

RÈGLEMENT DU DISPOSITIF DE GESTION DES RECLAMATIONS ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES

Agence française de développement

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

Contenu

1. Définitions.....	3
2. Introduction et objet	5
3. Qui peut déposer une Réclamation E&S ?	7
4. Comment déposer une Réclamation E&S ?.....	7
a. Modalités de la Réclamation.....	7
b. Identification de l'Auteur de la Réclamation et modalités dereprésentation	8
c. Informations à présenter lors du dépôt de la Réclamation.....	8
d. Langue du recours.....	9
e. Modalités de réception d'une Réclamation et protection des données.....	9
5. Enregistrement des Réclamations E&S	10
a. Conditions d'Enregistrement	10
b. Suspension ou rejet de l'Enregistrement	11
c. Coopération avec d'autres institutions financières internationales	12
6. Détermination de l'Eligibilité des Réclamations	12
a. Instruction de l'éligibilité	12
b. Critères excluant une conciliation ou un audit de conformité.....	14
c. Conditions propres à une conciliation	14
d. Conditions propres à un audit de conformité	14
7. Effet des Réclamations sur les projets de l'AFD	15
8. Mise en œuvre d'une Conciliation	15
9. Mise en œuvre d'un Audit de conformité	17
10. Rôles du Conseiller à l'éthique, du Secrétariat, du Médiateurinterne et des Experts	18
11. Communication, évaluation et redevabilité	20
12. Dispositions diverses.....	22

1. DEFINITIONS

AFD ou l'Agence : Agence Française de Développement.

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

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

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

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

Comité d'Eligibilité : Formation du Comité d'orientation 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 deux voies de traitement de la Réclamation, à savoir la Conciliation et l'Audit de conformité. La décision du Comité se fonde sur l'étude préparatoire d'Eligibilité, qui lui aura été préalablement transmise par le Secrétariat. Cette étude est réalisée par le Secrétariat ou par un Expert, dans le respect des conditions et de la méthode figurant à la section 6 du présent Règlement. Le Comité est composé d'un représentant de chacun des services suivants de l'AFD : conformité, juridique, appui environnemental et social, évaluation ex-post, stratégie et Secrétariat du Dispositif. Il est présidé par le Conseiller à l'éthique, garant de l'indépendance des décisions, prises de préférence par consensus ou à défaut, à la majorité des voix, sachant que le représentant du service chargé de l'appui environnemental et social ne participe pas au vote.

Comité d'Orientation : Comité assurant la gouvernance générale du Dispositif de Réclamations. Il est composé de représentants des services de l'AFD suivants : conformité, juridique, opérations, appui environnemental et social, évaluation ex-post, partenariat avec les OSC, stratégie et Secrétariat du Dispositif. Il est présidé par le Conseiller à l'éthique.

Conciliateur : Chargé de conduire la conciliation, dans une posture indépendante, neutre et impartiale, il peut être le Médiateur interne de l'AFD ou un Expert en Conciliation.

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.

Conseiller à l'éthique : Nommé par la Direction générale et bénéficiant d'un statut propre à garantir son indépendance, le Conseiller 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 6 du Règlement. Il établit si la Réclamation enregistrée doit, ou non, faire l'objet d'une Conciliation et/ou d'un Audit de conformité.

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

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

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

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.

Médiateur interne : Médiateur interne de l'AFD, il n'est soumis à aucune autorité hiérarchique et, intervient conformément aux principes fixés par le Code français

¹ [Politique-maitrise-risques-environnementaux-sociaux-afd.pdf](https://afd.fr/Politique-maitrise-risques-environnementaux-sociaux-afd.pdf)

de déontologie du médiateur (indépendance, impartialité, neutralité et loyauté).

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.

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.

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 Conseiller 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 ET OBJET

L'AFD a mis en place depuis 2017, dans le cadre de sa stratégie de Responsabilité Sociétale (RSO), un Dispositif ouvert aux tiers concernant les Réclamations E&S. Sa finalité est de proposer un recours amiable, additionnel et subsidiaire aux populations impactées négativement sur le plan environnemental et social par un

projet financé par l'AFD, et de concourir à l'amélioration continue de nos opérations.

