

RÈGLEMENT
DU DISPOSITIF DE GESTION
DES RECLAMATIONS ENVIRONNEMENTALES
ET SOCIALES

Agence française de Développement

Contenu

1. Définitions.....	3
2. Introduction et objet	5
3. Qui peut déposer une Réclamation E&S ?.....	5
4. Comment déposer une Réclamation E&S ?.....	6
a. Forme de la Réclamation.....	6
b. Identification de l’Auteur de la Réclamation et modalités de représentation	6
c. Informations à présenter lors du dépôt de la Réclamation	7
d. Langue du recours	7
e. Où adresser une Réclamation E&S ?	7
5. Enregistrement des Réclamations E&S	8
a. Critères d’Enregistrement	8
b. Suspension ou rejet de l’Enregistrement	9
c. Actions entreprises à la suite de l’Enregistrement.....	10
d. Coopération avec d’autres institutions financières	10
6. Détermination de l’éligibilité des Réclamations.....	10
7. Effet des Réclamations sur les projets de l’AFD	13
8. Mise en œuvre d’une résolution des différends	13
9. Mise en œuvre d’un audit de conformité	15
10. Rôles du Conseiller Ethique, du Secrétariat du Dispositif et des Experts indépendants	17

1. Définitions

« **AFD** » ou **l'Agence** : Agence Française de Développement.

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

Auteur de la Réclamation : La (les) personne(s) qui dépose(nt) une Réclamation auprès du Dispositif.

Contrepartie : Bénéficiaire d'un financement AFD, responsable de la réalisation et de la mise en œuvre d'un projet financé par l'Agence.

Conseiller Ethique : Il contribue à l'appropriation, par le management et les collaborateurs du Groupe, des principes et valeurs contenus dans la Charte éthique de l'AFD, prévient les risques éthiques et met en place les conditions favorables à la remontée des informations, traite les dysfonctionnements éthiques identifiés, en lien avec le « Comité d'éthique ». Il assure la responsabilité du Dispositif de gestion des Réclamations environnementales et sociales en lien avec le Secrétariat du Dispositif, les Experts indépendants mandatés et les services de l'AFD concernés.

Dispositif de gestion des Réclamations environnementales et sociales ou « Dispositif » : Le mécanisme qui est régi par le présent Règlement.

Direction Générale : La Direction Générale de l'AFD.

« **E&S** » : Environnementale(s) et Sociale(s).

Enregistrement : Le processus consistant à inscrire sur le registre de suivi du Dispositif des Réclamations environnementales et sociales qu'une Réclamation a été reçue et qu'elle satisfait aux critères de recevabilité tels que définis à la section 5 du présent Règlement.

Examen de l'éligibilité : Le processus visant à déterminer si, à partir des critères d'éligibilité définis à la section 6, une Réclamation enregistrée peut faire l'objet d'une résolution des différends ou d'un audit de conformité, voire les deux, ou ne peut faire l'objet d'aucune de ces modalités de traitement.

Experts : Désigne les Experts externes et indépendants, membres du Panel, mandatés par le Secrétariat du Dispositif pour évaluer l'éligibilité d'une Réclamation et procéder au traitement d'une Réclamation déclarée éligible. Le Dispositif peut bénéficier, en cas de besoin d'expertise spécifique, de l'assistance d'Experts complémentaires : le Secrétariat du Dispositif mandate alors formellement ceux-ci pour contribuer à l'Examen de l'éligibilité et au traitement de la Réclamation E&S.

Jours ouvrés : Les jours où l'AFD est ouverte à Paris : du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Personne affectée par le projet : Toute personne affectée de manière négative par un projet financé par l'AFD. Il s'agit de personnes qui du fait de la mise en œuvre d'un projet, perdent le droit de posséder, d'utiliser ou de tirer autrement avantage d'une construction, d'un terrain (résidentiel,

agricole ou de pâturage), de cultures arbustives et autres cultures annuelles ou pérennes, d'une ressource naturelle ou de tout autre bien fixe ou meuble, ou dont la qualité de l'environnement, les conditions d'emploi ou les droits sociaux sont affectés, que ce soit en totalité ou en partie, à titre permanent ou temporaire.

Réclamation : La demande écrite déposée auprès du Dispositif conformément au présent Règlement.

Représentant : La personne ou l'organisation dûment habilitée par l'Auteur (ou les Auteurs) de la Réclamation à la (ou les) représenter et à agir en son (ou leurs) nom(s) concernant une Réclamation déposée auprès du Dispositif.

Résolution des différends : Processus amiable de résolution d'un désaccord entre des parties : l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant, la Contrepartie ayant obtenu un financement de l'AFD et les autres acteurs du projet éventuellement concernés (à l'exclusion de l'AFD).

Secrétariat du Dispositif ou « le Secrétariat » : Point d'entrée permanent pour la gestion des Réclamations E&S, en charge notamment de la réception, de l'Enregistrement et du suivi du traitement des Réclamations E&S, en étroite collaboration avec le Conseiller Ethique.

Secret bancaire : Secret professionnel, auquel est tenu tout établissement de crédit, dont l'AFD, concernant toutes les informations confidentielles détenues par celui-ci dans le cadre de son activité professionnelle.

2. Introduction et objet

Pour renforcer les résultats environnementaux et sociaux des projets qu'elle finance et affirmer son engagement dans ce domaine, l'AFD a décidé dans le cadre de son plan d'action sur la Responsabilité Sociétale (RSO) 2014-2016 de mettre en place un Dispositif ouvert aux tiers concernant les Réclamations environnementales et sociales.

Ce Dispositif renforce la transparence de l'Agence sur ses activités et s'inscrit dans un dialogue approfondi avec ses partenaires de la société civile, les parlementaires, les agences de notation extra-financière et la Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme (CNCDH).

