

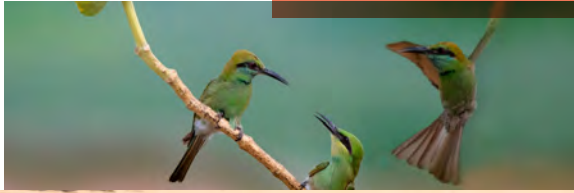


RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



AFD
AGENCE FRANÇAISE
DE DÉVELOPPEMENT



Dispositif de gestion des réclamations Environnementales et Sociales

2025

RAPPORT ANNUEL
ET D'ACTIVITÉS



#MondeEnCommun

Avant-propos



© Eric Thauvin / AFD

L'année 2025 a permis au Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales de poursuivre ses travaux d'adaptation et de réflexions.

Le contexte géo-politique, international comme national, l'évolution des conditionnalités des bailleurs mais aussi l'émergence croissante de nouvelles typologies de réclamations en font une nécessité.

C'est également la volonté de l'AFD de se rapprocher des plus hauts standards en la matière, portée par la conviction des collègues d'illustrer les principes d'indépendance et de redevabilité dans la gestion des réclamations.

Vous trouverez dans ce rapport annuel une vision globale des activités du Dispositif ainsi que les évolutions amorcées et à venir.

Marianne SIVIGNON-LECOURT

Conseillère à l'éthique et médiatrice interne à l'AFD

Les dispositifs de gestion des réclamations environnementales et sociales des bailleurs de fonds (publics et privés) apparaissent comme des voies de recours extra-judiciaires qui suscitent de l'intérêt dans la période actuelle. À l'AFD, cela se matérialise d'une part, par une hausse des réclamations depuis deux ans, de nouvelles attentes de la part des autrices et auteurs des réclamations et d'autre part, par un besoin d'expertise plus pointue en matière de résolution de conflits. Tenant compte de ces nouvelles exigences, l'année 2025 a été particulièrement importante pour le Dispositif. Parmi les avancées de cette année, les travaux d'actualisation du règlement du Dispositif, la création d'une nouvelle procédure spéciale de traitement des cas de violences sexuelles, la finalisation du chantier sur le risque de représailles et la création d'une nouvelle fonction d'amélioration des pratiques ont été particulièrement enrichissantes. Certains chantiers ont d'ores et déjà aboutis et d'autres le seront en 2026.

L'année 2025 a également été l'occasion pour l'AFD de contribuer plus dynamiquement au réseau international des mécanismes indépendants de gestion des réclamations (IAMnet) et de rappeler le principe fondamental de tout Dispositif : l'indépendance dans l'exercice de nos pratiques.



© Eric Thauvin / AFD

Philippe GALLAND

Responsable du Secrétariat -
Dispositif de gestion des réclamations
environnementales et sociales de l'AFD

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	3
INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1	
PANORAMA GÉNÉRAL DES ACTIVITÉS DU DISPOSITIF	6
Un guichet unique	6
Le dispositif en chiffres	7
CHAPITRE 2	
LES RÉCLAMATIONS TRAITÉES EN 2025 ET LES ENSEIGNEMENTS TIRÉS	12
1. Réclamations traitées en 2025	14
2. Fonction conciliation	18
3. Fonction audit de conformité	20
CHAPITRE 3	
LES NOUVEAUTÉS	22
1. Engagement de l'afd sur le risque de représailles	23
2. Un nouveau règlement et une procédure spéciale au traitement des cas de EAHS/SEAH	26
3. Une nouvelle fonction : retours d'expériences pour l'amélioration des pratiques	27
CHAPITRE 4	
TENDANCES ET PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION	29
ANNEXES : DÉFINITIONS	32

Introduction

Le mécanisme ou dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales (E&S) de l'AFD (le « Dispositif ») permet à toute personne physique ou morale s'estimant affectée négativement par des impacts environnementaux et/ou sociaux d'un projet financé par l'AFD de déposer une réclamation.

Il offre deux modalités de traitement des Réclamations :

- la Conciliation consiste à proposer l'intervention d'un tiers neutre, indépendant et impartial, pour aider à trouver un Accord entre l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant et le Bénéficiaire sur le(s) problème(s) à l'origine de la Réclamation, et, le cas échéant, d'autres parties concernées (à l'exclusion de l'AFD) ;
- l'Audit de conformité a pour objectif de déterminer si l'Agence s'est conformée ou non à sa démarche de maîtrise des risques environnementaux et sociaux pour un projet qu'elle a financé. Le résultat de l'audit débouche sur, d'une part, un ensemble d'actions (qui peuvent être synthétisées dans un plan d'action spécifique) visant à limiter voire compenser les incidences négatives survenues dans le cadre d'un projet et, d'autre part, des enseignements tirés afin que l'AFD améliore ses pratiques.

Dans ce nouveau format de rapport annuel vous trouverez :

- i. des informations classiques dans la continuité des rapports d'activités précédents, dans les Chapitres 1 « Panorama général des activités du Dispositif », 2 « Les réclamations traitées en 2025 et les enseignements tirés » et 4 « tendances et perspectives d'évolution ».
- ii. des informations additionnelles liées à l'évolution du Dispositif dans le Chapitre 3 « Les nouveautés de 2025 » parmi lesquelles, la production de recommandations qui visent à consolider **une nouvelle fonction** au sein du Dispositif, celle de « l'amélioration des pratiques ». Ces productions issues de **cette nouvelle fonction** seront signalées par ce pictogramme suivant dans le présent rapport :





CHAPITRE 1

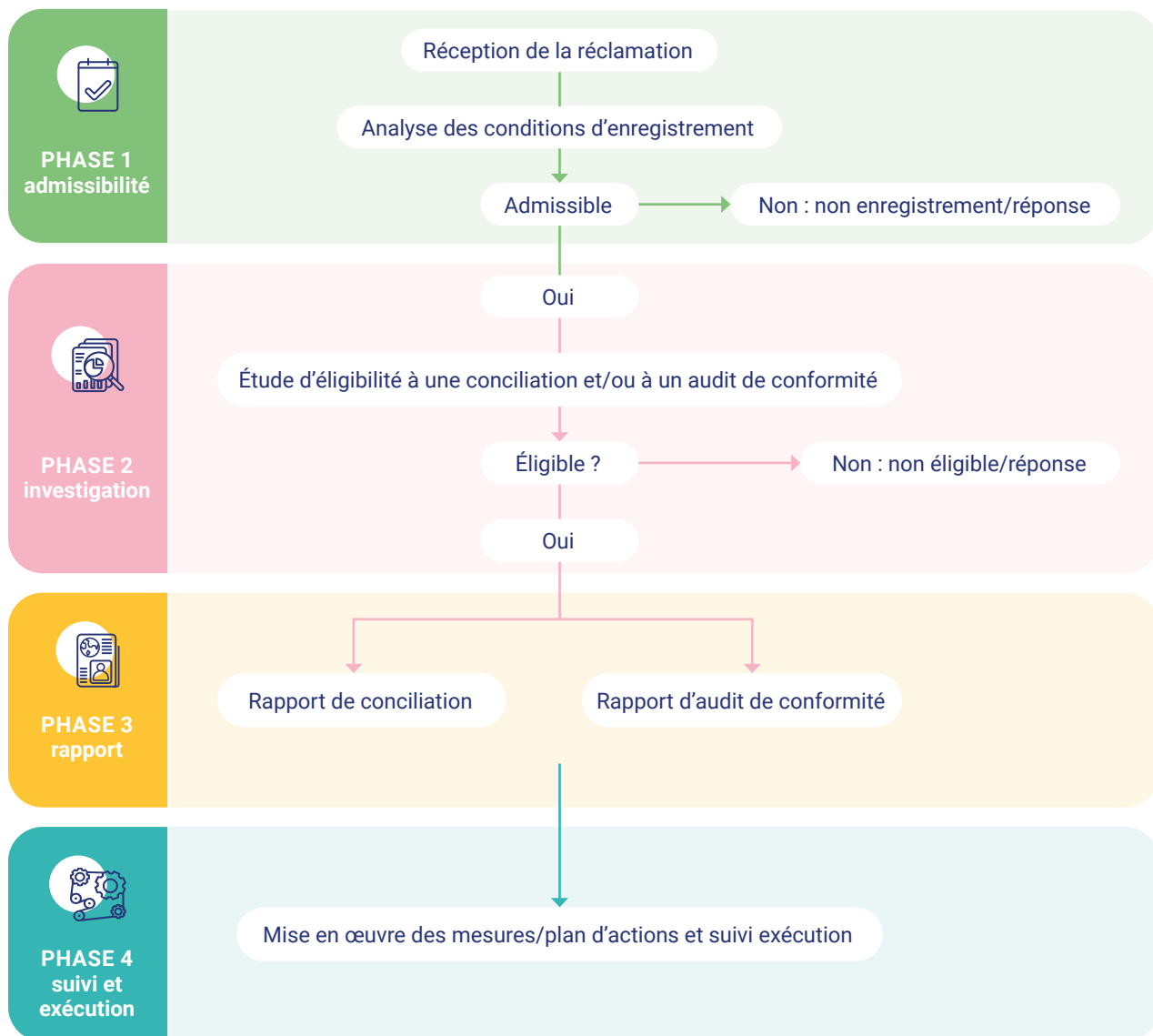
PANORAMA GÉNÉRAL DES ACTIVITÉS DU DISPOSITIF

UN GUICHET UNIQUE

Le Dispositif est un mécanisme qui permet à toute personne ou groupe de personnes s'estimant affectés par un projet financé par l'AFD de saisir l'institution pour signaler un potentiel impact environnemental ou social et demander un examen indépendant de la situation. Il vise à offrir un recours amiable, additionnel et subsidiaire et à renforcer la transparence, la redevabilité et la maîtrise des risques environnementaux et sociaux dans les projets financés par l'AFD.

Le Dispositif est piloté par un secrétariat dédié, indépendant des directions opérationnelles, et placé sous la supervision de la Conseillère à l'éthique de l'AFD, ce qui garantit une certaine indépendance par rapport aux services qui instruisent et suivent les projets.

Des experts externes indépendants interviennent aux différentes étapes de traitement d'une réclamation (éligibilité, conciliation, audit de conformité), afin d'apporter une expertise technique et de renforcer l'impartialité du mécanisme.



LE DISPOSITIF EN CHIFFRES



PLUS DE **100** MESSAGES REÇUS EN 2025

par le mécanisme de gestion des réclamations environnementales et sociales.



