Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations Proparco

Table des matières

Table des matières....2
Définitions....3
1. Informations de base....5
1.1 Introduction....5
1.2 Cadre institutionnel....6
2. Principes....7
2.1 Objectif....7
2.2 Principes directeurs....8
2.3 Critères applicables....8
3. Règles de Procédure....9
3.1 Réclamation et admissibilité....9
3.2 Description de la procédure....10
3.3 Méthodes d'enquête....12
3.4 Ressources....13
3.5 Reporting & Transparence....13
3.6 Evaluation....14
Annexe 1: Flux du processus du Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations....15

Définitions

Définitions applicables dans le présent document:

Réclamation Admissible	Réclamation que le Panel a jugée conforme aux Critères d'Admissibilité.
Critères d'Admissibilité	Les caractéristiques d'une Réclamation, telles que décrites au paragraphe3.1.4, qui doivent être respectées pour permettre le traitement de la Réclamation.
Client	L'entité financée par Proparco et responsable de l'exécution et de la mise en œuvre de tout ou partie de l'Opération financée par Proparco.
Plaignant	La Partie Externe qui dépose la Réclamation.
Réclamation	Toute communication écrite adressée à Proparco par une Partie Externe qui déclare avoir été affectée ou qu'elle pourrait être affectée par une Opération financée par Proparco.
Bureau des Réclamations	Il s'agit d'une fonction exercée par des employés du Service des Risques de Proparco, qui sont chargés d'enregistrer les Réclamations et d'en accuser réception, de coordonner la bonne exécution du processus de Réclamation et de fournir une assistance pratique au Panel d'Experts Indépendants.
Vérification de la conformité	Ce processus vise à déterminer si Proparco a bien respecté les directives (telles qu'exposées plus loin) applicables aux questions sur lesquelles se fonde une Réclamation Admissible.
Résolution des différends	Ce processus est destiné à fournir une assistance dans la recherche de solutions concernant les questions sur lesquelles se fonde une Réclamation Admissible. Ce processus peut comporter le partage d'informations, une enquête, le dialogue et des actions de médiation. La volonté de toutes les parties de participer à ce processus est une condition préalable à la Résolution des Différends.
Partie Externe	Toute personne physique ou entité juridique qui n'est pas partie aux contrats de financement conclus entre Proparco et le Client (à titre indicatif : des clients du Client, des personnes ou des groupes de personnes, des travailleurs, des organisations non-gouvernementales représentant les personnes affectées).
ICM	Independent Complaints Mechanism / Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations
IEP	Independent Expert Panel / Panel d'Experts Indépendants
Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations	Le mécanisme de reddition des comptes conjoint de DEG, FMO et Proparco présenté dans ce document
Panel d'Experts Indépendants	L'une des composantes du Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations, consistant en un groupe de trois personnes dotées d'une expertise en matière environnementale, sociale, juridique et financière. Le Panel est entièrement indépendant de Proparco.

Mécanisme	Le Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations
Panel	Le Panel d'Experts Indépendants
Revue Préliminaire	Le processus d'évaluation des informations applicables en vue de l'acquisition d'une bonne compréhension des questions sur lesquelles se fonde une réclamation admissible et de la définition des diverses étapes à franchir – à savoir le processus de Résolution des Différends et/ou de Vérification de la Conformité – pour traiter les questions sur lesquelles se fonde la Réclamation admissible.
Opération financée par Proparco	Toute activité ou tout actif du Client qui est financé ou qui va être financé par des fonds de Proparco ou des fonds administrés, en tout ou en partie, par Proparco, quelle que soit la nature de l'instrument financier (prêt, capital, financement de projet, subvention, assistance à la coopération technique et garanties).
Informations reçues	Les caractéristiques des informations relatives à une Réclamation décrites au paragraphe 3.1.2, qui doivent être respectées pour permettre le traitement de la Réclamation.