Le Dispositif vise à assurer un traitement indépendant des Réclamations portant sur les incidences environnementales ou sociales d'un projet réalisé dans les Etats Etrangers, dont le financement a été octroyé par l'AFD, à l'exclusion des projets réalisés dans l'Outremer, ceux financés par le FFEM1 ou le FMPPM2 et ceux initiés par les ONG, adressées à l'AFD par une ou plusieurs personnes physiques ou morales.

Le Dispositif offre deux modalités de traitement des Réclamations :

- la fonction de résolution des différends, qui a pour objectif de rétablir un dialogue entre l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant et la Contrepartie afin de résoudre le(s) problème(s) à l'origine de la Réclamation ;
- la fonction d'audit de conformité qui a pour objectif de déterminer si l'Agence s'est conformée ou non à sa Démarche de maîtrise des risques environnementaux et sociaux en ce qui concerne un projet financé par l'AFD qui a fait l'objet d'une convention signée.

Le présent Règlement encadre les conditions d'Enregistrement et d'Eligibilité ainsi que la modalité de traitement de la Réclamation par le Dispositif, à savoir par un audit de conformité, une résolution des différends, ou une combinaison des deux. Il précise également d'autres points relatifs au fonctionnement du Dispositif tels que les délais de traitement, l'accès aux informations ou encore la formation et la sensibilisation du personnel AFD. Les fonctions de résolution des différends et d'audit de conformité ne prévoient pas d'indemnisation de la part de l'AFD.

3. Qui peut déposer une Réclamation E&S ?

Une ou plusieurs personnes physiques ou morales affectées par un projet financé par l'AFD et dont la Réclamation vise les aspects E&S du projet peuvent déposer une Réclamation E&S auprès du Secrétariat du Dispositif au moyen d'un formulaire dédié.

¹ FFEM : Fonds Français pour l'Environnement Mondial.

² FMPPM : Fonds Multilatéral du Protocole de Montréal.

La Réclamation doit être reçue dans les deux années suivant la prise de connaissance des faits par l'Auteur de la Réclamation, et au maximum cinq ans après le dernier décaissement réalisé par l'AFD, qu'il s'agisse de l'octroi d'un prêt ou d'une subvention. La Réclamation doit intervenir en dernier lieu, lorsque son Auteur a introduit sans succès les voies de recours extra-judiciaires mises à sa disposition par la Contrepartie.

4. Comment déposer une Réclamation E&S ?

a. Forme de la Réclamation

Une Réclamation E&S peut être déposée auprès du Secrétariat du Dispositif au moyen d'un formulaire dédié, disponible sur le site internet de l'AFD, ainsi que dans la brochure relative au Dispositif que l'on peut se procurer auprès des agences de l'AFD. 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.

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

La Réclamation doit identifier l'(les) individu(s) 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 l'Auteur la Réclamation 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 plaignants 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.

L'Auteur d'une Réclamation peut demander à ce que son identité (ou que l'identité de certains individus ou de l'ensemble de ceux-ci lorsque plusieurs individus sont Auteurs de la Réclamation) reste confidentielle. La demande de confidentialité et les raisons de cette demande doivent être déposées avec la Réclamation. Néanmoins, si préserver la confidentialité pouvait conduire à empêcher l'examen de la Réclamation, le Secrétariat du Dispositif en informerait immédiatement l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant. En effet, s'il est toujours possible de donner suite à cette demande de confidentialité relative à l'identité de l'Auteur de la Réclamation en matière de communication publique, préserver cette confidentialité vis-à-vis de la Contrepartie peut s'avérer un obstacle pour procéder à l'examen de la Réclamation, en particulier si la fonction de résolution des

différends est retenue. Dans le cas où un accord sur la façon de procéder en matière de confidentialité n'est pas possible, un terme est mis au processus.

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 et/ou numéros de télécopie ;
- le projet concerné, défini de façon suffisamment précise ;
- les incidences environnementales et ou sociales motivant le dépôt de la Réclamation ;
- la date de la prise de connaissance des faits ;
- la description des démarches déjà engagées et l'état des discussions avec la Contrepartie ayant obtenu un financement, et notamment des éléments justifiant de l'épuisement ou de l'introduction sans succès des voies de recours non-juridictionnels mises à sa disposition localement par la Contrepartie.

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'Agence. Toute la correspondance du Dispositif avec l'Auteur de la Réclamation ou, le cas échéant, avec 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 financé visé par la Réclamation) afin de faciliter les échanges entre le Dispositif et l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant. La version française fait foi.

Le traitement des Réclamations non déposées en anglais ou en français nécessite un délai de réponse supplémentaire en raison du besoin de traduction. Le Secrétariat du Dispositif informe l'Auteur de la Réclamation ou, le cas échéant, son Représentant, de tout délai requis pour la traduction.

e. Où adresser une Réclamation E&S ?

La Réclamation est transmise au moyen du formulaire disponible sur le site internet de l'AFD.

Elle peut également être transmise :

- 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 en agence.

Si la Réclamation est adressée à l'agence locale de l'AFD, elle doit explicitement préciser qu'elle est destinée au Secrétariat du Dispositif de gestion des Réclamations E&S. L'agence locale transmet la Réclamation au Secrétariat du Dispositif.

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 à 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.

Dans le cas où la Réclamation est transmise au Secrétariat du Dispositif par l'agence locale, le délai de notification peut être allongé de huit (8) jours ouvrés.

Les adresses des agences de l'AFD sont indiquées à la page Web suivante : <http://www.afd.fr/home/pays/coordonnees-agences-afd>.

5. Enregistrement des Réclamations E&S

a. Critères d'Enregistrement

Dans les vingt (20) jours ouvrés suivant la notification de la réception d'une Réclamation par le Secrétariat du Dispositif, celui-ci prend une décision relative à l'Enregistrement du recours à partir des critères identifiés ci-dessous, en lien avec le Conseiller Ethique.