DONT **63** ONT FAIT L'OBJET DE VÉRIFICATIONS PAR LE SECRÉTARIAT

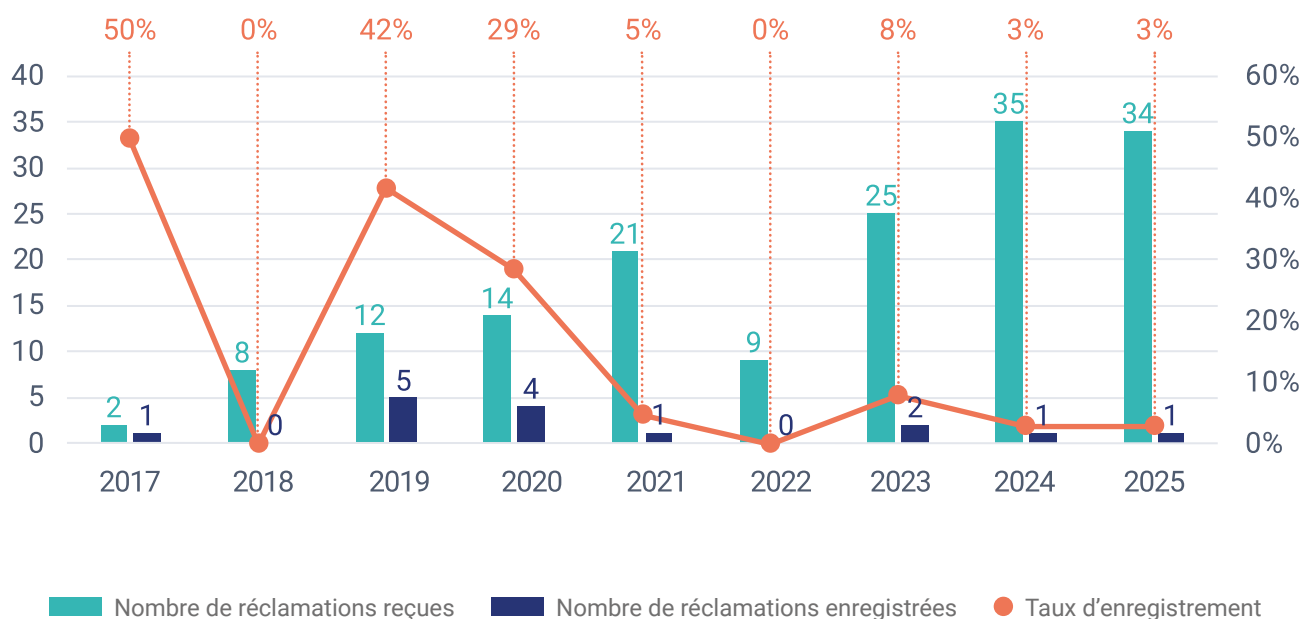
Les autres messages n'ont pas été pris en compte pour les raisons suivantes : 5 messages exprimaient des critiques à l'encontre de l'aide au développement, 1 message officiel d'une organisation internationale était adressé au Directeur Général, plusieurs messages étaient des demandes de financement par des OSCs ou bien encore des demandes d'assistance à titre privé.



34 RÉCLAMATIONS E&S PORTANT SUR DES PROJETS DU GROUPE AFD

(2 Proparco, 2 Expertise France) sur ces 63 messages traités par le Secrétariat.

RÉCLAMATIONS REÇUES SUR DES PROJETS ENREGISTRÉES DEPUIS 2017



LE TAUX D'ENREGISTREMENT EST DE 3%

SOIT L'ENREGISTREMENT D'UNE RÉCLAMATION EN 2025 SUR LES 34 REÇUES (comme en 2024).

Parmi ces 34 réclamations, outre l'enregistrement de l'une d'entre elles, le Dispositif a assuré le traitement/suivi de :



2 réclamations

dont le traitement a été délégué à la Banque mondiale (BM) ;



1 dossier

relatif à l'expropriation d'un individu alors que le financement du projet entrainé dans une phase de clôture ;

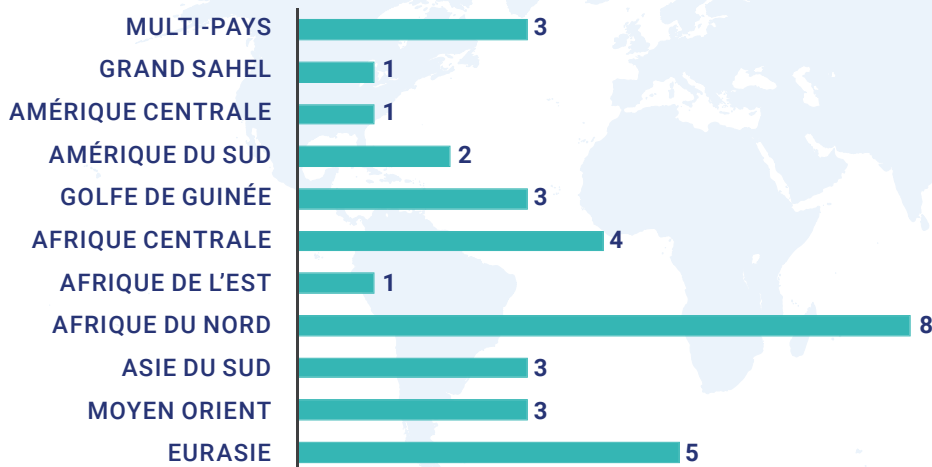


9 réclamations

portant sur des cas d'exploitation, abus et harcèlements sexuels (EAHS/SEAH), dont 3 antérieurs à 2025, avec la Direction de la Conformité. Ces réclamations n'ont pas été enregistrées en l'absence d'un règlement spécifique au traitement de ces cas mais ont été pris en charge pour traitement par le Dispositif.

Les motifs de non-enregistrement des autres réclamations sont précisés plus bas (cf. « Réclamations non enregistrées selon le motif » [page 11](#)).

RÉCLAMATIONS REÇUES EN 2025 PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE



Sur 34 réclamations,

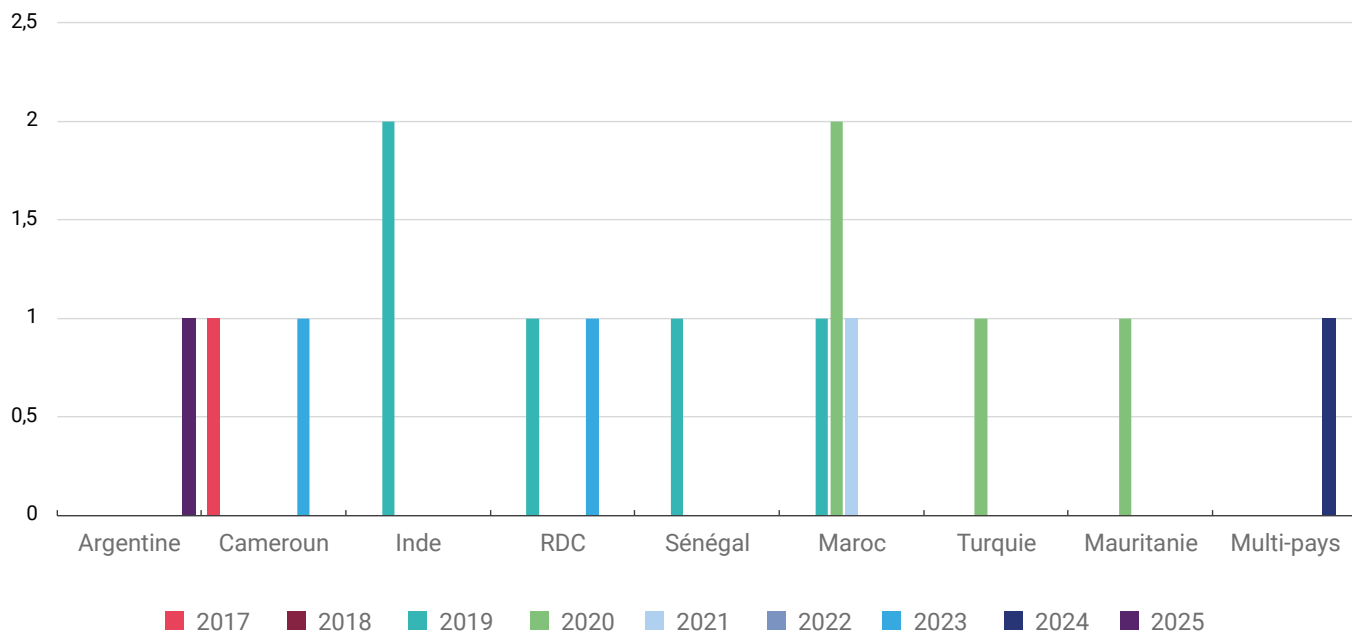
50% provenait du continent africain,

32% de l'Asie,

9% du continent américain.

Le Dispositif n'a pas reçu de réclamation portant sur des projets financés dans la zone « Trois Océans ».

ENREGISTREMENT PAR PAYS D'INTERVENTION



Tout comme en 2024, on observe une certaine hétérogénéité de la provenance géographique des réclamations.

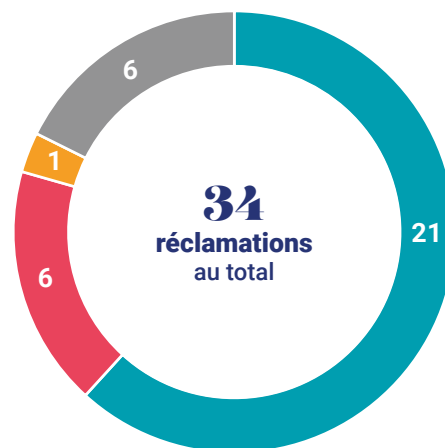
Au-delà de ces graphiques et au vu de l'analyse des data effectuée pour l'année 2025, le Dispositif note que les personnes vivant dans les pays du Maghreb sont plus familières avec l'utilisation de ces types de mécanisme.

RÉCLAMATIONS PAR SEXE



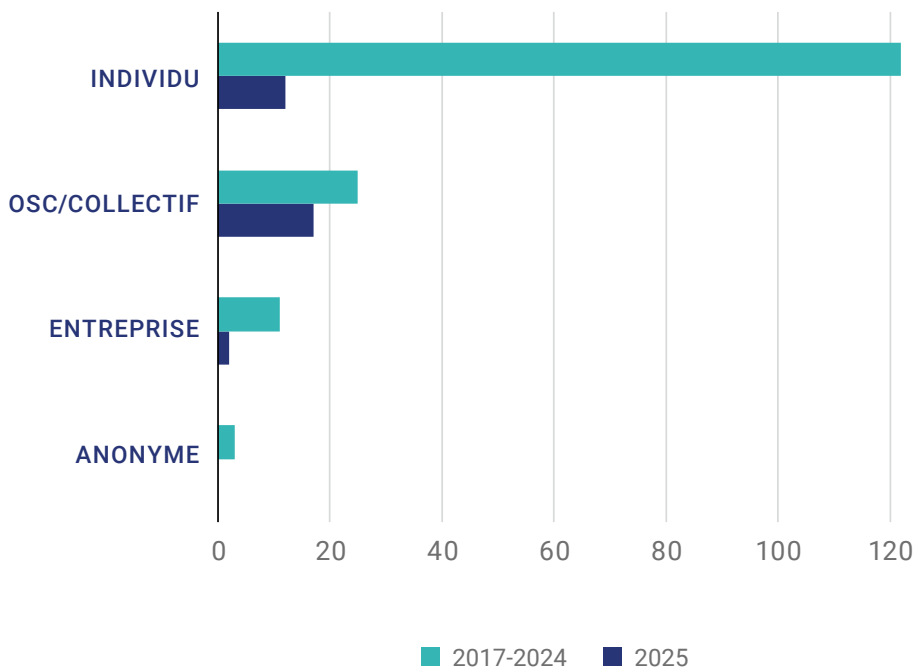
La part des réclamations déposées par les femmes est passée de 42 % en 2024 à 17 % en 2025.

