

## Guide à l'attention des Clients de Proparco

### *Qu'est-ce que le Mécanisme Indépendant de Réclamations ?*

Proparco a pour objectif d'encourager le développement du secteur privé dans les pays en développement et émergents. Afin de promouvoir une croissance durable et l'amélioration pérennes des conditions de vie des populations, nous nous attachons à mettre en œuvre dans nos propres activités et celles de nos Clients 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 les parties prenantes et la réduction de notre empreinte écologique.

Proparco a, avec la Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft (DEG) et le Netherlands Development Finance Company (FMO), mis en place le Mécanisme Indépendant de Réclamations E&S (le « Mécanisme »). Ce mécanisme permet de donner à toute personne, communauté locale ou groupe d'individus s'estimant affecté de manière négative par les aspects environnementaux ou sociaux d'un projet financé par Proparco, la possibilité de déposer une réclamation auprès de Proparco.

Proparco a établi un Secrétariat du Mécanisme des Réclamations E&S pour administrer et coordonner le travail dans le cadre du Mécanisme des Réclamations E&S. Ce Mécanisme bénéficie en outre du soutien d'un Panel d'Experts Indépendants (le « Panel »), qui décide de la recevabilité d'une Réclamation et gère l'ensemble du processus qui s'ensuit. Le Panel est composé de trois spécialistes internationaux qui disposent d'une expertise dans la médiation, la gestion de mécanismes des réclamations, les questions sociales et environnementales, juridiques et/ou financières.

### *Sur quoi peut porter une Réclamation ?*

La Réclamation peut concerner :

- une violation de droits, des conséquences négatives ou autres effets préjudiciables pour l'environnement, sur le plan social et en matière de gouvernance d'entreprise, avec des impacts ou risques matériels qui affectent un plaignant et qui sont en rapport avec un projet financé par Proparco;
- un manquement de Proparco à ses propres politiques et procédures environnementales et sociales, qui sont fondées sur des normes internationales, dans le cadre du financement d'un projet.

Le Mécanisme Indépendant de Réclamations ne s'applique pas aux :

- Réclamations dont l'objectif est d'obtenir un avantage économique concurrentiel ou qui sont excessives, répétitives (c'est-à-dire qui concernent les mêmes aspects), clairement abusives ou de nature malveillante ;
- Réclamations anonymes. Néanmoins un plaignant a le droit de demander le traitement confidentiel de sa Réclamation vis-à-vis du sponsor du projet visé par la réclamation. De plus, les éléments fournis sur une base confidentielle par le plaignant ne seront pas diffusés sans son accord. Les parties seront informées par

Proparco si la confidentialité devait impacter négativement les efforts pour obtenir une solution satisfaisante.

- Réclamations qui concernent des projets financés par l'Agence Française de Développement. Celles-ci seront alors redirigées vers le mécanisme dédié de l'Agence Française de Développement.

### ***Que se passe-t-il s'il est déposé une Réclamation relative aux activités de mon institution ?***

Si une personne locale dépose une Réclamation qui concerne les activités de votre institution, cette Réclamation sera transmise au Panel, qui déterminera si elle est recevable au regard du champ d'application du Mécanisme.

Si la Réclamation est déclarée recevable, votre institution en sera informée et le Panel procédera à une évaluation initiale des questions soulevées dans la Réclamation. Le Panel examinera les documents et s'entretiendra avec votre institution ainsi qu'avec les autres parties prenantes, afin de recenser l'ensemble des avis et des préoccupations sur la question. Sur la base de cette évaluation, le Panel déterminera si un **Processus de Règlement de Différend** bénéficie du soutien de votre institution, du Plaignant et des autres parties prenantes concernées. Dans le cas où l'une de ces parties ne souhaiterait pas participer à un Processus de Règlement de Différend, le Panel procédera à un **Audit de Conformité**, afin de déterminer si Proparco a pu manquer à ses propres politiques et procédures. Le Mécanisme Indépendant de Réclamations offre la flexibilité de procéder à un Audit de Conformité après un Processus de Règlement de Différend et vice versa.

### ***Qu'attend-on de mon institution dans un processus de Règlement de Différend?***

Le **Processus de Règlement de Différend** a pour objectif de parvenir à un règlement à l'amiable de la Réclamation. Nous croyons que tant votre institution que les parties affectées gagnent à travailler ensemble en vue d'arriver à une solution. Un tel processus de médiation est susceptible de contribuer grandement à instaurer une communication avec les travailleurs, les communautés ou d'autres personnes affectées localement et à établir une relation de confiance. Cela aura pour effet de faciliter la résolution des conflits existants et futurs éventuels.

Dans un premier temps, il sera demandé à votre institution de répondre aux allégations, de communiquer des informations à jour sur la question soulevée dans la Réclamation et de déterminer si elle estime qu'il existe des mesures en cours ou manifestement susceptibles d'être prises pour résoudre le litige. Cela pourra exiger de mener une enquête plus approfondie sur la situation.

