# Procédures de règlement des plaintes du **FIDA**

Pour non-respect présumé des politiques sociales et environnementales et des obligations énoncées dans les Procédures d'évaluation sociale, environnementale et climatique du FIDA (PESEC)

FIDA

Investir dans les populations rurales

**Procédure de règlement des plaintes du FIDA**

Projets financés par le FIDA sous le régime des PESEC de 2015 et de 2017

**Procédure améliorée de règlement des plaintes du FIDA**

Projets financés par le FIDA sous le régime des PESEC de 2021

Le FIDA veille activement à ce que tous ses financements soient exécutés conformément aux politiques, normes et garanties du Fonds. Néanmoins, le FIDA reconnaît qu'il peut exister, aussi bien à la conception qu'à l'exécution d'un projet, certaines préoccupations ou conséquences d'ordre social, environnemental ou climatique. C'est pourquoi le FIDA exige que 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. Ce mécanisme est destiné au signalement des conséquences délétères, voire du préjudice, engendrées par des projets ou programmes financés par le FIDA qui ne respecteraient pas les Procédures d'évaluation sociale, environnementale et climatique (PESEC) du FIDA et les politiques connexes.

La plupart des doléances seront traitées à l'échelle du projet, mais le FIDA considère qu'il est tout aussi important que les personnes affectées par le projet puissent faire part de leurs inquiétudes directement au Fonds si elles craignent des représailles ou si le problème reste sans réponse. L'objectif des procédures de règlement des plaintes du FIDA est de veiller à ce que des mécanismes appropriés soient mis en place pour permettre aux individus et aux communautés de déposer des plaintes directement auprès du FIDA s'ils estiment qu'ils sont ou pourraient être affectés négativement par un projet ou un programme financé par le FIDA qui ne respecterait pas certaines obligations attachées aux PESEC.

Le FIDA dispose de deux procédures de plainte distinctes: une **procédure de règlement des plaintes du FIDA**, qui s'applique à tous les projets financés par le FIDA sous le régime des PESEC de 2015 et de 2017, et la **procédure améliorée de règlement des plaintes du FIDA**, pour tous les projets soumis au texte de 2021.



Ire partie

# Procédure de règlement des plaintes du FIDA

## Qu'est-ce que
### la procédure de règlement des plaintes du FIDA?

La procédure de règlement des plaintes du FIDA est le cadre dans lequel des individus ou des groupes d'individus expriment des préoccupations et des plaintes portant sur le non-respect présumé des politiques sociales et environnementales et des obligations liées aux PESEC dans le contexte de projets appuyés par le FIDA et dans lequel sont formulées des réponses visant à régler la plainte.

## Qui
### peut déposer plainte?

Peuvent déposer plainte deux personnes au minimum, qui doivent être ressortissantes du pays concerné par l'objet de la plainte ou vivre dans la zone d'intervention du projet.

## Quelles
### plaintes sont admissibles?

- Les plaintes alléguant que le FIDA n'a pas respecté ses politiques sociales et environnementales ou ses obligations liées aux PESEC.
- Les plaintes alléguant que le non-respect de ces politiques a porté, porte ou portera préjudice aux plaignants.
- Les plaintes concernant les projets/programmes actuellement en cours de conception ou d'exécution.

Les plaintes portant sur les projets/programmes achevés, pour lesquels plus de 95% des fonds ont été décaissés ou qui datent d'avant le 1er janvier 2015 (date d'entrée en vigueur des PESEC) ne sont pas examinées.

*N.B.: Les accusations de fraude et de corruption sont traitées par le Bureau de l'audit et de la surveillance. Les soupçons de harcèlement sexuel, d'exploitation sexuelle ou d'abus sexuel sont traités par le Bureau de la déontologie.*

## Comment
### déposer plainte?

Dans un premier temps, les plaignants doivent porter l'affaire devant l'entité publique ou l'organisation non gouvernementale responsable du projet ou du programme (le « chef de file »), ou devant l'organisme public supervisant le chef de file.

Si les entités susmentionnées n'apportent pas la réponse voulue, l'affaire peut être portée à l'attention du FIDA. Toutefois, si les plaignants ont peur d'être victimes de mesures de représailles s'ils contactent d'abord le chef de file ou les autorités nationales, ils peuvent s'adresser directement au FIDA. Sur demande des plaignants, le FIDA garantira la confidentialité.