1. Informations de base

1.1 Introduction

1.1.1 Proparco présente, dans ce document, son Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations (ci-après désigné également: le 'Mécanisme ' ou 'ICM') et la Procédure correspondante. Le présent document décrit la structure et la gouvernance de la Procédure de Réclamation, qui permet aux Parties Externes de déposer une Réclamation concernant une Opération financée par Proparco. De cette manière, Proparco souhaite mettre en place une procédure solide et indépendante tout en fournissant aux parties prenantes des informations transparentes au sujet de celle-ci.

1.1.2 Le Mécanisme fournit aux partenaires un outil, qui permet d'accéder à un règlement alternatif et préventif des différends. En même temps, ce Mécanisme aide Proparco à mettre en œuvre et à respecter ses propres directives et procédures et, en tant que tel, c'est un processus d'apprentissage par la pratique.

1.1.3 Le Mécanisme, et notamment le Panel d'Experts Indépendants (ci-après désigné également le 'Panel '), est une initiative conjointe menée avec la Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft (DEG) et la Netherlands Development Finance Company (FMO). Toutes les informations contenues dans le présent document, hormis les références aux politiques et aux procédures de Proparco, s'appliquent également à la DEG et à la FMO. Ces deux institutions ont recours au même Panel et ont une approche commune concernant les Réclamations reçues relatives aux Clients cofinancés.

1.1.4 Ce Mécanisme vise à s'aligner sur les autres politiques et procédures de Proparco fondées sur les normes internationales:

- Au-delà de sa contribution au développement économique, par la création de richesse et d'emplois, la construction d'infrastructures et l'intégration d'autres pays au commerce mondial, le secteur privé a une plus vaste responsabilité vis-à-vis de la société, car un développement inclusif et durable nécessite l'engagement des entreprises et des institutions financières en termes d'action responsable. Proparco s'est engagée à travailler, dans le cadre de chaque projet financé, à la promotion de meilleures pratiques et des normes E&S
- Proparco agit de manière conforme aux stratégies et aux engagements du Groupe AFD. La directive de Proparco en matière de durabilité sociale et environnementale inclut les Normes de Performances IFC et la dernière version des dispositions des Lignes directrices du secteur de l'environnement, de la santé et de la sécurité du Groupe Banque Mondiale ainsi que les conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

1.1.5 Dans le cadre de cette responsabilité, Proparco aide ses clients à aborder des questions de nature environnementale, sociale et d'autres questions connexes liées à leurs activités respectives, en leur demandant d'établir et d'administrer des mécanismes adéquats de traitement des réclamations émanant des communautés affectées par des Opérations financées par Proparco. Outre ces mécanismes et procédures, il convient également de prendre en compte le rôle des procédures

administratives et/ou légales en vigueur dans le pays hôte. Le cas échéant, le Client peut déposer une demande d'information ou de décision. Toutefois, dans certains cas, les Réclamations des personnes ou entités affectées par les activités financées par Proparco ne sont pas entièrement résolues au niveau de l'activité de l'entreprise. C'est justement dans ces cas, que le Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations peut fournir un autre outil de résolution des questions qui ont été soulevées.

1.2 Cadre institutionnel

1.2.1 Le Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations n'est pas un mécanisme d'application de la loi. Il représente un moyen efficace de traitement des problèmes tout en promouvant une relation mutuellement constructive entre Proparco et les Parties Externes.

1.2.2 Par conséquent, ce document n'est pas censé conférer des droits supplémentaires d'accès à la justice aux personnes qui déposent une Réclamation selon la procédure prévue.

1.2.3 Le Mécanisme est géré par un Panel d'Experts Indépendants et par le Bureau des Réclamations compétent de Proparco, DEG et/ou FMO.

1.2.4 Les fonctions du Bureau des Réclamations de Proparco sont exercées par le Service des Risques. Les procédures opérationnelles sont mises en place pour permettre au Bureau des Réclamations de Proparco de travailler de manière indépendante.

1.2.5 Proparco met tout en œuvre pour assurer le respect des directives européennes et des normes internationales dans le cadre de ses opérations.

1.2.6 Proparco entretient d'étroites relations avec les institutions financières telles que les membres des IEFD et des institutions financières multilatérales ainsi qu'un dialogue fréquent avec celles-ci, et souhaite assurer son alignement et sa coordination avec les autres membres des IEFD.

