
Procédure améliorée de règlement des plaintes en cas d'allégation de non-respect des Procédures d'évaluation sociale, environnementale et climatique (PESEC)

Cote du document: EB 2022/136/R.27

Point de l'ordre du jour: 15 a)

Date: 4 août 2022

Distribution: Publique

Original: Anglais

POUR: APPROBATION

Mesures à prendre: Le Conseil d'administration est invité à approuver la procédure améliorée de règlement des plaintes en cas d'allégation de non-respect des Procédures d'évaluation sociale, environnementale et climatique (PESEC), telle qu'elle figure dans le présent document.

Questions techniques:

Arundhati Inamdar Willetts

Conseillère supérieure, PESEC, thématiques transversales et suivi des questions climatiques
Division des politiques et des résultats opérationnels
courriel: a.inamdarwilletts@ifad.org

Audrey Hobbelen

Administratrice auxiliaire, contrôle du respect des PESEC
courriel: a.hobbelen@ifad.org

Table des matières

Résumé	ii
I. Introduction	1
II. Aperçu de la procédure du FIDA en matière de règlement des plaintes	1
A. But et mandat	1
B. Champ d'application	2
C. Structure et fonctions institutionnelles	2
D. Gouvernance et obligation de rendre compte	3
E. Budget et ressources	4
III. Recevabilité et exclusion des plaintes	5
IV. Réception des plaintes, détermination de la recevabilité et phase d'évaluation	6
A. Enregistrement des plaintes	6
B. Phase d'évaluation	6
C. Processus de résolution des problèmes	7
D. Processus de contrôle impartial	8
E. Contrôle de conformité	9
F. Rapports et communication d'informations	9
V. Projets cofinancés	9
VI. Représailles	9
VII. Sensibilisation et formation	10
VIII. Privilèges et immunités	10
Glossaire	11

Résumé

1. Le FIDA exige que tous les emprunteurs, bénéficiaires et partenaires établissent un mécanisme de réponse aux doléances relatives aux projets qui soit facile d'accès et qui permette de recevoir et de traiter les préoccupations et les plaintes des personnes qui estiment qu'elles ont subi ou sont susceptibles de subir un préjudice dans le cadre d'un projet ou d'un programme financé par le FIDA. Si l'organisme principal ne répond pas aux préoccupations des parties prenantes ou si ces dernières craignent de faire l'objet de représailles, elles peuvent également s'adresser directement au FIDA dans le cadre de sa procédure de règlement des plaintes en cas d'allégation de non-respect des Procédures d'évaluation sociale, environnementale et climatique (PESEC) (ci-après la procédure de règlement des plaintes).
2. La procédure du FIDA en matière de règlement des plaintes est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2015. Depuis, le FIDA a reçu une seule plainte, qui concernait un projet cofinancé en Arménie. En parallèle, lors de la préparation du dossier de renouvellement de son accréditation auprès du Fonds vert pour le climat, le FIDA a pris pleinement conscience que sa procédure de règlement des plaintes gagnerait à être harmonisée avec les normes internationales. Il a ainsi déterminé que les pistes de progrès concernaient le niveau d'accessibilité, de transparence et d'indépendance et la clarté des attributions au sein de l'institution.
3. Il est proposé d'apporter les principales modifications ci-après pour améliorer la procédure de règlement des plaintes:
 - a) confier le processus de contrôle impartial au Bureau de l'audit et de la surveillance, plutôt qu'au Bureau de la Présidence et de la Vice-Présidence, et y associer le Comité d'audit et du Conseil d'administration pour renforcer l'indépendance;
 - b) durcir les exigences concernant la publication des résumés de jurisprudence et des rapports sur les affaires afin de renforcer la transparence;
 - c) clarifier les attributions au FIDA pour une plus grande efficacité;
 - d) définir des orientations et exigences détaillées pour les projets cofinancés.
4. La procédure améliorée de règlement des plaintes s'applique aux plaintes relatives à des préjudices matériels directs que les plaignants auraient subis ou seraient susceptibles de subir du fait du non-respect par le FIDA des PESEC dans le cadre d'une opération financée par le Fonds et tombant sous l'empire des PESEC. Elle ne s'applique pas aux plaintes liées à des faits de harcèlement, d'exploitation et d'atteintes à caractère sexuel, à des cas de fraude ou de corruption ou à des questions financières ou administratives, qui dépendent d'autres mécanismes.
5. La procédure comporte trois paliers. À chaque étape, l'affaire peut être soit classée, soit transmise au palier suivant. La phase d'évaluation et le processus de résolution des problèmes sont du ressort du Département de la gestion des programmes du FIDA. Si la plainte n'est pas réglée à ce stade, elle passe au dernier palier, le processus de contrôle impartial. Cet examen est effectué par un expert indépendant, le Responsable du traitement des plaintes relatives aux PESEC, qui est nommé par le Président en consultation avec le Comité d'audit et rend compte au Conseil d'administration par l'intermédiaire du Comité d'audit.
6. Bien qu'il soit impossible de prédire le nombre de plaintes qui seront déposées au cours d'une année donnée, un budget opérationnel de 92 000 USD est proposé pour la première année complète de fonctionnement du dispositif (2023).

Note: Dans le présent document, le masculin à valeur générique est utilisé à la seule fin d'alléger le texte: il renvoie aussi bien aux femmes qu'aux hommes.

