



© Cultural Video production/AFD

Rapport d'activités 2024

Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales

Le Dispositif de gestion des réclamations E&S de l'AFD permet à toute personne physique ou morale s'estimant affectée concrètement par des impacts environnementaux et / ou sociaux d'un projet financé par l'AFD de déposer une réclamation auprès du Dispositif. Le présent rapport présente le bilan de l'année 2024 et les perspectives pour l'année 2025

AVANT PROPOS



Depuis sa création en 2017, la saisine du Dispositif de gestion des réclamations E&S n'a cessé de croître, si on excepte l'année 2022 très atypique.

L'année 2024 a connu une augmentation du nombre de réclamations déposées de 40% par rapport à 2023, alors que dans le même temps le taux d'enregistrement reste très limité car les critères ne sont que rarement réunis.

Les auteurs des réclamations restent en très grande majorité des individus (plus de 70% en 2024) et on remarque une assez grande diversité des pays d'origine des projets visés par les réclamations.

Le dispositif est donc désormais mieux identifié par les parties prenantes concernées par les projets financés par l'AFD, les personnes physiques et OSC notamment. Il reste à améliorer la compréhension des critères définis par le Dispositif.

2024 est aussi une année riche en réflexions internes sur de nouveaux sujets qui émergent à l'occasion des saisines et sur la capacité de l'AFD à se positionner sur ces typologies, sur les moyens à déployer et les objectifs à atteindre. Ces réflexions se poursuivront sur 2025 et doivent aboutir à un Dispositif en phase avec le contexte actuel et au service de la stratégie de l'AFD.

C'est enfin l'année du renouvellement de l'équipe en charge du Dispositif à tous les niveaux et je profite de cette introduction pour remercier Mélanie Corbé, Juliette Van Wassenhove et Catherine Garetta pour leur soutien au développement de celui-ci et souhaiter à la nouvelle équipe en place, dont j'ai l'honneur de faire partie, une bonne prise en main et beaucoup de réussite dans l'accompagnement interne comme externe qui en résulte.

Marianne Sivignon-Lecourt, Conseillère à l'éthique et médiatrice interne



La loi 2021-1031 du 4 août 2021 rappelle que la politique de développement solidaire et de lutte contre les inégalités mondiales de la France participe aux principes de l'appropriation des priorités de développement par les pays partenaires, d'harmonisation, d'alignement, de priorité accordée aux résultats, de partenariats pour le développement ouverts à tous ainsi que de transparence et responsabilité mutuelle. C'est à ce titre que le dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales (le « Dispositif ») joue un rôle important et offre un canal direct et confidentiel aux personnes et aux communautés affectées par un projet financé par l'AFD pour faire part de leurs préoccupations concernant les impacts sociaux et environnementaux de ces projets.

Après sept années de fonctionnement et 35 réclamations reçues en 2024, le Dispositif reste un outil unique visant avant tout la recherche de conciliation à travers le dialogue avec les bénéficiaires de nos financements comme avec les personnes ou communautés affectées par nos projets. Lorsque des cas complexes se présentent, le Dispositif reste un outil de recherche de solutions mais également d'amélioration de nos pratiques opérationnelles.

L'année 2025 sera, à la fois, l'occasion d'achever toute une série d'initiatives lancées après le dernier exercice de capitalisation (comme par exemple, la mise en place de mesures d'atténuation et le développement d'un livrable sur du risque de représailles ou l'actualisation de la procédure applicable au Dispositif), mais également d'étudier l'opportunité d'étendre le périmètre du Dispositif aux cas d'abus, de harcèlement ou d'exploitation sexuels.

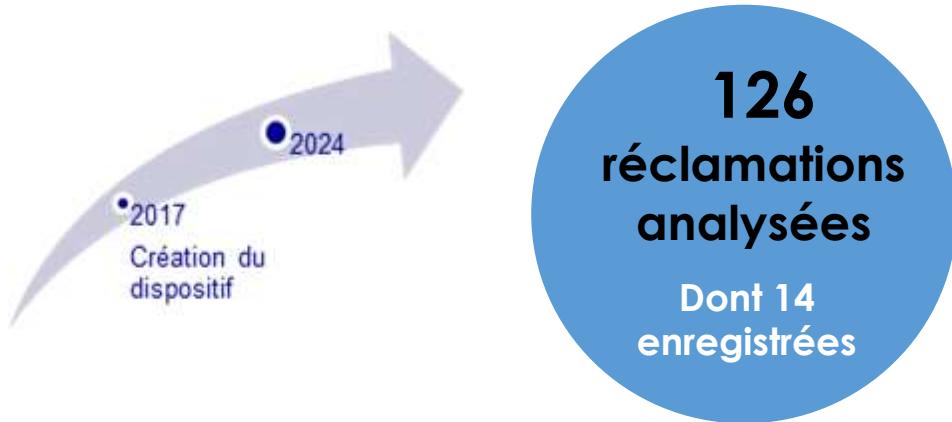
L'appartenance au réseau international IAMnet, le lancement de la nouvelle diplomatie féministe française ou encore le dialogue avec la société civile doivent, par ailleurs, nourrir le Dispositif afin qu'il puisse s'adapter, évoluer avec son époque et jouer son rôle dans la promotion des droits.

Catherine Bareyre, responsable de Cellule Responsabilité, Redevabilité et Transparence

TABLE DES MATIÈRES

AVANT PROPOS	2
TABLE DES MATIÈRES	4
EN BREF	5
1. PRÉSENTATION DU DISPOSITIF	6
PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS REÇUES AU DISPOSITIF	7
2. PANAROMA GÉNÉRAL DES ACTIVITÉS DU DISPOSITIF	8
A - ÉVOLUTION DES RÉCLAMATIONS REÇUES	8
B - RÉCLAMATIONS PAR PAYS	9
C - RÉCLAMATIONS PAR SEXE	10
D - RÉCLAMATIONS SELON LEURS AUTEURS	10
E - RÉCLAMATIONS NON ENREGISTRÉES SELON LE MOTIF.....	11
3. RÉCLAMATION TRAITÉE EN 2024	12
4. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ANTÉRIEURES À 2024	13
5. ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES	22

EN BREF



UNE CAPITALISATION ET DES ENSEIGNEMENTS ...