1.2.7 Le Mécanisme fait partie du réseau mondial de Mécanismes Indépendants de Reddition des Comptes (IAM), composé de plusieurs institutions financières internationales qui ont mis en place des Mécanismes similaires.

2. Principes

2.1 Objectif

2.1.1 Le Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations exerce les fonctions suivantes en ce qui concerne le respect des Réclamations Admissibles:

- Tenter, dans le cadre de sa fonction de résolution des problèmes, de répondre aux préoccupations soulevées par le(s) plaignant(s) par le biais d'un processus conçu d'un commun accord avec le plaignant, le client et les autres acteurs concernés (le cas échéant) ;
- Évaluer le respect des politiques de Proparco et des autres normes applicables et en rendre compte;
- Fournir des conseils et des recommandations à la direction de Proparco ; et
- Assurer le suivi et rendre compte des mesures correctives prises, le cas échéant.

2.1.2 Afin d'assurer de manière adéquate le respect de la responsabilité sociale et de la reddition des comptes de Proparco vis-à-vis de tous ses partenaires, le Mécanisme prévoit la Résolution des Différends (si possible) et la Vérification de la Conformité.

2.1.3 Le Mécanisme s'applique aux Opérations financées par Proparco. Proparco, FMO et DEG sont régies par leurs législations nationales respectives et doivent donc se conformer aux restrictions et protections légales en matière de divulgation et protection des données personnelles et des données des Clients. Par conséquent, Proparco, FMO et DEG doivent traiter de manière confidentielle toutes les informations et tous les documents relatifs au Client, à moins que le Client n'ait autorisé Proparco, FMO et/ou DEG à partager les informations avec le Panel et avec le public concernant (i) une future Réclamations admissible, et/ou (ii) les rapports, constatations et/ou recommandations ultérieurs, qui ont suivi la réclamation.

En 2019 – afin de permettre le fonctionnement de l'ICM - Proparco a commencé à introduire dans ses contrats avec les Clients les clauses contractuelles nécessaires à cet effet. Ces clauses étendent au Panel et aux personnes mandatées par celui-ci l'applicabilité et les avantages des accords contractuels conclus entre Proparco et ses Clients, en particulier en ce qui concerne ceux relatifs à l'accès aux informations des Clients, à leurs clients et aux membres de leur direction.

Si une Réclamation concerne un cas qui n'est pas couvert par les clauses contractuelles nécessaires, celles-ci doivent être définies d'un commun accord avant que la Réclamations en question puisse être traitée efficacement par l'ICM. Ceci nécessitera plus de temps et pourra restreindre, en fonction de l'objet des accords contractuels, le Mécanisme tel qu'établi par la Politique ICM. Si le traitement de la Réclamation nécessite une approche qui s'écarte de la Politique ICM, les Plaignants seront régulièrement informés de l'approche et du processus applicables.

2.1.4 Les décisions relatives au mandat d'investissement, à ses directives en matière de crédit ou à d'autres aspects généraux (par ex. le *business model* de Proparco) ne relèvent pas du Mécanisme.

2.2 Principes directeurs

2.2.1 Sous réserve des contraintes juridiques applicables, le Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations sera transparent en termes de fonctionnement et de résultats.

2.2.2 Le Bureau des Réclamations de Proparco est indépendant des activités d'exploitation et des services qui sont responsables des activités faisant l'objet de la/des Réclamation(s). Le Mécanisme assure le traitement de chaque Réclamation selon les critères d'objectivité et d'engagement les plus élevés et dans le respect des intérêts de tous les parties prenantes internes et externes de Proparco.

2.2.3 Le Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations sera accessible aux personnes concernées par la réclamation et/ou à leurs représentants et sera apte à répondre efficacement et dans les plus brefs délais aux préoccupations exprimées par les personnes affectées ou qui estiment être affectées par les décisions de Proparco.