Le Secrétariat du Dispositif enregistre la Réclamation si celle-ci :

- a) identifie l'Auteur de la Réclamation;
- b) identifie, le cas échéant, le Représentant, et fournit la preuve qu'il est habilité à représenter l'Auteur de la Réclamation ;
- c) 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 et/ou numéro(s) de télécopie) ;
- d) inclut le nom et/ou une description du Projet faisant l'objet de la Réclamation, ce projet étant bien financé par l'AFD ;

e) décrit les incidences environnementales et/ou sociales avérées ou potentielles motivant le dépôt de la Réclamation ;

f) lorsque la Réclamation porte sur un différend avec la Contrepartie, l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant doit décrire les efforts de bonne foi déployés au préalable par l'Auteur de la Réclamation pour régler les différends exposés dans la Réclamation avec la Contrepartie et/ou l'AFD, - et en particulier la mobilisation des voies de recours extra-judiciaires mises à disposition par la Contrepartie - ainsi que le résultat de ces efforts ou une explication de la raison pour laquelle ceux-ci n'ont pas abouti ;

g) la Réclamation doit être émise dans les deux (2) ans suivant la prise de connaissance des faits, et au maximum cinq ans après le dernier décaissement réalisé par l'AFD, qu'il s'agisse de l'octroi d'un prêt ou d'une subvention.

Le Secrétariat du Dispositif n'enregistrera pas la Réclamation si :

- elle soulève exclusivement des allégations de fraude ou de corruption (auquel cas, le recours sera dirigé vers la structure appropriée de l'AFD ou le dispositif idoine mis en place par l'Agence) ;
- elle concerne un projet qui n'est pas réalisé dans les Etats Etrangers, ou un projet qui n'est pas financé par l'AFD, ou un projet initié par une ONG ;
- elle concerne des questions au titre desquelles un recours a déjà été traité par le Dispositif, sauf si sont produits de nouveaux éléments inconnus à la date de la précédente Réclamation ;
- l'auteur de la Réclamation n'a pas épuisé ou introduit sans succès les voies de recours extra-judiciaires mises à sa disposition par la Contrepartie, sauf à produire des éléments justifiant qu'en bonne foi ces voies de recours n'ont pu être mobilisées.

b. Suspension ou rejet de l'Enregistrement

Si dans les vingt (20) jours ouvrés suivant la notification d'une Réclamation, le Secrétariat du Dispositif décide de ne pas enregistrer une Réclamation parce qu'elle ne satisfait pas à un ou plusieurs critères d'Enregistrement exposés ci-dessus et si, selon le Secrétariat du Dispositif, en lien avec le Conseiller Ethique, cet obstacle formel peut 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 Conseiller Ethique 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 un délai de dix jours ouvrés pour se conformer aux critères d'Enregistrement, en apportant notamment des éléments complémentaires.

Si ces éléments ne peuvent être apportés et ne permettent pas de procéder à l'Enregistrement, le Conseiller Ethique 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.

c. Actions entreprises à la suite de l'Enregistrement

La Réclamation 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 et enregistrée par le Secrétariat du Dispositif, le nom et lieu du projet concerné par la Réclamation, l'objet de la Réclamation et l'identité de l'Auteur de la Réclamation et/ou de son Représentant éventuel.

Ce fichier est déclaré à la CNIL³ ; conformément à Loi informatique et libertés (n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée le 6 août 2004) qui garantit la protection de la vie privée et des données personnelles, tout Auteur de Réclamation dispose d'un droit d'accès et de rectification sur les informations qui le concernent.

Le Conseiller Ethique notifie l'Enregistrement de la Réclamation à l'Auteur de la Réclamation ou à son Représentant, à la Contrepartie concernée et aux services concernés de l'AFD. Le Secrétariat réunit les éléments du projet relatifs à la Réclamation auprès des services concernés de l'AFD.

Le Secrétariat saisit les Experts externes et indépendants du Panel du Dispositif, qui procède à l'évaluation de l'éligibilité de la Réclamation.

d. Coopération avec d'autres institutions financières

Dès lors que le Secrétariat du Dispositif enregistre une Réclamation, si le projet faisant l'objet de la Réclamation bénéficie d'un co-financement consenti par d'autres institutions, le Conseiller Ethique notifie l'Enregistrement de la Réclamation au(x) mécanisme(s) équivalents de l' (des) institution(s) de co-financement et peut communiquer et coopérer avec ce(s) mécanisme(s).

6. Détermination de l'éligibilité des Réclamations

Un processus préliminaire d'évaluation de l'éligibilité de la Réclamation doit être mené avant d'engager la phase de traitement de la Réclamation par le Dispositif. Cette phase vise à déterminer, à partir des critères d'éligibilité définis ci-après, si le recours est éligible ou non soit à la fonction de résolution des différends, soit à l'examen de la conformité, soit aux deux fonctions.

En premier lieu, les Experts pour étudier l'éligibilité de la Réclamation prennent connaissance des démarches déjà engagées et de l'état des discussions avec la Contrepartie ayant obtenu un financement, et notamment des éléments faisant état de l'épuisement, ou de l'introduction sans succès, des voies de recours non-judiciaires mises à disposition localement par la Contrepartie.

³ CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Lorsque la Réclamation soulève des questions qui semblent pouvoir se prêter à une résolution des différends, les Experts doivent déterminer si une telle résolution est envisageable dans le cas d'espèce. Pour ce faire, ils prennent notamment en compte les éléments suivants :

- la nature des faits en lien avec la Réclamation ;
- si l'Auteur de la Réclamation a soulevé les problèmes exposés dans la Réclamation E&S auprès du mécanisme équivalent d'une institution de co-financement, ou devant un tribunal, une cour d'arbitrage ou un médiateur. Dans ce cas, l'Expert prend en considération le degré d'avancement de ces procédures/processus ;
- si une résolution des différends peut faire double emploi ou interférer avec tout autre processus ou procédure initié(e) par le même Auteur (ou lorsque l'Auteur de la Réclamation est un groupe d'individus, par certains membres du groupe) ou par la personne avec laquelle l'Auteur a un différend, ou être entravée par ce processus ou cette procédure concernant le même projet et/ou les mêmes problèmes.