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.

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 donc des projets de l'Outre-mer, de ceux financés par le FFEM² ou le FMPPM³ et de ceux initiés par les ONG). Le Dispositif n'a pas pour objet de traiter des réclamations portant sur l'opportunité des projets.

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

Il offre deux modalités de traitement des Réclamations :

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

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

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

² FFEM : Fonds Français pour l'Environnement Mondial.

³ FMPPM : Fonds Multilatéral du Protocole de Montréal.

3. 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 paragraphes 4 et 5 du présent règlement.

4. 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'AFD⁴.

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'AFD⁵. 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.

⁴ <https://www.afd.fr/en/form/reclamation-environnement-social>

⁵ Adresses des agences de l'AFD : <https://www.afd.fr/fr/le-reseau-des-agences>.

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

Au cas où la Réclamation est transmise au Secrétariat du Dispositif par une agence locale, le délai de notification peut être allongé de huit (8) jours ouvrés. 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. Lorsqu'une Partie en fait la demande, les documents sont également transmis par courrier.

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

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

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. La demande de confidentialité et ses raisons doivent être déposées avec la Réclamation.

c. Informations à présenter lors du dépôt de la Réclamation

La Réclamation doit contenir les informations suivantes :

- les identités et coordonnées de l'Auteur de la Réclamation et de son éventuel Représentant : adresses postales, numéros de téléphone et/ou adresses courriel ;

- une définition précise du Projet concerné ;
- une description des impacts environnementaux et/ou sociaux, avérés ou potentiels, motivant le dépôt de la Réclamation ;
- la date de la prise de connaissance des faits ;
- une description des démarches déjà engagées et l'état des discussions 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 le résultat de ces efforts ou une explication de la raison pour laquelle ceux-ci n'ont pas abouti. Dans le cas où des démarches n'ont pu être engagées notamment en raison d'un risque de représailles, la situation doit être décrite.

d. Langue du recours

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

5. ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS E&S

a. 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 ;
- b) Si elle identifie, le cas échéant, le Représentant, et fournit la preuve qu'il est habilité légalement à représenter l'Auteur de la Réclamation ;
- c) 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 ;
- d) Si elle inclut le nom et/ou une description du Projet faisant l'objet de la Réclamation, et établit que ce projet est financé par l'AFD ;
- e) Si elle décrit les impacts environnementaux et/ou sociaux négatifs avérés ou potentiels motivant le dépôt de la Réclamation ;
- f) 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 le résultat de ces efforts ou une explication de la raison pour laquelle ceux-ci n'ont pas abouti;. Dans le cas où des démarches n'ont pu être engagées notamment en raison d'un risque de représailles, la situation doit être décrite ;
- g) 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 ;
- h) Si elle précise qu'elle est destinée au Dispositif de gestion des Réclamations E&S de l'AFD.

Le Secrétariat du Dispositif n'enregistrera pas la Réclamation 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 ou qui n'entre pas dans le champ d'application de la politique de maîtrise des risques environnementaux et sociaux de l'AFD ;
- 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 ;
- Si l'objet de la Réclamation a déjà été réglé 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 l'objet d'un recours judiciaire, sauf si ces procédures ont été suspendues pour permettre une conciliation ou une médiation.

b. Suspension ou rejet de l'Enregistrement

Si le Secrétariat du Dispositif considère que la Réclamation remplit les conditions pour être enregistrée, le Conseiller 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 le temps nécessaire pour qu'il puisse se conformer aux conditions d'Enregistrement, en apportant les éléments complémentaires requis.

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

C. 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.

6. 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 le recours est éligible ou non à une Conciliation et/ou à un Audit de conformité. Cette instruction vise à déterminer l'éligibilité de la réclamation à l'une ou aux deux voies de remédiation proposées. Un appui local peut être nécessaire, au moment de l'étude d'éligibilité comme dans le traitement subséquent (conciliation ou audit de conformité).

a. 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.