2.2.4 Si la Réclamation concerne des fraudes, des actes de corruption, et /ou un blanchiment d'argent, l'ICM devra consulter l'Unité Conformité de Proparco, afin de déterminer les canaux les plus appropriés en vue du traitement de la Réclamation.

2.3 Critères applicables

2.3.1 L'un des éléments du Mécanisme consiste en la vérification de la conformité des activités de financement de Proparco avec les politiques de Proparco, notamment en ce qui concerne :

a. La Liste d'Exclusions du Groupe AFD,
b. Les principes E&S du Groupe AFD

2.3.2 Tous les critères se fondent (entre autres) sur les lois, principes et directives applicables, tel(le)s que les Critères de Performances IFC, les Principes Equator, les Principes Directeurs des Nations Unies sur les Entreprises et les Droits de l'homme et les Principes Directeurs de l'OCDE à l'intention des Entreprises Multinationales.

3. Règles de Procédure

3.1 Réclamation et admissibilité

3.1.1 La communication par courrier, e-mail et/ou formulaire web doit être rédigée en anglais ou dans une langue officielle du pays du plaignant ou de l'Opération financée par Proparco qui serait responsable du préjudice allégué. La réponse par courrier et/ou e-mail sera rédigée en anglais avec, le cas échéant, une traduction dans la langue de la Réclamation. Le Traitement des Réclamations qui ne sont pas soumises en anglais peut nécessiter un délai de réponse supplémentaire pour permettre leur traduction. Le Bureau des réclamations et/ou le Panel informera/informeront en temps utile le Plaignant de tout délai supplémentaire nécessaire en raison de la traduction.

3.1.2 La Partie externe qui émet une Réclamation doit fournir les éléments suivants (les « Éléments à recevoir »), qui détermineront la procédure et le délai de réponse :

- Une Description de la Réclamation ;
- Le cas échéant, l'indication de la ou des politiques qui auraient été enfreintes par Proparco ;
- Une description claire de l'Opération financée par Proparco et du lieu auquel se rapporte la Réclamation ;
- Le nom et l'adresse complets, le numéro de téléphone et, si possible, l'adresse électronique ;
- Le nom de l'employé de Proparco avec lequel le Plaignant a été en contact (le cas échéant) ;
- Une copie des informations relatives à la Réclamation ou applicables à celle-ci, y compris un aperçu des actions (par exemple, actions légales, contacts avec le client) déjà entreprises pour résoudre le problème.

3.1.3 Toute personne ou tout groupe de personnes, y compris des organisations de la société civile qui représentent les personnes concernées peut déposer une Réclamation.

3.1.4 Les critères spécifiques suivants s'appliquent pour déterminer l'admissibilité des Réclamations :

- Les "Eléments à recevoir" (tels que définis ci-dessus) doivent être mis à la disposition de Proparco;
- La Partie Externe doit être affectée ou doit être susceptible d'être affectée par une Opération financée par Proparco ;
- Si une Partie Externe représente des tiers, elle doit identifier les personnes représentées par elle et fournir des preuves expresses de son pouvoir de représentation ;
- Proparco doit avoir ou aura une relation de nature financière active avec le Client;
- Le lien de causalité entre l'Opération financée par Proparco et les conséquences alléguées doit être dûment documenté;
- La Réclamation doit contenir des allégations relatives à des conséquences négatives ou des risques important(e)s, direct(e)s ou indirect(e)s;
- Le cas échéant, d'autres actions et consultations avec les parties responsables concernées doivent déjà avoir eu lieu. L'applicabilité de ce critère sera évaluée avec le Panel d'Experts Indépendants.

3.1.5 Si l'Opération financée par Proparco faisant l'objet de la Réclamation est cofinancée par une autre institution, le Bureau des Réclamations pourra notifier la réception de la Réclamation au(x) Mécanisme(s) de Réclamation de la (des) institution(s) de cofinancement et pourra communiquer et coopérer avec le(s) Mécanisme(s) de Réclamation de ladite/lesdites institution(s) afin d'éviter la

duplication des efforts et/ou la perturbation ou le dérangement des parties communes, sous réserve du respect de toutes les dispositions légales et contractuelles applicables. Le cas échéant, un accord de coopération, traitant de questions telles que la confidentialité et le partage d'informations, sera établi avec le(s) mécanisme(s) de réclamation de la (des) institution(s) de cofinancement concernée(s).

