Guide à l'attention des plaignants/communautés

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

Proparco a pour objectif d'encourager le développement du secteur privé dans les pays en développement et émergents. Afin de promouvoir une croissance durable et l'amélioration pérenne des conditions de vie des populations, nous nous attachons à mettre en œuvre, dans nos propres activités et celles de nos Clients, des standards élevés en matière environnementale, sociale et éthique fondés sur le respect des droits de l'homme, la lutte contre la corruption, la transparence, le dialogue avec les parties prenantes et la réduction de notre empreinte écologique.

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

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

Qui peut déposer une Réclamation?

Toute personne (ou groupement de personnes) physique ou morale vivant dans la zone d'influence d'un projet financé directement ou indirectement par Proparco ou qui possède un intérêt économique ou tout autre intérêt spécifique dans la région peut déposer une Réclamation, dans la mesure où elle est directement affectée par les activités ou les répercussions du projet. Cela inclut les employés, les communautés locales ou les personnes qui tirent leurs moyens de subsistance de la zone d'influence du projet.

Quelqu'un peut-il me représenter et/ou représenter ma communauté?

Le Plaignant peut choisir de se faire représenter par un tiers (par exemple une association ou une ONG) et devra dans ce cas indiquer clairement lors du dépôt de sa Réclamation E&S qui est son représentant (personne physique ou morale) et fournir toutes les pièces nécessaires à son identification.

Sur quoi peut porter la Réclamation?

- La Réclamation peut porter sur :

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

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

- Réclamations qui ne respectent pas les critères ci-dessus
- Réclamations dont l'objectif est d'obtenir un avantage économique concurrentiel ou qui sont excessives, répétitives (c'est-à-dire qui concernent les mêmes aspects), clairement abusives ou de nature malveillante ;
- Réclamations anonymes. Néanmoins un plaignant a le droit de demander le traitement confidentiel de sa Réclamation vis-à-vis du sponsor du projet visé par la réclamation. De plus, les éléments fournis sur une base confidentielle par le plaignant ne seront pas diffusés sans son accord. Les parties seront informées par Proparco si la confidentialité devait impacter négativement les efforts pour obtenir une solution satisfaisante.
- Réclamations qui concernent des projets financés par l'Agence Française de Développement. Celles-ci seront alors redirigées vers le mécanisme dédié de l'Agence Française de Développement.

Si la Réclamation porte sur certains aspects tels qu'une fraude, des actes de corruption et/ou du blanchiment de capitaux, le plaignant devra consulter l'équipe Conformité de Proparco et/ou le système de lancement d'alertes confidentiel de l'AFD, afin de déterminer le(s) canal (canaux) approprié(s) pour traiter la Réclamation.

Comment puis-je déposer une Réclamation?

La Réclamation doit faire l'objet d'un écrit, soumis par courriel, par lettre ou au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site Internet de Proparco. Elle peut être soumise en anglais, français ou dans la langue du plaignant :

Adresse e-mail:	complaintsoffice@proparco.fr
Adresse postale :	Proparco Complaints Office 151 rue Saint Honoré 75001 Paris France
Site internet:	https://www.proparco.fr/fr/mecanisme-de-traitements-des-reclamations-environnementales-et-sociales

Si la Réclamation est soumise en français ou en anglais, nous vous enverrons un accusé de réception dans un délai de 5 jours ouvrés. Toute Réclamation soumise dans une autre langue pourra demander un délai supplémentaire en raison de la traduction nécessaire.

Quelles informations ma Réclamation doit-elle contenir?

Lorsque vous soumettez une Réclamation, veuillez fournir les informations suivantes:

- votre nom et vos coordonnées, y compris votre pays de résidence ;
- le cas échéant, l'identité et les coordonnées du représentant du plaignant ainsi que la preuve qu'il est habilité à représenter celui-ci ;
- la nature et le lieu du projet en question et son nom (s'il est connu) ;
- des informations relatives au préjudice ou au risque perçu avec autant de détails que possible, ainsi qu'une description de la manière dont vous êtes ou pourriez être affecté par celui-ci. Si vous disposez de documents jugés pertinents, veuillez les joindre à votre Réclamation ;
- une description des démarches que vous avez déjà entreprises pour remédier au préjudice ou au risque perçu ou pour résoudre le litige ;
- le cas échéant, l'indication de la politique de Proparco que cette dernière a prétendument violée ;
- ce que vous espérez obtenir avec votre Réclamation – quelle solution ou quelle réparation vous demandez ;
- si vous souhaitez que soit préservée la nature confidentielle de votre identité et/ou des informations communiquées.