## Comment
### fonctionne le processus pour le règlement des plaintes?

#### 1. Au niveau du projet

Le FIDA exige de tous les emprunteurs qu'ils disposent d'un mécanisme de doléances et de réparation d'un accès simple, permettant de répondre aux préoccupations et de régler les plaintes des parties concernées par le projet (pour les projets posant des risques particuliers, cela se fera au cas par cas).

Ce mécanisme doit posséder des dispositifs officiels et informels de doléances et de réparation, renforcés ou complétés, au besoin, par des dispositions particulières qui tiennent compte des risques et des répercussions du projet.

#### 2. Au niveau du FIDA

Les plaintes déposées auprès du FIDA sont reçues par le Département de la gestion des programmes, qui les transmet au directeur de la division régionale intéressée et au chargé de programme de pays.

La division régionale examine ensuite la plainte. Si celle-ci est admissible, la division contacte le chef de file ou l'organisme public qui supervise le chef de file pour déterminer si la plainte est justifiée.

Si ce n'est pas le cas, la division régionale en informe les plaignants par écrit.

Si, preuve des dommages réels ou potentiels du non-respect des politiques et procédures à l'appui, la division régionale estime que la plainte est justifiée, le FIDA prend des mesures. Il peut par exemple s'agir d'apporter des modifications au projet/programme ou d'exiger des pouvoirs publics qu'ils respectent les obligations prévues par l'accord de financement. La division régionale informe les plaignants de l'issue de la procédure. La division régionale informera les plaignants de l'issue de la procédure.

### 3. Examen impartial

Si les plaignants ne sont pas satisfaits de la réponse apportée par les services susmentionnés, ils peuvent demander au Bureau de la Présidence et de la Vice-Présidence de mener un examen impartial de l'affaire.

Le Bureau de la Présidence et de la Vice-Présidence choisit la manière dont ces plaintes sont examinées et peut, au besoin, faire appel à des experts externes. Les plaignants sont informés des conclusions de l'examen.

*N.B.: Les plaintes ne donnent lieu à aucun dédommagement pécuniaire.*

## Fonctionnement de la procédure de règlement des plaintes du FIDA

Projets financés par le FIDA sous le régime des PESEC de 2015 et de 2017

IIe partie

# La procédure améliorée de règlement des plaintes du FIDA

## Qu'est-ce que
### la procédure améliorée de règlement des plaintes du FIDA?

Cette procédure améliorée de règlement des plaintes s'applique à toutes les opérations du FIDA couvertes par les PESEC de 2021.

Les projets approuvés par le Conseil d'administration du FIDA avant septembre 2021 continueront de relever de la procédure de règlement des plaintes du FIDA telle que décrite dans la Ière partie.

Dans le cas des projets cofinancés, l'accord de financement et le manuel d'exécution du projet précisent l'approche convenue d'un commun accord.

## Qui
### peut déposer plainte?

Les plaintes peuvent être déposées par:

- Deux personnes ou plus, pour autant qu'elles soient ressortissantes du pays concerné ou résident dans la zone d'intervention du projet.
- Un mandataire, qu'il réside dans le pays concerné ou non, 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.

## Quelles
### plaintes sont admissibles?

- Les plaintes concernant le non-respect des PESEC par le FIDA lui-même.
- Les plaintes portant sur des préjudices subis par les plaignants, ou qu'ils auraient pu subir, du fait du non-respect par un projet ou programme financé par le FIDA des PESEC de 2021.

Les plaintes doivent concerner des projets ou programmes soit en cours de conception ou d'exécution, soit clôturés dans les 24 mois précédents. Les plaignants doivent s'être efforcés de bonne foi de régler le problème au moyen du mécanisme de réponse aux doléances prévu à l'échelle du projet.

## Quelles
### plaintes ne sont PAS admissibles?

- Plaintes déposées plus de 24 mois après la date de clôture du projet ou du programme en cause.
- Questions sans lien avec un fait imputable au FIDA, par action ou par omission, dans le cadre de la conception ou de l'exécution des projets et programmes appuyés par le Fonds.
- Questions 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.

- Plaintes déposées par un tiers anonyme ou ne représentant pas légalement les plaignants.