Lorsque la Réclamation soulève des éléments qui questionnent le respect par l'AFD de la Démarche de maîtrise des risques E&S en vigueur au moment de la signature de la convention de financement et semble se prêter à un audit de conformité, les Experts doivent, afin de valider le choix de cette modalité de traitement, vérifier si la Réclamation concerne :

- des actes ou des omissions dont l'Agence serait responsable ;
- un fait ou des faits allant au-delà d'une violation technique mineure des processus appropriés de l'Agence, sauf au cas où ladite violation technique aurait causé un dommage ;
- la mise en œuvre de la Démarche de maîtrise des risques E&S de l'Agence.

Une Réclamation n'est éligible ni à une résolution des différends, ni à un audit de conformité si :

- elle est déposée à des fins futiles ou malveillantes ;
- elle met en évidence un potentiel conflit d'intérêts ;
- 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 ;
- l'objet de la Réclamation a été traité par le mécanisme équivalent d'une institution de cofinancement et si l'Expert considère que la Réclamation a été traitée de façon appropriée par ledit mécanisme, sauf s'il existe de nouvelles preuves ou circonstances inconnues à l'époque de la Réclamation déposée antérieurement. Si la Réclamation rend nécessaire un audit de conformité de la part de l'AFD, un examen effectué par un autre mécanisme n'empêche pas la Réclamation d'être traitée par l'AFD conformément au présent Règlement puisqu'elle questionne la façon dont l'AFD en propre a respecté sa Démarche de maîtrise des risques E&S ;

- s'agissant d'une résolution des différends, si l'objet de la Réclamation a déjà été réglé dans le cadre d'une médiation judiciaire ou extra-judiciaire, d'un arbitrage ou d'un autre mode alternatif de règlement des litiges ;
- s'agissant d'une résolution des différends, si la Réclamation fait l'objet d'un recours judiciaire, sauf justification d'une demande de sursis à statuer ;
- elle concerne les obligations d'un tiers, tel qu'une autorité environnementale, ou les obligations du pays au titre du droit ou d'un traité international, plutôt que celles de la Contrepartie ou de l'Agence.

Pour procéder à l'Examen de l'éligibilité de la Réclamation, les Experts consultent les parties concernées et prend en considération les éléments fournis par ceux-ci, et en particulier ceux transmis par l'AFD. Ils peuvent également procéder à une visite du site, et recourir à toute autre méthode jugée appropriée.

Les Experts préparent un rapport d'évaluation de l'éligibilité sur le fond. Ce rapport rappelle la teneur de la Réclamation et comprend également :

- un résumé des faits et des positions des parties concernées ;
- une décision établissant si la Réclamation est éligible à une résolution des différends, à un audit de conformité, aux deux ou à aucune de ces deux modalités ; les mandats de la phase de traitement de la Réclamation : audit de conformité, résolution des différends ou les deux processus. Dans la mesure du possible et en cas d'une résolution des différends, les parties concernées sont consultées lors de l'élaboration des mandats.

Le mandat d'une résolution des différends définit le type d'expertise requise pour mener à bien le processus, indique les méthodes qui doivent être utilisées ainsi qu'un calendrier indicatif du processus.

Le mandat d'un audit de conformité définit le type d'expertise requise pour procéder à l'examen, le périmètre de l'audit, ainsi qu'un calendrier indicatif de l'examen.

Les conclusions de l'évaluation de l'éligibilité (éligibilité ou non-éligibilité et modalité(s) de traitement de la Réclamation proposée(s)) sont consignées dans le Registre du Dispositif et l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant, la Contrepartie concernée et les services de l'AFD concernés sont informés de l'issue de l'étude de l'éligibilité par le Conseiller Ethique, en lien avec le Secrétariat du Dispositif.

Dans le cas de l'inéligibilité de la Réclamation, le Conseiller Ethique informe l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant de sa décision, en indiquant les motifs.

Si les Experts estiment que la Réclamation est inéligible parce qu'elle ne satisfait pas à un ou plusieurs critères d'éligibilité et qu'il est possible de remédier à cette situation, ils peuvent suspendre

la procédure et accorder à l'Auteur de la Réclamation dix (10) jours ouvrés pour remédier à la situation.

Si l'évaluation de l'éligibilité recommande la mise en œuvre d'une résolution des différends, la Contrepartie est invitée à participer au processus de résolution du différend.

L'AFD étant soumise au secret bancaire, elle ne peut transmettre d'information couverte par le secret professionnel à l'ensemble des parties concernées sans l'accord de la Contrepartie.

A la demande du Secrétariat, le Conseiller Ethique sollicite les parties concernées afin de formaliser un accord sur : (i) le mandat de résolution des différends, et (ii) si nécessaire la transmission d'informations couvertes par le secret bancaire.

En l'absence d'accord de l'ensemble des parties concernées sur le mandat de résolution des différends et/ou de la Contrepartie s'agissant de la transmission d'informations couvertes par le secret bancaire, le Secrétariat enregistre la clôture de la Réclamation.

7. Effet des Réclamations 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, à lui seul, de suspendre la participation de l'AFD au projet. Cependant, si à tout moment pendant le traitement d'une Réclamation, les Experts 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 au titre du projet), le Conseiller Ethique en lien avec le Secrétariat du Dispositif 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.