Cette estimation a été calculée à partir du budget moyen des mécanismes d'établissement des responsabilités mis sur pied par deux organisations partenaires, l'un établi de longue date [le Mécanisme indépendant de consultation et d'investigation (MICI) de la Banque interaméricaine de développement] et l'autre relativement nouveau [le Mécanisme de recours indépendant (MRI) du Fonds vert pour le climat].

7. Aux fins de la mise en œuvre de la procédure améliorée de règlement des plaintes, le mandat du Comité d'audit devra faire l'objet d'une modification compte tenu de ses nouvelles responsabilités.

Procédure améliorée de règlement des plaintes en cas d'allégation de non-respect des Procédures d'évaluation sociale, environnementale et climatique (PESEC)

I. Introduction

1. Le FIDA veille à ce que tous ses projets de financement soient conçus et exécutés conformément à ses normes, politiques, procédures et garanties. Le présent document a pour but de décrire la procédure améliorée de règlement des plaintes en cas d'allégation de non-respect des Procédures d'évaluation sociale, environnementale et climatique (PESEC) (ci-après la procédure de règlement des plaintes).
2. Cette procédure englobe le mécanisme indépendant d'établissement des responsabilités mis en place au FIDA, en vertu duquel les particuliers et les communautés peuvent s'adresser directement au Fonds pour déposer une plainte s'ils estiment qu'ils ont subi ou qu'ils pourraient subir un préjudice en raison du non-respect des PESEC par l'institution.
3. Le FIDA exige que tous les emprunteurs, bénéficiaires et partenaires adoptent un mécanisme de réponse aux doléances relatives aux projets qui soit facile d'accès et qui permette de recevoir et de traiter les préoccupations et les plaintes des personnes qui estiment qu'elles ont subi ou pourraient subir un préjudice dans le cadre d'un projet ou d'un programme financé par le FIDA qui ne serait pas conforme aux PESEC. Les parties prenantes sont invitées à porter en premier lieu leurs préoccupations à l'attention de l'organisme principal ou de l'unité de gestion ou d'exécution du projet; toutefois, le FIDA veillera à ce qu'elles soient pleinement informées du fait qu'il leur est aussi possible de s'adresser directement au Fonds si elles estiment qu'elles ont été ou sont susceptibles d'être lésées par un projet ou un programme appuyé par le FIDA et que l'organisme principal n'a pas répondu à leurs préoccupations ou qu'elles craignent de faire l'objet de représailles pour avoir fait directement appel à l'organisme principal ou à l'unité de gestion ou d'exécution du projet.
4. Au cours de la conception et de l'exécution du projet ou du programme, le FIDA communiquera aux parties prenantes des informations sur les PESEC et la procédure de règlement des plaintes. L'emprunteur, le bénéficiaire ou le partenaire doit informer les personnes concernées par le projet de l'existence et du fonctionnement de la procédure sous une forme et dans un langage facilement compréhensibles et intégrer des informations sur la procédure dans la stratégie de mobilisation des populations.

II. Aperçu de la procédure du FIDA en matière de règlement des plaintes

A. But et mandat

5. Le présent document a pour but de: i) définir les règles et les processus applicables à la procédure; ii) garantir un point d'entrée clair et un processus transparent permettant aux individus et aux communautés de présenter une plainte concernant un projet ou un programme appuyé par le FIDA qui contreviendrait aux PESEC.
6. La procédure vise les objectifs suivants:
 - a) améliorer les résultats sociaux, environnementaux et climatiques des projets et programmes ou des projets subsidiaires du FIDA;

- b) favoriser le règlement des plaintes de manière équitable, indépendante, transparente, accessible et constructive;
 - c) réduire les risques de préjudices causés aux personnes et à l'environnement;
 - d) renforcer l'obligation de rendre compte et la transparence;
 - e) constituer une source continue d'apprentissage institutionnel;
 - f) améliorer la conception des projets et programmes et des politiques et procédures du FIDA.
7. La procédure ne relève pas des forces de l'ordre et n'est pas un mécanisme judiciaire. Il s'agit d'un outil permettant de répondre aux préoccupations soulevées et de promouvoir un mécanisme de réponse aux doléances qui favorise un dialogue mutuellement constructif entre le FIDA et les parties concernées dans le cadre d'un processus de résolution des problèmes et d'un processus de contrôle impartial. Elle contribuera à renforcer la mise en œuvre des PESEC.

B. Champ d'application

8. Cette procédure s'applique à toutes les opérations du FIDA régies par les PESEC actualisées (2021), y compris tous les projets de financement relevant du programme de prêts et dons du Fonds, les opérations non souveraines, les opérations financées par des fonds supplémentaires et supervisées par le FIDA, ainsi que les projets d'assistance technique remboursable. La procédure est complémentaire au mécanisme de réponse aux doléances.
9. En cas de cofinancement, des dispositions claires seront arrêtées dès la phase de conception afin de définir le mécanisme indépendant d'établissement des responsabilités qui s'applique. Ces dispositions devront être énoncées dans l'accord contractuel et dans le manuel d'exécution du projet. On trouvera à la section V l'approche générale de traitement des plaintes survenant dans le cadre d'un cofinancement.

C. Structure et fonctions institutionnelles

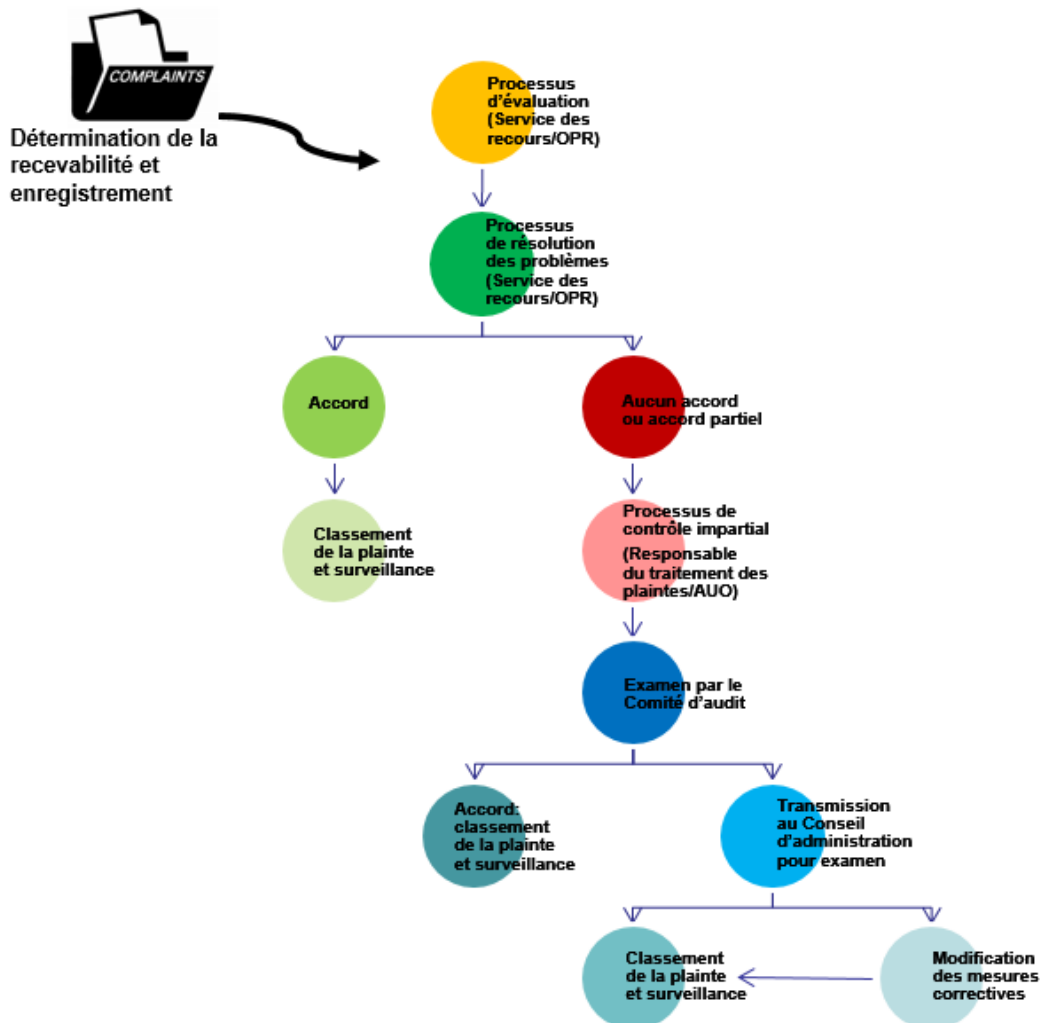
10. La procédure comporte trois paliers.
- a) Phase d'évaluation. Le Service des recours afférents aux PESEC (ci-après le Service des recours) est l'unité institutionnelle par laquelle transitent les plaintes en cas d'allégation de non-respect des PESEC. Rattaché à la Division des politiques et des résultats opérationnels (OPR), il filtre et enregistre les plaintes, en veillant à ce que les plaintes liées à la corruption, à la passation des marchés ou au harcèlement, à l'exploitation ou aux atteintes à caractère sexuel soient transmises au département ou à l'unité concernée au FIDA, qui se chargera de les traiter, comme décrit au paragraphe 21 ci-après. Après un premier contrôle, il procède à une évaluation des plaintes recevables afin de comprendre le ou les problèmes avant l'ouverture du processus de résolution des problèmes (décrit plus bas). Il se charge également: i) de gérer la communication interne à la procédure; ii) d'établir les rapports et les budgets annuels concernant ses propres activités et celles menées au titre du processus de résolution des problèmes; iii) de tenir à jour la page Web publique consacrée à la procédure.
 - b) Le processus de résolution des problèmes est confié au Service des recours, qui relève d'OPR. Le processus vise à régler les questions soulevées concernant les répercussions sociales, environnementales et climatiques des projets et programmes au moyen d'une démarche neutre, transparente et coopérative.
 - c) Le processus de contrôle impartial relève du Responsable du traitement des plaintes, rattaché administrativement au Bureau de l'audit et de la surveillance (AUO). Le Responsable du traitement des plaintes a pour mission

d'examiner en toute impartialité le respect des PESEC par le FIDA, d'évaluer les éventuels préjudices et de recommander des mesures correctives, le cas échéant.

11. La figure 1 illustre les différentes étapes de la procédure, depuis la réception d'une plainte jusqu'à son classement.

Figure 1

Procédure améliorée de règlement des plaintes



D. Gouvernance et obligation de rendre compte

12. Le Service des recours, qui relève d'OPR, est responsable devant la direction du FIDA et, en définitive, devant le Président.
13. Le processus de contrôle impartial, rattaché administrativement à AUO, est confié au Responsable du traitement des plaintes. Ce dernier rend compte au Conseil d'administration par l'intermédiaire du Comité d'audit. Le Comité d'audit supervise le processus de contrôle impartial et assume les responsabilités suivantes:
i) il supervise les travaux du Responsable du traitement des plaintes; ii) il étudie le rapport final de contrôle impartial; iii) il examine les mesures correctives proposées par la direction sur la base des constatations dégagées lors du contrôle impartial et des recommandations formulées par le Responsable du traitement des plaintes.
14. Le Responsable du traitement des plaintes est nommé par le Président, en consultation avec le Comité d'audit, et est engagé en vertu d'un contrat de services d'une durée maximale de cinq ans. Le processus de sélection est mené avec le concours de la Division des ressources humaines, conformément aux politiques et

procédures du FIDA. L'exécution des obligations contractuelles du Responsable du traitement des plaintes est surveillée par AUO, et toute mesure de cessation ou de non-renouvellement du contrat est prise en consultation avec le Comité d'audit. Par souci d'impartialité, le Responsable du traitement des plaintes ne doit pas avoir travaillé pour le FIDA et ne pourra plus travailler pour lui après la fin de ses fonctions. Pour mener à bien le contrôle impartial, il engage, avec l'approbation du Directeur d'AUO, un ou deux consultants externes, selon qu'il convient pour chaque plainte, lesquels sont sélectionnés à partir d'une liste de réserve en fonction de l'expertise requise. Ces consultants sont placés sous l'autorité du Responsable du traitement des plaintes.

E. Budget et ressources

15. Des ressources budgétaires adéquates seront mises à disposition pour que la procédure puisse se dérouler promptement, efficacement et en toute indépendance. Bien qu'il soit impossible de prédire le nombre de plaintes qui seront déposées au cours d'une année donnée, le tableau ci-après présente un projet de budget pour le traitement d'une seule affaire au cours de la première année (complète) de fonctionnement du dispositif. À des fins de comparaison, on trouvera le montant moyen des crédits affectés aux mécanismes de deux autres organismes de développement, l'un bien établi [le Mécanisme indépendant de consultation et d'investigation (MICI) de la Banque interaméricaine de développement] et l'autre relativement nouveau [le Mécanisme de recours indépendant (MRI) du Fonds vert pour le climat].

Tableau 1

Projet de budget pour la première année de fonctionnement de la procédure de règlement des plaintes
(en USD)

	<i>Moyenne du MICI de la Banque interaméricaine de développement, 2018-2020 (22 affaires par an en moyenne)</i>	<i>MRI du Fonds vert pour le climat, 2018-2020 (2 affaires par an en moyenne)</i>	<i>Budget proposé par le FIDA pour 2023</i>	
Salaires et traitements	4 449 040	708 954	34 500 ^a	(processus de contrôle impartial) 7 500 ^b (Service des recours/processus de résolution des problèmes)
Gestion des plaintes et activités diverses	1 051 095	142 261	20 000	(processus de contrôle impartial) 30 000 ^c (Service des recours/processus de résolution des problèmes)
Total	5 500 135	851 215	54 500	(processus de contrôle impartial) 37 500 (Service des recours/processus de résolution des problèmes)
			92 000	

^a Responsable du traitement des plaintes: 30 jours ouvrables (d'après la pratique du [Programme des Nations Unies pour le développement](#)), au taux de rémunération du groupe de consultants C (au moins 20 ans d'expérience) + deux consultants chargés d'appuyer le Responsable du traitement des plaintes: 15 jours chacun, au taux de rémunération du groupe de consultants B (au moins 10 ans d'expérience).

^b Un consultant pendant 15 jours au taux de rémunération du groupe B pour le processus de résolution des problèmes (au moins 10 ans d'expérience).

^c Sur la base du coût moyen pour une affaire (éventuels coûts de traduction, frais de voyage, etc.) et d'autres frais afférents notamment aux activités de sensibilisation et de renforcement des capacités, répartis entre, d'une part, le Service des recours et le processus de résolution des problèmes (gérés par OPR) et, d'autre part, le processus de contrôle impartial (géré par AUO).

16. Comme indiqué dans le tableau 1, il est recommandé qu'une enveloppe de 92 000 USD soit mise à disposition pour la première année complète de fonctionnement du dispositif (2023). Ce budget couvrira tous les coûts de mise en œuvre de la procédure de règlement des plaintes (traduction, missions d'établissement des faits, matériel de communication, formation, embauche de consultants, etc.), mais ne couvrira pas les incidences financières des mesures correctives qui pourraient s'avérer nécessaires. Le budget du Service des recours et

du processus de résolution des problèmes sera géré par OPR, tandis que le budget du processus de contrôle impartial sera géré par AUO.

III.Recevabilité et exclusion des plaintes

17. Les plaintes peuvent être déposées dans la langue du ou des plaignants par courrier ou courriel ou au moyen du formulaire Web. Toute communication ultérieure se fera en anglais et, s'il y a lieu, sera assortie d'une traduction dans la langue du plaignant. Le traitement des plaintes qui ne sont pas déposées en anglais peut nécessiter un délai supplémentaire pour les besoins de la traduction.
18. Le plaignant est prié d'inclure les informations suivantes:
 - a) le projet ou le programme visé par la ou les plaintes;
 - b) une description claire du grief, accompagnée d'éléments de preuves à l'appui, dans la mesure du possible, y compris une description du préjudice allégué;
 - c) le nom et les coordonnées de la ou des personnes ou communautés lésées ou bien le nom et les coordonnées de leur représentant, ainsi qu'une preuve de son habilitation à représenter le plaignant;
 - d) un exposé de ses arguments et des efforts faits pour régler la question au moyen du mécanisme de réponse aux doléances relatives au projet.
19. Si le plaignant souhaite que son identité demeure confidentielle, la demande de confidentialité est soumise en même temps que la plainte. À défaut, le Service des recours lui demande s'il souhaite que son identité demeure confidentielle.
20. Dès réception de la plainte, le Service des recours évalue en premier lieu sa recevabilité. Pour être prise en considération, la plainte doit remplir les critères de recevabilité suivants:
 - a) Le plaignant soutient que le FIDA n'a pas respecté les PESEC.
 - b) Le plaignant soutient qu'il a subi ou pourrait subir un préjudice en raison du non-respect des PESEC par le FIDA dans le cadre d'un projet ou d'un programme financé par le Fonds.
 - c) Le plaignant est un ressortissant ou un résident (ou un membre d'un groupe de ressortissants ou de résidents) de la zone d'intervention – ce critère ne s'applique pas aux représentants, lesquels doivent présenter une preuve écrite de leur habilitation à agir au nom du plaignant.
 - d) La plainte concerne un projet ou un programme qui est en cours de conception ou d'exécution ou qui est clôturé depuis moins de 24 mois.
 - e) Le plaignant s'est efforcé de bonne foi de régler le problème par le mécanisme de réponse aux doléances relatives au projet.
21. Sont déclarées irrecevables les plaintes:
 - a) déposées plus de 24 mois après la date de clôture du projet ou du programme en cause;
 - b) sans lien avec un fait commis par le FIDA, par action ou par omission, dans le cadre de la conception ou de l'exécution des projets et programmes appuyés par l'institution;
 - c) concernant des faits déjà classés sans suite ou jugés irrecevables dans le cadre de la même procédure, sauf si le plaignant dispose de nouvelles preuves auxquelles il n'avait pas accès auparavant et si la nouvelle plainte peut être facilement regroupée avec la précédente;
 - d) déposées anonymement ou par des tiers qui ne représentent pas légalement le plaignant;

- e) liées à l'attribution des marchés et relevant donc du mécanisme de règlement des plaintes relatives aux marchés passés au titre du projet; les cas de non-respect des PESEC lors de l'exécution d'un marché, y compris les manquements aux conditions contractuelles relatives aux PESEC, sont toutefois recevables;
- f) d'ordre financier ou administratif, et relevant donc de la Division des services de gestion financière du FIDA et de l'équipe de pays du FIDA;
- g) concernant des faits de fraude et de corruption dans les projets et les programmes appuyés par le FIDA, et donc soumises aux procédures prévues dans le document PB/2018/07 et dans la [Politique révisée du FIDA en matière de prévention de la fraude et de la corruption dans le cadre de ses activités et opérations \(2018\)](#); les plaintes de ce type sont transmises à AUO, qui en assure le traitement;
- h) concernant des faits de harcèlement sexuel ou d'exploitation et d'atteintes sexuelles et donc sujettes à la [Politique du FIDA en matière de prévention et de répression du harcèlement sexuel et de l'exploitation et des atteintes sexuelles](#), le Bureau de la déontologie du FIDA étant compétent en la matière;
- i) futiles, motivées par la malveillance ou concernant des faits insignifiants, ou visant à conférer un avantage concurrentiel.

IV. Réception des plaintes, détermination de la recevabilité et phase d'évaluation

A. Enregistrement des plaintes

- 22. Après réception d'une plainte, le Service des recours envoie au plaignant un accusé de réception l'informant de la date à laquelle le FIDA déterminera la recevabilité de la plainte et précisant si des informations supplémentaires sont requises.
- 23. Le Service des recours établit la recevabilité de la plainte sur la base des critères définis aux paragraphes 20 et 21 ci-dessus. Un complément d'information peut être demandé à des fins de clarification aux plaignants ou à la division régionale concernée. Le plaignant reçoit un avis expliquant les prochaines étapes et la plainte est enregistrée.

B. Phase d'évaluation

- 24. Dès qu'une plainte est jugée recevable et enregistrée comme telle, le Service des recours lance la phase d'évaluation, au cours de laquelle il analyse la plainte et mène les activités suivantes:
 - a) il acquiert une bonne connaissance des questions et des préoccupations soulevées;
 - b) il consulte le Responsable principal de la passation des marchés ou un membre du personnel chargé des marchés passés au titre du projet pour vérifier si le cas de non-respect présumé est lié à la passation des marchés;
 - c) il collabore avec le directeur de pays et l'équipe d'exécution du projet;
 - d) il échange avec le plaignant, l'unité de gestion du projet et l'emprunteur, le bénéficiaire ou le partenaire;
 - e) il recense les communautés locales et les autres parties intéressées;
 - f) au besoin, il recommande éventuellement à la direction du FIDA de suspendre les activités du projet ou du programme en cause en attendant le règlement de la plainte.

25. Au cours de cette évaluation, les plaignants, les emprunteurs, bénéficiaires ou partenaires et l'équipe d'exécution du projet ont la possibilité de poser des questions et de consulter le Service des recours pour s'assurer de prendre des décisions éclairées et de bien comprendre la procédure.
26. À l'issue de la phase d'évaluation, le plaignant peut décider: i) si les problèmes qu'il a soulevés peuvent être traités par le Service des recours de manière satisfaisante ou ii) s'il convient d'engager le processus de résolution des problèmes. Si les parties concernées acceptent d'entreprendre le processus de résolution des problèmes, le Service des recours apporte son concours à cet égard. À l'issue du processus de résolution des problèmes, si aucun accord ne se dégage ou si seul un accord partiel est trouvé, la plainte est transmise au prochain palier, à savoir le processus de contrôle impartial, si tel est le souhait du plaignant. Le plaignant peut à tout moment décider de se désengager complètement du processus. Dans tous les cas, le Service des recours enregistre la plainte, rédige un rapport à l'intention de la direction du FIDA et met à la disposition du public les résultats de l'évaluation après consultation des plaignants.
27. Le projet de rapport d'évaluation, élaboré par le Service des recours, comporte les éléments suivants:
 - a) un résumé des informations recueillies et le point de vue des différentes parties sur les questions soulevées;
 - b) un plan d'action assorti d'un calendrier de mise en œuvre et prévoyant, s'il y a lieu, la nomination d'un médiateur;
 - c) une copie des réponses adressées par le plaignant (anonymisées, si nécessaire) et par les emprunteurs, bénéficiaires ou partenaires.
28. Le projet de rapport d'évaluation est communiqué à toutes les parties. Il inclut tous les commentaires reçus et est intégré au registre des plaintes.

C. Processus de résolution des problèmes

29. Si la plainte n'est pas résolue au cours de la phase d'évaluation, le Service des recours concourt au règlement des éventuels préjudices sociaux, environnementaux ou climatiques causés par le projet en mettant en œuvre une démarche neutre, transparente, coopérative et constructive. Le processus de résolution des problèmes peut consister en: a) des initiatives de facilitation et d'échange d'informations; b) des missions d'établissement des faits ou des visites sur le terrain; c) des activités de médiation.
30. La démarche de médiation évoquée ci-dessus est pilotée par un médiateur qui est approuvé par l'ensemble des parties, qui agit d'une manière acceptable pour chacune d'entre elles et qui traite tous les participants de façon juste et équitable.
31. La participation au processus de résolution des problèmes se fait à titre volontaire et nécessite l'accord des plaignants et des emprunteurs, bénéficiaires ou partenaires. Chaque partie conserve le droit de se désengager à tout moment, auquel cas les plaignants peuvent décider de demander que la plainte passe au palier suivant, à savoir le processus de contrôle impartial.
32. L'accord conclu à l'issue du processus de résolution des problèmes énonce expressément l'objectif, la teneur et les prescriptions. Il doit être clairement étayé et assorti d'échéances. Tout en œuvrant à la recherche de solutions, le FIDA n'appuiera pas les accords entachés de coercition ou contraires à ses politiques ou au droit national ou international en vigueur.
33. Une fois l'accord conclu, le Service des recours le publie sur le site Web, surveille l'application des dispositions de cet accord et communique les mises à jour périodiques aux parties concernées. Si aucun accord ne se dégage ou si seul un

accord partiel est trouvé, le Service des recours vérifie si le plaignant souhaite engager le processus de contrôle impartial.

D. Processus de contrôle impartial

34. Si aucun accord n'est trouvé ou si seul un accord partiel est conclu avec le plaignant au cours du processus de résolution des problèmes, le plaignant peut demander que l'affaire soit renvoyée au processus de contrôle impartial. Dans ce cas, le Service des recours transmet la plainte au Responsable du traitement des plaintes, qui engage le processus.
35. Le Responsable du traitement des plaintes se charge des activités suivantes:
 - a) il définit les modalités du contrôle;
 - b) il dialogue avec les parties et les parties prenantes concernées;
 - c) il procède à un contrôle impartial objectif et approfondi;
 - d) dans le cas d'un projet de cofinancement, il assure la coordination avec les mécanismes indépendants d'établissement des responsabilités établis par les autres institutions de cofinancement;
 - e) il transmet le projet d'avis au plaignant, aux emprunteurs, bénéficiaires ou partenaires, à la direction du FIDA et à la direction régionale concernée afin de solliciter leurs observations;
 - f) il publie le rapport final de contrôle impartial aux fins d'examen par le Comité d'audit;
 - g) il coordonne, avec la direction du FIDA et la division régionale, les mesures correctives proposées pour mettre le projet en conformité;
 - h) il surveille la mise en œuvre des mesures correctives proposées.
36. Le projet de rapport de contrôle impartial, élaboré par le Responsable du traitement des plaintes et par les consultants, renferme les constatations et les mesures recommandées en cas de non-conformité.
37. Le Responsable du traitement des plaintes envoie pour examen le projet de rapport à la direction du FIDA, au plaignant et aux emprunteurs, bénéficiaires ou partenaires.
38. Sur la base des réponses obtenues, le Responsable du traitement des plaintes apporte les modifications nécessaires pour parachever le rapport. Le rapport final de contrôle impartial, expurgé au besoin de toute information sensible, est publié dans la section à accès restreint de la plateforme interactive réservée aux États membres afin d'être porté à l'attention du Comité d'audit en vue de sa prochaine réunion. Pour donner suite à ces recommandations, la direction élabore un plan d'action comprenant des mesures d'atténuation proposées, lequel est joint au rapport final de contrôle impartial. Elle s'efforce d'obtenir l'aval des emprunteurs, bénéficiaires ou partenaires à l'égard du plan d'action. Le Comité d'audit examine ensuite le rapport et évalue si les recommandations formulées par le Responsable du traitement des plaintes ont été correctement intégrées dans le plan d'action, puis informe le Conseil d'administration de toute question qui exige son attention. À cette fin, le Comité d'audit peut demander au Responsable du traitement des plaintes de présenter au Conseil d'administration les constatations figurant dans le rapport final de contrôle impartial pour qu'il en soit dûment informé et qu'il prenne les mesures qui s'imposent.
39. Une fois examiné par le Comité d'audit ou le Conseil d'administration, le rapport final de contrôle impartial, incluant les réponses des plaignants, des emprunteurs, bénéficiaires ou partenaires et de la direction du FIDA, elles aussi expurgées au besoin, est communiqué aux parties concernées. Un résumé du rapport établi par le Responsable du traitement des plaintes et par les consultants est publié sur le