3.1.6 Le Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations ne peut pas enquêter :

- Sur des Réclamations qui ont pour but d'obtenir un avantage économique sur la concurrence ou sur des Réclamations répétitives (à savoir, couvrant les mêmes aspects), clairement dépourvues de fondement ou de nature malveillante ;
- Sur des Réclamations visant la Résolution de Différends qui sont déjà traités par d'autres Mécanismes de haut niveau (membres du réseau de Mécanismes Indépendants de Reddition des Comptes) ou par des Mécanismes de recours juridictionnel ou qui ont été réglées par ces derniers. Des Réclamations identiques, qui ont été déposées auprès d'autres Mécanismes peuvent faire l'objet d'une Vérification de la Conformité, mais elles pourront être suspendues, pendant leur vérification par un autre Mécanisme. Comme indiqué au paragraphe 3.1.5, une coordination et une coopération avec d'autres Mécanismes sera recherchée.

3.1.7 Les Réclamations Anonymes ne sont pas acceptées. Cependant, le Plaignant a droit à un traitement confidentiel de la Réclamation. Une fois que la Réclamation a été déclarée admissible, une notification sera adressée, en général, aux autres parties prenantes affectées. Le Mécanisme devra respecter strictement et protéger la demande de traitement confidentiel de la partie concernée (le cas échéant), notamment en ce qui concerne la confidentialité des entités. Le Mécanisme devra indiquer au public si la divulgation de l'information est restreinte suite à une demande de la Partie Externe.

3.2 Description de la procédure

3.2.1 Après réception d'une Réclamation, le Bureau des Réclamations veille à ce qu'un accusé de réception soit envoyé au(x) Plaignant(s) dans un délai de cinq jours ouvrables. Les Réclamations soumises dans une autre langue peuvent nécessiter un délai supplémentaire pour la traduction. Dans son accusé de réception, le Bureau des Réclamations indique au(x) Plaignant(s) la date à laquelle la réponse officielle du Mécanisme est prévue.

3.2.2 La Réclamation est transmise au Panel d'Experts Indépendants par le Bureau des Réclamations. Selon les critères indiqués au paragraphe 3.1, le Panel d'Experts Indépendants déterminera, dans un délai de 25 jours ouvrables, l'admissibilité ou non de la Réclamation. Pendant cette période, le Panel pourra demander au Plaignant et à Proparco de lui communiquer des informations supplémentaires afin de mieux comprendre la Réclamation. En cas de non-admissibilité totale ou partielle de la Réclamation, le Panel cherchera à fournir au Plaignant, si possible, des conseils sur les mesures à adopter et/ou sur les institutions auxquelles adresser la question.

3.2.3 Une fois qu'une Réclamation a été déclarée recevable, le Panel d'Experts Indépendants lance une revue préliminaire des questions soulevées par le Plaignant ; il examine la documentation et les données applicables, assure la coordination des différents services de Proparco impliqués et, si nécessaire, organise des réunions, sur le terrain, avec les parties prenantes internes et externes concernées, y compris le Plaignant et le Client, afin de collecter les informations requises. Le Panel mettra tout en œuvre pour achever la revue préliminaire dans un délai raisonnable : cependant, le

nombre de jours nécessaires dépend de la complexité de l'affaire et sera communiqué à toutes les parties concernées.

3.2.4 Sur la base de la revue préliminaire et en consultation avec les parties externes, le Panel d'Experts Indépendants procède à une vérification de la conformité ou, lorsque toutes les parties sont disposées à participer à un tel processus, encourage l'organisation d'un processus de Résolution des Différends. Ces activités constituent les phases essentielles du Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations.

3.2.5 Le Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations offre une grande flexibilité, car il permet de mener une Vérification de la Conformité après la Résolution des Différends et vice-versa. Cf. schéma en Annexe 1.