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 ;
- une description précise des impacts E&S avérés ou potentiels ;
- 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 Conseiller à l'éthique.

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

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

La synthèse de l'étude d'éligibilité, rédigée par son auteur, ainsi que la décision du Comité d'éligibilité sont publiées sur la page du Dispositif du site internet de l'AFD, 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. Excepté le cas où le Bénéficiaire et/ou l'Auteur de la Réclamation ont exprimé leur refus exprès, le Secrétariat pourra publier ces documents de manière anonymisée.

b. Critères excluant une conciliation ou 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 personnels ;
- son objectif principal est de tirer un avantage concurrentiel de la Réclamation en obtenant l'accès à des informations ou en retardant l'exécution du projet ;
- elle concerne les obligations d'un tiers autre que celles du Bénéficiaire ou de l'AFD.

c. 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 :

- l'objet de la Réclamation n'a pas été traité par le mécanisme équivalent d'une institution de cofinancement, ou en cas de traitement par ledit mécanisme, si celui-ci peut être complété, en particulier si sont apparus entre-temps des éléments nouveaux ;
- 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.

d. Conditions propres à un audit de conformité

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

Une Réclamation est éligible à un Audit de conformité si :

- elle met en cause des actes ou des omissions dont l'AFD serait responsable ;

- le fait ou les faits allégué(s) dans la Réclamation ne consiste(nt) pas en une violation technique mineure des dispositions relatives à la « Politique de Maîtrise des Risques Environnementaux et Sociaux liés aux Opérations financées par l'AFD », sauf si cette violation technique mineure semble avoir causé un dommage significatif ;
- elle met en cause la mise en œuvre de la Démarche de maîtrise des risques E&S de l'Agence.

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

7. 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 Conseiller à l'éthique estiment qu'un dommage grave, irréparable (lié à des risques E&S) pourrait être causé par l'exécution du projet financé par l'AFD (notamment lorsque l'exécution du Projet dépend de mises à disposition de fonds par l'AFD), le Conseiller à l'éthique en lien avec le Secrétariat peut formuler une recommandation visant à suspendre la mise à disposition de fonds par l'AFD au titre du Projet. Ce type de recommandation doit prendre en compte, le cas échéant, les implications en cas de co-financement.

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

8. MISE EN ŒUVRE D'UNE CONCILIATION

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

Le Conciliateur peut être le Médiateur interne de l'AFD ou un Expert indépendant, sur décision du Comité d'Eligibilité. Le Conciliateur ne peut être le Médiateur de l'AFD

si la fonction de médiation interne est exercée conjointement avec celle de Conseiller à l'éthique.

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 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.

9. 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 Conseiller à l'éthique. Ce mandat définit le type d'expertise requis pour procéder à l'Audit, ainsi que son périmètre et son calendrier-cible.

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

L'Expert en charge de l'Audit de conformité examine les principaux documents et consulte 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.

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. L'Expert produit ensuite un rapport final d'Audit de conformité, comprenant une section résumant ses conclusions. Le Secrétariat classe sans suite le dossier de la Réclamation.

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

- a) Le Secrétariat soumet le rapport provisoire d'Audit de conformité, listant précisément les manquements et comprenant une proposition de recommandations à mettre en œuvre dans le cadre du Projet, aux services de l'AFD concernés pour commentaires dans 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.

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

notamment l'AFD :

- i) à remédier aux non-respects constatés dans la mise en œuvre du Projet ;
- ii) à remédier à l'avenir aux non-respects constatés de façon à éviter que se reproduisent des situations similaires.

L'expert rédige également un résumé de ses conclusions.

Les équipes opérationnelles de l'AFD rédigent, dans un délai raisonnable après réception de la version finale du rapport, un document 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'auditeur ainsi que le plan d'actions qu'elles s'engagent à mettre en œuvre, le cas échéant. Ce plan d'actions ne prévoit aucune indemnisation de la part de l'AFD.