site Web du FIDA. Les plaignants ou les autres parties ne peuvent exercer aucun droit d'appel ou de réexamen concernant les décisions contenues dans le rapport final de contrôle impartial.

E. Contrôle de conformité

40. Avec le concours de consultants, le Responsable du traitement des plaintes surveille régulièrement, et au moins une fois par an, la mise en œuvre du plan d'action, jusqu'à ce que les mesures correctives soient mises en place pour garantir le respect des PESEC. La durée de ce suivi varie en fonction de la complexité du plan d'action, mais ne peut excéder trois ans. Dans son rapport annuel, le Responsable du traitement des plaintes rend compte au Comité d'audit de la mise en œuvre des mesures correctives et des progrès accomplis pour mettre le projet en conformité. Un rapport de suivi final vient conclure le processus d'examen de la conformité.

F. Rapports et communication d'informations

41. Le Service des recours et le Responsable du traitement des plaintes élaborent un rapport annuel renfermant les informations suivantes: les activités menées au titre de la procédure au cours de l'année écoulée; une description de toutes les plaintes reçues; un résumé des plaintes classées, des mesures de suivi et des recommandations formulées; les enseignements tirés; les tendances; les problèmes structurels; les recommandations visant à prévenir les manquements du même type. Ce rapport annuel est transmis au Comité d'audit à titre d'information.
42. Le Service des recours tient à jour une page Web publique où il décrit la procédure dans les langues officielles du FIDA et publie le rapport annuel et d'autres documents concernant son travail, tels que des brochures, des études de cas et des pratiques exemplaires.
43. En outre, le FIDA publie un registre des plaintes.

V. Projets cofinancés

44. Dans le cas des projets cofinancés, le FIDA convient d'une approche commune pour la réception et le règlement des plaintes et la publication d'informations correspondantes, dont il est fait état dans l'accord de financement et le manuel d'exécution du projet.
45. Les accords entre le FIDA et les institutions de cofinancement doivent décrire les protocoles adéquats pour le traitement commun des plaintes, en mettant l'accent sur les éléments suivants: les modalités d'un mécanisme efficace de réception et de traitement des plaintes; la confidentialité des plaignants; les plans de travail communs; le maintien en poste des consultants; les conclusions de l'examen des consultants; une évaluation des risques de représailles; les éventuelles mesures d'atténuation; les incidences sur le budget et les ressources.

VI. Représailles

46. La procédure repose sur le principe fondamental selon lequel chaque particulier ou groupe a le droit d'exprimer des critiques ou de déposer une plainte concernant un projet ou un programme appuyé par le FIDA sans faire l'objet de menaces ni craindre de subir des représailles. Le FIDA s'attend à ce que ses partenaires veillent à n'exercer aucune menace et à ne causer aucun préjudice aux parties prenantes qui critiqueraient un projet ou un programme appuyé par le FIDA ou déposeraient une plainte.
47. Conformément aux procédures du FIDA relatives à la protection des lanceurs d'alerte, les mesures de représailles prises par un membre du personnel du FIDA à l'encontre d'une partie externe ayant des interactions avec le FIDA, au motif qu'elle a signalé une conduite répréhensible ou une faute, constituent justement une conduite répréhensible ou une faute.

VII. Sensibilisation et formation

48. Le Service des recours mène des activités de sensibilisation auprès de parties prenantes externes afin d'améliorer l'accessibilité de la procédure.

VIII. Privilèges et immunités

49. Le processus de résolution des problèmes et le processus de contrôle impartial sont de nature administrative. Dans tous les cas, le Conseil d'administration a le pouvoir de décision ultime sur la suite à donner aux plaintes. Le processus de résolution des problèmes et le processus de contrôle impartial visent uniquement à évaluer les allégations de non-respect des PESEC par le FIDA dans le cadre des opérations financées par le Fonds. Ils n'ont pas pour objet d'enquêter sur les mesures prises par des gouvernements, des entités publiques, des collectivités locales, des emprunteurs, des organismes d'exécution ou d'autres prêteurs, bailleurs de fonds ou investisseurs en rapport avec l'opération financée par le FIDA.
50. L'examen des plaintes ne confère aucun droit juridiquement exécutoire aux plaignants et ne crée aucune obligation pour le FIDA. Tout aspect du traitement des plaintes au titre de ce mécanisme est sans préjudice des privilèges et immunités du FIDA et ne saurait faire l'objet d'un examen par un tribunal.

Glossaire

Comité d'audit: comité du Conseil d'administration du FIDA chargé de superviser le processus de contrôle impartial et l'action du Responsable du traitement des plaintes relatives aux PESEC. Il exerce des responsabilités essentielles dans le cadre du processus de contrôle indépendant: i) il étudie le rapport final du contrôle impartial; ii) il examine les mesures correctives proposées par la direction sur la base des conclusions du contrôle impartial et des recommandations formulées par le Responsable du traitement des plaintes relatives aux PESEC; iii) il recommande de soumettre ou non le rapport final de contrôle impartial au Conseil d'administration.

Conseil d'administration: deuxième organe directeur du FIDA, composé de 18 membres élus et de 18 membres suppléants et présidé par le Président du FIDA. Le Conseil d'administration constitue l'autorité suprême dans le cadre de la procédure de règlement des plaintes.

Direction: le ou les responsables du projet ou du programme financé par le FIDA ou toute personne les représentant.

Emprunteur, bénéficiaire ou partenaire: partie qui reçoit un financement dans le cadre d'un projet ou d'un programme financé par le FIDA et qui a conclu un accord de financement avec le Fonds.

Évaluation: phase initiale de la procédure de règlement des plaintes qui consiste à déterminer s'il existe des indices convaincants du fait que, comme suite au non-respect des PESEC, les plaignants ont été ou pourraient être lésés par un projet ou un programme financé par le FIDA.

Mécanisme de réponse aux doléances relatives aux projets: mécanisme de gestion de la performance sociale, environnementale et climatique au niveau des projets. Il constitue généralement le point d'entrée de la procédure pour les plaignants.

Médiateur: expert chargé par le FIDA de faciliter le processus de résolution des problèmes.

Mesures correctives: mesures prises par le FIDA, avec le concours d'experts indépendants si nécessaire, pour mettre le projet en conformité avec les PESEC et remédier aux préjudices causés par le projet.

Organisme principal: organisation gouvernementale, intergouvernementale ou non gouvernementale chargée de l'exécution et de la réalisation d'un projet ou d'un programme du FIDA.

Parties: le ou les plaignants, leurs représentants, s'il y a lieu, et le ou les emprunteurs, bénéficiaires ou partenaires.

Plaignant: particulier ou groupe de particuliers désignés comme participants à la procédure de contrôle du respect qui estiment qu'ils ont subi ou pourraient subir un préjudice dans le cadre d'un projet financé par le FIDA en raison du non-respect des PESEC par le Fonds.

Plainte: question, préoccupation, doléance ou réclamation (perçue ou réelle) soulevée par un plaignant pour amener le FIDA à y remédier. Les plaintes peuvent être déposées par deux particuliers ou par un groupe (particuliers, organisation, association ou communauté) qui possèdent la nationalité du pays concerné ou qui résident dans la zone d'intervention, ou bien par un représentant, sous réserve qu'il précise l'identité des personnes au nom desquelles il agit et qu'il présente une preuve écrite de son habilitation à les représenter.

Préjudice: dommage ou désavantage matériel direct (réel ou probable) subi par un plaignant du fait du non-respect des PESEC par le FIDA dans le cadre d'une opération financée par le Fonds.

Président: le Président du FIDA.

Procédure de règlement des plaintes: procédure décrite dans le présent document qui permet à un plaignant de présenter une plainte relative à un projet financé par le FIDA et à ce dernier de traiter cette plainte.

Procédures d'évaluation sociale, environnementale et climatique (PESEC): procédures du FIDA relatives à la gestion des risques et des répercussions et à l'intégration des thématiques transversales prioritaires dans les nouveaux investissements appuyés par le FIDA. Elles sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2015 et ont été actualisées en 2017 et en 2021. Aux fins de la présente procédure, le terme « PESEC » désigne la version actualisée des PESEC, qui s'applique à toutes les nouvelles notes conceptuelles (et aux documents équivalents) transmises au Comité chargé des stratégies opérationnelles et de l'orientation des politiques (OSC) à compter du 1^{er} septembre 2021.

Processus de contrôle impartial: processus consistant à examiner de manière indépendante la conformité du FIDA aux PESEC et à d'autres politiques connexes, à évaluer les préjudices causés et, s'il y a lieu, à recommander des mesures correctives.

Processus de résolution des problèmes: processus consistant à régler les questions soulevées au sujet des répercussions sociales, environnementales et climatiques des projets selon une démarche neutre, transparente et coopérative et à contribuer à l'amélioration des résultats des projets.

Projet cofinancé: projet ou programme qui est financé par le FIDA et qui bénéficie d'un cofinancement de la part d'un partenaire.

Responsable du traitement des plaintes relatives aux PESEC: expert indépendant chargé de mener à bien le processus de contrôle impartial.

Service des recours afférents aux PESEC: unité relevant de la Division des politiques et des résultats opérationnels qui réceptionne en premier lieu les plaintes déposées auprès du FIDA par des particuliers et des communautés touchées par un projet et qui se charge d'enregistrer ces plaintes, de les examiner à l'aune des critères de recevabilité et de les évaluer. Le Service est également responsable de gérer la communication interne et externe relative à la procédure de règlement des plaintes, d'élaborer les rapports annuels et les budgets concernant ses activités et celles menées au titre du processus de résolution des problèmes, et de tenir à jour la page Web publique sur la procédure.