Processus de Résolution des Différends

3.2.6 Pendant la phase de Résolution des Différends, une Réclamation peut être traitée par le Panel d'Experts Indépendants ou par des médiateurs sélectionnés par le Panel, à condition que le médiateur choisi soit approuvé par toutes les Parties. Ce processus de Résolution des Différends peut prévoir diverses activités, telles que le partage d'informations, l'enquête, le dialogue et la médiation. Le processus de médiation peut se poursuivre aussi longtemps que nécessaire et tous les participants à ce processus s'engagent à tout mettre en œuvre pour le faire avancer.

3.2.7 Une fois terminée la phase de Résolution des Différends, le Panel prépare son compte rendu sur les résultats du processus.

3.2.8 Le Bureau des Réclamations fait le nécessaire pour assurer la publication du compte rendu sur le site web de Proparco.

Processus de Vérification de la conformité

3.2.9 Une fois qu'une Réclamation a été déclarée admissible pour être soumise à une Vérification de la Conformité, le Panel d'Experts Indépendants lance une enquête complète sur le(s) problème(s) soulevé(s) par le Plaignant ; il examine la documentation et les données applicables; assure la coordination entre les différents services de Proparco concernés et, si cela est jugé nécessaire, organise des réunions avec les parties prenantes internes et externes concernées et effectue une visite dans le pays afin de recueillir toutes les informations nécessaires.

3.2.10 Une fois la Vérification de la Conformité terminée, le Panel prépare un projet de compte rendu incluant les allégations, les constatations et les conclusions. Le compte rendu peut contenir, éventuellement, des recommandations, telles que des actions correctives de nature opérationnelle et/ou des améliorations à apporter aux politiques et/ou procédures existantes. Le Panel envoie le projet de compte rendu aux services de Proparco concernés, afin d'obtenir (dans un délai de 15 jours ouvrables) leurs avis et leurs commentaires en vue d'une vérification factuelle.

3.2.11 Après réception des commentaires relatifs à la vérification factuelle, le Panel doit mettre à jour le compte rendu comme il l'estime approprié.

3.2.12 Par la suite, le Panel transmet le projet de compte rendu (mis à jour) au Plaignant et au Client afin d'obtenir (dans un délai de 15 jours ouvrables) leurs avis et leurs commentaires respectifs en vue d'une vérification factuelle. Cependant, la décision ultime relative au texte définitif revient au Panel d'Experts Indépendants.

3.2.13 Le Panel rédige un compte rendu définitif à présenter au Conseil d'Administration et au Conseil de Surveillance de Proparco.

3.2.14 Le Conseil d'Administration de Proparco formulera, dans un délai de 5 jours ouvrables, une Réponse au compte rendu définitif, indiquant les actions correctives éventuellement convenues qui requièrent un plan d'application et un calendrier de mise en œuvre détaillé.

3.2.15 Le Bureau des Réclamations adresse le Compte rendu définitif de la Vérification de la Conformité au(x) Plaignant(s) et communique au Plaignant la réponse d Conseil d'Administration de Proparco.

3.2.16 Le Bureau des Réclamations assure la publication du compte rendu définitif et de la Réponse du Conseil d'Administration sur le site web de Proparco.

3.2.17 La mise en œuvre efficace et rapide des actions correctives sera surveillée de près par le Bureau des Réclamations. Le suivi des actions correctives sera effectué dans un délai de 12 mois à compter de la publication du Compte rendu définitif de la Vérification de la Conformité.

3.3 Méthodes d'enquête

3.3.1 Le Panel d'Experts Indépendants pourra employer, en fonction de la nature de la Réclamation, diverses méthodes d'enquête, parmi lesquelles, entre autres:

- Etablir des contacts avec le Plaignant, les personnes affectées, le Client, les responsables gouvernementaux et d'autres autorités du pays dans lequel a lieu l'Opération financée par Proparco ainsi que les représentants d'organisations non-gouvernementales locales et internationales;
- Organiser une visite sur les sites du projet;
- Demander au Plaignant, aux personnes affectées, au Client, aux experts indépendants, au gouvernement et à d'autres responsables, au personnel de Proparco ou à des d'organisations non-gouvernementales locales et internationales de fournir des documents et des contributions sur certains sujets spécifiques ; et
- Engager des experts indépendants pour faciliter la Médiation ou effectuer des recherches sur certains sujets relatifs à la Réclamation.

