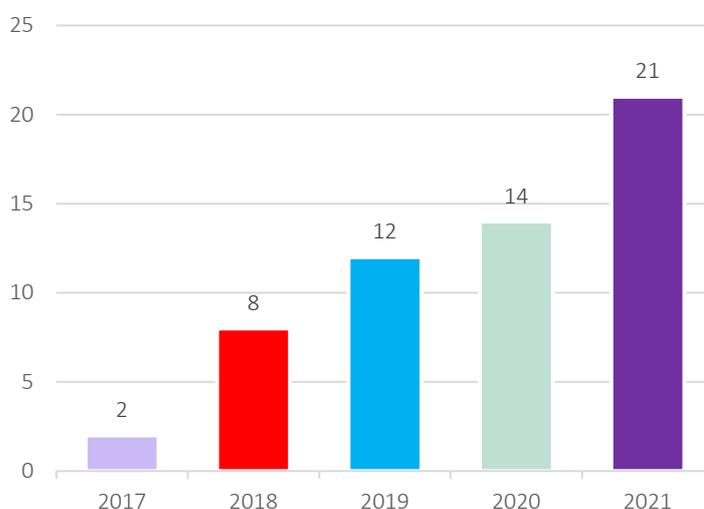
## 2. PANORAMA GENERAL DES ACTIVITES DU DISPOSITIF

Quatre ans après sa création, le Dispositif voit toujours son activité croître en 2021. 21 nouvelles réclamations ont été reçues sur l'année<sup>4</sup>, soit un tiers de plus qu'en 2020 (14 réclamations reçues).

### A- EVOLUTION DES RECLAMATIONS REÇUES

Depuis la création du Dispositif en 2017, 57 réclamations ont été reçues avec un accroissement qui se confirme chaque année. En 2021, 21 réclamations ont été reçues.

Nombre de réclamations reçues (2017-2021)

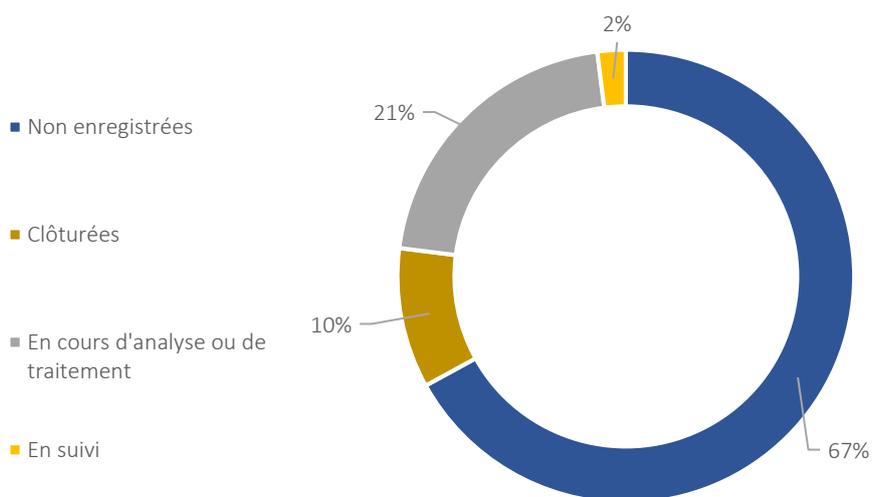


Le nombre de réclamations en cours d'analyse ou de traitement s'explique par un nombre croissant de réclamations reçues depuis 2017 et par des temps de traitement qui peuvent être très variables en fonction de la complexité de la réclamation, des impacts associés et de la pluralité des acteurs.