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



- Mobilité
- Rénovation urbaine
- Eau et assainissement,
- Energie



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. PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

Le Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales (E&S) de l'AFD¹ (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'AFD²

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)³ ;
- 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'éligibilité⁴ 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 ;

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

² Règlement Dispositif réclamations e&s_2019_FR (afd.fr)

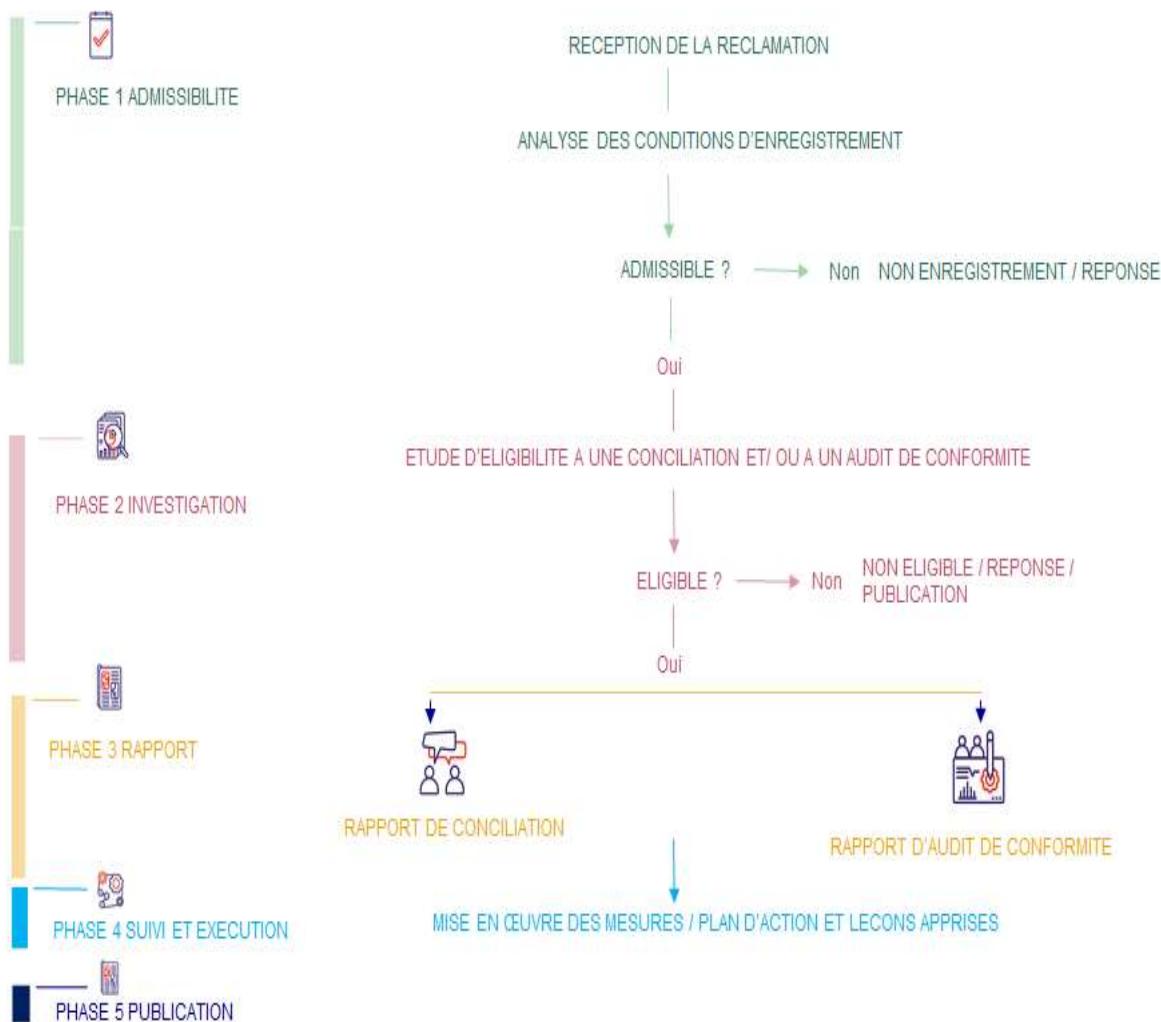
³ Le périmètre du Dispositif correspond à celui de la démarche de maîtrise des risques E&S de l'AFD. Les projets initiés par les OSC et le FFEM appliquant d'autres référentiels, ils ne sont pas éligibles aux recours proposés par le mécanisme.

⁴ 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.

- 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.

Sur la base d'une expertise, le comité d'éligibilité, présidé par la conseillère à l'éthique et médiatrice interne, décide au cas par cas, de l'éligibilité de la réclamation et du traitement qui peut être 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.