3.3.2 Proparco s'efforce de mener toutes les phases dans les délais impartis. Le délai de réponse peut toutefois être prolongé si le dossier est complexe ou si la charge de travail liée au processus est importante. Dans ce cas, Proparco en informera la Partie Externe dans les délais prévus. Les délais suivants s'appliquent:

- Envoi d'un accusé de réception par Proparco dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter

de la réception de la Réclamation ;

- Le Mécanisme fait le possible pour rendre sa décision sur l'admissibilité dans un délai de 25 jours ouvrables à compter de la date de l'accusé de réception ;
- Des délais raisonnables pour la réalisation de la Revue Préliminaire, de la Résolution des Différends et/ou de la Vérification de la Conformité seront fixés et communiqués, au cas par cas, après consultation avec les parties prenantes.

3.4 Ressources

3.4.1 Un soutien budgétaire adéquat sera fourni au Mécanisme, afin qu'il puisse mener à bien ses différentes activités de manière efficace, indépendante et en temps dû.

3.4.2 La composition du Panel devra permettre à celui-ci de disposer collectivement d'une expertise diversifiée dans des domaines tels que l'environnement, les questions sociales, juridiques et financières. Tout poste vacant au sein du Panel sera affiché en ligne et des candidatures pourront être déposées pour le pourvoir. L'ICM invitera les parties prenantes concernées à communiquer le poste vacant et la procédure de candidature aux candidats qu'elles jugent aptes à occuper ce poste. La nomination des membres du Panel sera approuvée par les conseils de surveillance de la FMO et de la DEG, qui sont composés de membres indépendants.

3.4.3 Le Panel sera composé de trois membres et sera nommé pour une période de deux ans avec une période de prolongation possible de deux années supplémentaires. Les nominations successives devront garantir en permanence une composition adéquate du Panel.

3.4.4 Les membres du Panel doivent être indépendants, ce qui veut dire qu'ils ne doivent être impliqués d'aucune manière dans des activités liées aux Opérations financées par Proparco pendant une période d'au moins deux années consécutives et ne doivent pas être employés par ou exercer des activités pour la DEG, la FMO ou Proparco pendant une période de deux ans après la cessation de leur mandat.

3.4.5 Le Panel est disponible pour toute question, information et tout conseil. Si nécessaire, le Panel d'Experts Indépendants est autorisé à engager d'autres experts. Le Panel d'Experts Indépendants adopte des décisions relatives à la Réclamation et en répond à Proparco et à la Partie Externe.