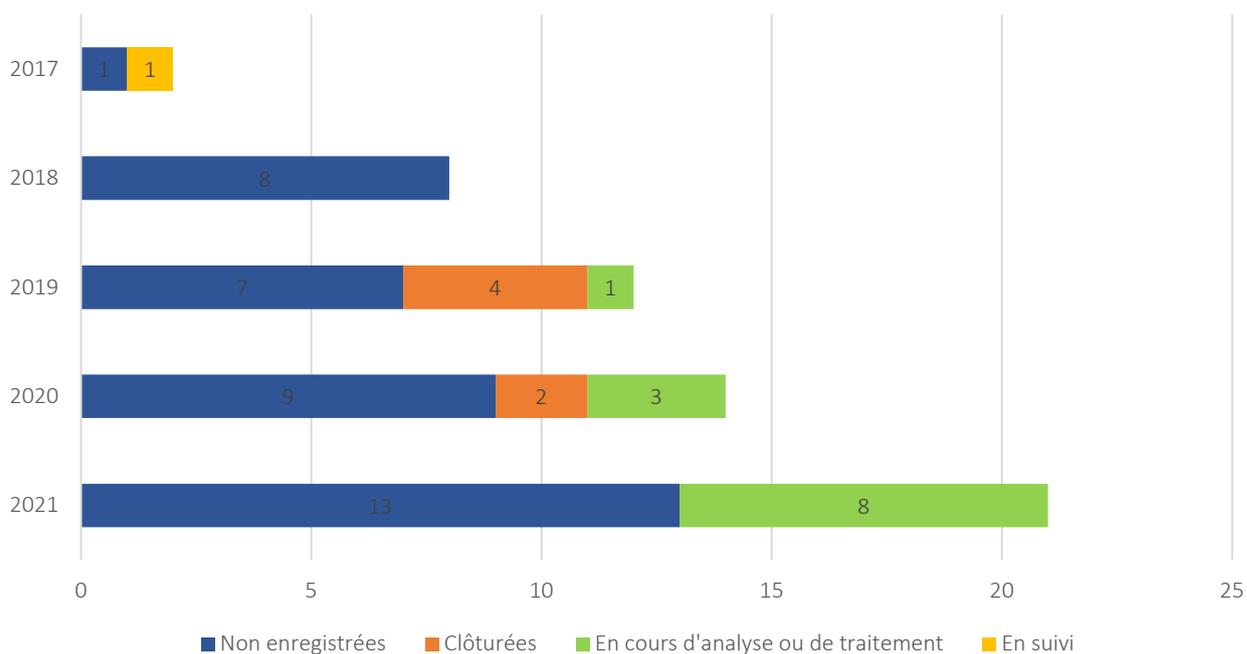
---

<sup>4</sup> Voir tableau récapitulatif p.4

### Panorama des réclamations reçues par statut (2017-2021)



### Panorama des réclamations reçues par statut et par année (2017-2021)



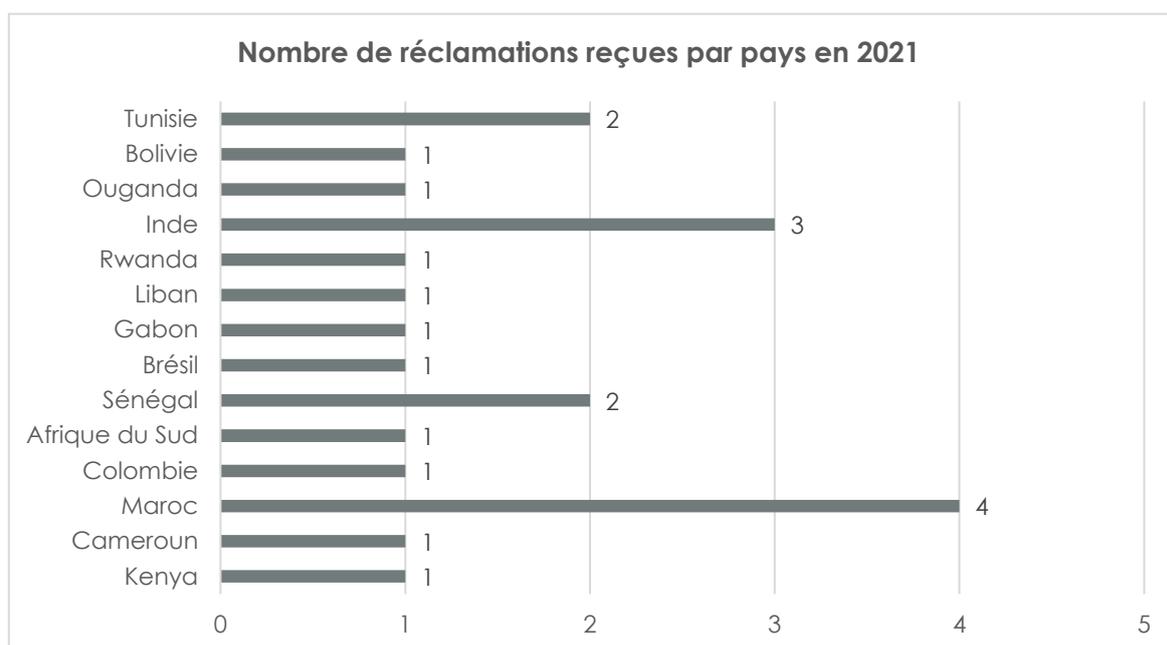
Parmi les 57 réclamations reçues, 10 ont été enregistrées donnant lieu à cinq conciliations et cinq audits de conformité.