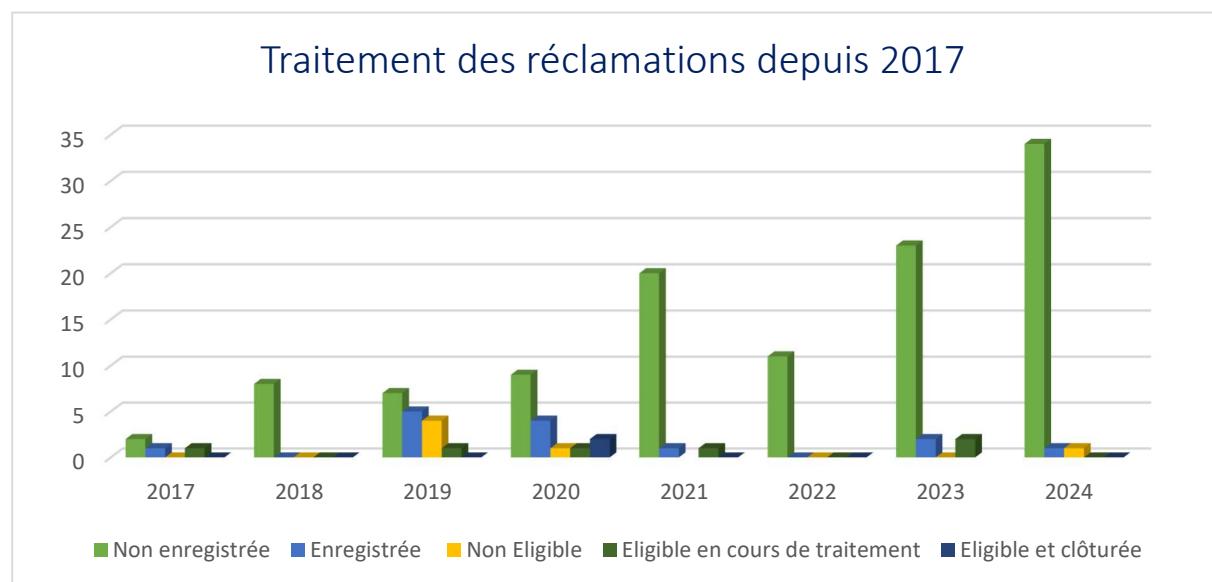
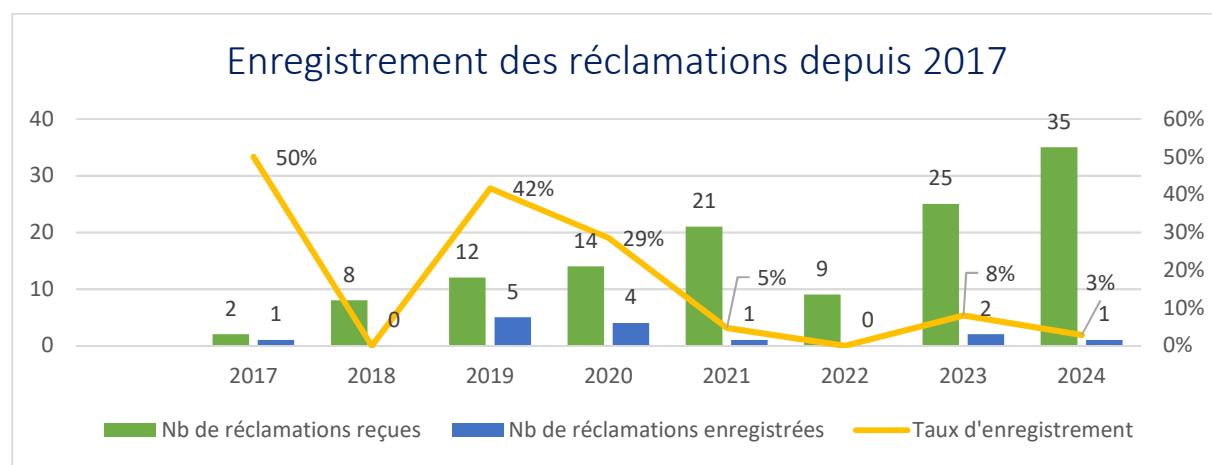
Il est à noter que Proparco, filiale du Groupe AFD dédiée au secteur privé, a rejoint début 2019 un mécanisme de gestion des réclamations similaire créé par ses homologues DEG (Allemagne) et FMO (Pays-Bas), avec lesquels elle cofinance régulièrement des projets. Quatre réclamations ont été reçues en 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 dédiée⁵.

2. PANAROMA GÉNÉRAL DES ACTIVITÉS DU DISPOSITIF

A - ÉVOLUTION DES RÉCLAMATIONS REÇUES

Depuis sa création en 2017, le Dispositif a reçu **126 réclamations**. Dans la poursuite de l'année 2023, 2024 a vu le nombre de réclamations croître avec **35 réclamations reçues** et une seule enregistrée (voir point E. ci-dessous sur les différents motifs de non-enregistrement des réclamations reçues).



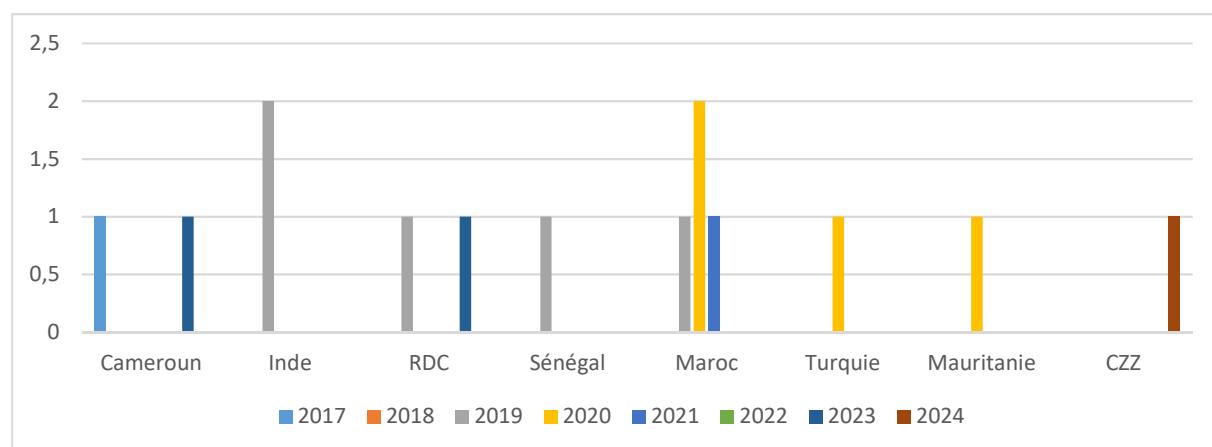
⁵ [ICM | Proparco - Groupe Agence Française de Développement](#)

À noter qu'en 2024, 3 réclamations « non enregistrées » sont en cours de traitement par des mécanismes extra-judiciaires de conciliation locaux.

B - RÉCLAMATIONS PAR PAYS

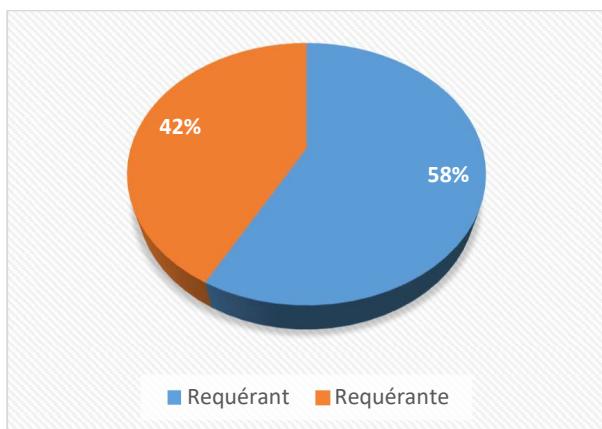
En 2024, les **réclamations reçues** proviennent de 22 pays différents démontrant une très grande diversité d'origine. Sur 35 réclamations reçues, 22 provenaient du continent Africain (63%), 8 du continent Asiatique (23%), 3 de la géographie « Trois Océans » (8%), 1 de l'Amérique du Sud (3 %) et 1 portant sur un projet multi-pays « CZZ » (3 %).

Depuis 2017, les **réclamations enregistrées** par le Dispositif proviennent des pays suivants :

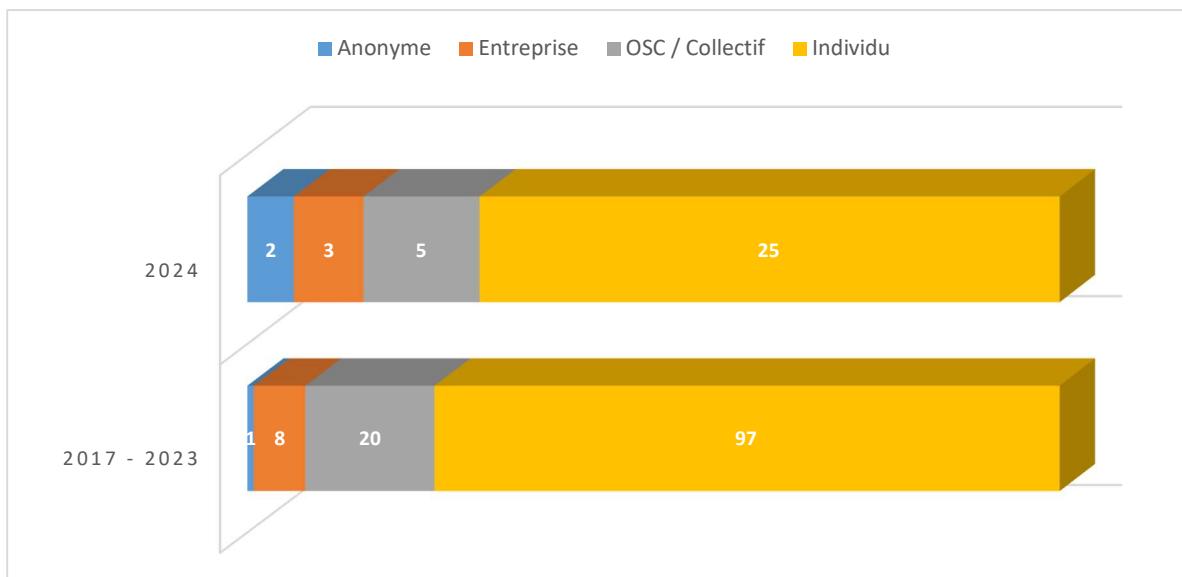


C - RÉCLAMATIONS PAR SEXE

En 2024, 42% des réclamations ont été déposées par des femmes. Cette proportion a augmenté alors que le Dispositif reste majoritairement utilisé par des hommes (73% depuis 2017).



D - RÉCLAMATIONS SELON LEURS AUTEURS



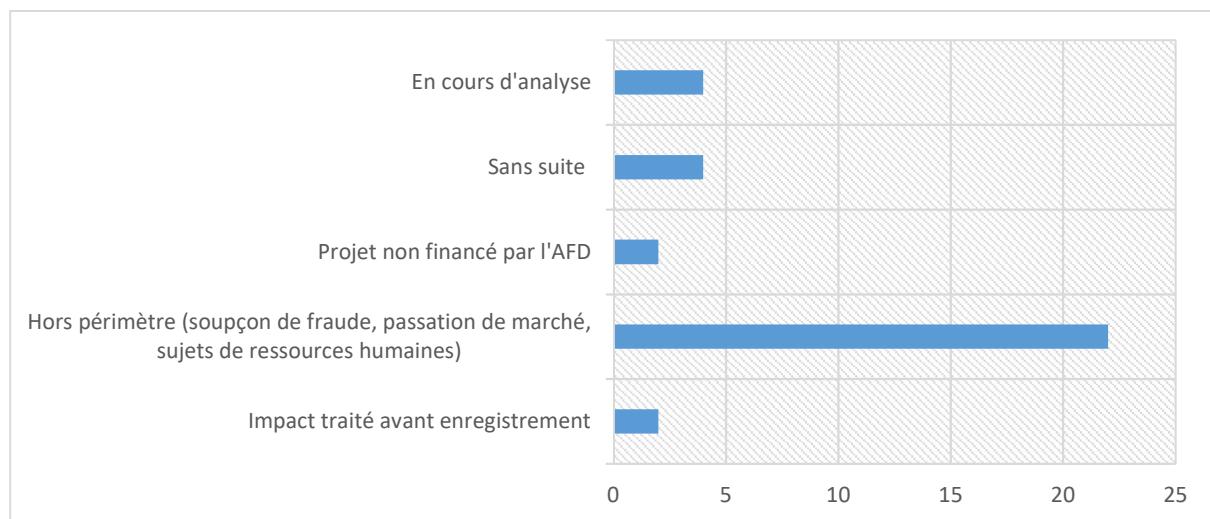
Les deux tiers des réclamations reçues sont déposées par des individus et autour de 20 % par des organisations de la société civile ou des collectifs d'habitants. Les réclamations déposées par des entreprises portent sur des sujets « passation de marché » qui ne relèvent pas du Dispositif.

E - RÉCLAMATIONS NON ENREGISTRÉES SELON LE MOTIF

En 2024, sur les 35 réclamations reçues, 34 n'ont pas satisfait aux critères d'enregistrement. Le graphique ci-après expose les motifs ayant conduit à leur rejet.

La dénomination « en cours d'analyse » signifie que le Secrétariat vérifie que « la réclamation n'a pas épuisé ou introduit sans succès les voies de recours extra-judiciaires mises à sa disposition par le Bénéficiaire des fonds de l'AFD ».

La dénomination « sans suite » signifie que le ou la requérant.e n'a pas donné suite aux emails ou demandes de précisions/documentation du Secrétariat du Dispositif.



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. RÉCLAMATION TRAITÉE EN 2024

Afrique de l'Ouest

Recherche en éducation

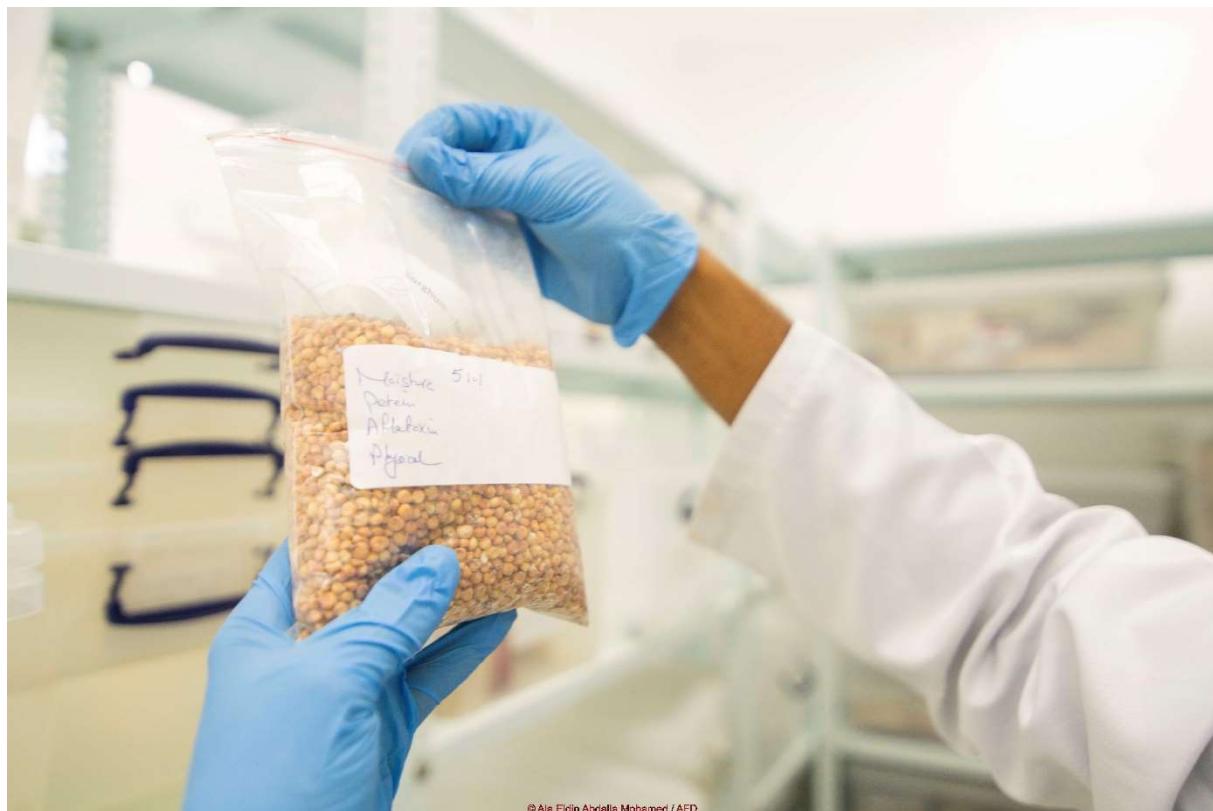
Objectif du projet: i) contribuer à la dynamisation de l'écosystème de recherche africain ; ii) maintenir une indépendance et qualité scientifique de projets de publication ; iii) développer une stratégie éditoriale scientifique pour l'Afrique.

Réclamation

L'auteur de la réclamation a prétendu que le bénéficiaire de l'AFD n'avait pas respecté les conditions de son contrat de travail.

Résolution

Suite à l'étude diligentée par l'AFD, la réclamation n'a pas été jugée éligible à une conciliation ni à un audit de conformité car n'entrant pas dans le champ d'application du Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales.



© Ale Edin Abdella Mohammed / AFD

4. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ANTÉRIEURES À 2024

4.1 Afrique Centrale

Barrage / hydroélectricité

Réclamation

Objectif du projet : construction d'un barrage de régulation, d'une usine hydroélectrique au pied du barrage et d'une ligne de transmission haute tension.

Année de réception : 2023

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.).

Traitements

L'enregistrement de cette réclamation a été effectué en 2023. L'analyse a confirmé l'éligibilité de cette réclamation. En l'absence de conciliation possible, l'audit d'éligibilité a conduit à prioriser le lancement d'un audit de conformité. Les conclusions de cet audit ont été partagées en décembre 2024 au sein de l'AFD. Le plan d'action faisant suite à cet audit est en cours d'élaboration.