Le mécanisme reste majoritairement utilisé par des hommes à plus de 50 % et ce depuis trois ans (année de publication de cette statistique).



■ Hommes ■ Femmes ■ Hommes et Femmes ■ Non précisé

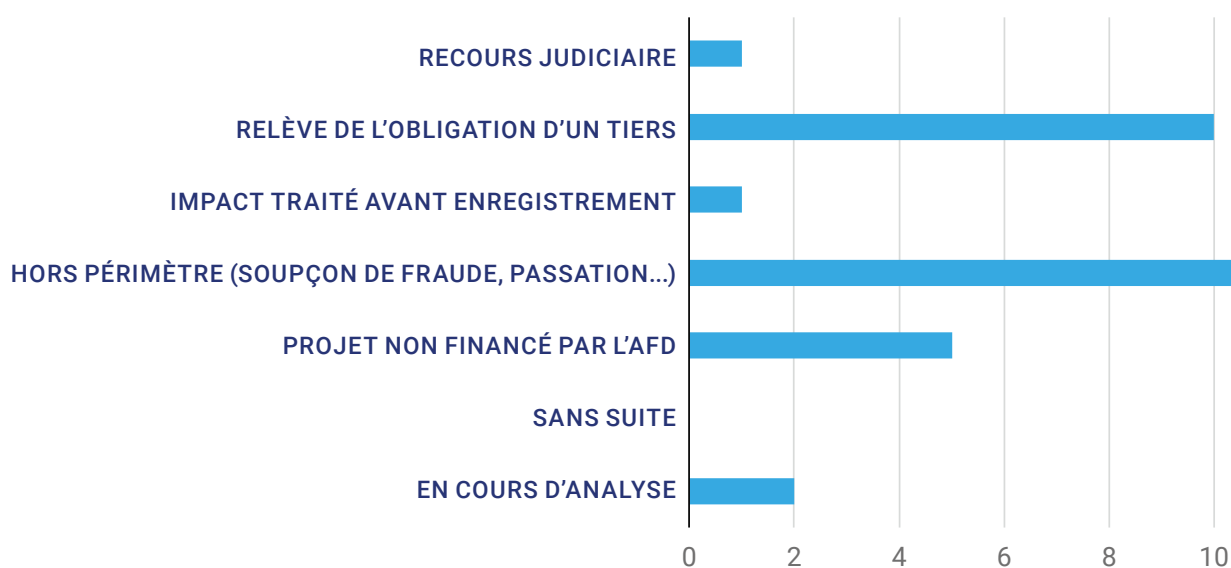
RÉCLAMATIONS SELON LEURS AUTEURS



Contrairement aux autres années¹, les réclamations en 2025 ont été portées pour plus d'un tiers par des associations ou des collectifs. Les réclamations déposées par des entreprises portent sur des sujets de passation de marchés qui ne relèvent pas du périmètre du Dispositif.

¹ Depuis 2017 date de création du Dispositif, la part des réclamations portée par des individus a été en moyenne de 70%.

RÉCLAMATIONS NON ENREGISTRÉES SELON LE MOTIF EN 2025



Bien que non enregistrées formellement, ces réclamations ont fait l'objet, lorsque cela était possible et pertinent, d'une réorientation vers les services compétents au sein de l'AFD (tels que la Conformité par exemple) ou vers les bénéficiaires de nos conventions de financement.

NOUVELLES DONNÉES !

Moyenne de délai en 2025 d'une première réponse suite à la réception d'une réclamation :

10,3 jours.

Moyenne de délai en 2025 de traitement d'une réclamation (enregistrement + audit d'éligibilité) :

100,8 jours.²

Comparé à d'autres dispositifs, le délai de traitement par le Dispositif de l'AFD en 2025 a été relativement court.



² Des dossiers éligibles avec une conciliation ou un audit de conformité peuvent être traités dans des délais qui varient entre 200 jours et plus. En 2025, La durée de 100,8 jours a consisté à l'accomplissement de plusieurs étapes : l'analyse de la réclamation, son enregistrement, l'envoi d'une mission d'éligibilité dans le pays de financement et le passage du dossier en Comité d'éligibilité.



CHAPITRE 2

LES RÉCLAMATIONS TRAITÉES EN 2025 ET LES ENSEIGNEMENTS TIRÉS

Dans le cadre de sa nouvelle fonction « leçons apprises pour l'amélioration des pratiques », le Dispositif a souhaité formuler une série d'observations que vous trouverez tout au long de ce Chapitre 2 (dans les parties II. Fonction Conciliation et III. Fonction Audit de conformité) et également présentées dans le tableau récapitulatif ci-après.

Les observations soulignent la nécessité de systématiser la formation et l'accompagnement de nos bénéficiaires dans la gestion des réclamations, de renforcer les capacités de nos agents sur le terrain sur la fonction de conciliation pour en assurer le suivi, de mettre en place des mécanismes locaux adaptés particulièrement aux droits des peuples autochtones, de veiller à l'adéquation entre taille des infrastructures et capacités E&S des bénéficiaires des conventions de financement, et finalement de mieux prendre en compte les zones en aval des barrages conformément aux meilleurs standards internationaux.

Observation 1	L'AFD devrait prévoir des plans spécifiques d'accompagnement et de formation à la mise en œuvre de mécanisme de gestion des réclamations local (MPG) en faveur de ses bénéficiaires (dans une phase en amont d'un projet, notamment lorsque ceux-ci s'engagent dans des projets d'infrastructures de grande taille).
Observation 2	Les agences de l'AFD devraient bénéficier de sessions d'information et de renforcement des capacités sur la fonction de conciliation par le Dispositif.
Observation 3	Il est recommandé – voire souvent nécessaire si la situation s'y prête – que nos bénéficiaires prévoient un mécanisme de gestion des réclamations local (MGP) spécifiquement adapté aux peuples autochtones, plutôt qu'un dispositif générique. Cela tient à la fois aux droits reconnus aux peuples autochtones et aux enjeux de confiance, d'accessibilité et de réparation réelle de leurs potentiels préjudices.
Observation 4	La comitologie/gouvernance interne de l'AFD doit rester attentive à l'équation « taille des infrastructures versus capacité des bénéficiaires de la convention à mettre en œuvre l'ensemble des diligences et plans d'actions E&S » pour éviter le traitement de réclamations longues et onéreuses avec des risques opérationnels et d'images importants.
Observation 5	Conformément aux pratiques de l'ICOLD (Commission des grands barrages), les termes de référence (TDRs) des études de faisabilité de l'AFD devraient systématiquement inclure l'étude des zones avales des barrages. D'autre part, l'AFD devrait s'assurer que ses bénéficiaires ont les moyens de la mettre en œuvre.

1.

Réclamations traitées en 2025

RÉCLAMATION ENREGISTRÉE EN 2025

Date d'enregistrement de la réclamation : 08/09/2025

Auteurs et autrices de la réclamation : personnes physiques et mandataires

1. Description du Projet

L'objectif principal du projet est de préserver et de renforcer la conservation de la biodiversité en tant qu'action pour le changement climatique, pour la diversification des ressources économiques dans cette province d'Amérique du Sud.

2. Réclamations

Des réclamations formulées par des mandataires et des représentant-es communautaires indiquent :

- une omission au droit à la Consultation et au Consentement Préalable, Libre et Éclairé (CPLI) des communautés autochtones ;
- des impacts potentiels négatifs environnementaux à court terme.

Une réunion virtuelle s'est tenue entre le Secrétariat de gestion des réclamations E&S de l'AFD, les mandataires et les représentants communautaires.

Le Secrétariat a enregistré la réclamation et a commandité une étude d'éligibilité avec une mission sur place.

3. Analyse et rapport d'éligibilité

Le rapport d'éligibilité a pour but d'évaluer l'éligibilité de la réclamation (_172) à un audit de conformité et/ou à une conciliation en application de l'art. 6 du règlement du dispositif de gestions réclamations E&S de l'AFD.

Il s'appuie sur une revue de la documentation du projet, l'analyse des appels d'offres lancés par le bénéficiaire, une mission et des entretiens avec les parties prenantes au projet, une visite des lieux.

Le rapport indique que la mise en place d'une conciliation entre le Bénéficiaire et les communautés et acteurs locaux, apparaît comme une étape clé pour restaurer la confiance et construire une vision partagée du développement territorial.

Cependant le rapport identifie des obstacles à cette conciliation:

- la suspension de l'attribution des marchés ;
- le défaut d'entente des groupes pour mener la conciliation de façon commune ;
- le défaut de temps et de moyens du Bénéficiaire pour établir un processus de conciliation.

4. Décision du Comité d'éligibilité

La conciliation a pour objectif de résoudre un différend en passant par un tiers. Elle nécessite une volonté commune de régler à l'amiable le différend conformément à l'article 8 du Règlement. Si ces conditions ne sont pas réunies, le Conciliateur n'a pas la capacité d'organiser une résolution de conflits qui a des chances d'aboutir.

Dans ce cas précis, le rapport d'éligibilité relève que les conditions ne sont pas réunies pour permettre une résolution de conflits.

Par conséquent, le Comité d'éligibilité déclare la réclamation non-éligible à une conciliation.

SUIVI DES RÉCLAMATIONS ANTÉRIEURES À 2025 (LISTÉES DANS LE RAPPORT ANNUEL 2024)

AFRIQUE CENTRALE Barrage/Hydroélectricité

(page 13 rapport annuel 2024 du *Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales*).



Rappel : un collectif qui représente les communautés locales affirme que le projet financé par l'AFD aurait les impacts suivants : mauvaise définition de la zone d'étude d'impact environnemental et social ; absence de concertation ; exode rural dû à la décroissance des sources de revenus ; perturbation de la traversée en pirogue en raison des crues ; perturbation des activités génératrices de revenus (pêche, chasse, agriculture etc.).