### Traitements associés aux réclamations enregistrées (2017-2021)



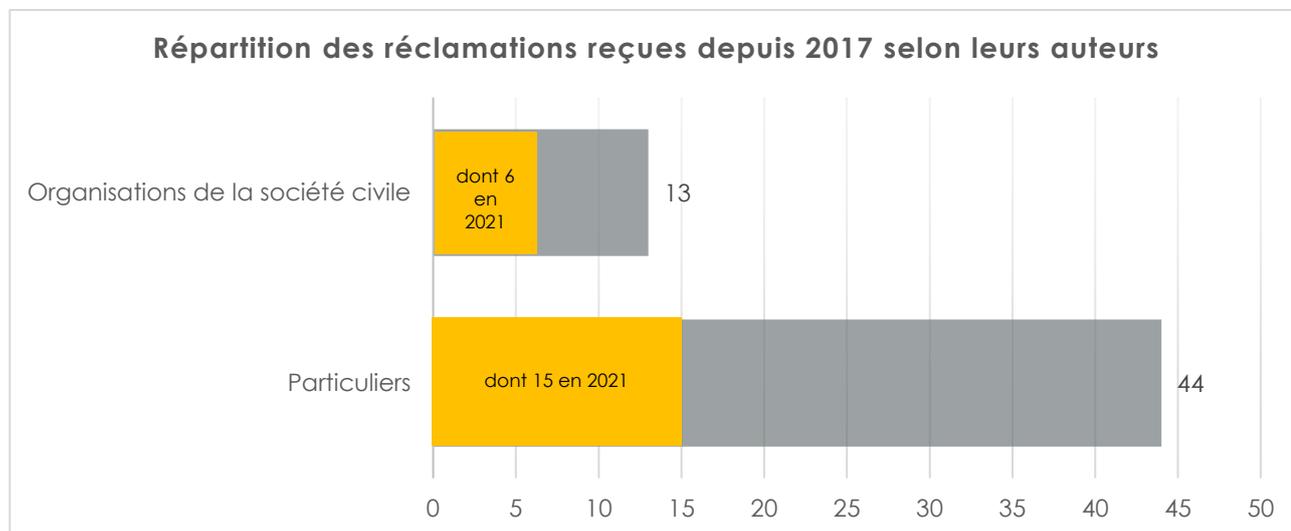
### B- RECLAMATIONS PAR PAYS

En 2021, les réclamations proviennent de 14 pays différents, et depuis 2017, de 26 pays répartis sur trois continents. Les réclamations reçues depuis 2017 proviennent à 70 % du continent africain.