©F.Dubossay / AFD

4.2 Afrique Centrale

Barrage / hydroélectricité

Objectif du projet : construction d'un barrage de régulation, d'une usine hydroélectrique au pied du barrage et d'une ligne de transmission haute tension.

Année de réception : 2023

Réclamation

L'auteur de la réclamation invoquait une absence de versement d'honoraires et de remboursement de frais par le bénéficiaire de financement de l'AFD.

Résolution

Une conciliation a pu conclure à un accord entre l'auteur de la réclamation et le bénéficiaire. La réclamation a été clôturée en 2024.



© Duhong Anh Quoc / EM productions

4.3 Afrique Centrale

Centre de formation professionnelle

Réclamation

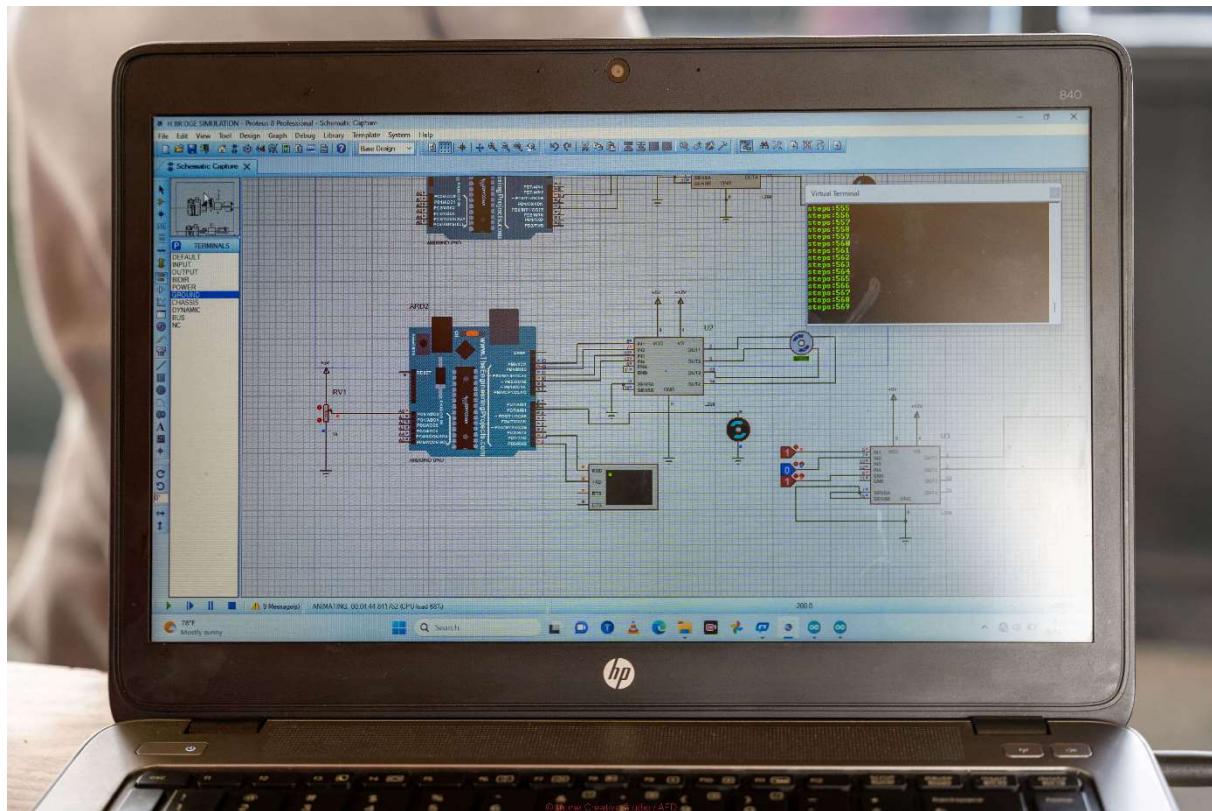
L'auteur de la réclamation affirmait que le projet financé par l'AFD avait entraîné des coupes illégales d'arbres et un accaparement de terres par le bénéficiaire du financement de l'AFD.

Objectif du projet: financement du projet d'appui complémentaire au renforcement de l'offre de formation professionnelle

Année de réception : 2023

Résolution

Le bénéficiaire du financement a transmis la documentation E&S relative au projet dont il disposait afin que le Dispositif puisse l'étudier au regard des allégations susmentionnées. Compte tenu de la situation géopolitique de la région, l'AFD se retrouve dans une situation d'incapacité de traiter cette réclamation à ce stade et tant que le contexte sécuritaire restera inchangé.



©Illume Creative studio/ AFD

4.4 Afrique Centrale

Développement urbain

Réclamation

Objectif du projet : Amélioration du cadre de vie des habitants via un aménagement du territoire

Année de réception : 2021

L'auteur de la réclamation affirme qu'il n'aurait pas été indemnisé l'absence de versement de la compensation qui lui est due suite à l'expropriation de son terrain.

Résolution

Le Dispositif s'est rapproché des équipes opérationnelles qui ont pu suivre l'évolution de la situation avec le bénéficiaire du financement de l'AFD. 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 et une vérification est en cours.

Une visite de l'AFD sur le projet est prévue au premier trimestre 2025. Les échanges se poursuivent entre les parties et il n'a pas semblé nécessaire pour le Dispositif d'enregistrer cette réclamation.