8. Mise en œuvre d'une résolution des différends

Lorsqu'une Réclamation a été considérée comme éligible à une résolution des différends, le Conseiller Ethique en lien avec le Secrétariat du Dispositif :

- saisit les Experts qui entreprennent le processus le plus tôt possible ;
- notifie aux parties concernées qu'une résolution des différends a été lancée à la suite de l'évaluation de l'éligibilité.

La résolution des différends est considérée comme achevée lorsque les parties concernées parviennent à un accord ou lorsque, de l'avis des Experts, aucun progrès supplémentaire permettant de parvenir au Règlement des différends n'est possible. Au terme du processus, les Experts établissent un Rapport provisoire de résolution des différends décrivant les questions soulevées dans le cadre de la Réclamation, les méthodes utilisées ainsi que les résultats de la résolution des différends, y compris les questions qui resteraient encore en suspens, le cas échéant.

Ce rapport provisoire d'achèvement est transmis pour commentaires par le Conseiller Ethique, en lien avec le Secrétariat du Dispositif à l'ensemble des parties concernées, qui disposent d'un délai de vingt (20) jours ouvrés pour y répondre et confirmer le cas échéant leur accord sur les conditions de résolution du différend. Le Secrétariat du Dispositif transmet les commentaires pour avis aux Experts qui rédigent le rapport final dans les trente (30) jours ouvrés. En cas de confirmation de l'accord, les Experts réunissent les parties pour procéder à la signature de l'accord de résolution du différend.

Le Rapport final de résolution des différends est envoyé pour information aux parties concernées. Une synthèse de ce rapport est publiée sur le site internet de l'Agence, sous réserve de l'accord des parties non informées de la publication préalablement au traitement de la réclamation par le Dispositif. Cette synthèse peut également être « anonymisée » le cas échéant.

Le Secrétariat du Dispositif suit la mise en œuvre de tout accord auquel la résolution des différends a permis de parvenir. Le Conseiller Ethique en lien avec le Secrétariat soumet des projets de Rapports de suivi de la mise en œuvre de la résolution des différends aux parties concernées qui se voient accorder une possibilité raisonnable de vingt (20) jours ouvrés pour les commenter. Si le Secrétariat reçoit des commentaires formulés par les Parties concernées, il dispose de dix (10) jours ouvrés à partir de la date de réception des derniers commentaires pour finaliser le Rapport, et envoie le Rapport final aux parties concernées. Le Secrétariat du Dispositif rédige des Rapports de suivi au moins deux fois par an et jusqu'à ce qu'il considère que ces rapports ne sont plus nécessaires. Le Secrétariat du Dispositif ne publie pas les rapports de suivi de la mise en œuvre, mais des informations sont restituées de façon synthétique dans le Rapport annuel.

En cas d'absence d'accord dans le cadre d'une résolution de différends, deux cas de figure sont susceptibles de se présenter :

- en cas de non-conformité à la Démarche de maîtrise des risques E&S de l'AFD décelée au cours de la résolution des différends, un audit de conformité est diligenté. Dans ce cas, les Experts émettent une recommandation en ce sens qui déclenche automatiquement la mise en œuvre d'un audit de conformité dans le cadre du Dispositif ;
- en cas d'échec de la résolution des différends sans mise en évidence de la non-conformité d'aspects E&S, le dossier de Réclamation est clôturé.

9. Mise en œuvre d'un audit de conformité

Lorsque la Réclamation vise une non-conformité à la Démarche de maîtrise des risques E&S de l'AFD identifiée dès la première analyse de la Réclamation ou que celle-ci a été identifiée au cours d'une résolution des différends, un audit de la conformité peut être mené.

Le Conseiller Ethique en lien avec le Secrétariat mobilise les Experts qui mènent l'audit ou diligenteront un audit externe en cas de besoin.

L'objectif de l'audit consiste à établir si (et, le cas échéant, comment et pourquoi) une action ou une omission de l'AFD en rapport avec un projet financé 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 le respect de sa Démarche de maîtrise des risques E&S.

En mettant en œuvre l'audit de conformité, les Experts, pour mener l'audit, examinent les principaux documents et consultent les parties concernées, et en particulier l'AFD. Les Experts peuvent également procéder à une ou plusieurs visite(s) du site, et recourir à d'autres méthodes qu'ils jugent appropriées (recours à d'autres experts, etc.) Ils préparent un Rapport provisoire d'audit de la conformité.

Si les Experts concluent que l'AFD s'est conformée à sa Démarche de maîtrise des risques E&S, le Secrétariat du Dispositif transmet, pour information et le plus tôt possible, le Rapport provisoire d'audit de la conformité pour commentaires des services de l'AFD concernés sous vingt (20) jours ouvrés. Les Experts produisent alors un Rapport final d'audit de la conformité qui est transmis par le Conseiller Ethique en lien avec le Secrétariat à l'Auteur de la Réclamation ou à son Représentant et aux services concernés de l'AFD. Dès que possible après la soumission de ce Rapport, le Dispositif classe sans suite le dossier de la Réclamation.

Si les Experts concluent 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 la conformité, listant précisément les manquements et comprenant une proposition de recommandations à mettre en œuvre dans le cadre précis du projet, aux services de l'AFD concernés pour commentaires dans les vingt (20) jours ouvrés. Le Rapport propose un calendrier de mise en œuvre des recommandations.

b) à réception des commentaires, les Experts disposent de trente (30) jours ouvrés pour transmettre une version finale du Rapport d'audit de la conformité. Les Experts peuvent adapter leurs recommandations (mais pas les constatations factuelles si elles sont avérées) et transmettent la version finale du Rapport d'audit de la conformité au Secrétariat du Dispositif.

Lors de la constatation d'un cas de non-respect de la conformité, le Rapport final d'audit de la conformité comprend des recommandations invitant l'AFD :

- a) à remédier dans le cas présent aux cas de non-respect constatés dans la mise en œuvre du Projet ;
- b) à remédier à l'avenir aux types de cas de non-respect constatés de façon à éviter que se reproduisent des situations similaires ; et/ou
- c) à contrôler la mise en œuvre des recommandations et à faire rapport sur cette mise en œuvre.

