

# Mécanisme Indépendant de traitement des Réclamations

## Avis d'admissibilité

22 octobre 2025

### Réclamation ICM 25-009 concernant : FISEA/Chain Hotel Conakry, Guinée (Proparco)

#### Historique procédural

Le 28 juin 2025, le Bureau des réclamations de Proparco a reçu une réclamation concernant le projet Chain Hotel Conakry (CHC), financé par l'intermédiaire de FISEA, société détenue à 100 % par l'Agence française de développement (AFD) et gérée opérationnellement par Proparco dans le cadre d'un mandat. CHC est une filiale de Teyliom Group (Client), un consortium régional opérant dans divers secteurs.

La réclamation a été transmise au Panel d'experts indépendants (le Panel) du Mécanisme indépendant de traitement des réclamations (le Mécanisme) le 1er juillet 2025. Le 17 juillet 2025, le Panel a tenu une réunion virtuelle avec les plaignants pour obtenir des informations supplémentaires pertinentes pour l'évaluation de l'admissibilité.

Le 9 septembre 2025, le Panel a tenu une conférence téléphonique avec l'équipe de Proparco. L'équipe a clarifié que FISEA avait fourni 3 millions d'investissements en fonds propres à Teyliom en 2015, avant que Proparco ne rejoigne le Mécanisme.

Comme les accords avec Teyliom/CHC ont été signés avant que Proparco ne rejoigne officiellement le Mécanisme, ils n'incluent pas de clauses explicites relatives au Mécanisme. Cependant, l'absence de ces clauses contractuelles n'empêche pas la réclamation d'être admissible. Le paragraphe 2.1.3 de la politique du Mécanisme indique que « *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 réclamation en question puisse être traitée efficacement par le Mécanisme. Ceci nécessitera plus de temps et pourra restreindre, en fonction de l'objet des accords contractuels, le Mécanisme tel qu'établi par la Politique du Mécanisme. Si le traitement de la réclamation nécessite une approche qui s'écarte de la Politique du Mécanisme, les plaignants seront régulièrement informés de l'approche et du processus applicables.*

Proparco a également informé le Panel d'un litige commercial entre FISEA et Teyliom Group / CHC concernant le remboursement de l'investissement en capital dans Teyliom Group / CHC. Proparco a indiqué que les interactions avec Teyliom Group / CHC ont été limitées à un cadre de contentieux. FISEA n'est plus en contact direct avec CHC, et toutes les communications sont gérées par des conseillers juridiques.

Malgré de multiples demandes, le Panel n'a pas pu obtenir la documentation financière et la correspondance pertinente des clients en raison du secret bancaire. Selon Proparco, compte tenu du litige, FISEA/Proparco ne peut pas demander au Client de renoncer à cette protection pour partager plus d'informations. L'équipe de Proparco a uniquement pu partager le jugement public qui a été rendu le 6 juin 2024 par le Tribunal de commerce de Paris.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Tribunal de commerce de Paris, 3ème chambre, arrêt du 6 juin 2024, RG n° 202205689, FISEA c. Teyliom International et autres, rectifié par des arrêts du 10 octobre 2024 et du 13 février 2025.

# Mécanisme Indépendant de traitement des Réclamations

## La réclamation

Les plaignants sont des communautés de pêcheurs affectées de Téménétyayé, Conakry, Guinée, représentées par l'organisation non gouvernementale Même Droits pour Tous (MDT). Les communautés affectées ont fourni une autorisation de représentation signée le 25 février 2025. La réclamation allègue qu'il a été porté atteinte aux droits des communautés de pêcheurs en raison de la construction de l'hôtel Noom, qui appartient en partie à CHC, dans la zone où la communauté de pêcheurs vivait et travaillait. Les allégations incluent un déplacement physique et économique forcé sans remplacement ou compensation adéquate, des impacts sur la santé et des impacts sur les moyens de subsistance. La réclamation soulève également des manquements liés à la consultation des parties prenantes, à la transparence et au respect des normes sociales et environnementales. Les plaignants soutiennent que Proparco et FISEA portent une responsabilité en raison de leur implication et supervision du projet.

Les plaignants demandent à ce que l'hôtel Noom respecte leur droit à une réinstallation digne et équitable ainsi qu'au rétablissement adéquat de leurs moyens de subsistance. Ils souhaiteraient que le Mécanisme facilite un processus de médiation entre eux et l'hôtel Noom pour respecter leurs droits, y compris la réinstallation équitable et adéquate et la compensation pour les dommages et pertes qu'ils ont subis.

Selon la réclamation, les membres de la communauté et MDT ont fait plusieurs tentatives pour joindre l'hôtel Noom afin de trouver une solution, mais aucune réponse n'a été reçue.

## Critères d'admissibilité

Le Panel évalue la recevabilité des réclamations en fonction des critères énoncés au paragraphe 3.1.4 de sa politique.<sup>2</sup> Cette dernière exige que Proparco ait ou aura une relation financière active avec le client. La Politique du Mécanisme exige, en outre, que la réclamation contienne des allégations d'impacts et de risques négatifs (potentiellement) substantiels (in)directs, et qu'il y ait une relation entre l'opération financée par Proparco et le sujet de la réclamation. Toute allégation de préjudice qui pourrait relever de la politique du Mécanisme doit donc être liée aux normes sociales, environnementales et des droits humains que la politique du Mécanisme vise à protéger.