Les conclusions de l'expert indépendant et les suites que l'AFD souhaite y donner, sont publiées sur la page du Dispositif du site internet de l'AFD, 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.

Excepté le cas où le Bénéficiaire et/ou l'Auteur de la Réclamation ont exprimé leur refus exprès, le Secrétariat pourra publier ces documents de manière anonymisée.

Le Secrétariat suit la mise en œuvre du plan d'actions décidé par l'AFD.

Des rapports de suivi de la mise en œuvre de l'Audit de conformité sont établis jusqu'à ce que le Secrétariat considère que ces rapports ne sont plus nécessaires. Le rapport de suivi de l'Audit de conformité est transmis à la Direction générale pour information. Le Secrétariat ne publie pas ses rapports de suivi, mais des informations synthétiques relatives à la mise en œuvre des recommandations figurent dans le rapport annuel du Dispositif.

10. RÔLES DU CONSEILLER A L'ETHIQUE, DU SECRÉTARIAT, DU MEDIATEUR INTERNE ET DES EXPERTS

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

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

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

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.

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

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

d'Audit de conformité, le recours à un Expert est systématique. Les Experts peuvent également être chargés, par délégation du Secrétariat, d'un éventuel suivi et rapport de suivi. Les Experts sont tenus au respect d'une stricte confidentialité.

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.

11. COMMUNICATION, EVALUATION ET REDEVABILITE

Information et sensibilisation. Le Secrétariat communique sur le Dispositif au sein de l'AFD, dans les pays d'intervention de l'AFD et auprès des partenaires de l'AFD (banques de développement et organisations de la société civile entre autres). Le Secrétariat organise régulièrement pour le personnel de l'AFD (Siège à Paris et agences locales) des campagnes d'information et de sensibilisation sur le Dispositif. Il élabore des outils et met en œuvre des actions de communication visant à informer le plus efficacement possible les partenaires et les populations des pays d'intervention de l'AFD ainsi que les organisations de la société civile. La coopération avec les mécanismes de gestion des Réclamations des autres bailleurs est développée à travers le réseau IAMNet. Des outils et des campagnes de communication peuvent être réalisés conjointement, ainsi que des sessions d'information par pays ou par région.

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

être traduits dans d'autres langues, si cela s'avère nécessaire ou si une Partie prenante en fait la demande.

Publication des informations et des documents relatifs à une Réclamation E&S. L'AFD publie sur son site internet les informations et documents suivants en cas de Réclamation éligible : (i) la date à laquelle la Réclamation a été déposée ; (ii) une courte description de la Réclamation ; (iii) le statut de la Réclamation ; (iv) la synthèse de l'étude d'éligibilité le cas échéant ; (v) les conclusions de l'Audit de conformité le cas échéant ; (vi) le document indiquant les suites que l'AFD entend donner à l'audit le cas échéant (commentaires éventuels des équipes opérationnelles aux conclusions de l'auditeur et plan d'actions) ; (vii) le cas échéant, la synthèse des stipulations de l'Accord des parties dont celles-ci autorisent la divulgation à l'issue de la Conciliation. Dans le cas de réclamation jugée inéligible, la synthèse du rapport d'éligibilité sera publiée en ligne.

Excepté le cas où le Bénéficiaire et/ou l'Auteur de la Réclamation ont exprimé leur refus exprès, le Secrétariat pourra publier ces documents de manière anonymisée. Le Secrétariat s'assure enfin de la conformité de ces documents aux obligations de l'AFD en termes de publications. Le rapport annuel du Dispositif est également publié sur le site internet de l'AFD.

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.

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.

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.

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 ».

12. 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.

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'AFD⁶ ainsi qu'aux règles et aux dispositions en matière de conflit d'intérêts et de confidentialité.

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.

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 et en anglais.

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.

⁶ [Charte éthique du groupe AFD | AFD - Agence Française de Développement](#)