### C- RECLAMATIONS SELON LEURS AUTEURS

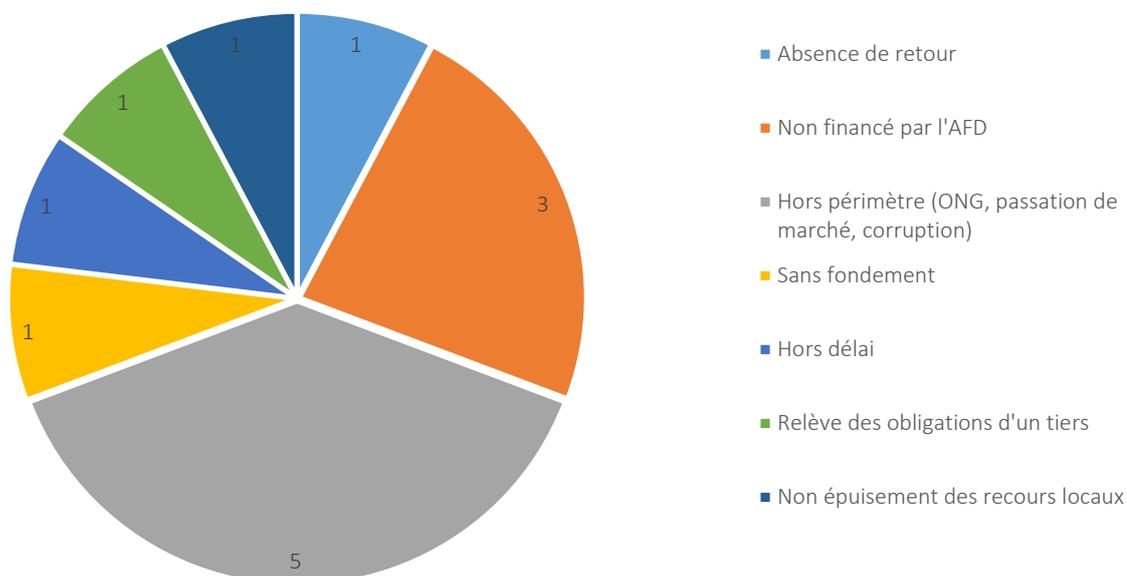
Plus des trois quarts des réclamations reçues sont déposées par des particuliers, le dernier quart est déposé par des organisations de la société civile.



### D- RECLAMATIONS NON ENREGISTREES SELON LE MOTIF

En s'attachant à la seule année 2021, 13 des 21 réclamations ne remplissaient pas les critères pour pouvoir être enregistrées. Le graphique ci-après expose les motifs ayant conduit à leur rejet.

Répartition des réclamations non enregistrées en 2021 selon leur motif



Plus de la moitié des réclamations non enregistrées ne concernent pas le Dispositif, soit parce qu'elles sont hors de son périmètre soit parce que les projets visés ne sont pas financés par l'AFD. Les autres réclamations non enregistrées relèvent de motifs variés : les délais de saisine du Dispositif peuvent être dépassés<sup>5</sup>, les incidences dénoncées ne concernent pas l'AFD (mais un tiers) ou encore le fait que les requérants ne poursuivent pas le dialogue permettant de finaliser le dépôt de la réclamation.

Bien que non enregistrées formellement, ces réclamations ont fait l'objet, lorsque cela était pertinent, d'un travail d'information, de facilitation et de sensibilisation au niveau des équipes projets de l'AFD et de ses bénéficiaires qui peut permettre de contribuer à solutionner les différends.

## 3. RECLAMATIONS TRAITEES EN 2021

### A- RECLAMATIONS CLOTUREES

#### PROJET DE RENOVATION URBAINE, AFRIQUE DU NORD

Un groupe de particuliers a déposé une réclamation en décembre 2019, concernant un projet de rénovation urbaine en Afrique du Nord. Les requérants contestaient le recensement des personnes affectées par la réinstallation involontaire. Elle a été enregistrée et l'étude d'éligibilité, réalisée par une experte indépendante, a recommandé l'inéligibilité de la réclamation car le travail et les échanges avec les différents acteurs du projet conduits dans le cadre de l'étude ont permis d'obtenir la prise en compte des évolutions familiales récentes dans l'attribution des lots.

#### PROJET D'ASSAINISSEMENT, AFRIQUE DU NORD

Un groupe d'associations locales a déposé une réclamation, en février 2020, concernant la réhabilitation d'un projet d'assainissement en Afrique du Nord pour dénoncer des impacts sociaux et environnementaux. L'étude d'éligibilité a été réalisée par une experte indépendante. Au vu du montage financier complexe et de ses conséquences engendrées sur la stricte application du Règlement du Dispositif, le comité d'éligibilité s'est prononcé début 2021 en faveur de l'éligibilité de la réclamation à une conciliation, en partenariat avec la KfW, partie prenante du financement. La conciliation a été proposée aux parties mais faute d'accord entre elles, n'a pas pu être initiée.

---

<sup>5</sup>La réclamation doit être reçue dans les deux années suivant la prise de connaissance des faits par l'auteur de la Réclamation, et au maximum cinq ans après le dernier décaissement réalisé par l'AFD, qu'il s'agisse de l'octroi d'un prêt ou d'une subvention.