3.5 Reporting & Transparence

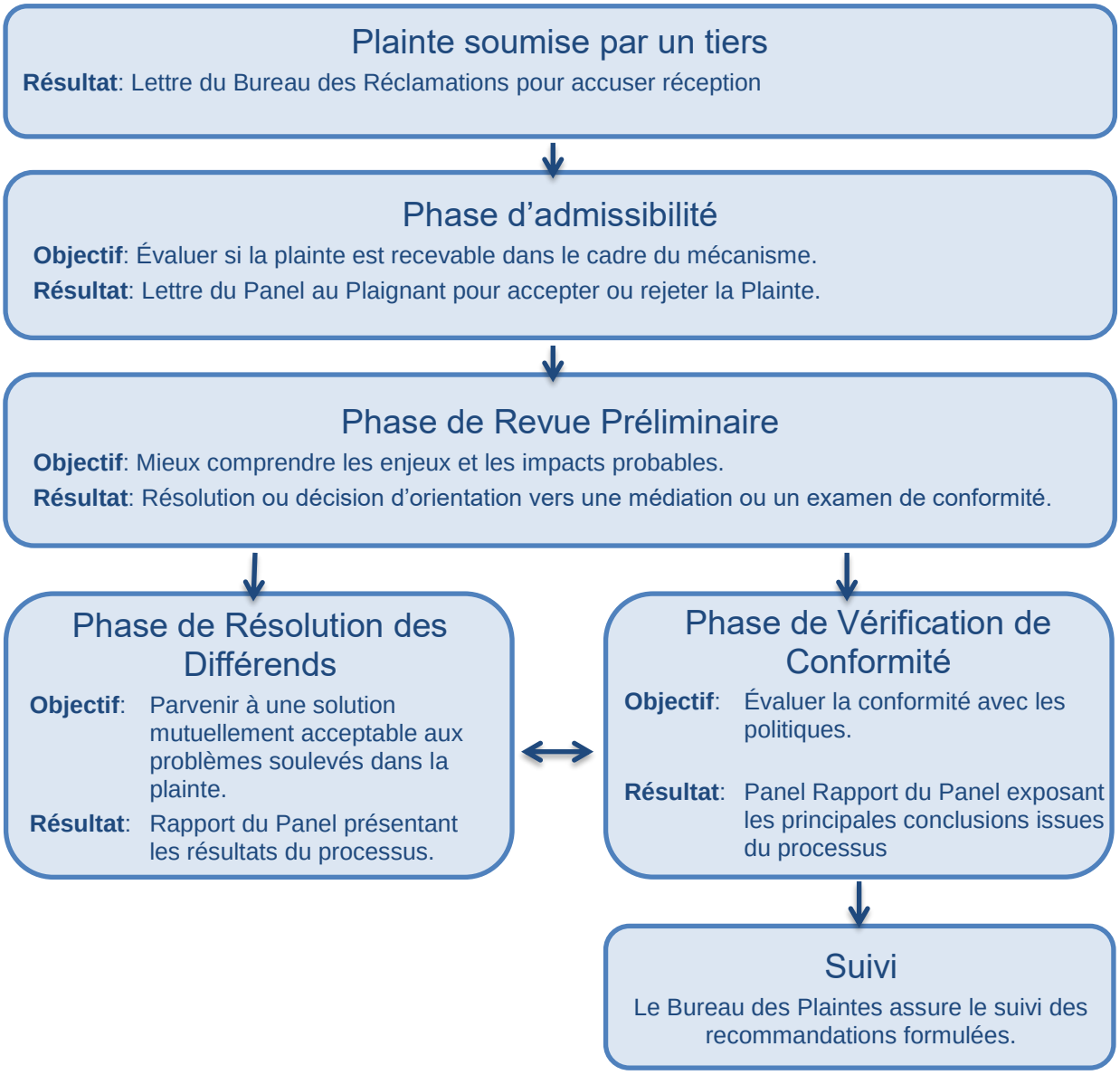
3.5.1 Proparco doit assurer une communication efficace relative au Mécanisme, en fournissant une présentation et une description de la procédure sur son site web.

3.5.2 Proparco publiera sur son site web un registre des Réclamations admissibles, avec leurs états d'avancement et leurs résultats respectifs (y compris en ce qui concerne le suivi des actions correctives et des recommandations), en respectant les normes applicables en matière de protection des données et de confidentialité du compte et la Politique de Proparco en matière de Divulgation des Informations.

3.5.3 Le Panel d'Experts Indépendants (avec l'assistance du Bureau des Réclamations) rendra compte des Réclamations, une fois par an, au Conseil de Surveillance de Proparco. Ce compte rendu sera publié sur le site web de Proparco.

3.6 Evaluation

3.6.1 Le présent Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations sera modifié, entre autres, en cas d'entrée en vigueur de nouvelles lois ou normes (internationales) ou nouvelles Politiques de Proparco et pourra être mis à jour en conséquence, en temps utile. Il pourra être modifié avec effet immédiat, si nécessaire, et sera évalué au moins une fois tous les quatre ans.

3.6.2 Le Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations a été et sera développé en consultation avec les différents partenaires de Proparco.

Annexe 1: Flux du processus du Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations