

© Falihery-Francisco / AFD

# Rapport d'activités 2023

## **Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales**

Le Dispositif de gestion des réclamations E&S de l'AFD permet à une personne, groupe de personnes ou ONG affectés d'un point de vue environnemental et ou social par un projet financé par l'AFD de déposer une réclamation auprès de l'AFD. Le présent rapport présente le bilan de l'année 2023 et les perspectives pour l'année 2024.

**#MondeEnCommun**

# TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS ET MOT DU DIRECTEUR DE LA STRATEGIE

FOCUS

<b>1. PRESENTATION DU DISPOSITIF.....</b>	<b>6</b>
<b>2. PANORAMA GENERAL DES ACTIVITES DU DISPOSITIF.....</b>	<b>8</b>
A. Evolution des réclamations reçues	
B. Réclamations par pays	
C. Réclamations selon leurs auteurs	
D. Réclamations non enregistrées selon le motif	
<b>3. RECLAMATIONS TRAITEES EN 2023.....</b>	<b>11</b>
A. Réclamations enregistrées	
B. Réclamations en cours d'analyse	
C. Réclamations en cours de traitement	
D. Réclamations en cours de suivi	
<b>4. ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES.....</b>	<b>22</b>
A. Principaux enseignements de l'année 2023	
B. Perspectives	



## Avant-propos

L'année 2023 a été marquée par une **reprise du rythme de réception** des réclamations avec 27 réclamations reçues. Elle a également été l'occasion de finaliser un exercice de capitalisation, qui a **donné la parole à l'ensemble des parties prenantes du Dispositif**. Ses riches enseignements vont nous permettre de continuer à nous améliorer à travers une feuille de route ambitieuse qui se décline en deux finalités : Comment mieux répondre aux préoccupations des requérants ? Comment mieux utiliser les réclamations dans l'amélioration continue de nos pratiques opérationnelles ?

Des réflexions plus larges ont aussi pu être identifiées autour du suivi des projets à risque et des connexions à initier entre le Dispositif et d'autres fonctions au sein de l'AFD (Evaluation, analyse et avis Développement Durable). Dans le prolongement, la réflexion autour de la lutte contre les représailles dont peuvent être victimes les personnes qui nous saisissent sera poursuivie en 2024.

Il est utile de préciser que les missions du Dispositif s'inscrivent dans un déroulé complexe et sensible. Elles supposent en particulier des échanges qui impliquent les requérants, les maîtres d'ouvrage, les experts indépendants et les différentes équipes opérationnelles de l'AFD, au siège et dans le Réseau, aux priorités et contraintes différentes et souvent divergentes. Ces échanges contribuent ce faisant à améliorer la compréhension des enjeux. Outre le traitement des griefs eux-mêmes, ils aident les équipes projet à identifier des actions concrètes participant pleinement à l'amélioration continue de nos opérations, qui est une des raisons d'être du Dispositif.

Je remercie le Secrétariat du Dispositif, et en particulier Mélanie Corbé, pour la préparation de ce rapport et vous en souhaite bonne lecture.

**Catherine Garreta, Conseillère à l'éthique et Médiatrice interne**

# Le mot du Directeur de la Stratégie



Les travaux menés dans le cadre de l'exercice de capitalisation sont en cohérence avec la séquence stratégique en cours autour du nouveau Plan d'orientation stratégique 2024-2029. Ce plan vise à aligner pleinement le Groupe aux Objectifs du développement durable à travers quatre engagements. Tout d'abord, consolider le Groupe pour servir les trois engagements suivants : un engagement d'attention et de respect : le groupe AFD se place **du côté des autres** ; ensuite un engagement de qualité et d'impact avec un Groupe aligné **100 % ODD** ; enfin un engagement d'amplification et d'entraînement : le Groupe s'inscrit dans son écosystème comme **plateforme de mobilisation**.

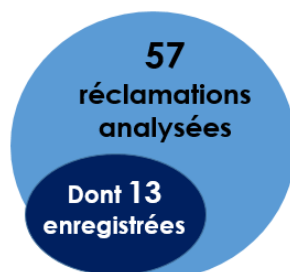
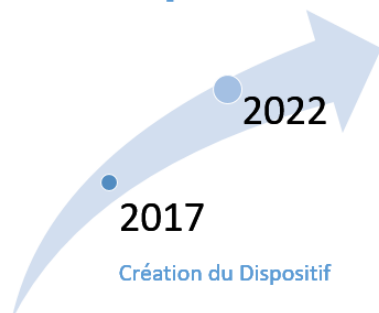
Le Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales résonne particulièrement avec l'engagement « **Du côté des autres** » car il initie un lien direct entre l'AFD et les populations bénéficiaires de nos projets, sur le terrain. Ce lien permet de proposer une capacité de saisine, puis un espace de dialogue et de recherche de solutions à celles et ceux qui portent leurs doléances à notre niveau. Ce Dispositif contribue également à notre alignement aux **ODD** en offrant un accès au droit de recours dans des conditions d'égalité et en participant à l'engagement de mise en place de mécanismes efficaces, responsables et transparents à tous niveaux pour contribuer à la prise de décision, en lien avec l'ODD 16 « *Paix, justice et institutions efficaces* ».

Le Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales, à travers son secrétariat, a été confié dès sa création au département de la stratégie, et placé sous la supervision de la Conseillère à l'éthique. Il relève en effet pleinement de notre responsabilité sociétale, composante essentielle de notre stratégie, dont il constitue une dimension singulière et concrète.

**Philippe Jahshan, Directeur de la Stratégie, de la Prospective et des relations institutionnelles**

# FOCUS

## ➔ Une capitalisation...



1 questionnaire  
envoyé aux requérants



10 entretiens menés

## ➔ Des enseignements...

80% des réclamations portent sur des projets **d'infrastructures**



Mobilité



Rénovation urbaine



Eau et assainissement,



Energie

70% des  
réclamations  
proviennent du  
continent africain

### Impacts environnementaux et sociaux dénoncés les plus représentés :



Défaut de consultation



Nuisances environnementales  
(pollution diverse, atteinte à la  
biodiversité, nuisances sonores ...)



Expropriation et réinstallation des  
personnes

## ➔ Des attentes...



1 requérant sur 2 pensait obtenir  
une compensation financière en  
saisissant le Dispositif



9 requérants sur 10 ont  
considéré la saisine du Dispositif  
facile ou plutôt facile



70% des requérants considèrent avoir eu  
l'écoute qu'ils attendaient et les réponses  
à leurs questions



# 1. PRESENTATION DU DISPOSITIF

Le Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales (E&S) de l'AFD<sup>1</sup> (ci-après « le Dispositif ») est un mécanisme extra-judiciaire qui permet à toute personne ou tout groupe de personnes affectée(s) sur le plan environnemental ou social par un projet financé par l'AFD de déposer une réclamation.

Le Dispositif propose un recours amiable, additionnel et subsidiaire aux populations impactées négativement sur le plan environnemental et/ou social par un projet financé par l'AFD, et concourt à l'amélioration continue de nos opérations.

Le Dispositif est géré par un Secrétariat logé au sein du département en charge de la stratégie de l'AFD. Il est supervisé par la Conseillère à l'éthique, fonction indépendante rattachée à la Direction générale du Groupe AFD. Son règlement est en ligne sur le site internet de l'AFD<sup>2</sup>

Pour être enregistrée, une réclamation doit notamment répondre aux critères suivants :

- concerner un projet financé par l'AFD dans un État étranger, hors projets financés sur le dispositif Initiatives OSC qui s'adresse aux organisations de la société civile française, et sur le Fonds français pour l'environnement mondial (FFEM)<sup>3</sup> ;
- 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 d'un prêt ou d'une subvention ;
- porter sur un préjudice environnemental et/ou social ;
- décrire les efforts déployés au préalable pour résoudre le différend avec le bénéficiaire du financement. Ainsi, la réclamation doit intervenir en dernier ressort, lorsque son auteur a mobilisé sans succès les voies de recours extra-judiciaires mises à sa disposition par le bénéficiaire du financement. En cas d'impossibilité pour le requérant d'engager ces démarches, au risque d'aggraver le différend, celui-ci devra le justifier dans sa réclamation.

Une fois enregistrée, la réclamation fait l'objet d'une étude d'éligibilité visant à étudier si elle satisfait aux critères d'éligibilité<sup>4</sup> et à recommander un mode de traitement, parmi ceux qu'offre le Dispositif, à savoir, la mise en œuvre d'une conciliation et/ou d'un audit de conformité :

- 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 du financement de l'AFD sur le différend à l'origine de la réclamation ;
- l'audit de conformité a pour objectif de déterminer si l'AFD s'est conformée ou non à sa démarche de maîtrise des risques E&S pour un projet qu'elle a financé.

<sup>1</sup> <https://www.afd.fr/fr/dispositif-de-gestion-des-reclamations-environnementales-et-sociales>

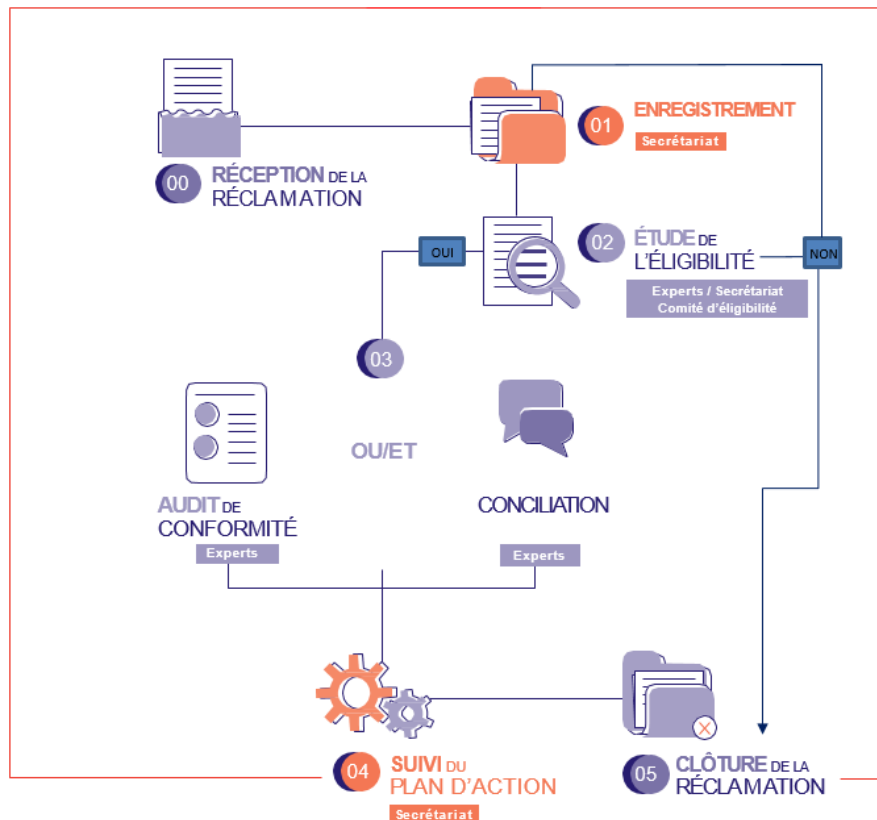
<sup>2</sup> [Règlement Dispositif réclamations e&s 2019 FR \(afd.fr\)](#)

<sup>3</sup> Le périmètre du Dispositif correspond à celui de la démarche de maîtrise des risques E&S de l'AFD. Les projets initiés par les OSC et le FFEM appliquant d'autres référentiels, ils ne sont pas éligibles aux recours proposés par le mécanisme.

<sup>4</sup> Les critères d'éligibilité à l'un ou l'autre type de traitement sont détaillés dans le Règlement, et visent à établir si la réclamation est éligible à une conciliation, un audit de conformité, voire à l'un et l'autre.

Un Comité d'éligibilité sous la présidence de la Conseillère à l'éthique décide de l'éligibilité et du traitement sur la base de l'étude d'éligibilité et de la recommandation de l'expert indépendant. Le cas échéant, la réclamation peut être jugée non éligible aux traitements proposé par le Dispositif.

## Processus de traitement des réclamations reçues au Dispositif



L'expertise indépendante est au cœur du fonctionnement du Dispositif : les experts interviennent aux différentes étapes d'éligibilité, de conciliation et d'audit de conformité.

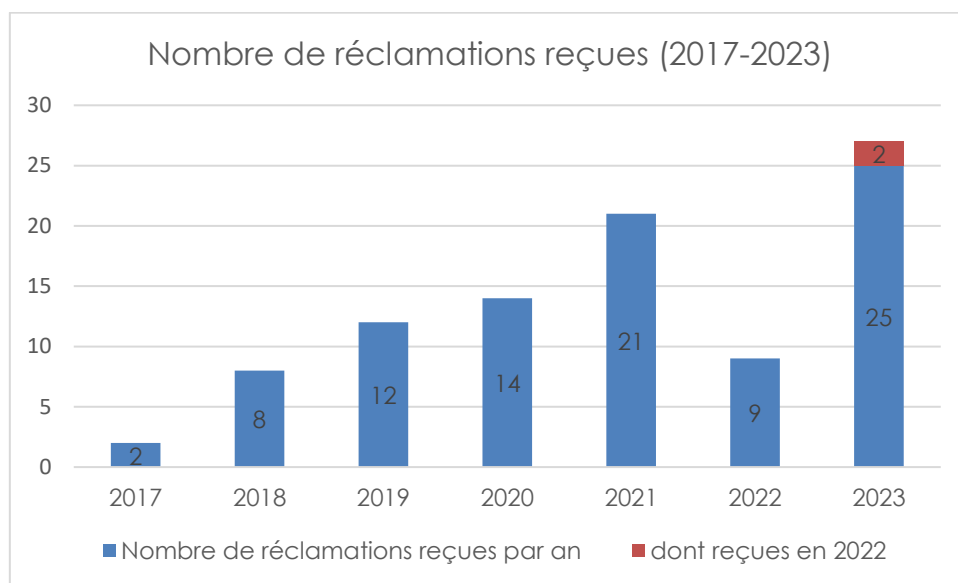
Il est à noter que Proparco, filiale du Groupe AFD dédiée au secteur privé, a rejoint début 2019 un mécanisme de gestion des réclamations similaire créé par ses homologues DEG (Allemagne) et FMO (Pays-Bas), avec lesquels elle cofinance régulièrement des projets. Quatre réclamations ont été reçues en 2023. Les dispositifs de l'AFD et de Proparco se tiennent mutuellement informés de leur activité et travaillent en étroite coopération si nécessaire. Des informations complémentaires concernant celui de Proparco sont disponibles sur la page dédiée<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> [ICM | Proparco - Groupe Agence Française de Développement](#)

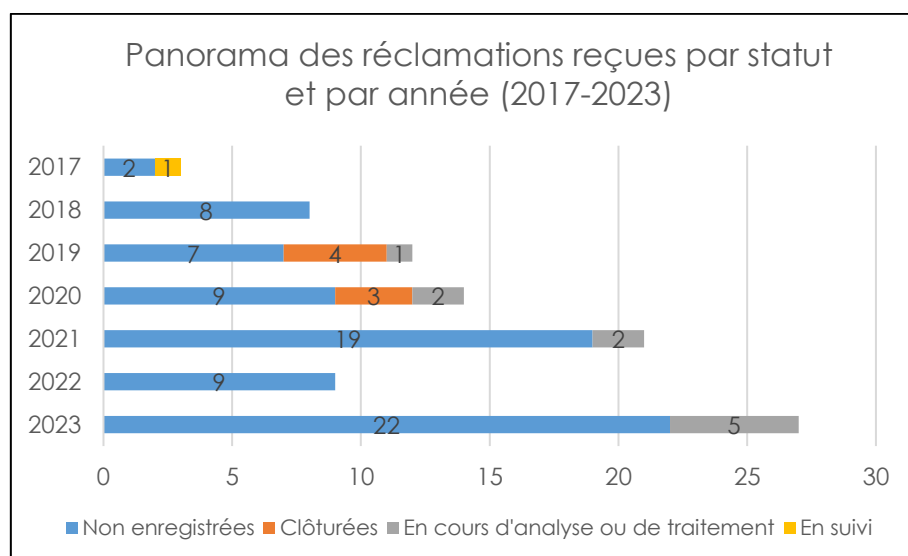
## 2. PANORAMA GENERAL DES ACTIVITES DU DISPOSITIF

### EVOLUTION DES RECLAMATIONS REÇUES

Depuis sa création en 2017, le Dispositif a reçu **95 réclamations**. Si l'année 2022 a vu le nombre de réclamations décroître avec 9 réclamations reçues, l'année 2023 a marqué une nette reprise avec **25 réclamations reçues**, auxquelles il faut ajouter 2 réclamations reçues en 2022 mais qui n'ont pu être consultées qu'en 2023 suite à un dysfonctionnement informatique. Ces 2 réclamations ont depuis lors été traitées.



Le nombre de réclamations en cours d'analyse ou de traitement s'explique par le nombre de réclamations reçues depuis 2017 et par des temps de traitement qui peuvent être très variables en fonction de la complexité de la réclamation, des impacts associés et du temps de réponse des acteurs.





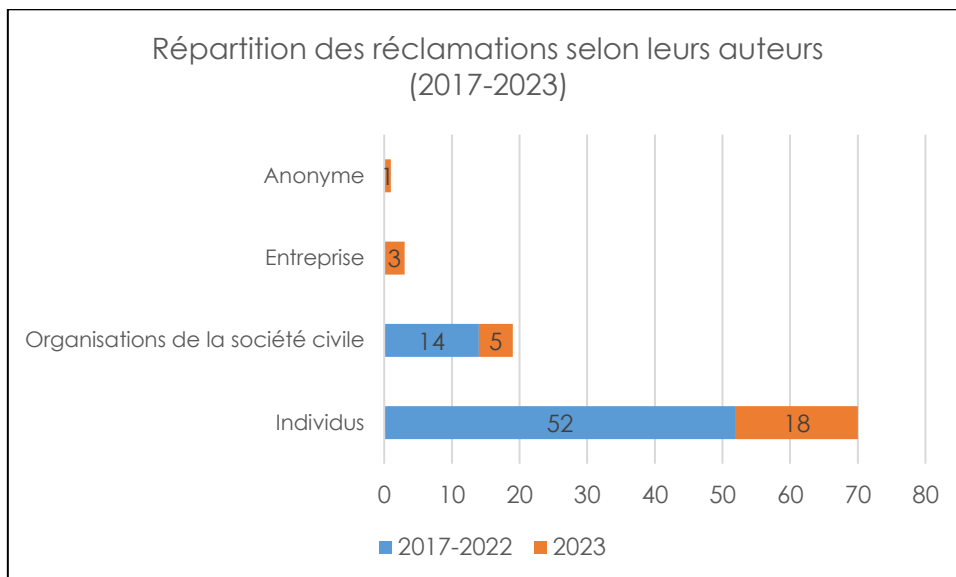
## RECLAMATIONS PAR PAYS

En 2023, les réclamations proviennent de 18 pays différents démontrant une très grande diversité d'origine avec notamment des pays nouvellement intégrés à la zone d'intervention de l'AFD (Ouzbékistan en 2012 et Kosovo en 2018). Depuis 2017, les réclamations reçues proviennent de 41 pays différents, répartis sur trois continents. Elles proviennent cependant à 70 % du continent africain.

Pays d'origine des réclamations (2023)	Nombre de réclamations
Syrie	1
Niger	1
Congo	2
Jordanie	2
Cameroun	3
Ouzbékistan	1
Colombie	1
Tchad	1
Bénin	1
Guinée-Conakry	1
Madagascar	2
Kosovo	1
Sri Lanka	1
Tunisie	2
Pakistan	1
Afrique du Sud	1
Djibouti	1
Kenya	1
Multi-pays	2
Indéterminé	1

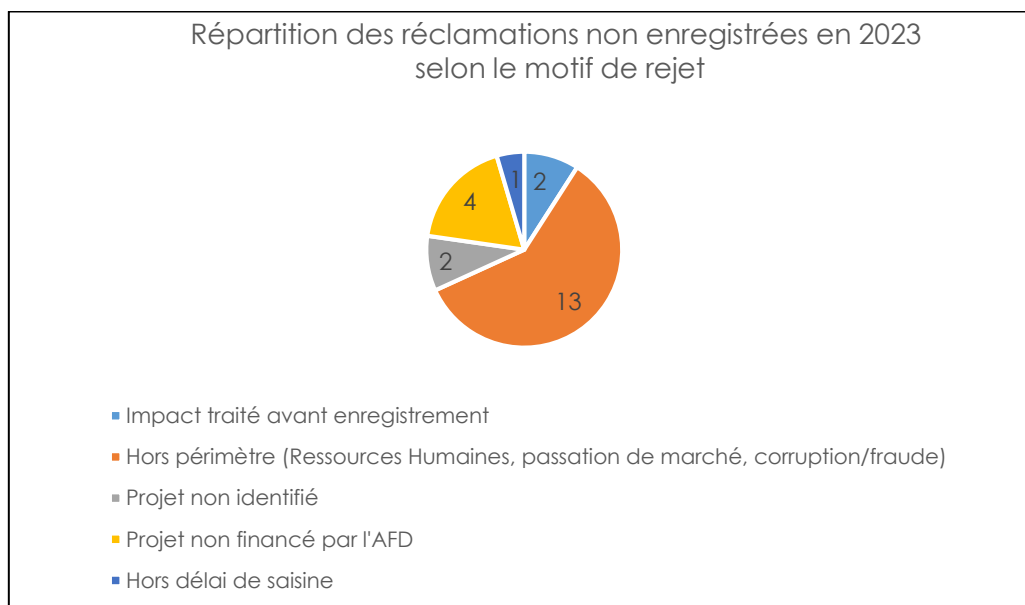
## RECLAMATIONS SELON LEURS AUTEURS

Les deux tiers des réclamations reçues sont déposées par des individus et quasiment 20 % par des organisations de la société civile ou des collectifs d'habitants. Les réclamations déposées par des entreprises portent sur des sujets « passation de marché » qui ne relèvent pas du Dispositif.



## RECLAMATIONS NON ENREGISTREES SELON LE MOTIF

En 2023, sur les 27 réclamations reçues, 22 n'ont pas satisfait aux critères d'enregistrement. Le graphique ci-après expose les motifs ayant conduit à leur rejet.



Bien que non enregistrées formellement, ces réclamations ont fait l'objet, lorsque cela était possible et pertinent, d'un travail d'information, de facilitation et de sensibilisation au niveau des équipes-projet de l'AFD et des bénéficiaires des financements, qui peut contribuer à solutionner les différends. Les réclamations hors du périmètre du Dispositif sont systématiquement réorientées et prises en charge par les services compétents.

# 3. Réclamations traitées en 2023

## 1- RECLAMATIONS ENREGISTRÉES



@ Ibrahima Kebe Diallo / AFD

<b>Projet</b>	<b>Projet de centre de formation professionnelle</b>	<b>Lieu</b>	<b>Afrique centrale</b>
<b>Impacts dénoncés</b>	Le requérant dénonce des coupes illégales d'arbres et un possible accaparement de terres.		
<b>Requérants</b>	Un individu	<b>Date de réception</b>	Mars 2023
<b>Phase de traitement</b>	Etude d'éligibilité	<b>Statut</b>	En attente d'accord de la contrepartie pour transmettre la documentation environnementale et sociale à l'expert(e).
<b>Actions du Dispositif</b>	Exceptionnellement, le Dispositif a confié à un(e) expert(e) indépendant(e) la phase d'enregistrement de cette réclamation car les informations fournies nécessitaient des échanges approfondis. La réclamation a été enregistrée mais les difficultés rencontrées lors de cette phase pour préciser les impacts et leur localisation risquent de compliquer la bonne réalisation de l'étude d'éligibilité.		



© Duong Anh Quoc / EM Productions

<b>Projet</b>	<b>Projet de barrage</b>	<b>Lieu</b>	<b>Afrique centrale</b>
<b>Impacts dénoncés</b>	Les impacts dénoncés sont : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition de la zone d'étude d'impact environnemental et social;</li> <li>- Exode rural dû à la décroissance des sources de revenus ;</li> <li>- Perturbation de la traversée en pirogue en raison des crues ;</li> <li>- Perturbation des Activités Génératrices de Revenus (pêche, chasse, agriculture etc.)</li> </ul>		
<b>Requérants</b>	Une coopérative	<b>Date de réception</b>	Avril 2023
<b>Phase de traitement</b>	Audit de conformité	<b>Statut</b>	En cours
<b>Actions du Dispositif</b>	Le comité d'éligibilité a déclaré la réclamation éligible à un audit de conformité, conformément aux recommandations de l'étude d'éligibilité.  L'audit de conformité est en cours.		

## 2- RÉCLAMATIONS EN COURS D'ANALYSE



© Anton Demerjian

<b>Projet</b>	<b>Projet de barrage</b>	<b>Lieu</b>	<b>Afrique centrale</b>
<b>Impacts dénoncés</b>	Dans le cadre d'une prestation auprès de la maîtrise d'ouvrage, le requérant dénonce une absence de versement d'honoraires et de remboursement de frais.		
<b>Requérants</b>	Un individu	<b>Date de réception</b>	Juin 2023
<b>Phase de traitement</b>	Pré-enregistrement	<b>Statut</b>	En cours
<b>Actions du Dispositif</b>	L'objet de la réclamation a été traité avec l'agence de l'AFD dans le pays. Le Dispositif reste dans l'attente du versement effectif des fonds. La réclamation sera clôturée dès confirmation.		



© Sylvain Cherkaoui / AFD

Projet	Projet eau et assainissement	Lieu	Asie du Sud
<b>Impacts dénoncés</b>	Le requérant dénonce des impacts sur la voirie (salissure, boue, zone inondée).		
<b>Requérants</b>	Un individu	<b>Date de réception</b>	Août 2023
<b>Phase de traitement</b>	Pré-enregistrement	<b>Statut</b>	En cours
<b>Actions du Dispositif</b>	Après de nombreux échanges en interne et en externe, le Dispositif dispose de l'ensemble des éléments permettant d'enregistrer la réclamation mais le requérant n'a pas donné son accord quant aux outils de traitement proposés. Le Dispositif reste en attente de son retour.		





© Cyril Tourneur d'Ison

<b>Projet</b>	<b>Projet de rénovation urbaine</b>	<b>Lieu</b>	<b>Afrique du Nord</b>
<b>Impacts dénoncés</b>	Dans le cadre d'une consultation citoyenne, le président d'une association locale dénonce le bon déroulé du scrutin.		
<b>Requérants</b>	Une association locale	<b>Date de réception</b>	Septembre 2023
<b>Phase de traitement</b>	Pré-enregistrement	<b>Statut</b>	En cours
<b>Actions du Dispositif</b>	La réclamation a été l'occasion de nombreux échanges avec l'équipe projet et l'ONG en charge de l'organisation de la consultation citoyenne. A ce stade, le Dispositif est dans l'attente de l'épuisement des recours extra-judiciaires mis à disposition.		

### 3- RÉCLAMATIONS EN COURS DE TRAITEMENT



© Prashanth Vishwanathan

Projet	Projet de transport collectif	Lieu	Afrique de l'Ouest
<b>Impacts dénoncés</b>	Les requérants dénoncent des préjudices sociaux dans la mise en œuvre des Plans d'Action de Réinstallation (PAR) ainsi qu'une inadéquation de la consultation des personnes affectées par le projet.		
<b>Requérants</b>	Un collectif et une ONG	<b>Date de réception</b>	Juin 2019
<b>Phase de traitement</b>	Audit de conformité	<b>Statut</b>	En cours
<b>Actions du Dispositif</b>	<p>La réclamation a fait l'objet d'une étude d'éligibilité menée sur site par un(e) expert(e) indépendant(e), conjointement avec le mécanisme indépendant d'inspection de la banque de développement associée au financement.</p> <p>Le Comité d'éligibilité a déclaré la réclamation éligible à une conciliation, acceptée par les parties, ainsi qu'à un audit de conformité.</p> <p>Le Dispositif a mobilisé la médiatrice interne de l'AFD pour conduire la conciliation, conjointement avec le conciliateur de la banque de développement associée. La conciliation, qui a donné lieu à plusieurs réunions et à des travaux d'appui par un consultant local, a été clôturée en novembre 2021. Elle a permis d'aboutir à la résolution d'un certain nombre de cas mais aucun progrès supplémentaire permettant de parvenir à un accord plus large n'a été estimé possible. Ce volet de la réclamation est clôturé.</p> <p>Le plan d'action établi sur la base de l'audit de conformité est en cours de validation.</p>		



@ akphotographyca

<b>Projet</b>	<b>Projet d'assainissement</b>	<b>Lieu</b>	<b>Afrique du Nord</b>
<b>Impacts dénoncés</b>	Les requérants dénoncent une absence de concertation publique et la pollution potentielle d'une oasis.		
<b>Requérants</b>	Un individu et une ONG	<b>Date de réception</b>	Juillet/août 2020
<b>Phase de traitement</b>	Audit de conformité	<b>Statut</b>	En cours
<b>Actions du Dispositif</b>	<p>Les réclamations ont fait l'objet d'une étude d'éligibilité qui a recommandé de conduire un audit de conformité.</p> <p>Le Comité d'éligibilité a déclaré la réclamation éligible à un audit de conformité.</p> <p>L'audit de conformité est en cours.</p>		



© Kibuuka Mukisa Oscar

<b>Projet</b>	<b>Projet d'assainissement</b>	<b>Lieu</b>	<b>Afrique du Nord</b>
<b>Impacts dénoncés</b>	Le requérant dénonce des irrégularités dans les diligences environnementales et sociales.		
<b>Requérants</b>	Une ONG	<b>Date de réception</b>	Avril 2021
<b>Phase de traitement</b>	Audit de conformité	<b>Statut</b>	En cours
<b>Actions du Dispositif</b>	<p>La réclamation a fait l'objet d'une étude d'éligibilité qui a recommandé de conduire une conciliation et un audit de conformité.</p> <p>Le Comité d'éligibilité a déclaré la réclamation éligible à une conciliation et un audit de conformité.</p> <p>Faute d'accord entre les parties, la conciliation n'a pu être menée. Ce volet est donc clôturé.</p> <p>L'audit de conformité est en cours.</p>		



@YHA

<b>Projet</b>	<b>Projet de rénovation urbaine</b>	<b>Lieu</b>	<b>Afrique Centrale</b>
<b>Impacts dénoncés</b>	Le requérant dénonce l'absence de versement de la compensation due suite à l'expropriation de son terrain.		
<b>Requérants</b>	Un individu	<b>Date de réception</b>	Janvier 2021
<b>Phase de traitement</b>	Pré-enregistrement	<b>Statut</b>	En cours
<b>Actions du Dispositif</b>	<p>Le Dispositif s'est rapproché des équipes opérationnelles qui ont pu suivre l'évolution de la situation avec la contrepartie.</p> <p>Un premier tiers de la somme due avait pu être versé au propriétaire actuel en mai 2022. Un deuxième versement a été effectué en novembre 2023. La Mairie s'est engagée à verser le reste du montant dû en 2024.</p> <p>Au vu du contexte et du dialogue en cours entre les parties, le Dispositif a considéré qu'il n'était pas nécessaire d'enregistrer la réclamation pour trouver une solution amiable à la réclamation.</p>		



## RECLAMATIONS EN COURS DE SUIVI<sup>6</sup>



© Studio Globule/Antoine NgolkeDoo

<b>Projet</b>	<b>Projet de drainage pluvial</b>	<b>Lieu</b>	<b>Afrique centrale</b>
<b>Impacts dénoncés</b>	Le requérant dénonce un défaut d'indemnisation suite à son expropriation.		
<b>Requérants</b>	Un individu	<b>Date de réception</b>	Juillet 2017
<b>Phase de traitement</b>	Audit de conformité	<b>Statut</b>	En suivi
<b>Actions du Dispositif</b>	<p>La réclamation a fait l'objet d'une étude d'éligibilité qui a recommandé de conduire une conciliation et un audit de conformité.</p> <p>Le Comité d'éligibilité a déclaré la réclamation éligible à une conciliation et un audit de conformité.</p> <p>La conciliation a permis d'aboutir à un accord. Ce volet est clôturé.</p> <p>Sur la base de l'audit de conformité mené, l'AFD a rendu public un plan d'actions qui est suivi par le Dispositif.</p>		
<b>Suivi des recommandations du plan d'action</b>	<p><b>Analyser les cas de non-respect constatés dans la mise en œuvre de ce projet</b></p> <p>Une évaluation ex-post décentralisée du projet a été réalisée en 2022 avec une attention portée au traitement des enjeux de réinstallation. Le projet de drainage est en cours de passation de marché d'une évaluation spécifique. Le sujet du Plan d'Action de Réinstallation est</p>		

<sup>6</sup> Les réclamations en cours de suivi sont les réclamations pour lesquelles, suite à un audit de conformité, un plan d'action a été proposé. Le Secrétariat suit alors les avancées du plan d'action.



l'objet d'une des quatre questions évaluatives retenues. Le processus devrait s'achever à la fin de l'année 2024.

### **Renforcer la qualité des projets financés en Afrique centrale et impliquant des réinstallations**

En 2019, l'AFD a affecté un poste d'expert E&S au sein de sa nouvelle direction régionale Afrique centrale. Cette évolution a eu pour objectif d'obtenir des pratiques communes pour limiter les impacts des réinstallations tout en prenant en compte une indemnisation plus juste. C'est donc bien la structuration de projet qui a été repensée en matière de déplacement de population.

### **Améliorer les pratiques de l'AFD en vue des financements futurs de projets impliquant des réinstallations**

L'AFD poursuit l'objectif de minimiser les réinstallations dans les projets qu'elle finance. Ainsi sur un projet de rénovation de voie de chemin de fer en Afrique centrale, il n'y a eu aucun déplacement de population, la rénovation s'étant limitée aux emprises existantes.

L'AFD engage ainsi un dialogue amont avec les autorités sur le thème de l'expropriation en encourageant fortement les solutions alternatives.

# 4. Enseignements et perspectives

## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ANNÉE 2023

### Activité

L'année 2023 a été marquée par une hausse du nombre de réclamations reçues. 27 réclamations ont été reçues et 2 ont été enregistrées. Par ailleurs, 9 réclamations sont en cours d'analyse ou de traitement.

### Sensibilisation interne

Parce qu'il est essentiel que les missions du Dispositif soient mieux comprises en interne (aussi bien au siège que dans le réseau), l'année 2023 a été l'occasion de mener plusieurs actions de sensibilisation auprès des équipes de l'AFD. Impacts et géographies les plus représentés, prise en compte des cofinancements, intérêt de la clause présentant le Dispositif dans les conventions sont autant de sujets qui ont pu être présentés une dizaine de fois lors de l'année écoulée, parfois devant des assemblées larges permettant ainsi de toucher le plus grand nombre. Ces présentations sont toujours l'occasion d'approfondir la connaissance du rôle, des missions et du fonctionnement du Dispositif. Il permet aussi de rappeler les finalités de dialogue amiable et d'amélioration continue des opérations de l'AFD.

### Capitalisation

La démarche de capitalisation, initiée en 2022, visait à s'interroger sur les enseignements à tirer des réclamations reçues depuis la création du Dispositif en 2017 et sur la perception qu'en ont les différentes parties prenantes. L'analyse de la documentation liée aux réclamations, les enquêtes et entretiens, ont été riches d'enseignements et ont permis d'aboutir à une feuille de route qui se décline en deux enjeux principaux assortis de réflexions à poursuivre :

- **Comment mieux répondre aux préoccupations des requérants ?** Accessibilité, clarification des missions, analyse du cycle de vie des réclamations sont autant de sujets qui ont donné lieu à des actions visant à améliorer l'efficacité du Dispositif.
- **Comment mieux utiliser les réclamations dans l'amélioration continue de nos pratiques opérationnelles ?** Les résultats de la capitalisation tendent à montrer que le Dispositif devrait accentuer sa coordination avec les équipes en charge de la maîtrise des risques environnementaux et sociaux de l'AFD, de l'évaluation<sup>7</sup> et de la cellule en charge des notations Développement Durable<sup>8</sup>.

**Ces réflexions sont à poursuivre**, notamment sur le suivi des projets à risques en interne, la sensibilisation directe des contreparties plus particulièrement concernées par les risques environnementaux et sociaux élevés et la place faite aux requérants au niveau du Dispositif (audit de conformité, consultation sur les sujets de fond).

---

<sup>7</sup> [Les évaluations | AFD - Agence Française de Développement](#)

<sup>8</sup> [Le dispositif développement durable | AFD - Agence Française de Développement](#)

## Lutte contre les représailles

Dans la continuité de la démarche de capitalisation, le Dispositif a souhaité amorcer un chantier autour de la lutte contre les représailles que peuvent subir les requérants qui saisissent le Dispositif. Ce chantier a conduit le Dispositif à réaliser un benchmark, et à mener des entretiens en interne. L'appui des experts du panel a également été sollicité (organisation d'atelier et accompagnement méthodologique).

## PERSPECTIVES

L'année 2024 verra aboutir les actions concrètes identifiées dans le plan d'action rédigé suite à l'exercice de capitalisation. Dans un premier temps, ces actions visent à **mieux répondre aux préoccupations des requérants** en renforçant l'accessibilité et en clarifiant les missions du Dispositif. Conscient, également, que les temps de traitement peuvent être perçus comme longs, une analyse fine des raisons endogènes et exogènes pourrait permettre de les maîtriser, ou à tout le moins, de les expliciter. Dans un deuxième temps, ces actions visent à **mieux utiliser les réclamations pour l'amélioration continue de nos pratiques opérationnelles** en poursuivant les sessions de sensibilisation et de formation au sein de l'AFD et en confortant les liens du Dispositif avec certains départements comme celui en charge de l'évaluation ou encore de l'analyse Développement Durable. Enfin, ces actions porteront sur des **réflexions plus larges**. Ainsi le lien avec les requérants, la relation avec les contreparties et le suivi des projets à risque au sein de l'AFD pourront être questionnés. Cette feuille de route a d'ores et déjà permis d'initier la réflexion sur la lutte contre les représailles. Cette réflexion devrait aboutir en 2024.

Le **mandat des experts indépendants** qui accompagnent le Dispositif depuis 2020 arrivera à son terme. Un appel d'offre permettra de renouveler cet accord-cadre avec une volonté de faire vivre ce réseau, pilier essentiel de la pertinence des analyses et de l'indépendance du Dispositif.

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 2 700 projets sur le terrain, dans les Outre-mer, dans 120 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.