La Direction Générale de l'AFD dispose de trente (30) jours ouvrés à réception du rapport pour proposer un plan d'actions en réponse au Rapport d'audit de la conformité. Ce plan d'actions ne prévoit pas d'indemnisation de la part de l'AFD.

La version finale du Rapport de l'audit de conformité comprenant une synthèse et le plan d'action de l'AFD approuvé et signé par la Direction Générale sont envoyés par le Conseiller Ethique en lien avec le Secrétariat aux parties concernées. Une synthèse du rapport accompagnée du plan d'action de l'AFD est rendue publique et publiée sur le site internet de l'Agence, sous réserve de l'accord des parties non informées de la publication préalablement au traitement de la réclamation par le Dispositif. Cette publication peut être « anonymisée » le cas échéant.

Le Secrétariat suit la mise en œuvre du plan d'action.

Des Rapports de suivi de la mise en œuvre de l'audit de la conformité sont établis au moins deux fois par an et jusqu'à ce que le Secrétariat considère que ces Rapports ne sont plus nécessaires. Lors de la préparation de chacun des rapports, les parties concernées sont consultées en tant que de besoin. Le Rapport de suivi de l'audit de la conformité est transmis à la Direction Générale pour information. Le Secrétariat du Dispositif 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 Ethique, du Secrétariat du Dispositif et des Experts indépendants

Rôle du Conseiller Ethique de l'AFD. Garant de l'examen indépendant des Réclamations E&S relatives à des projets financés par l'AFD, le Conseiller Ethique, s'assure que le Secrétariat exerce les fonctions et les responsabilités administratives du Dispositif conformément au présent Règlement. Il est responsable des notifications des décisions auprès des parties externes concernées.

Rôle du Secrétariat du Dispositif. Le Secrétariat du Dispositif est responsable de la gestion opérationnelle du Dispositif, notamment :

- de la préparation et de la gestion du budget du dispositif ;
- de la passation de marchés, du recrutement et de la mobilisation des Experts indépendants ;
- de l'appréciation de la pertinence et de l'Enregistrement des Réclamations ;
- de la tenue du registre des Réclamations ;
- de la préparation, en lien avec les services de l'AFD compétents, du dossier détaillé pour l'Examen de l'éligibilité ;
- de la sélection et de la mobilisation des Experts afin de procéder à l'étude de l'éligibilité, aux résolutions des différends et/ou aux audits de conformité ;
- du rôle d'interface entre l'Auteur de la Réclamation (ou son Représentant le cas échéant), la Contrepartie, les éventuels co-financiers, les Experts et les services de l'AFD ;
- du suivi du traitement des Réclamations - processus de résolutions des différends et/ou audits de conformité - et de la diffusion des rapports semestriels de suivi ;
- du suivi de la mise en œuvre des conclusions de ces traitements : accord des parties et/ou plan d'action ;
- de la communication du Dispositif : pilotage du site internet et mise en ligne de l'information et de la documentation publique ;
- de la rédaction du Rapport annuel d'activité du Dispositif ;
- de la gestion des relations avec les parties prenantes intéressées par le Dispositif ainsi qu'avec les mécanismes de gestion des Réclamations des autres bailleurs.

Cette gestion se fait dans le respect des règles de confidentialité et du secret bancaire auquel est astreinte l'AFD.

Rôle du Panel d'Experts indépendants du Dispositif. Les Experts du Dispositif sont chargés d'exercer les fonctions d'évaluation de l'éligibilité, d'audit de la conformité et de résolution des différends et peuvent être chargés, par délégation du Secrétariat, d'un éventuel suivi et rapport de suivi. Ils peuvent, en cas de besoin, recourir à des expertises complémentaires pour procéder à l'éligibilité ou au traitement des Réclamations E&S.

Présentation des candidatures des Experts du Dispositif. Le recrutement des Experts se fait dans le cadre d'un processus public et transparent conforme aux règles de passation des marchés de l'AFD qui s'appliquent aux consultants. Les Experts sont retenus en tenant compte de leur expérience, notamment dans les domaines économique, juridique, social, environnemental et connexes, de leur capacité avérée à interpréter les procédures E&S et à régler les différends de façon complète et équitable, de l'intégrité et de l'indépendance dont ils ont fait preuve, de leur capacité à interagir efficacement avec les parties concernées et la société civile, ainsi que 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 du Dispositif. Si un Expert désigné pour procéder à une évaluation de l'éligibilité, à une résolution des différends ou à un audit de conformité, démissionne ou se trouve dans l'incapacité d'achever sa mission, ou lorsque cette mission ne peut pas être accomplie en raison de contraintes de calendrier ou parce qu'aucun des Experts du Dispositif n'est disponible, le Secrétariat mobilise un Expert ad hoc approprié pour assurer un achèvement du traitement de la Réclamation dans les meilleurs délais.

Formation des Experts du Dispositif. Les Experts du Dispositif sont tenus de participer à des réunions de formation organisées par le Secrétariat du Dispositif. D'une durée maximale de deux (2) jours par année calendaire, elles ont pour objet de renforcer leurs connaissances des politiques, procédures et opérations de l'Agence, et d'échanger sur le fonctionnement du Dispositif. Le Secrétariat du Dispositif informe les Experts des dates desdites réunions et en fixe l'ordre du jour.