Comment allez-vous déterminer si ma demande est recevable?

Le Panel déterminera si votre Réclamation est recevable en fonction des Critères de Recevabilité prédéfinis.

Les Critères de Recevabilité sont les suivants :

- la Réclamation doit contenir des allégations d'effets négatifs ou de risques (in)directs (potentiellement) substantiels ;
- le plaignant doit être affecté ou susceptible d'être affecté par une Activité Financée par Proparco. Dans le cas où le plaignant en représente d'autres, il doit les identifier et produire une preuve explicite de son pouvoir de représentation ;
- il doit y avoir une preuve du lien entre l'Activité Financée par Proparco et les effets allégués ;
- Proparco doit avoir ou aura une relation financière active avec le Client responsable de l'exercice et de la mise en œuvre de tout ou partie des activités sur lesquelles porte la Réclamation;
- le cas échéant, si d'autres démarches et consultations avec les parties responsables concernées pour répondre à la Réclamation ou la régler ont déjà été entreprises, cette applicabilité sera déterminée par le Panel d'Experts Indépendants.

Le Mécanisme est-il applicable à l'ensemble des activités financées par Proparco?

En février 2019, Proparco a commencé à insérer les dispositions contractuelles nécessaires afin de permettre le fonctionnement du Mécanisme dans les contrats avec ses Clients. Ces dispositions ont étendu au Panel d'Experts Indépendants, et aux personnes mandatées, les dispositions contractuelles entre Proparco, d'une part, et ses Clients, d'autre part, concernant notamment l'accès aux informations du Client, à ses locaux et à ses dirigeants.

Si une Réclamation concerne un cas dans lequel les dispositions contractuelles nécessaires feraient défaut, celles-ci devraient alors faire l'objet d'un accord avant que le Mécanisme ne puisse effectivement être mis en œuvre pour cette Réclamation. Cela entraînerait des délais supplémentaires et, selon la portée des dispositions contractuelles, pourrait restreindre le Mécanisme tel qu'il est énoncé dans la Politique relative. Dans le cas où la Réclamation exige d'adopter une approche qui s'écarte de la Politique relative, les plaignants seront régulièrement tenus informés de l'approche et du processus qui seront suivis.

Que se passe-t-il après le dépôt d'une Réclamation?

Le Secrétariat du Mécanisme de Proparco contrôle la recevabilité administrative puis confirme la réception d'une Réclamation sous 5 jours ouvrés.

La Réclamation est alors communiquée au Panel d'Experts Indépendants, qui appréciera son éligibilité à partir des critères définis dans le règlement du Mécanisme.

- Si la Réclamation est jugée inéligible, le plaignant en sera informé ainsi que des raisons justifiant le rejet. Le Panel d'Experts Indépendants tentera alors d'émettre des recommandations quant aux suites à donner par le plaignant.
- Si la Réclamation est éligible, le Panel d'Experts Indépendants conduira une analyse afin d'évaluer la situation et les différents points de vue. Sur la base des informations recueillies, ils décideront alors des suites à donner : le lancement d'un processus de Règlement de Différend ou d'Audit de Conformité.

Dans le cas d'un processus de Règlement de Différend, le Panel travaillera avec le plaignant et le sponsor du projet afin de développer un processus approprié pour traiter les problèmes soulevés au sein de la Réclamation. Ceci peut inclure le partage d'informations, l'aide à la discussion ou la médiation afin de trouver une solution acceptable par toutes les parties. Le Panel d'Experts Indépendants ne prendra alors pas de position concernant la véracité des allégations, ni ne cherchera à déterminer de responsabilité ou à imposer de solution.