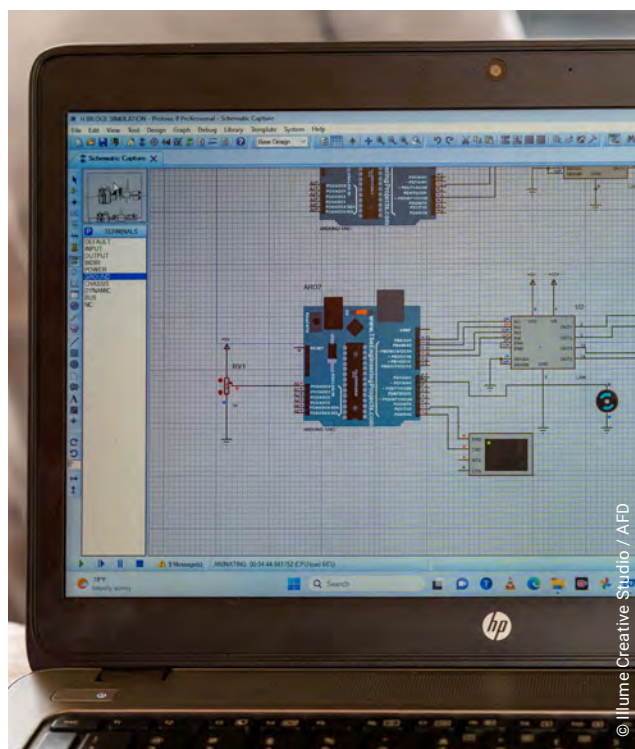
- Le dossier a été clôturé par le comité d'éligibilité en 2025 en l'absence de volonté de dialogue du Bénéficiaire. Le rapport d'audit de conformité a proposé des recommandations aux équipes projets visant à renforcer les études d'impact E&S sur ce type d'infrastructure. Une réunion sur l'amélioration de nos pratiques s'est tenue entre l'équipe projet et le Secrétariat du Dispositif.

AFRIQUE CENTRALE Centre de formation professionnelle

(page 15 rapport annuel 2024 du *Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales*).

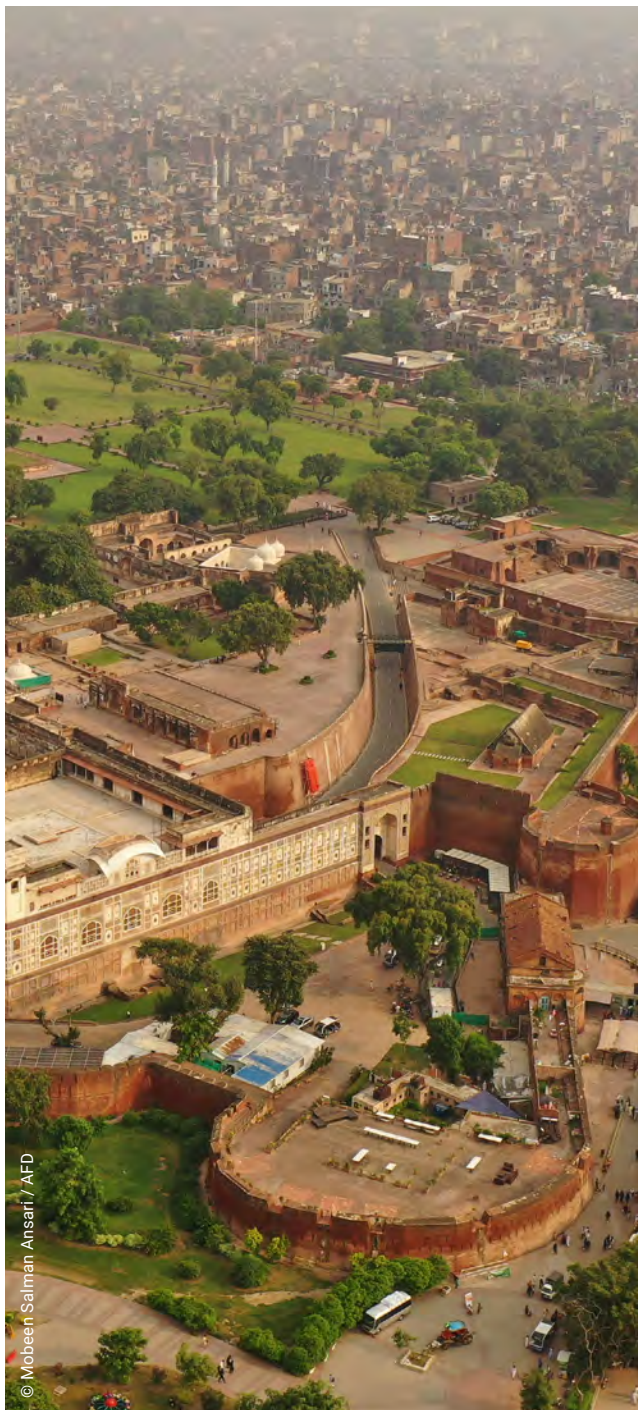
Rappel : l'auteur de la réclamation affirmait que le projet financé par l'AFD avait entraîné des coupes illégales d'arbres et un accaparement de terres par le Bénéficiaire du financement de l'AFD.

- Après réception de la documentation environnementale et sociale du projet, l'analyse effectuée par le cabinet de consultance confirme la nécessité de prévoir une mission sur place. Or, la situation dans cette région ne permet plus aucun accès physique et ce depuis plusieurs mois. La situation sécuritaire ne permettrait toujours pas d'envisager une mission en 2026. Par conséquent, ce dossier sera proposé « pour clôture » au prochain comité en 2026. Il sera également proposé à l'auteur de la réclamation de nous refaire un état des lieux lorsque la situation sécuritaire le permettra.



AFRIQUE CENTRALE Développement urbain

(page 16 rapport annuel 2024 du *Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales*).



© Mobeeri Salman Ansari / AFD

Rappel : l'auteur de la réclamation invoquait l'absence de versement de la compensation qui lui est due suite à l'expropriation de son terrain.

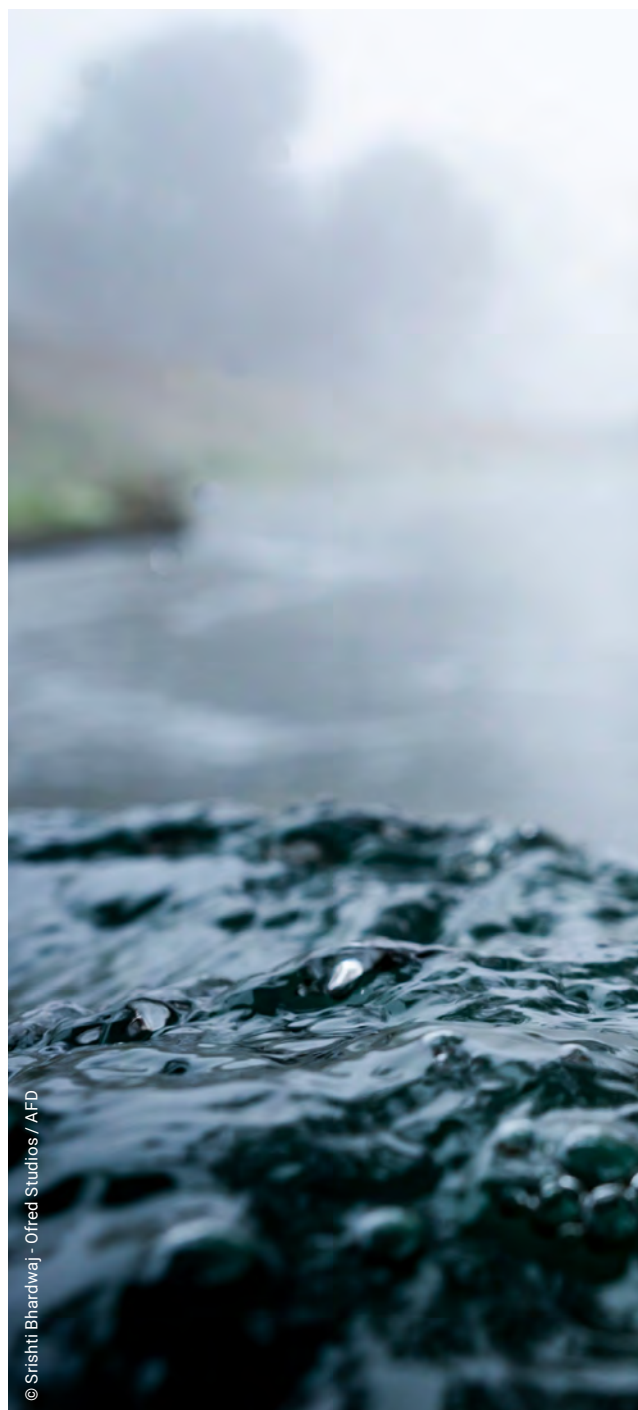
- L'auteur de la réclamation a bien reçu son indemnisation et ce grâce aux efforts de l'agence AFD sur place. Le dossier a été clôturé en 2025.

AFRIQUE CENTRALE Eau et assainissement

(page 17 rapport annuel 2024 du *Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales*).

Rappel : le requérant affirme qu'il n'aurait pas reçu d'indemnisation suite à son expropriation.

- Une actualisation de la situation a été effectuée par le Dispositif. Le réclamant a reçu une première indemnisation par les autorités du pays pour des dommages causés sur son terrain par des travaux de canalisation. Il s'avère que la réinstallation de cette personne n'est plus d'actualité. Le dossier a donc été clôturé en 2025.



© Srishti Bhardwaj - Ofred Studios / AFD



© Srishiti Bharadwaj - Ofred Studios / AFD

AFRIQUE DU NORD Eau et assainissement

(page 18 rapport annuel 2024 du *Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales*).

Rappel : des réclamations portées par plusieurs associations invoquent une absence de concertation publique, des pollutions potentielles d'une oasis ainsi que des irrégularités dans les diligences environnementales et sociales sur plusieurs projets supervisés par l'AFD et un autre bailleur de fonds.