Le Panel souligne qu'une décision de déclarer une plainte recevable n'implique aucun avis sur le préjudice allégué ni sur la question de savoir si ce préjudice a été causé par, ou est autrement lié à, des non-conformités avec l'une quelconque des politiques applicables de Proparco. L'évaluation de la recevabilité se limite à déterminer si la plainte relève du champ du Mécanisme sur la base des critères définis dans sa politique. La décision de recevabilité se fonde uniquement sur les allégations contenues dans la plainte elle-même. Ce n'est que dans les phases suivantes du processus du Mécanisme que le Panel procède à la vérification et à l'évaluation des allégations par le biais d'un examen détaillé, comprenant des discussions avec toutes les parties prenantes et l'examen des documents pertinents. En outre, si, après l'examen préliminaire, le Panel constate qu'aucun lien ne peut être établi entre l'opération financée par Proparco et les normes sociales, environnementales et relatives aux droits humains applicables au projet, il peut décider de clore le dossier.

Après avoir examiné attentivement la réclamation, le Panel juge celle-ci recevable devant le Mécanisme.

La décision est fondée sur les motifs énoncés ci-dessous.

---

<sup>2</sup> Le Panel fonctionne indépendamment de Proparco et est régi par une procédure accessible au public (voir la politique: [Mécanisme Indépendant de Traitement des Réclamations Proparco](#)).

# Mécanisme Indépendant de traitement des Réclamations

## Évaluation de l'admissibilité

### Relation financière active

La réclamation concerne un projet financé par FISEA, une société détenue à 100% par l'Agence française de développement (AFD) et gérée opérationnellement par Proparco dans le cadre d'un mandat. , Proparco agit en qualité de mandataire de FISEA, notamment pour la mise en œuvre, le suivi et la gestion des investissements, y compris le suivi de la performance environnementale, sociale et de gouvernance (ESG). Proparco, agissant au nom et pour le compte de FISEA dans le cadre de son mandat, nomme un représentant de FISEA en qualité d'observateur au Conseil d'administration de CHC.

Le rôle de gestion et de gouvernance exercé par Proparco dans le cadre de son mandat confirme l'existence d'une relation financière active entre FISEA et le client.

Selon l'équipe de Proparco, le Client n'a pas encore remboursé l'investissement en fonds propres réalisé par FISEA, ce qui démontre qu'une relation financière et contractuelle persiste.

Selon la politique du Mécanisme, celle-ci s'applique à toute opération « financée par Proparco » qui est définie comme « 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 » (soulignement ajouté). Par conséquent, l'investissement dans CHC par le biais de FISEA relève clairement de la définition d'une opération financée.

Le Panel estime donc qu'il existe une relation financière active entre FISEA et le client, Teyliom/CHC, Proparco intervenant en qualité de mandataire.

### Impacts négatifs directs importants

La Réclamation soulève des allégations de préjudice importants sous la forme de réinstallation involontaire, d'impacts sur les moyens de subsistance et de manque de consultation avec les communautés locales affectées, prétendument causés par la construction de l'hôtel Noom. Ces questions relèvent du champ d'application de la politique du Mécanisme en matière environnementale, sociale et de droits humains. En particulier, les allégations de préjudice sont suffisamment liées à l'application des normes de performance IFC 1, 4 et 5.<sup>3</sup> Il existe également des indications suffisantes que ces problèmes sont liés au projet financé par FISEA et mis en œuvre par Proparco agissant en qualité de mandataire.

### Relation entre l'opération financée et l'objet de la plainte

La Politique du Mécanisme exige une indication d'un lien entre l'opération financée et l'objet de la Réclamation. Les allégations soulevées dans la réclamation se rapportent clairement aux normes sociales, environnementales et des droits humains telles que définies au paragraphe 2.3 de la politique du Mécanisme. De plus, dans ce cas :

- FISEA a investi dans le projet Chain Hotel Conakry ;

---

<sup>3</sup> Voir les Normes de performance en matière de durabilité environnementale et sociale de la SFI (2012) : <https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/2010/2012-ifc-performance-standards-fr.pdf>

## Mécanisme Indépendant de traitement des Réclamations

- Cet investissement a été mis en œuvre et suivi avec l'appui de Proparco agissant en qualité de mandataire, notamment sur les aspects environnementaux et sociaux, et à travers sa participation en qualité d'observateur au Conseil d'administration de CHC ;
- Les impacts allégués, y compris la réinstallation forcée et le manque de consultation, présentent un lien avec le projet financé par FISEA et mis en œuvre par Proparco agissant en qualité de mandataire et;
- Le litige commercial démontre que les relations financières et contractuelles persistent, confirmant davantage le lien.

De plus, Proparco a coordonné un audit indépendant en 2016, a entretenu un engagement actif avec le client de 2015 à 2019 et a tenté d'aborder les questions liées aux impacts sociaux. Ces activités soutenues confirment l'existence d'une relation entre l'opération financée et l'objet de la Réclamation.

### Conclusion

À la lumière de ce qui précède, le Panel conclut que la réclamation répond aux critères d'admissibilité énoncés dans sa Politique. La relation financière active entre FISEA et le client, ainsi que l'implication de Proparco en qualité de mandataire, la nature substantielle des impacts allégués et le lien avec le projet financé justifient de considérer la réclamation comme admissible.

Cependant, étant donné la nature litigieuse de la relation entre FISEA et son client et l'absence de clauses relatives au Mécanisme dans les accords concernés, le Panel anticipe d'importantes difficultés pour traiter cette réclamation dans les délais et procédures décrits dans sa politique. Au cours de la phase d'examen préliminaire, le Panel fera tout son possible pour accéder à l'information pertinente et explorer les approches disponibles pour traiter la réclamation. Tout au long du processus, le Mécanisme demeurera transparent et s'engage à tenir les plaignants régulièrement informés de son approche et des prochaines étapes du processus de réclamation.



Seynabou Benga



Inbal Djalovski



Marina d'Engelbronner