Désignation des Experts ad hoc. Si à un moment donné aucun Expert du dispositif n'est disponible, le Secrétariat du Dispositif peut recommander la désignation spéciale d'un Expert ad hoc. Le Secrétariat du Dispositif qui est en charge de la passation de marchés pour ce recrutement sollicite des candidatures à la fonction d'Expert ad hoc dans le cadre public et transparent conforme aux règles de passation des marchés de l'AFD qui s'appliquent aux consultants en tenant compte de leur expérience, notamment dans les domaines économique, juridique, social, environnemental et connexes, de leur capacité avérée à interpréter et à appliquer les procédures en matière de risques E&S et à régler les différends de façon complète et équitable, de l'intégrité et de l'indépendance dont ils ont fait preuve, de leur capacité à interagir efficacement avec les parties concernées et la société civile, ainsi que de leur connaissance de l'AFD et d'institutions similaires.

Désignation des expertises complémentaires. La sélection et la désignation des interprètes, traducteurs et/ou d'autres experts techniques sont effectuées conformément aux règles de passation des marchés de l'AFD relatives à la sélection et à la désignation des consultants, et ces personnes exercent leurs activités sous l'autorité du Secrétariat du Dispositif.

Désignation du Conseiller Ethique. Le Conseiller Ethique est nommé par la Direction Générale de l'AFD dans le cadre d'un processus interne d'appel à candidatures.

Désignation du Secrétaire du Dispositif. Le Secrétaire du Dispositif est un agent de l'AFD qui intervient sous le contrôle du Conseiller Ethique, recruté selon un processus transparent en tenant compte de sa connaissance de l'AFD, de sa connaissance des sujets de maîtrise des risques E&S et de

la Démarche de maîtrise des risques existantes en la matière à l'AFD et de sa capacité à interagir efficacement avec les parties prenantes du Dispositif.

Mandat. Le Secrétaire du Dispositif et le Conseiller Ethique exercent leurs fonctions en tant qu'employés à plein temps de l'Agence.

Communication et formation. Le Secrétariat du Dispositif communique sur le Dispositif au sein de l'AFD, dans les pays d'opérations de l'AFD et, d'une manière plus générale, au sein de la société civile. Le Secrétariat et les Experts du Dispositif organisent régulièrement pour le personnel de l'AFD (du Siège à Paris et des agences locales) une formation concernant le Dispositif. Le Secrétariat élabore et met en œuvre des actions de communication visant à informer efficacement sur le Dispositif les populations des pays d'opérations de l'AFD, les Organisations non gouvernementales et la société civile. Les actions de communication comprennent également, le cas échéant, une coopération avec les autres mécanismes, des présentations et, sur demande, des sessions d'information sur les modalités de dépôt d'une Réclamation auprès du Dispositif.

Publication de documents du Dispositif. Le Secrétariat du Dispositif crée et rend public des documents relatifs au Dispositif. Ces matériels comprennent notamment une brochure d'information à l'intention des populations des pays d'opérations de l'AFD sur les modalités de dépôt d'une Réclamation. 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 Environnementale et Sociale. L'AFD publie sur son site internet les informations et documents suivant 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 des rapports des Experts et (v) le Rapport annuel.

Informations générales sur les processus. Toutes les activités du Dispositif sont mises en œuvre dans les meilleurs délais sans jamais porter atteinte à l'intégrité ou à l'intelligibilité du processus. Le Secrétariat du Dispositif prend en considération la nécessité de tenir compte des points de vue de l'Auteur de la Réclamation, de la Contrepartie, de tout membre du personnel de l'Agence et de toutes les autres parties intéressées susceptibles de détenir des informations utiles. Le Secrétariat fait son possible pour que les activités quotidiennes de l'ensemble des parties concernées soient perturbées le moins possible.

Accès au personnel, aux informations et confidentialité. Lorsqu'ils effectuent une évaluation de l'éligibilité, une résolution des différends ou un audit de conformité, les Experts ont accès au personnel et aux dossiers appropriés de l'AFD, le Secrétariat étant en charge de la bonne organisation de ces relations (entretiens, demandes d'informations). Le personnel de l'AFD est tenu de coopérer pleinement avec le Dispositif. Les informations recueillies par le Secrétariat du Dispositif et les Experts dans le cadre de leurs 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 à la Loi informatique et libertés (n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée le 6 août 2004) qui garantit la protection de la vie privée et des données personnelles : tout Auteur de Réclamation dispose d'un droit d'accès et de rectification sur les informations qui le concerne.

Aucun membre du personnel du Dispositif, Expert du Dispositif, consultant, chercheur, interprète, traducteur ou autre Expert technique engagé par le Dispositif ne peut diffuser un document ou des informations fondées sur ce document sans le consentement exprès par écrit de la Partie qui a fourni ce document et de l'AFD.

Réclamations connexes. Lorsque deux ou plusieurs Réclamations sont déposées par le ou les mêmes Auteurs de la Réclamation ou des Auteurs différents mais concernant le même projet, et que la substance des Réclamations est raisonnablement connexe, le Secrétariat du Dispositif en informe l'(es) Auteur(s) et peut soit demander que les Réclamations soient examinées ensemble, soit suspendre le traitement de toute Réclamation reçue après la première, en attendant que lui parviennent les résultats de l'examen de la Réclamation primaire. Afin de tenir compte de l'examen conjoint des Réclamations ou de la suspension du traitement de(s) Réclamation(s) reçue(s) ultérieurement, le Secrétariat du Dispositif peut ajuster les délais de réponse aux Réclamations.

Délais supplémentaires. Tout délai mentionné dans le présent Règlement peut être prorogé par le Secrétariat du Dispositif à condition que le délai supplémentaire soit strictement nécessaire au traitement complet et approprié de la Réclamation. Le Secrétariat du Dispositif informe rapidement l'ensemble des parties concernées de tout délai supplémentaire, et consigne ledit délai dans le Registre. Les délais supplémentaires doivent être limités dans le temps, et s'ils doivent être renouvelés, toutes les parties concernées doivent en être informées. Pour déterminer si un délai supplémentaire est nécessaire, le Secrétariat du Dispositif doit tenir compte de différents facteurs, tels que la situation géographique du site du projet, la nécessité pour le personnel de l'AFD de participer au processus, toute question urgente concernant le projet, la disponibilité des Experts du Dispositif, et la nécessité de faire traduire les documents.