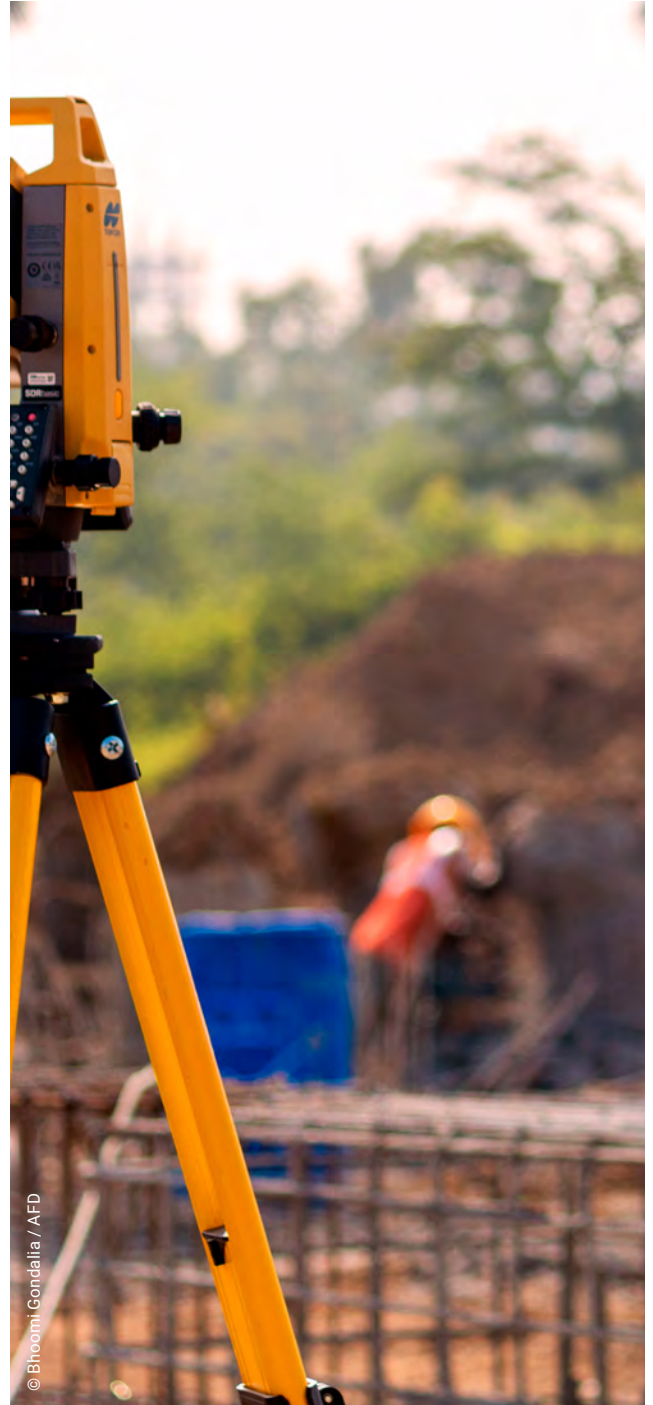
- Ce dossier n'est plus traité par le Dispositif, les réclamants ayant privilégié la voie judiciaire.

AFRIQUE DE L'OUEST Transport ferroviaire

(page 20 rapport annuel 2024 du *Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales*).

Rappel : deux réclamations portées par des collectifs en 2019 et 2020 alléguaient des impacts sociaux dans la mise en œuvre des plans de réinstallation du projet et un manque de consultation des personnes pouvant être affectées.

- Le suivi du plan d'action est à sous la responsabilité du partenaire financier de l'AFD. Le dossier a été clôturé en 2025.



© Bhoomi Gondalia / AFD



2.

Fonction conciliation

La résolution de conflits par la conciliation (*Dispute Resolution* en langue anglaise) est une des raisons principales de la création des dispositifs de gestion des réclamations environnementales et sociales. Les impacts positifs d'une conciliation vont bien au-delà du nombre d'accords de conciliation facilités. Un processus de conciliation a pour impacts positifs attendus la stabilisation d'une situation de tensions, la préservation des relations et l'augmentation des chances de pérennité de l'activité. Il crée un cadre structuré de dialogue qui permet d'aboutir à des accords équilibrés plutôt qu'à un conflit ouvert.

LES SUCCÈS EN 2025

- Une personne qui avait été impactée négativement par des travaux d'aménagement du territoire (maison endommagée) a finalement reçu le dernier versement qui lui avait été promis par une municipalité dans le cadre d'un accord de conciliation – Afrique de l'Ouest.
- Les habitants d'une rue ne pouvaient plus sortir de chez eux (les portails ne pouvaient plus s'ouvrir ni se fermer à cause d'une surélévation de niveau de la route après travaux). Un accord de conciliation a abouti à la reprise des travaux et les corrections de niveau ont été effectuées – Afrique du Nord.
- Suite à des comportements inappropriés d'un consultant en visite au sein d'une association, le Dispositif a facilité le dialogue entre l'association et le cabinet à l'origine du recrutement de ce consultant afin que ce cabinet puisse procéder à une enquête et recueillir les informations complètes sur ce comportement. L'enquête menée par le cabinet de consultance et les décisions prises ont donné satisfaction à la victime, à l'association ainsi qu'à l'AFD – Amérique du Sud.

AUTRES RÉCLAMATIONS AVEC UNE ISSUE FAVORABLE

Il existe également des accords de conciliation dont les termes n'ont pas été complètement respectés ou dont la situation initiale a changé mais dont l'aboutissement a été favorable.

- Un accord de conciliation avait été signé par une Préfecture et un individu afin de procéder à son départ volontaire permettant la réalisation de travaux d'eau et d'assainissement importants pour le quartier. Cette personne avait déjà été dédommée une première fois pour compenser son départ de son habitation principale et de son terrain. Finalement, la conception finale des travaux a permis d'éviter cette expropriation. Cette personne n'a donc, à juste titre, pas bénéficié des autres compensations qui avaient été prévues dans l'accord initial – Afrique de l'Ouest.
- Un habitant a subi des dommages sur son terrain et son habitation à cause de travaux d'aménagement qui n'avaient pas été prévus à l'origine par une entreprise. Le dialogue a permis d'intégrer cette personne dans la liste des personnes qui seraient dédommées par les assurances de la société en charge des travaux – Afrique de l'Ouest.

CONCILIATION VERSUS CAPACITÉ DES BÉNÉFICIAIRES DES CONVENTIONS DE FINANCEMENT



La formation de nos bénéficiaires aux standards environnementaux et sociaux de la Banque mondiale sur les projets les plus risqués, est la meilleure garantie afin de prévenir toute réclamation. Parmi ces standards, la création de mécanismes de gestion des réclamations/plaintes locaux (MPG) est censée participer à la résolution des conflits, ces mécanismes étant plus proches du contexte local et des us et coutumes des populations.

Or, dans certains cas, les MPG ne semblent pas apporter complètement satisfaction (manque de savoir-faire en matière de conciliation, de neutralité et d'indépendance) et, dans certains cas (rares toutefois), les Bénéficiaires n'avaient pas été informés de la nécessité de créer ces MPG ou n'en avaient pas les moyens.

Observation 1 : l'AFD devrait prévoir des plans spécifiques d'accompagnement et de formation à la mise en œuvre de MPG en faveur de ses Bénéficiaires (dans une phase en amont d'un projet, notamment lorsque ceux-ci s'engagent dans des projets d'infrastructures de grande taille).

AMÉLIORATION DE NOS PRATIQUES : RÔLE CLÉ DES AGENCES AFD DANS LE SUIVI DES ACCORDS DE CONCILIATION



Dans tous les succès rencontrés (page précédente), le rôle des agences AFD sur le terrain est crucial : à savoir, assurer le suivi des engagements pris par les parties à l'accord. Un accord de conciliation est comme « un nouveau plan d'action » qui comprend des indicateurs de suivi et qui nécessite des revues à moyen ou long terme.

La persuasion, le dialogue voire l'obstination sont les qualités nécessaires pour obtenir ces succès. **L'engagement des agents locaux** de l'AFD dans ses agences, qui connaissent le terrain et la manière d'aborder nos partenaires sont les meilleurs atouts de l'AFD dans le suivi des accords de conciliation.

Observation 2 : les agences de l'AFD devraient bénéficier de sessions d'information et de renforcement des capacités sur la fonction de conciliation par le Dispositif.



3.

Fonction audit de conformité

Les audits de conformité environnementale et sociale peuvent intervenir après ou sans processus de conciliation.

Ils ont des effets positifs sur la maîtrise des risques, la performance opérationnelle et la crédibilité de l'organisation. Au-delà de ces aspects procéduraux, l'audit de conformité vise à sécuriser le fonctionnement interne et à renforcer la confiance de nos partenaires financiers en matière de respect des standards environnementaux et sociaux.

Suite à l'étude de plusieurs audits de conformité E&S ces dernières années, le Secrétariat propose dans ce chapitre, d'une part, de souligner deux points d'ajustement du règlement – le processus de clôture d'une réclamation et la clarification du concept de remédiation – et, d'autre part, d'examiner trois thématiques dans la perspective d'une amélioration des pratiques.

Il s'agit d'un ensemble d'actions (qui peuvent être synthétisées dans un plan d'action spécifique suite à un audit de conformité ou dans un accord de conciliation) visant à contrer ou compenser les incidences négatives identifiés dans le cadre d'un projet¹.

La remédiation est le cœur de la mission même du Dispositif : « la mission du Dispositif est de proposer un moyen de recours additionnel et subsidiaire aux populations, par le biais (a) d'une conciliation et/ou à la suite (b) d'un audit de conformité, afin de remédier, dans la mesure du possible et selon les moyens dont dispose le Bénéficiaire, aux impacts environnementaux et sociaux négatifs d'un projet financé par l'AFD ».

Elle peut prendre plusieurs formes et dépend de la capacité des signataires de la convention de financement et des législations en vigueur.

Pour rappel, aucune des fonctions du Dispositif ne prévoit d'indemnisation de la part de l'AFD.

¹ <https://www.unepfi.org/humanrightstoolkit/remedy/>.

La remédiation a un cadre légal issu du cadre de reporting conforme aux principes directeurs des Nations Unies. Il existe plusieurs sortes de remédiation :

- L'excuse (y compris la reconnaissance du préjudice causé) ;
- La restitution (rendre une chose dans l'état antérieur au préjudice ou à l'impact) ;
- La réadaptation (faciliter le rétablissement d'une personne après un préjudice, ce qui peut inclure des soins médicaux ou psychologiques ainsi que des services juridiques et sociaux) ;
- L'indemnisation (sous forme monétaire ou non monétaire) non applicable pour l'AFD ;
- La sanction par l'AFD (notamment, les sanctions et pénalités contractuelles) ;
- Les garanties de non-répétition (à savoir, les mesures spécifiques, les mesures d'atténuation et les activités visant à garantir que des violations des droits de l'homme ne se reproduisent pas).

AMÉLIORATION DE NOS PRATIQUES THÉMATIQUE 1 : PEUPLES AUTOCHTONES ET NORMES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES



La norme de performance 7 E&S de la Banque Mondiale reconnaît que les « Peuples autochtones », en tant que groupes sociaux avec des identités différentes de celles des groupes dominants au sein des sociétés nationales, font souvent partie des segments de la population les plus marginalisés et les plus vulnérables. Leur statut économique, social et juridique entrave souvent leur capacité à défendre leurs intérêts et leurs droits sur les terres et les ressources naturelles, et peut limiter leur capacité à participer au développement et à en tirer avantage. Leurs langues, cultures, religions, croyances spirituelles et institutions peuvent aussi être menacées. Par conséquent, les Peuples autochtones peuvent être plus vulnérables aux impacts négatifs associés à un projet que les autres communautés. Cette vulnérabilité peut inclure la perte d'identité, de culture et de moyens d'existence basés sur les ressources naturelles et peut aussi inclure l'appauvrissement et l'occurrence de maladies.