## **B- RECLAMATIONS EN COURS D'ANALYSE**

### **PROJET DE RENOVATION URBAINE, AFRIQUE CENTRALE**

Un individu a déposé une réclamation le 29 janvier 2021 pour dénoncer l'absence de versement des compensations dues dans le cadre de l'expropriation. Le versement du montant d'indemnisation serait en cours par la Mairie concerné.

### **PROJET DE RENOVATION URBAINE, AMERIQUE DU SUD**

Un individu avec mandat de représentation a déposé une réclamation le 19 avril 2021 pour dénoncer un déplacement forcé de population. Le traitement est en cours.

### **PROJET D'AMENAGEMENT COTIER, AFRIQUE DE L'OUEST**

Un groupe d'usagers a déposé une réclamation le 19 mai 2021 pour dénoncer un retard dans la livraison d'un équipement. Malgré des échanges soutenus, la réclamation est toujours en cours d'analyse, le Dispositif étant dans l'attente du retour des requérants et d'une preuve de saisine des recours locaux.

### **PROJET D'ASSAINISSEMENT, AMERIQUE DU SUD**

Une communauté a déposé une réclamation le 13 octobre 2021 pour dénoncer des impacts environnementaux potentiels, le projet n'ayant pas démarré. Le Dispositif est en attente de retour du requérant.

### **PROJET DE TRANSPORT COLLECTIF, ASIE DU SUD**

Un groupe de personnes a déposé une réclamation le 16 décembre 2021 pour dénoncer un déplacement de population insuffisamment compensé. La réclamation est en cours d'analyse.

### **PROJET DE DEVELOPPEMENT LOCAL, AFRIQUE DU NORD**

Une association a déposé une réclamation le 16 décembre 2021 pour dénoncer la mise en œuvre d'un projet. La réclamation est en cours d'analyse.

### **PROJET DE TRANSPORT COLLECTIF, ASIE DU SUD**

Un individu a déposé une réclamation le 30 décembre 2021 pour dénoncer la mise en œuvre d'un projet et son implication sur son activité et les déplacements de populations engendrées. La réclamation est en cours d'analyse.

## **C- RECLAMATIONS EN COURS DE TRAITEMENT**

### **PROJET DE TRANSPORT COLLECTIF, AFRIQUE DE L'OUEST**

Un Collectif et une ONG ont déposé en juin 2019 une réclamation portant sur les impacts du projet de transport collectif, représentant plus de mille personnes affectées par une réinstallation involontaire dans les départements dans une capitale d'Afrique de l'Ouest. La réclamation dénonce des préjudices sociaux dans la mise en œuvre des Plans d'Action de Réinstallation (PAR) ainsi qu'une inadéquation de la consultation des personnes affectées par le projet. Une banque de développement, co-financeur du projet, est également destinataire de la réclamation.

La réclamation a fait l'objet d'une étude d'éligibilité menée sur site par une experte indépendante, conjointement avec le mécanisme indépendant d'inspection de la banque de développement associé au financement. Le Comité d'éligibilité a déclaré la réclamation éligible à une conciliation, acceptée par les parties, ainsi qu'à un audit de conformité. Le Dispositif a mobilisé la médiatrice interne de l'AFD pour conduire la conciliation, conjointement avec le conciliateur de la banque de développement associé. La conciliation, qui a donné lieu à plusieurs réunions et à des travaux d'appui par un consultant local, a été clôturée en novembre 2021. Elle a permis d'aboutir à la résolution d'un certain nombre de cas mais aucun progrès supplémentaire permettant de parvenir à un accord plus large n'a été estimé possible. L'audit de conformité, réalisé par un expert indépendant, est en cours.

### **PROJET D'ASSAINISSEMENT, AFRIQUE DU NORD**

Deux réclamations ont été déposées concernant un projet d'assainissement en Afrique du Nord, l'une par une ONG et l'autre par un particulier, en juillet et août 2020. Les réclamations sont traitées conjointement puisqu'elles concernent un même projet. Les réclamations dénoncent une absence de concertation publique et la pollution potentielle d'une oasis. L'étude d'éligibilité a recommandé de conduire un audit de conformité qui est actuellement en cours.

### **PROJET DE CENTRALE HYBRIDE, AFRIQUE SAHELIENNE**

Une réclamation a été déposée concernant un projet de centrale hybride en novembre 2020. La réclamation, déposée par un ancien salarié, dénonce les conditions de travail et une absence de rémunération. L'étude d'éligibilité a recommandé de conduire une conciliation et un audit de conformité qui sont, à ce stade, en cours.