Si votre institution et les personnes affectées sont disposées à participer à un Processus de Règlement de Différend, le Panel – ou des spécialistes désignés par celui-ci – travailleront avec les deux camps à l'élaboration d'une procédure appropriée permettant de répondre à la (aux) question(s) soulevée(s) par le litige. Il pourra s'agir d'un partage d'informations, d'une recherche conjointe de faits ou de discussions dirigées par un modérateur en vue de trouver une solution qui soit acceptable pour les deux camps. De telles interactions offrent une

occasion de débattre des questions et de préciser différents points de vue, car elles sont confidentielles et aussi informelles que possible.

L'objectif étant de parvenir à une résolution à l'amiable, la personne qui participera à la médiation pour votre institution devra être habilitée à conclure et mettre en œuvre un accord. Si un accord est conclu, celui-ci pourra exiger des mesures correctives, qui pourront elles-mêmes nécessiter que des modifications soient apportées aux politiques et aux procédures de votre société. À l'issue du processus, le Panel établira un rapport définitif sur les résultats obtenus.

Tout au long du processus, le Panel ne prendra aucune position sur des allégations particulières ; il ne se prononcera pas non plus sur la faute ou la responsabilité d'une partie.

### ***Qu'attend-on de mon institution au cours d'un Audit de Conformité ??***

Un Audit de Conformité évalue si Proparco a pu manquer au respect de ses politiques. Par exemple, le Panel peut analyser si Proparco a recensé tous les sujets pertinents devant être soumis à un audit ou si elle a assuré un contrôle suffisant de la mise en œuvre des plans d'action convenus. Un Audit de Conformité comprendra en particulier une évaluation du respect par Proparco de ses politiques :

- Politiques E&S du Groupe AFD
- Liste d'exclusion du Groupe AFD

Au cours de l'examen, les membres du Panel contacteront votre institution afin de recueillir les informations dont ils ont besoin pour parvenir à une décision. Afin de communiquer les informations spécifiques nécessaires, votre institution pourra avoir besoin de procéder à une enquête complémentaire sur le sujet. Si le Panel estime nécessaire d'effectuer une visite sur site, nous demanderons alors à votre institution de veiller à ce qu'il ait accès à tous les membres du personnel concernés au sein de votre société ainsi qu'au site lui-même.

Dans son rapport définitif sur son Audit de Conformité, le Panel pourra présenter des recommandations sur la manière dont Proparco pourrait renforcer l'application de ses politiques aux Clients existants et futurs, ce qui pourrait concerner les activités auxquelles vous participez.

### ***Le déroulement du processus est-il soumis à des délais précis ?***

Dès le début du processus, le Panel s'entretiendra du calendrier avec votre institution, le Plaignant et Proparco. Sur la base de son évaluation, le Panel suggérera un calendrier indicatif pour les différentes phases du processus.

### ***Qui aura accès aux informations communiquées par mon institution ?***

Afin de permettre au Panel de traiter une Réclamation et d'évaluer la situation, il sera demandé à votre institution de communiquer au Panel tous documents pertinents pour la Réclamation. Les documents recueillis au cours du processus feront l'objet d'un traitement confidentiel et ne seront utilisés que pour traiter la Réclamation.

Proparco et le Panel veilleront à ce que les rapports établis par le Panel et les mises à jour relatives au statut de la Réclamation qui seront publiés sur le site Internet de Proparco respectent les réglementations en matière de vie privée et de confidentialité.

***Mon institution aura-t-elle la possibilité de faire part de ses commentaires sur les documents avant leur publication ?***

À l'issue de la phase de Règlement de Différend, le Panel établit un projet de rapport sur le résultat du processus. Votre institution recevra, en même temps que tous les autres participants au processus, un projet de rapport sur lequel pourront être adressés tous commentaires en ce qui concerne les faits et les sensibilités. Après réception des commentaires de l'ensemble des parties, le Panel finalisera le rapport en vue de sa publication.

Dans le cas d'un Audit de Conformité, la Proparco aura la possibilité de voir le premier projet du rapport, compte tenu du fait que c'est la mise en œuvre de la politique de l'institution qui est soumise à un contrôle. Un projet révisé sera ensuite communiqué simultanément à votre institution et au Plaignant afin de vous permettre de vérifier les faits avant que le document ne soit finalisé et publié.

Dans les deux phases, votre institution disposera d'un délai de 15 jours ouvrés à compter de la réception du projet de rapport pour faire part de ses commentaires. Il appartiendra au Panel d'intégrer ou non les commentaires reçus et de décider du texte définitif.

***Qui assumera les frais ?***

Les frais du Panel seront pris en charge par Proparco. Il sera toutefois demandé à votre société de se rendre disponible pour s'entretenir avec les membres du Panel et communiquer des informations. Si une Réclamation nécessitait une visite sur site, il pourrait être demandé à votre institution de recevoir le Panel et d'assurer un soutien local (en termes d'organisation).

***Qui puis-je contacter si j'ai des questions ?***

Si vous avez d'autres questions sur le Mécanisme des Réclamations de Proparco, veuillez contacter le Secrétariat du Mécanisme des Réclamations E&S de Proparco:

**Proparco**  
Complaints Office  
151 rue Saint Honoré  
75001 Paris  
France

E-mail: [complaintsoffice@proparco.fr](mailto:complaintsoffice@proparco.fr)