Il est donc nécessaire de rester attentif, dans les pays où ces peuples vivent, aux exigences de prévention des impacts négatifs, à la participation et au consentement et aux circonstances nécessitant un consentement libre, préalable et éclairé.

Observation 3 : il est recommandé – voire souvent nécessaire si la situation s'y prête – que les Bénéficiaires des financements de l'AFD prévoient un mécanisme de gestion des réclamations local (MGP) spécifiquement adapté aux peuples autochtones, plutôt qu'un dispositif générique. Cela tient à la fois aux droits reconnus aux peuples autochtones et aux enjeux de confiance, d'accessibilité et de réparation réelle de leurs potentiels préjudices.

AMÉLIORATION DE NOS PRATIQUES THÉMATIQUE 2 : DIMENSIONNEMENT DES INFRASTRUCTURES VERSUS STANDARDS E&S



L'analyse des dossiers des années précédentes démontre un risque d'inadéquation entre le dimensionnement des infrastructures financées et les exigences en matière E&S. La capacité des Bénéficiaires à mettre en œuvre les diligences/évaluations E&S, les plans de réinstallation, les plans de gestion environnementaux et sociaux doit être proportionnelle au dimensionnement des infrastructures et aux risques induits. Il est nécessaire de s'assurer que les bénéficiaires ont conscience de l'ampleur

des diligences à mener, des actions ou plan à mettre en œuvre, des coûts supplémentaires associés (RH et techniques) et des ajustements/de la souplesse que cela peut nécessiter.

Observation 4 : La comitologie/gouvernance interne de l'AFD doit rester attentive à l'équation « taille des infrastructures versus capacité des Bénéficiaires à mettre en œuvre l'ensemble des diligences et plans d'actions E&S » pour éviter le traitement de réclamations longues et onéreuses avec des risques opérationnels et d'images importants.

AMÉLIORATION DE NOS PRATIQUES THÉMATIQUE 3 : LES ZONES AVALES DES BARRAGES



L'Organisation Internationale des Grands Barrages (ICOLD, ou CIGB en français) ne fournit pas de formule mathématique unique ou standardisée pour calculer les impacts en aval d'un barrage², mais elle établit des principes méthodologiques rigoureux dans ses bulletins et recommandations pour évaluer ces effets de manière systématique et prédictive.

Les impacts en aval incluent principalement les modifications hydrologiques (écrêtement des crues, débits soutenus anormaux), sédimentaires (pavage des lits, réduction des transports solides), thermiques et écologiques. L'ICOLD insiste sur l'intégration de ces effets dès la phase de conception via des études d'impact environnemental qui modélisent les scénarios de gestion du barrage.

L'ICOLD préconise également des mesures d'atténuation (débits écologiques, turbinage sédimentaire, ladders à poissons) et un suivi post-mise en service pour valider les modèles et ajuster la gestion, visant une réduction des risques et une résilience accrue face au changement climatique. Ces approches s'appuient sur une chaîne causale complète du bassin versant jusqu'à l'exutoire.

Observation 5 : conformément aux préconisations de l'ICOLD, les termes de référence (TDRs) des études de faisabilité de l'AFD devraient systématiquement inclure l'étude des zones avales des barrages. D'autre part, l'AFD devrait s'assurer que les Bénéficiaires ont les moyens de la mettre en œuvre.

² Méthodes de calcul recommandées.

- Hydraulique et morphe dynamique : Calcul des débits modifiés (écrêtement des crues hivernales, instauration de débits estivaux) via des modèles comme HEC-RAS ou TELEMAT, croisés avec la géométrie du lit aval (forces tractrices, débits de plein bord, transport de sédiments fins/grossiers).
- Sédiments et température : Quantification du blocage des sédiments (risque de colmatage) et des variations thermiques (eau plus chaude en surface ou froide en hypolimnion), avec scénarios de soutirage et modélisation de la stratification.
- Écologiques et cumulés : Évaluation des effets distants (sur plusieurs dizaines de km) via indicateurs comme l'indice biologique diatomées (IBD) ou l'analyse des cycles vitaux des espèces, en tenant compte des impacts cumulés d'ouvrages multiples.



CHAPITRE 3

LES NOUVEAUTÉS

L'année 2025 a été l'occasion de comparer le règlement du Dispositif avec ceux de nos partenaires du « Independent Accountability Network (IAMnet) » mais également de prendre connaissance de rapports et d'articles publiés par la société civile et les académies de recherche. À ce titre, le Dispositif souhaite communiquer sur trois nouveautés qui ont été intégrées au nouveau règlement qui sera publié en 2026.





1.

Engagement de l'AFD sur le risque de représailles

Le Dispositif vise à offrir, dans la mesure du possible, un cadre sûr permettant à toute personne physique ou morale estimant subir un impact environnemental ou social négatif lié à une opération financée par l'AFD de formuler une réclamation, **sans crainte de représailles**.

La prise en compte et la gestion du risque de représailles constituent des éléments essentiels pour garantir l'accessibilité du Dispositif. Elles s'inscrivent dans un cadre plus large de bonnes pratiques internationales, notamment les Principes de San José établis par les Nations Unies, qui rappellent l'importance de protéger toute personne contre les menaces ou pressions liées à l'exercice de ses droits.

Dans ce cadre, le Dispositif souhaite accorder une attention particulière à la sécurité des personnes impliquées dans les réclamations qu'il traite et s'efforce de prévenir et de traiter de manière adaptée toute menace ou situation à risque qui lui serait signalée. À ce titre, il prévoit pour la première fois des mesures spécifiques visant à évaluer, prévenir et gérer les risques de représailles, dans le respect du mandat et des capacités opérationnelles de l'AFD.

Ces mesures spécifiques s'inscrivent dans **les principes directeurs** ci-dessous. Un guide opérationnel a été par ailleurs élaboré, permettant au Secrétariat de mieux mesurer les risques et appréhender les réclamations.

PRINCIPES DIRECTEURS DU DISPOSITIF DE RÉCLAMATIONS

1. Tolérance zéro face aux représailles à l'encontre des auteurs des réclamations

L'AFD considère comme inacceptable toute menace ou tout acte de représailles en lien avec ses activités.

2. Confidentialité

Dans le cadre du traitement de la réclamation, la confidentialité de l'auteur de la réclamation est assurée dès le premier contact avec le Dispositif. Les informations confidentielles notamment l'identité des auteurs de la réclamation, ne sont partagées avec des tiers que si nécessaire et avec leur consentement préalable. Ces informations sont communiquées par l'AFD en interne et éventuellement à des conseils externes, pour les besoins de l'examen et le suivi de la réclamation. Dans la mesure où cela est requis, l'AFD pourrait être amenée à communiquer les informations reçues à des autorités de tutelle, de contrôle, administrative ainsi qu'à tout organe judiciaire conformément aux dispositions législatives ou réglementaires qui lui sont applicables.

Lorsque cela s'avère pertinent, des modalités d'anonymisation peuvent être mises en place en concertation avec la personne concernée par des actes de représailles résultant d'une réclamation relevant du Dispositif.

3. Consentement éclairé

Lorsque des actions engagent l'auteur de la réclamation, l'AFD s'efforce de recueillir le consentement éclairé de la personne concernée. L'AFD précise les modalités de traitement de la réclamation.

4. Approche préventive, proportionnée et participative

Le Dispositif s'efforce d'identifier les facteurs de risque à chaque étape et de mettre en œuvre des mesures de prévention adaptées à chaque situation, sur la base des éléments en sa possession. Il s'efforce de ne pas créer ou aggraver de risques de représailles par ses propres actions, conformément au principe de précaution et à l'approche « **ne pas nuire** » (*do no harm*). Il adopte une **approche orientée victime** et construit, dans la mesure du possible et de ses moyens, les réponses en concertation avec les personnes concernées.

Lorsque cela est possible, les actions engagées peuvent également contribuer à une logique de **remédiation**, visant à **reconnaître les impacts négatifs subis et à renforcer les garanties de non-répétition**.

5. Reconnaissance du rôle subsidiaire et des limites opérationnelles

Le Dispositif est activé de manière subsidiaire et n'a pas vocation à remplacer les voies de recours amiables ou juridictionnelles existantes, au niveau national, local ou mises en place par les partenaires opérationnels. Il ne peut pas assurer la sécurité des auteurs de la réclamation, mais reste mobilisé dans la mesure de ses moyens pour prendre en compte les préoccupations de sécurité qui lui sont signalées. Il fait preuve de transparence et de réalisme quant à l'étendue de son champ d'intervention et de ses capacités.

6. Prise en compte des vulnérabilités spécifiques et des risques SEAH

Certaines personnes – notamment les femmes, les personnes LGBTQIA+, les enfants, les personnes en situation de handicap ou les membres de groupes marginalisés – peuvent être exposées à des formes de représailles liées à leur situation, incluant des violences sexuelles, sexistes ou basées sur le genre, ainsi que des risques d'exploitation, d'abus ou de harcèlement sexuel (SEAH).

Le Dispositif veille à intégrer une **approche sensible au genre et aux vulnérabilités spécifiques** dans l'analyse des risques.

7. Suivi, évaluation et amélioration continue

Le Dispositif fera état des cas de risques de représailles rencontrés à l'encontre des auteurs de réclamations dans son rapport annuel, et réexaminera régulièrement l'efficacité de son approche, dans une logique d'amélioration continue.

ZOOM

MIEUX APPRÉHENDER LES RISQUES DE REPRÉSAILLES – Exemple fictif

Réception de plusieurs réclamations par le Dispositif provenant de jeunes étudiants dont les formations agricoles ont été supprimées sans motif et en pleine période scolaire. Ils/elles ne souhaitent pas que leur identité soit divulguée – Région Afrique du Nord.

Après une période de recherche et d'analyse avec l'agence AFD du pays concerné, les centres de formation ont été identifiés par le Dispositif. Or ceux-ci n'avaient pas été financés par des fonds de l'AFD. La possibilité d'établir un dialogue avec les autorités du pays sur ces cas a été analysée. Il en ressort que le risque que ces jeunes soient identifiés et subissent des représailles était assez élevé alors que le dialogue sur l'arrêt des formations agricoles (hors du portefeuille de l'AFD) avec les autorités n'aurait pas forcément abouti.

Le Dispositif a répondu aux autrices et auteurs des réclamations qu'il ne pouvait pas agir sans lien direct financement entre l'AFD et ses centres et qu'il ne préférerait pas intervenir pour protéger leurs identités. Par conséquent, aucune information n'a été transmise par le Dispositif aux autorités du pays.

2.