### **PROJET D'ASSAINISSEMENT, AFRIQUE DU NORD**

Une ONG a déposé une réclamation concernant un projet d'assainissement en Afrique du Nord en avril 2021 pour dénoncer des irrégularités dans les diligences environnementales et sociales. L'étude d'éligibilité a été réalisée par une experte indépendante et a recommandé la mise en œuvre d'une conciliation et un audit de conformité. Ces deux traitements sont en cours.

## D- RECLAMATIONS EN COURS DE SUIVI<sup>6</sup>

### PROJET DE DRAINAGE PLUVIAL, AFRIQUE CENTRALE

En Afrique Centrale, la réclamation d'un particulier affecté par un projet de drainage pluvial a été déclarée éligible à une conciliation et à un audit de conformité, tous deux réalisés en 2018. La conciliation a débouché sur un accord.

L'audit de conformité a conclu à une série de non-conformités de l'AFD à ses procédures E&S, concernant le PAR, obtenu après l'octroi du financement et dont la mise en œuvre n'est pas conforme aux standards internationaux adoptés par l'AFD. En 2015, la révision des procédures E&S de l'AFD a permis de corriger plusieurs non-conformités relevées sur ce projet, financé en 2011. En réponse à l'audit, l'AFD a rendu public un plan d'actions, s'appuyant sur les trois axes suivants :

#### **Remédier aux cas de non-respect constatés dans la mise en œuvre de ce projet**

L'ensemble des personnes affectées par le projet ont été indemnisées.

Une évaluation ex-post décentralisée du projet est programmée dans le cadre d'une évaluation d'une « grappe » de projets. L'AFD portera une attention particulière au traitement des enjeux de réinstallation lors de l'élaboration des termes de référence de cette évaluation. L'évaluation pourra être lancée à l'issue des travaux.

#### **Renforcer la qualité des projets financés en Afrique Centrale et impliquant des réinstallations**

En 2019, l'AFD a affecté un poste d'expert E&S au sein de sa nouvelle direction régionale Afrique centrale. Le poste a permis notamment de relancer les échanges avec la BEI. Ces échanges ont eu pour objectif d'obtenir des pratiques communes pour limiter les impacts des réinstallations tout en prenant en compte une meilleure indemnisation. C'est donc bien la structuration de projet qui a été repensée en matière de déplacement de population.

#### **Améliorer les pratiques de l'AFD en vue des financements futurs de projets impliquant des réinstallations**

L'AFD s'engage à concevoir des projets incluant un minimum de déplacement ainsi sur un projet de rénovation de voie de chemin de fer en Afrique Centrale, par exemple, il n'y a eu aucun déplacement de population, la rénovation s'étant limitée aux emprises existantes.

L'AFD engage ainsi un dialogue de politique publique sur le thème de l'expropriation en encourageant fortement les solutions alternatives et en rejetant autant que possible le recours à la DUP (Déclaration d'Utilité Publique) qui permet à l'Etat bénéficiaire des financements d'exproprier des particuliers.

---

<sup>6</sup> Les réclamations en cours de suivi sont les réclamations pour lesquelles, suite à un audit de conformité, un plan d'action a été proposé. Le Secrétariat suit alors les avancées du plan d'action.