Dans le cas d'un Audit de Conformité, le Panel d'Experts Indépendants étudiera si le projet a été financé selon les critères de conformité et les politiques internes de Proparco.

Dans certains cas particuliers, les deux approches pourront être combinées.

Le processus sera considéré comme ayant abouti si un accord est trouvé entre les parties lors d'un Règlement de Différend ou à l'établissement des recommandations finales du panel d'expert lors d'un Audit de Conformité.

Un plan d'action est alors proposé, dont la mise en œuvre est suivie par le bureau des réclamations.

Qu'est-ce que le Règlement de Différends ?

Le Règlement de Différends a pour objectif de travailler en vue de trouver une solution qui est satisfaisante pour l'ensemble des parties et qui prévoit des mesures positives et continues afin de résoudre le litige. Une condition préalable au Règlement de Différends est que l'ensemble des parties soient disposées à trouver un terrain d'entente. Le(s) membre(s) du Panel et/ou tout autre expert approprié accepté par l'ensemble des parties travaillera (travailleront) avec vous, le Client de Proparco et toutes autres parties prenantes concernées à l'élaboration d'un processus adéquat permettant de mieux comprendre les questions soulevées dans la Réclamation et d'essayer de parvenir à un résultat qui convient à tous. Ce processus pourra consister en un partage d'informations, une recherche conjointe des faits, des discussions dirigées par un modérateur ou une médiation en vue de trouver une solution pratique qui soit acceptable pour tous. Dans le cadre de ce processus, le Panel ne prendra aucune position sur des allégations particulières ; il ne se prononcera pas non plus sur la faute ou la responsabilité de quelque partie que ce soit. Le Panel n'a pas pour rôle d'imposer des solutions aux parties.

Un processus de Règlement de Différend peut être engagé avant, après ou en lieu et place d'un Audit de Conformité, selon l'évaluation de la Réclamation par le Panel.

Qu'est-ce qu'un Audit de Conformité?

Dans un Audit de Conformité, le Panel examine le respect par Proparco de ses politiques et normes applicables.

L'évaluation essaiera de déterminer s'il existe des preuves d'effets négatifs substantiels et s'il y a eu un manquement de la part de Proparco à des politiques, normes ou autres critères d'évaluation applicables. Cette évaluation sera fondée sur des entretiens avec vous ; des dirigeants de Proparco responsables de la mise en œuvre des politiques applicables à l'activité financée examinée ; et d'autres parties prenantes, afin d'avoir une meilleure compréhension des circonstances entourant le projet.

À l'issue d'un Audit de Conformité, le Panel pourra présenter des recommandations sur la manière dont Proparco pourrait renforcer l'application de ses politiques aux activités en question ou améliorer ses politiques et/ou procédures.

Il peut être procédé à un Audit de Conformité avant, après ou en lieu et place d'une médiation, selon l'évaluation de la Réclamation par le Panel.

Puis-je m'attendre à une réparation??

L'objectif du processus de Règlement de Différend est d'essayer d'amener toutes les parties à se mettre volontairement d'accord sur la manière de résoudre les litiges en cours. L'objectif d'un Audit de Conformité est de recenser les moyens pour Proparco d'améliorer la mise en œuvre de ses propres politiques lorsque des manquements ont été constatés.

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

Dès le début du processus, le Comité s'entretiendra du calendrier avec vous, le Client et la DEG. Les phases initiales du Mécanisme sont soumises à des délais précis, soumis à ajustements à l'initiative du Panel d'Experts Indépendants dans des cas exceptionnels :

- accusé de réception 5 jours ouvrés
- évaluation de la recevabilité 25 jours ouvrés
- Examen Préliminaire 30 jours ouvrés

Après l'Examen Préliminaire, le Panel proposera un calendrier indicatif pour la phase de Règlement de Différend et/ou la phase d'Audit de Conformité qui s'en suivra.

Puis-je demander que les informations me concernant soient traitées de manière confidentielle?

C'est possible. Veuillez alors indiquer dans votre Réclamation si vous souhaitez que votre identité et/ou les informations communiquées soient traitées de manière confidentielle. Cependant, la confidentialité peut dans certains cas impacter négativement les efforts pour obtenir une solution satisfaisante.