© Mobeen Salman Ansari/ AFD

4.5 Afrique Centrale

Eau et assainissement

Réclamation

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

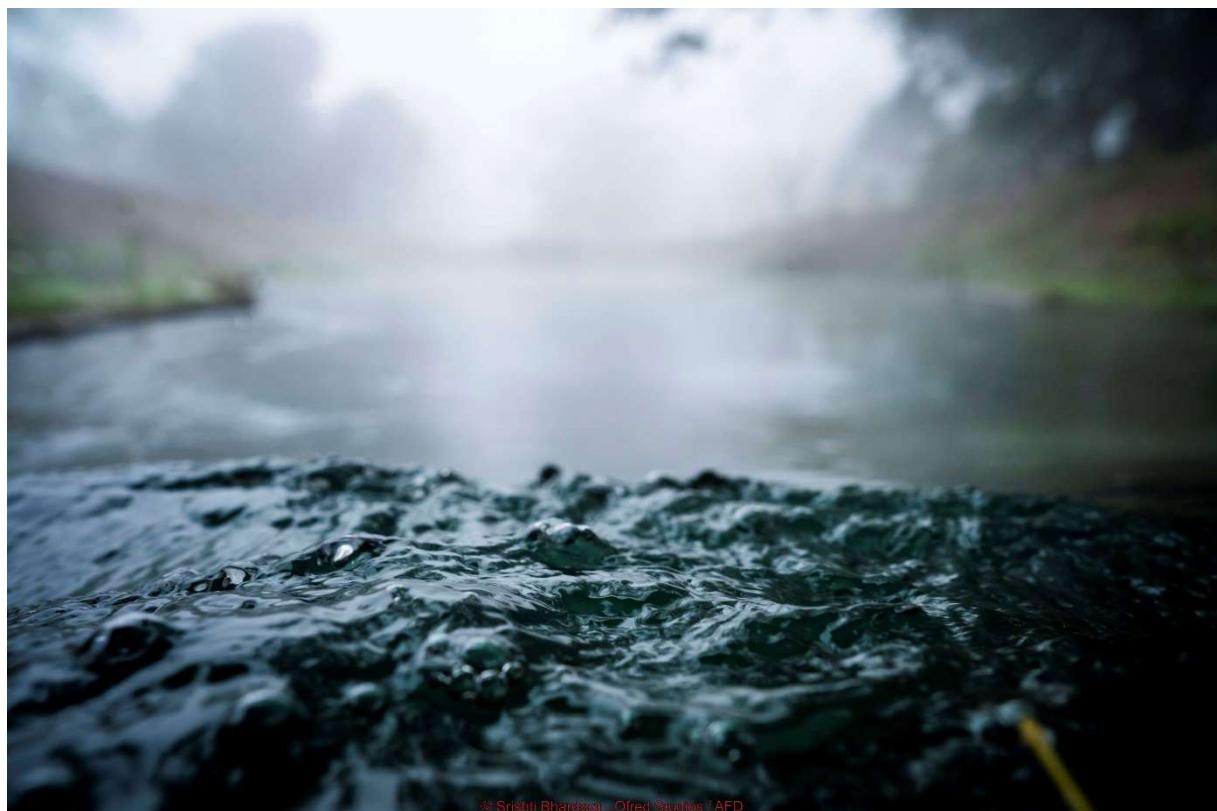
Résolution

La réclamation a été enregistrée en 2017 et l'audit d'éligibilité avait conclu au lancement d'une procédure de conciliation et d'un audit de conformité.

La conciliation a permis d'aboutir à un accord avec l'auteur de la réclamation. Ce volet est clôturé.

Sur la base de l'audit de conformité mené, l'AFD a établi un plan d'action permettant d'assurer le suivi des personnes en situation de réinstallation. Une évaluation ex-post décentralisée du projet a été réalisée en 2022 avec une attention portée au traitement de ces enjeux.

L'AFD maintient le dialogue avec le bénéficiaire du financement afin de s'assurer que le processus de réinstallation aille jusqu'à son terme.



© Srishti Bhardwaj - Ofred Studios / AFD

© Srishti Bhardwaj - Ofred Studios / AFD

4.6 Afrique du Nord

Eau et assainissement

Réclamation

Objectif des projets : financement de projets d'assainissement des eaux usées

Année de réception : 2020, 2021 et 2022

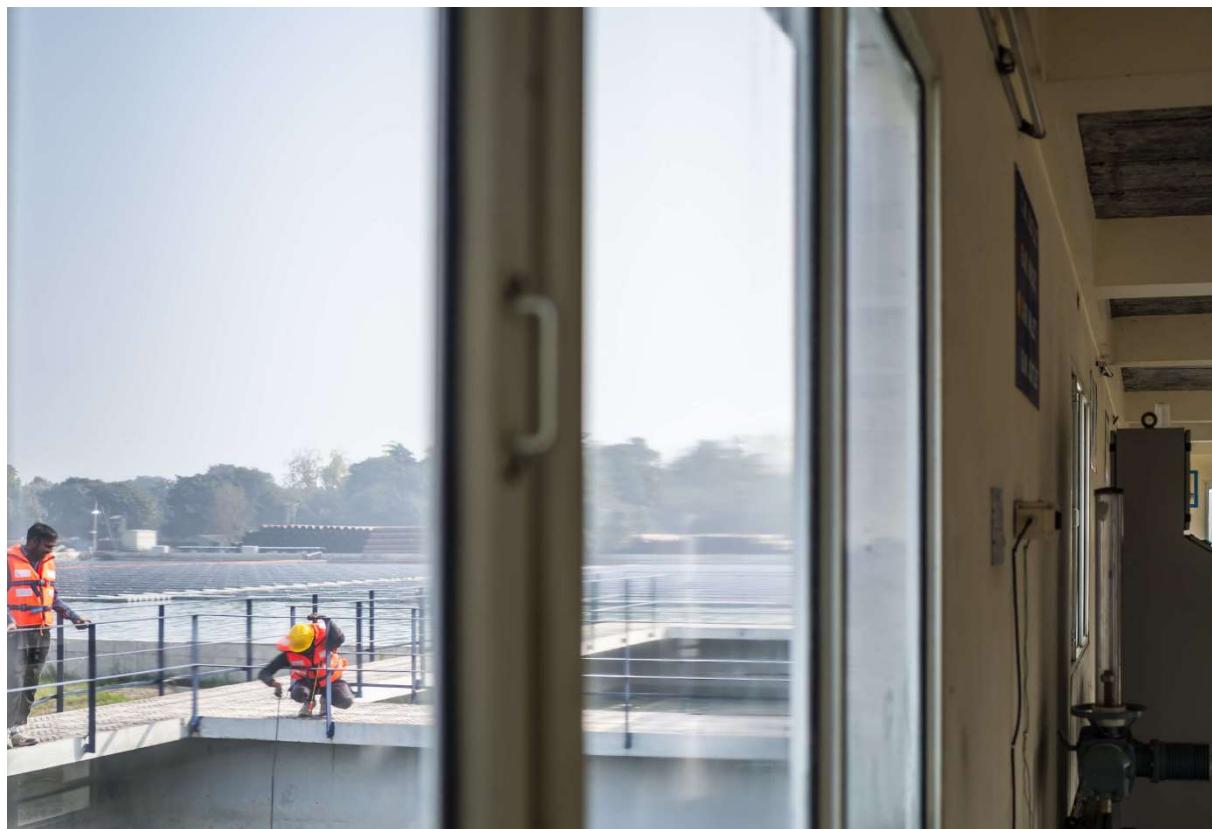
Des réclamations portées par plusieurs associations invoquent une absence de concertation publique, des pollutions potentielles d'une oasis ainsi que des irrégularités dans les diligences environnementales et sociales sur plusieurs projets supervisés par l'AFD et un autre bailleur de fonds.

Résolution

Les réclamations ont fait l'objet d'études d'éligibilité qui ont recommandé de conduire une conciliation et un audit de conformité.

Faute d'accord entre les parties, les conciliations n'ont pu être menées à terme. Ce volet a donc été clôturé.

Les audits de conformités ont été menés et les conclusions présentées aux équipes de l'AFD.



© Srishti Bhardwaj - Ofred Studios / AFD

4.7 Afrique du nord

Développement urbain / aménagement du territoire

Réclamation

Dans le cadre d'une consultation citoyenne, une association locale invoque des irrégularités dans le déroulé du scrutin.

Objectif du projet : financement de dispositifs de Pépinières urbaines

Année de réception : 2023

Résolution

L'agence AFD locale a fourni les éléments concernant la gouvernance du scrutin ainsi que les règles du comité de sélection de cette consultation. La réclamation n'entrait pas dans le champ du Dispositif.



©Moïse Christiah Nzengue /AFD

4.8 Afrique de l'Ouest

Mobilité

Réclamation

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

Résolution

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. Le Comité d'éligibilité a déclaré la réclamation éligible à une conciliation, acceptée par les parties, ainsi qu'à un audit de conformité.

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.

Le plan d'action sur la base de l'audit de conformité a été établi et les équipes opérationnelles sont en charge de son suivi.



©Bhoomi gondalia / AFD

Objectif du projet : financement d'un projet de transport ferroviaire

Année de réception : 2019 et 2020

4.9 Asie du Sud

Eau et assainissement

Réclamation

L'auteur de la réclamation dénonce des impacts sur la voirie (salissure, boue, zone inondée) qui auraient été causés par le projet financé par l'AFD.

Objectif du projet : financement d'un projet de construction de système d'eau et d'assainissement

Année de réception : 2023

Résolution

Cette réclamation a fait l'objet de discussions actives entre le principal co-financeur du projet, le bénéficiaire du financement de l'AFD et l'auteur de la réclamation. Des travaux de réhabilitation ont été conduits le bénéficiaire du financement de l'AFD. Le dossier a été clôturé en 2024.



© Marcos Pin Mendez/AFD

5. ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

5.1 Capitalisation

La démarche de capitalisation, réalisée 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 les 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 auteurs des réclamations ?** 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'efficience du Dispositif.

Sur ce premier enjeu, des modifications importantes ont été apportées au site internet dédié à la réception des réclamations permettant une meilleure accessibilité, des explications plus concises sur le processus ainsi que la possibilité d'attacher des documents. Des statistiques sur le cycle de vie des réclamations ont permis de gagner en efficience sur leur traitement par le Secrétariat.

- **Comment utiliser les réclamations dans l'amélioration continue des pratiques opérationnelles ?**

Sur ce second enjeu, l'intégration des divisions susmentionnées au sein du Comité d'éligibilité du Dispositif a permis une amélioration commune des pratiques en matière environnementale et sociale, que ce soit sur les volets de prévention des risques ou de suivi-exécution des projets.

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 auteurs des réclamations au niveau du Dispositif (audit de conformité, consultation sur les sujets de fond).

5.2 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 réalisé un benchmark et à mener des entretiens en interne. Un livrable sera proposé au comité d'orientation sur ce sujet à la fin du premier semestre 2025.

5.3 Exploitation, abus et harcèlement sexuel (SEAH)

Les exploitations, abus et harcèlements sexuels (SEAH) sont une violation grave des droits humains qui peut survenir dans divers contextes, y compris dans les opérations de terrain, humanitaires et de développement. Il est donc impératif que les organisations et leurs partenaires intègrent des mesures efficaces pour prévenir, détecter et répondre aux incidents de SEAH dans toutes leurs opérations. Une étude d'opportunité a été commandée par l'AFD afin d'examiner les processus existants qui traitent des SEAH au sein de l'AFD, de réaliser un benchmark des pratiques des bailleurs de fonds (bilatéraux et multilatéraux) et d'étudier la pertinence d'intégrer les SEAH dans le dispositif de gestion des réclamations E&S. Cette réflexion est en cours.

5.4 Une nouvelle procédure et un ajustement du règlement du Dispositif

Un chantier de révision de la Procédure de Gestion des réclamations environnementales et sociales et du Règlement a été initiée en 2024 et est en cours.