Rapport annuel. Le Secrétariat du Dispositif prépare un Rapport annuel décrivant les activités du Dispositif pendant l'année précédente. Le Rapport est présenté au Conseil d'administration et au Comité Conformité et Nouvelles Activités et Produits de l'AFD, puis rendu public dès que possible par publication sur le site internet de l'AFD. Pour chacune des Réclamations figurant dans le rapport annuel, cette publication est « anonymisée » sauf si l'accord de l'ensemble des parties impliquées dans la Réclamation concernée a été obtenu.

CODE DE BONNE CONDUITE DES EXPERTS, DU SECRETAIRE ET DU CONSEILLER ETHIQUE

Les Experts, le Conseiller Ethique et le Secrétaire du Dispositif exercent leurs fonctions en respectant les principes :

- d'indépendance : ils doivent disposer de l'indépendance opérationnelle nécessaire à la réalisation de leur mission, qu'ils effectuent sans subir d'ingérence de la part d'aucune personne ou entité ;
- d'objectivité : ils doivent faire preuve d'objectivité à toutes les étapes du processus de gestion d'une Réclamation. Leur jugement repose sur la prise en compte de l'ensemble des informations pertinentes et ne doit pas être influencé par leurs intérêts propres ou par celui des autres. Les Experts, le Secrétaire et le Conseiller Ethique ne doivent pas participer à des activités, entretenir des relations ou accepter quoi que ce soit qui pourrait affecter l'impartialité de leur jugement. Ils sont tenus de divulguer toute information ou fait qui pourrait affecter le traitement de la Réclamation. Dans l'exercice de leurs fonctions relevant du Dispositif, les Experts œuvreront à titre individuel et personnel et seront soumis aux dispositions de la Charte de l'éthique professionnelle ainsi qu'aux règles et aux dispositions en matière de conflits d'intérêts et de confidentialité. Les Experts du Dispositif seront tenus d'agir de façon impartiale et indépendante et ne participeront à l'évaluation ou à l'examen d'aucune Réclamation en rapport avec des affaires dans lesquelles ils ont ou ont eu des intérêts personnels ou dans lesquelles ils étaient impliqués à quelque titre que ce soit afin d'éviter tout conflit d'intérêts. Les Experts du Dispositif révéleront immédiatement au Conseiller Ethique :
 - toute circonstance qui pourrait affecter leur impartialité ou leur indépendance dans l'accomplissement de leurs fonctions au titre du Dispositif ;
 - toute tentative, qu'elle qu'en soit la source, visant de façon inappropriée à interférer avec l'accomplissement de leurs fonctions au titre du Dispositif ou à exercer une influence sur l'accomplissement de ces fonctions.
- de confidentialité : les Experts, le Secrétaire et le Conseiller Ethique sont tenus de protéger les informations collectées dans l'exercice de leurs fonctions, et en particulier les informations à caractère personnel lorsque l'Auteur de la Réclamation en a fait la demande, conformément à la Loi Informatique et Libertés ;
- de probité et intégrité : les Experts, le Secrétaire et le Conseiller Ethique exercent leurs fonctions avec honnêteté et droiture. Ils s'abstiennent, en toutes circonstances, de tout agissement contraire à l'honneur et à la probité, susceptible de porter atteinte à l'AFD ou aux autres parties Prenantes.

Communication des Experts du Dispositif et des Experts ad hoc du Dispositif. Les Experts feront preuve de prudence et de discrétion dans l'utilisation des informations qui concernent l'ensemble des parties prenantes. Ils ne feront aucune déclaration, en public ou en privé, destinée à des parties autres que l'Auteur de la Réclamation ou, le cas échéant, son Représentant, la Contrepartie, ou la structure de l'Agence concernée par les questions examinées par le Dispositif, dans le respect des obligations et selon les modalités contenues dans leur contrat de prestation avec l'AFD.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Questions juridiques. Le Département Juridique fournit, sur demande du Secrétariat, toutes les informations et tous les conseils juridiques nécessaires concernant les politiques et les procédures de l'AFD ainsi que les droits et obligations de l'AFD relatifs au projet faisant l'objet de la Réclamation.

Budget. L'AFD fournit au Secrétariat du Dispositif 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 du Dispositif prépare le budget annuel qui indique le niveau des ressources requises pour les activités prévues au titre du Dispositif pour l'année à venir et est chargé de déterminer l'affectation des ressources.

Langue des Rapports. Tous les rapports sont établis soit par le Secrétariat du Dispositif soit par un des Experts du Dispositif et sont publiés sur le site internet de l'AFD en langue française. Les rapports sont disponibles en français et en anglais lorsque le pays d'opération concerné n'est pas francophone. Ils peuvent, si nécessaire, être traduits dans la langue du pays où la Réclamation a été formulée.

Modalités de la correspondance. Les informations relatives aux étapes clés du processus (Enregistrement, éligibilité, rapports provisoires et finaux) seront communiquées par courrier à l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant et la Contrepartie. Lorsqu'une adresse électronique a été fournie lors du dépôt de la Réclamation, le courrier sera également transmis par courriel.

Modification et effet du présent Règlement. Le présent Règlement peut être modifié par le directeur général de l'AFD, qui rend compte des modifications substantielles du présent Règlement au Conseil d'administration. En cas de discordance entre le présent Règlement et tout autre document de l'AFD et sauf disposition contraire expressément stipulée, le présent Règlement fait foi.

Régime linguistique. Le présent Règlement est traduit en français et en anglais. En cas de discordance(s) entre la version française et toute autre version, la version française fait foi.

Examen du Dispositif. Le Dispositif est examiné par le Conseil d'administration tous les cinq (5) ans ou en tant que de besoin.