## 4. ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

### A- PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ANNEE 2021

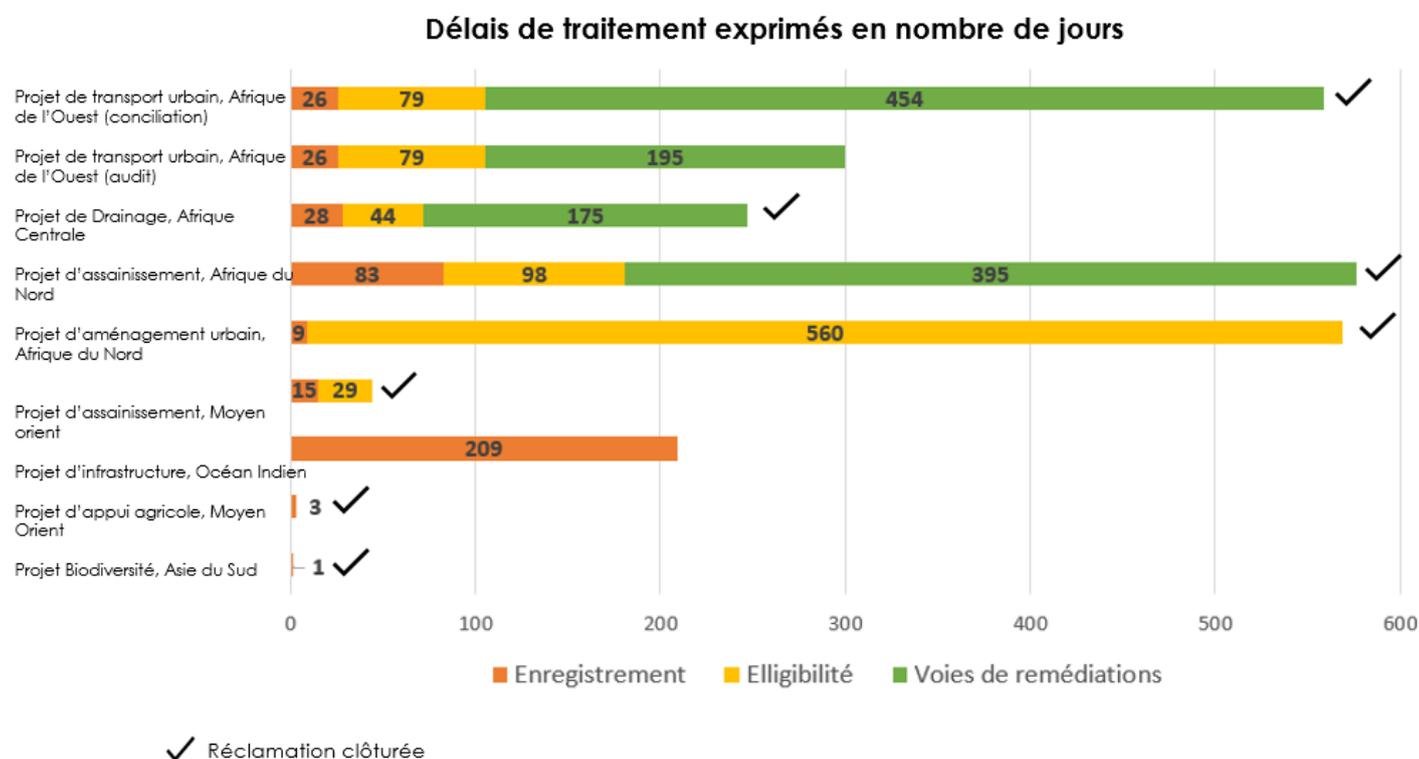
#### Fonctionnement

Les outils proposés, conciliation et audit de conformité, faisant suite à une étude d'éligibilité, ont chacun été déployés sur plusieurs réclamations, permettant de tester et d'ajuster le fonctionnement du Dispositif.

Plusieurs cas ont porté sur des enjeux de réinstallation involontaire, faisant porter une attention particulière aux projets d'infrastructures urbaines, d'une complexité croissante. Au-delà, les réclamations reçues ont également démontré que la diversité des projets comme des situations des personnes affectées entraînait une forte singularité dans l'analyse et le traitement des cas rencontrés.

Grâce à l'approche structurée et transparente qu'il permet, le simple fait, pour un tiers, de mobiliser le Dispositif a permis, à plusieurs reprises, de renouer un dialogue entre parties prenantes d'un projet et d'accélérer la résolution de problèmes ou de litiges avant même le déploiement d'une étude d'éligibilité.

A contrario de ces résultats rapides, il ressort que lorsqu'une réclamation donne lieu à une conciliation et/ou à un audit de conformité, mettre en œuvre les engagements pris au cours de ces exercices s'inscrit dans un temps long. Le graphique met en exergue la variété de ces temps de traitement. La complexité des réclamations et de leurs impacts, les délais de réponse des parties associés à la disponibilité des acteurs concernés et les contraintes en termes de charge de travail du Secrétariat peuvent expliquer ces temps de traitement.