Un nouveau règlement et une procédure spéciale au traitement des cas de EAHS/SEAH

MODIFICATION DU RÈGLEMENT

Le règlement du Dispositif a été modifié pour la dernière fois le 20 mai 2022.

Ce règlement ainsi que la procédure du Dispositif qui seront mis à jour en 2026, intégreront des clauses supplémentaires afin de :

- clarifier l'objectif du Dispositif ;
- prendre en compte les risques de représailles (cf. [Point I.](#)) ;
- proposer des améliorations dans le processus de soumission des réclamations (accessibilité du Dispositif) ;
- fournir davantage d'orientations aux équipes projets sur les modalités de clôture des réclamations et la prise en compte de la capacité de nos bénéficiaires à remédier à d'éventuels impacts négatifs constatés ;
- Révision de la politique de publication.

PROCÉDURE SPÉCIALE EAHS/SEAH

L'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels (EAHS ou SEAH – acronyme anglais) sont des comportements impliquant un abus de pouvoir, de confiance ou de vulnérabilité à des fins sexuelles.

En 2025, l'AFD a mené des études afin de prendre en compte ces cas et affirmer que l'AFD est opposée à toute forme de EAHS/SEAH **dans les projets qu'elle finance** et en interne (Tolérance 0). Elle s'engage ainsi à **accompagner ses Béné-**

ficiaries dans la prévention, la formation et le traitement de ces cas, dans la mesure de ses capacités opérationnelles.

La prise en considération de ces types de violence répond à un double impératif.

D'une part, la lutte contre ces violences constitue une obligation fondamentale : elles représentent des violations graves des droits humains, fragilisent l'égalité et nuisent directement à la sécurité et au bien-être des communautés comme des équipes de l'AFD.

D'autre part, l'efficacité et la crédibilité institutionnelles de l'AFD sont en jeu : les EAHS/SEAH compromettent la qualité des opérations, exposent à des risques de réputation, de non-conformité et, potentiellement, à une perte d'accréditations et de délégations de fonds par des institutions financières telles que l'Union européenne, la Banque mondiale ou les agences onusiennes.

Un Comité Ad Hoc dédié à cette thématique a été créé en 2025. Les premières résolutions adoptées par ce Comité lors de sa réunion du 5 décembre 2025 ont été (i) l'écriture d'une politique de protection et de lutte contre les EAHS/SEAH ainsi que (ii) l'élaboration **d'une procédure spéciale** de traitement de ces cas par le Dispositif. Cette procédure permettra à l'AFD de centraliser les réclamations portant sur ce types de cas et d'harmoniser leur traitement.



3.

Une nouvelle fonction : retours d'expériences pour l'amélioration des pratiques

Les dispositifs de gestion des réclamations contribuent à améliorer les pratiques des institutions dans la mesure où ils transforment les différentes réclamations reçues en informations structurées qui alimentent l'amélioration continue et la professionnalisation des équipes.

APPORT EN CONNAISSANCE ET AMÉLIORATION CONTINUE

- Les systèmes de réclamations centralisent les réclamations, leurs causes et les réponses apportées, ce qui permet d'identifier des problèmes récurrents et des tendances de fond dans les dysfonctionnements des projets financés. Ces données servent de base à des plans d'actions correctifs et préventifs qui font évoluer les procédures internes (des bénéficiaires et de l'AFD) ;
- L'analyse régulière d'un certain nombre d'indicateurs liés aux réclamations (statistiques, motifs des réclamations, délais de traitement, canaux) alimente les démarches qualité et les boucles d'amélioration continue, en faisant des réclamations un indicateur clé de performance.

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

- La mise en place d'un dispositif s'accompagne souvent de formations spécifiques à l'écoute active, à la communication avec des publics mécontents et à la résolution de problèmes, ce qui contribue au développement des **compétences professionnelles** des équipes (des bénéficiaires et de l'AFD). Les retours d'expérience issus des réclamations servent également de support pédagogique pour ajuster les pratiques au quotidien.
- La responsabilisation et parfois la valorisation des équipes en charge du traitement des réclamations renforcent l'engagement et installent une culture orientée bénéficiaire ou usager au sein des organisations.

Les principales leçons tirées des réclamations traitées en 2025 sont précisées en [page 13](#) ci-dessus.



© Bhooni Gondalia / AFD



CHAPITRE 4

TENDANCES ET PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION



LE RESEAU DES « INDEPENDENT ACCOUNTABILITY MECHANISMS » (OU « DISPOSITIFS INDÉPENDANTS DE GESTION DES RÉCLAMATIONS ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES) – IAM NET¹

IAMnet désigne un réseau mondial regroupant 23 mécanismes indépendants de gestion des réclamations E&S² liés à des institutions financières de développement. Ce réseau vise à renforcer les capacités institutionnelles de ces mécanismes afin qu'ils jouent pleinement leur rôle en matière de redevabilité, de conformité E&S et de bonne gouvernance des projets.

L'assemblée annuelle de l'IAM Net, à laquelle le Secrétariat a participé, s'est tenue du 06 au 09 octobre 2025.

Au cours de cette assemblée annuelle, les tendances suivantes ont été identifiées : la nécessité de favoriser un meilleur accès des dispositifs aux communautés affectées, l'intégration de technologies numériques dans le traitement des réclamations, le renforcement de l'indépendance des mécanismes dans un contexte international défavorable.

Les membres du réseau ont engagé également un travail en commun sur l'harmonisation des datas et les initiatives de délégations réciproques en cas de co-financement. Ces deux initiatives ne sont pas suivies spécifiquement par l'AFD. Cependant, l'AFD a décidé d'intégrer un groupe de travail de l'IAMnet sur le « risque de représailles ».

En se comparant à ses pairs, l'AFD a identifié plusieurs enjeux internes :

- Proposer des ajustements de son règlement et une procédure spéciale de traitement de cas de EAHS/SEAH (cf. [chapitre 3](#) de ce rapport) ;
- Mieux faire connaître le mécanisme en interne AFD, au niveau du COMEX et du Conseil d'Administration, y compris en faisant venir des collègues d'autres DFI et Banques publiques (*peer to peer approach*) ;
- Identifier et être attentif au nombre de réclamations qui portent sur les impacts du réchauffement climatique.

LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE ET LES DISPOSITIFS DE GESTION DES RÉCLAMATIONS ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES

Les mécanismes de gestion des réclamations font face à une contradiction : ils anticipent la hausse de réception de réclamations portant sur les impacts du changement climatique (par exemple, sur la résilience des infrastructures à la montée des eaux) alors qu'ils ne savent pas comment les traiter.

À l'heure actuelle, il n'existe pas de standards permettant de lier une réclamation – c'est-à-dire un impact potentiellement négatif – directement au financement d'un projet (émissif). À titre d'exemple, il n'est pas possible de prouver qu'une centrale à gaz financée par des bailleurs de fonds dans le pays X est responsable de la montée des eaux dans la région Y. C'est l'ensemble des émissions dans l'atmosphère (le pot commun) qui est responsable de la montée des eaux de la région Y et il n'est pas possible de calculer la contribution exacte du projet X.

Une première approche consisterait à intégrer « l'approche risque climatique » dans les standards E&S de la Banque Mondiale et d'établir les bases d'une nouvelle norme. En suivant cette piste, certains bailleurs ont commencé à établir des seuils d'émission à partir desquels les bénéficiaires des conventions sont tenus par une obligation annuelle de i. justification (« reporting ») et de ii. précision des mesures d'atténuation ou des stratégies de compensation qui ont été mises en œuvre.

Alors que l'accès à la justice est limité dans certains pays et qu'elle n'a pas toujours les capacités de juger de questions climatiques dans les pays en développement, il apparaît, en attendant le développement d'autres réponses, que les Dispositifs doivent prêter une attention particulière au principe de « *free, prior and informed consent* » (consentement préalable, libre et éclairé) et d'être particulièrement à l'écoute des personnes qui sont les plus affectées par le réchauffement climatique.

Le Dispositif de gestion des réclamations de l'AFD sera attentif aux évolutions des standards dans ce secteur et sur cette thématique.

¹ [https://www.caribank.org/newsroom/news-and-events/caribbean-development-bank-hosts-22nd-annual-meeting-independent-accountability-mechanisms-network#:~:text=The%20Caribbean%20Development%20Bank%20\(CDB,from%20development%20finance%20institutions%20worldwide](https://www.caribank.org/newsroom/news-and-events/caribbean-development-bank-hosts-22nd-annual-meeting-independent-accountability-mechanisms-network#:~:text=The%20Caribbean%20Development%20Bank%20(CDB,from%20development%20finance%20institutions%20worldwide).

² Liste : [Independent Accountability Mechanisms Network \(IAMNet\)](#).

COMMUNICATION ET TRANSPARENCE

L'AFD est engagée dans une démarche de transparence et ce, depuis de nombreuses années, par son soutien financier à des organisations internationales de transparence et par ses rapports de responsabilité sociétale.

Le Dispositif publie et actualise sur son site internet des éléments relatifs aux réclamations enregistrées, notamment sur la page ci-dessous :

[Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales | AFD - Agence Française de Développement](#)

LE SECRÉTARIAT DU DISPOSITIF DEVIENT ÉGALEMENT SECRÉTARIAT DU COMITÉ ADHOC EAHS/SEAH

En 2026, le Secrétariat assurera également la fonction de Secrétariat du Comité Adhoc EAHS/SEAH (cf. [Chapitre 3](#) ci-dessus).

Dans le cadre de son engagement pour la prévention et la réponse à l'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuels (EAHS ou SEAH – acronyme anglais), et suite à l'accord de la Direction Générale (note du 12 mai 2025), l'AFD a renforcé sa gouvernance interne par la création d'un Comité ad hoc SEAH.

Ce comité a pour vocation de **garantir la cohérence, la redevabilité et l'efficacité de la politique institutionnelle EAHS/SEAH**, en veillant à la mise en œuvre concrète des engagements de l'AFD, à la coordination des actions menées par les différents ateliers (prévention, réaction et information) et à la promotion d'un environnement de travail et d'intervention opérationnelle sûr et respectueux pour toutes et tous.

La procédure spéciale de traitement des cas EAHS/SEAH par le Dispositif et la définition d'une politique de lutte contre les EAHS/SEAH seront les premiers livrables qui seront soumis à l'approbation de ce Comité ad hoc en 2026.

ÉVALUATION DE L'EFFICACITÉ DES MÉCANISMES DE GESTION DES PLAINTES LOCAUX (MGP)

L'efficacité d'un MGP se mesure à l'aune des bonnes pratiques internationales qui exigent qu'il soit légitime, accessible, prévisible, équitable, transparent, compatible avec les droits humains et source d'apprentissage continu. Il doit garantir la sécurité des plaignants contre les représailles et être culturellement adapté, notamment aux questions de genre.