## **Collaboration entre bailleurs**

Plusieurs réclamations ont porté sur des projets cofinancés, en particulier avec la Banque africaine de développement (BAfD) ou la KfW. A chaque fois, la meilleure coopération possible a été recherchée, en ligne avec les principes du réseau IAMnet<sup>7</sup> auquel adhère l'AFD.

Une réclamation en Afrique du Nord portant sur un projet cofinancé par l'AFD et la KfW a été traitée conjointement par les deux bailleurs. Cette cogestion est fructueuse et permet une approche élargie et partagée des enjeux. Au-delà des procédures et fonctionnements propres à chaque Dispositif, la coordination est à inventer au cas par cas, en privilégiant la plus grande souplesse possible et en visant la meilleure réponse à apporter aux requérants.

L'activation des mécanismes des bailleurs fait l'objet d'un suivi particulier dans les conventions de cofinancement afin d'anticiper une prise en charge rapide et efficace des réclamations.

En 2021, le Secrétariat du Dispositif a participé au séminaire annuel du réseau IAMnet, réunissant une vingtaine de mécanismes de gestion des réclamations d'institutions financières bilatérales, régionales et multilatérales. Y ont notamment été débattus les sujets d'accessibilité aux mécanismes de plainte et de représentation des requérants (notamment relatifs aux droits des femmes et aux populations vulnérables).

## **Revue du Règlement du Dispositif**

L'année 2021 a été marquée par le lancement d'une démarche de revue du fonctionnement du Dispositif après quatre années d'existence. Le nombre de réclamations reçues (57 depuis la création du Dispositif en 2017) offre un nombre important de cas tests pour le Règlement du Dispositif, qui rend disponible pour le public le fonctionnement du Dispositif de gestion des réclamations. Certains cas, présentant des singularités, ont permis de tester son fonctionnement et poussent à sa clarification. Une revue du Règlement et l'ajustement de la procédure associée sont en cours, gardant comme ligne de mire équité, efficacité et maintien d'un haut niveau d'exigence dans le traitement des réclamations.

Le Dispositif se doit également de s'adapter à la pratique opérationnelle, par exemple à l'approche programme ou bien aux enjeux partenariaux qui sont de plus en plus présents et qui emportent des conséquences sur son fonctionnement. Les évolutions devraient être présentées sur le site internet de l'AFD au premier semestre 2022.

## **B- PERSPECTIVES**

### **Information et sensibilisation**

En 2022, l'information et la sensibilisation restera l'une des priorités du Dispositif. Cette communication s'adressera, d'une part, à l'interne et notamment aux agents en charge des projets qu'ils soient au siège ou en agence. L'objectif est de poursuivre la sensibilisation au fonctionnement, aux enjeux portés par le Dispositif et notamment aux impacts positifs pour l'AFD en matière d'exigence opérationnelle, de transparence, de redevabilité, d'amélioration continue de nos modes de faire et de réputation. D'autre part, cette communication se doit également de s'adresser à l'externe via notre site internet qui devra s'étoffer. Elle pourra aussi prendre la forme d'un événement à l'attention de la société civile pour rendre compte de notre action et de nos

---

<sup>7</sup> Independent Accountability Mechanisms' Network : <http://independentaccountabilitymechanism.net/>

engagements vis-à-vis du traitement des réclamations reçues mais aussi en termes de droits humains.

### **Vers une démarche de capitalisation**

L'année 2022 pourrait aussi être l'occasion de lancer une démarche de capitalisation. En effet, le stock de réclamations, les travaux engagés au sein du Dispositif et les échanges aussi bien en interne qu'en externe pourraient constituer une base de réflexion sur la manière dont les réclamations influent sur la démarche opérationnelle de l'AFD. Le principal objectif est bien de tirer les enseignements des réclamations reçues et leur traitement associé mais il s'agira également d'approfondir notre connaissance concernant la provenance de nos réclamations et à travers elles de mieux cerner les requérants qui nous saisissent et les bénéficiaires de nos financements. Il s'agirait également de mieux apprécier la position des parties concernées et la valeur ajoutée du Dispositif du point de vue du bailleur mais également de celui des parties. En matière d'amélioration de nos modes de faire, il s'agirait de pouvoir repérer en amont les projets qui pourraient être porteurs de réclamation, contribuant ainsi à établir dès l'identification des projets des points de vigilance pour l'instruction et la gestion des projets de l'AFD.