À titre d'exemple, l'analyse des MGP effectuée par un cabinet de consultance du département d'évaluation mis en place dans plusieurs régions d'Afrique révèle un écart important entre ces principes et la réalité. Au sein de l'IAMnet, les avis sont très partagés. Certains dispositifs ne considèrent pas le recours à ces mécanismes locaux comme une obligation à respecter avant de prendre en compte une réclamation, notamment en raison du manque d'efficacité de ces MGP.

Le Dispositif observe qu'une évaluation plus complète sur ces MGP serait nécessaire à l'AFD.



Annexes

DÉFINITIONS

AFD ou l'Agence : Agence française de développement.

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

Amélioration continue : désigne l'une des fonctions du Dispositif.

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

Autrice ou auteur de la Réclamation : personne(s), physique(s) ou morale(s), qui dépose(nt) une Réclamation auprès du Dispositif.

Bénéficiaire : bénéficiaire d'un financement AFD, responsable de la réalisation et de la mise en œuvre du projet ainsi financé. La notion de Bénéficiaire est étendue à la maîtrise d'ouvrage déléguée si le Bénéficiaire n'assure pas directement la mise en œuvre du projet.

Clôture : processus visant à se prononcer sur la fin de traitement d'une Réclamation.

Comité de Clôture : formation du Comité chargé de prononcer la clôture de la Réclamation traitée par le Dispositif. La décision du Comité se fonde sur une fiche de clôture (résumant les conclusions de la conciliation et /ou de l'audit de conformité mais également de tout autre élément utile au traitement du dossier), qui lui aura été préalablement transmise par le Secrétariat. Le Comité est composé d'un représentant de chacun des services suivants de l'AFD : conformité, juridique, appui environnemental et social, Département de la stratégie, prospective et relations institutionnelles et de toutes divisions pouvant éclairer la prise de décision et le Secrétariat du Dispositif. Il est présidé par le/la Conseiller-e à l'éthique, garant.e de l'indépendance des décisions, prises de préférence par consensus ou à défaut, à la majorité des voix, sachant que la.e représentant.e du service chargé de l'appui environnemental et social ne participe pas au vote.

Comité d'Éligibilité : formation du Comité chargé d'établir l'Éligibilité, ou la non-Éligibilité, de la Réclamation enregistrée par le Dispositif. En cas d'Éligibilité, le Comité recommande l'une et/ou l'autre des voies de traitement de la Réclamation, à savoir la Conciliation, l'Audit de conformité. La décision du Comité se fonde sur l'étude préparatoire d'Éligibilité, qui lui aura été préalablement transmise par le Secrétariat. Cette étude est réalisée par le Secrétariat ou par un Expert, dans le respect des conditions et de la méthode figurant dans le Règlement. Le Comité est composé d'un représentant de chacun des services suivants de l'AFD : conformité, juridique, appui environnemental et social, évaluation ex-post, Département de la stratégie, prospective et relations institutionnelles, toutes divisions pouvant éclairer la prise de décision et le Secrétariat du Dispositif. Il est présidé par le/La Conseiller-e à l'éthique, garant.e de l'indépendance des décisions, prises de préférence par consensus ou à défaut, à la majorité des voix, sachant que le/la représentant.e du service chargé de l'appui environnemental et social ne participe pas au vote.

Comité d'Orientations : comité assurant la gouvernance et les orientations générales du Dispositif de Réclamations. Il est composé de représentants des services de l'AFD suivants : conformité, juridique, opérations, appui environnemental et social, partenariat avec les OSC, Département de la stratégie, prospective et relations institutionnelles et Secrétariat du Dispositif. D'autres divisions peuvent être amenées à siéger selon l'Agenda du Comité d'orientation. Il est présidé par le/la Conseiller-e à l'éthique.

Conciliateur : expert en Conciliation chargé de conduire la conciliation, dans une posture indépendante, neutre et impartiale.

Conciliation : processus structuré d'une résolution amiable d'un désaccord entre les Parties. Reposant sur la responsabilité et l'autonomie des Parties et la confidentialité des échanges, la Conciliation mobilise l'aide d'un tiers neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel. En tout état de cause, l'AFD n'est pas partie à ce processus.

Conseiller-e à l'éthique : nommé.e par la Direction générale et bénéficiant d'un statut propre à garantir son indépendance, le.a Conseiller-e à l'éthique du groupe AFD supervise le Dispositif de gestion des Réclamations environnementales et sociales dont la gestion est assurée par le Secrétariat du Dispositif, en lien avec les Experts indépendants mandatés et les services de l'AFD concernés.

Direction générale : Direction générale de l'AFD.

« **E&S** » : environnementale(s) et sociale(s). Ces dimensions environnementales et sociales se réfèrent en particulier à la politique de maîtrise des risques E&S de l'AFD¹.

Éligibilité : processus visant à déterminer la recevabilité de la Réclamation à partir des conditions définies et de la méthode décrite au Règlement. Il établit si la Réclamation enregistrée doit, ou non, faire l'objet d'une Conciliation et/ou d'un Audit de conformité.

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

Etat étranger : tout État dans lequel l'AFD intervient.

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

Impacts : tout projet de développement comporte des risques potentiels d'impacts négatifs, en particulier de nature environnementale et sociale. L'AFD, dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques environnementaux et sociaux, prend en compte les risques et impacts directs, indirects, cumulatifs et induits dans l'aire d'influence du projet.

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

Parties (à la Conciliation) : elles désignent les personnes physiques ou morales participant à une conciliation. Il s'agit de l'Auteur de la Réclamation ou son Représentant et du Bénéficiaire ayant obtenu un financement de l'AFD ; et parfois, d'autres acteurs concernés par le problème soulevé dans la Réclamation.

Personne affectée par le projet : toute personne physique ou morale, exposée de manière temporaire ou permanente, aux risques ou impacts E&S négatifs induits par le projet financé par l'AFD.

Projet : projet financé par l'AFD dans un État étranger, qu'il s'agisse d'un prêt ou d'une subvention et entrant dans le champ d'application de la démarche de maîtrise des risques environnementaux et sociaux de l'AFD. Le terme projet peut désigner à la fois un projet particulier, un programme composé de différents projets, ou un sous-projet.

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

Règlement : règlement du Dispositif de gestion des réclamations E&S.

Remédiation : conformément à la définition retenue par les Nations Unies, la remédiation décrit le processus et le résultat visant à restaurer la dignité humaine².

Pour l'AFD, il s'agit d'un ensemble d'actions (qui peuvent être synthétisées dans un plan d'action spécifique suite à un audit de conformité ou dans un accord de conciliation) visant à faciliter la réparation des préjudices subis par les autrices et auteurs d'une réclamation. La mise en œuvre des actions de remédiation relève de la responsabilité du Bénéficiaire de l'AFD. Le suivi de cette mise en œuvre relève de la responsabilité du Dispositif de gestion des réclamations E&S et des équipes projets.

Représailles : les représailles désignent tout acte de violence, menace, intimidation ou discrimination exercé à l'encontre d'une personne ou de ses proches en réaction à la saisine du Dispositif ou à sa coopération avec celui-ci. Conformément à la définition du Conseil des droits de l'homme des Nations unies, les représailles peuvent être physiques, psychologiques ou économiques, se produire en ligne ou hors ligne, et être exercées par des acteurs étatiques ou non étatiques, y compris à l'encontre des proches des personnes concernées. Les Principes de San José rappellent que l'absence de représailles constitue une condition indispensable pour garantir un accès effectif à tout mécanisme de recours.

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

¹ [Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales | AFD - Agence Française de Développement](#)

² <https://www.unepfi.org/humanrightstoolkit/remedy/>.

La remédiation a un cadre légal issu du cadre de reporting conforme aux principes directeurs des Nations Unies. Il existe plusieurs sortes de remédiation :

- L'excuse (y compris la reconnaissance du préjudice causé) ;
- La restitution (rendre une chose dans l'état antérieur au préjudice ou à l'impact) ;
- La réadaptation (faciliter le rétablissement d'une personne après un préjudice, ce qui peut inclure des soins médicaux ou psychologiques ainsi que des services juridiques et sociaux) ;
- L'indemnisation (sous forme monétaire ou non monétaire) non applicable pour l'AFD ;
- La sanction par l'AFD (notamment, les sanctions et pénalités contractuelles) ;
- Les garanties de non-répétition (à savoir, les mesures spécifiques, les mesures d'atténuation et les activités visant à garantir que des violations des droits de l'homme ne se reproduisent pas).

EAHS : exploitation sexuelle, abus sexuel et harcèlement sexuel

Exploitation sexuelle	Abus, ou tentative d'abus, d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, souvent pour un gain pécuniaire, social ou politique.
Abus sexuel	Toute atteinte réelle de nature sexuelle, commise par force, contrainte ou dans le cadre d'un rapport de pouvoir inégal, ou encore la menace de telles atteintes.
Harcèlement sexuel	Imposition répétée de propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste portant atteinte à la dignité de la personne, créant une situation intimidante, hostile ou offensante. Toute forme de pression grave, même non répétée, visant à obtenir un acte sexuel est assimilée au harcèlement sexuel.

Secrétariat du Dispositif ou « le Secrétariat » : service responsable de la gestion des Réclamations E&S, en charge notamment de la réception, de l'Enregistrement, de l'instruction de l'étude d'Éligibilité et du suivi du traitement des Réclamations E&S. Indépendant de la Direction exécutive des Opérations, le Secrétariat est logé au sein du Département chargé de la stratégie, et placé sous la supervision du/de la Conseiller-ère à l'éthique du groupe AFD.

Secret bancaire : secret professionnel, auquel est tenu tout établissement de crédit et toute société de financement, dont l'AFD, s'appliquant à toutes les informations confidentielles détenues par celui/celle-ci dans le cadre de son activité professionnelle, et dont la divulgation est susceptible de porter atteinte à la vie privée ou au secret des affaires.

Pour un monde en commun

L'Agence française de développement (AFD) contribue à mettre en œuvre la politique de la France en matière de développement et de solidarité internationale. À travers ses activités de financement du secteur public et des ONG, ses travaux et publications de recherche (Éditions AFD), de formation sur le développement durable (Campus AFD) et de sensibilisation en France, elle finance, accompagne et accélère les transitions vers un monde plus juste et résilient.

Nous construisons avec nos partenaires des solutions partagées, avec et pour les populations du Sud. Nos équipes sont engagées dans plus de 3 250 projets sur le terrain, dans les Outre-mer, dans 115 pays et dans les territoires en crise, pour les biens communs – le climat, la biodiversité, la paix, l'égalité femmes-hommes, l'éducation ou encore la santé. Nous contribuons ainsi à l'engagement de la France et des Français en faveur des Objectifs de développement durable (ODD). Pour un monde en commun.



www.afd.fr

Twitter : @AFD_France - Facebook : AFDOfficiel - Instagram : afd_france

5, rue Roland-Barthes -75598 Paris cedex 12 - France

Tél. : +33 1 53 44 31 31