- Questions en lien avec l'attribution des marchés et ne relevant donc pas du non-respect des PESEC. Les plaintes de ce type doivent être renvoyées au mécanisme de règlement des plaintes touchant aux marchés relatifs au projet.

- Questions financières et administratives. Elles relèvent de la Division des services de gestion financière du FIDA et de l'équipe de pays du FIDA, à qui elles doivent être adressées. Les faits de fraude et de corruption dans les projets et les programmes appuyés par le FIDA doivent être soumis 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 seront transmises au Bureau de l'audit et de la surveillance, qui en assurera le traitement.

- Signalements de harcèlement sexuel ou d'exploitation et d'atteintes sexuelles. Ces faits sont sujets à la Politique du FIDA en matière de prévention et de répression du harcèlement sexuel et de l'exploitation et des atteintes sexuelles, et sont renvoyés au Bureau de la déontologie du FIDA.

- Questions futiles ou motivées par la malveillance, concernant des faits insignifiants, ou visant à conférer un avantage concurrentiel.

## Comment
### porter plainte?

Cette procédure vient compléter le mécanisme de réponse aux doléances applicable aux projets.

Les plaignants sont invités en premier lieu à porter leurs préoccupations à l'attention de l'organisme principal ou de l'unité de gestion ou d'exécution du projet, ou de toute instance étatique supervisant l'organisme principal.

Si l'entité susmentionnée n'apporte pas de réponse adéquate, la question peut alors être transmise au FIDA. Toutefois, si les plaignants craignent de subir des représailles en prenant directement contact avec l'organisme principal ou étatique, ils peuvent s'adresser en premier recours au FIDA.

Le FIDA garantit la confidentialité si les plaignants le demandent.

Les plaintes peuvent être déposées dans la langue des plaignants par courrier, par courriel (SECAPcomplaints@ifad.org) ou au moyen du formulaire Web disponible sur https://www.ifad.org/fr/procedures-de-responsabilite-et-de-reglement-des-plaintes

# Comment
## fonctionne la procédure améliorée de résolution des plaintes?

### 1. Au niveau du projet

Le FIDA exige que tous les emprunteurs offrent un mécanisme de réponse aux doléances qui soit facile d'accès et permette de traiter rapidement les préoccupations et les plaintes des parties touchées par le projet.

Le mécanisme ci-dessus s'appuie sur les mécanismes de doléances formels et informels existants, renforcés ou complétés si nécessaire par des dispositions spécifiques au projet, proportionnées aux risques et aux impacts du projet.

Si la plainte ne devait pas être résolue au niveau du projet, elle peut être transmise directement au FIDA.

### 2. Au niveau du FIDA

*Service des recours afférents aux PESEC*

Le Service des recours afférents aux PESEC est le point d'entrée unique au niveau institutionnel à disposition des personnes affectées par un projet leur permettant de déposer plainte pour non-respect présumé des PESEC du FIDA. Ce service examine et enregistre les plaintes et évalue la validité d'une plainte. Lors de cette évaluation, toute plainte relative à des questions de corruption, de passation de marchés ou de harcèlement sexuel ou d'exploitation et d'atteintes sexuelles est transmise respectivement au Bureau de l'audit et de la surveillance, au mécanisme de règlement des plaintes relatives aux marchés passés au titre du projet ou au Bureau de la déontologie.

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.

*Processus de résolution des problèmes*

Si les problèmes soulevés par les plaignants ne sont pas résolus au cours de la procédure d'évaluation, le Service des recours promouvra le règlement de la question par une approche neutre, transparente, collaborative et constructive de résolution des problèmes. Le processus de résolution des problèmes peut consister en des initiatives de facilitation et d'échange d'informations, des missions d'établissement des faits ou des visites sur le terrain, ou des activités de médiation.

### 3. Processus de contrôle impartial

Si aucun accord n'est trouvé ou si seul un accord partiel est conclu 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, avec l'accord des plaignants, à un consultant indépendant rattaché administrativement au Bureau de l'audit et de la surveillance.

Ce contrôle impartial consiste à examiner de manière indépendante la conformité du FIDA aux PESEC, à évaluer les éventuels préjudices causés et, s'il y a lieu, à recommander des mesures correctives.

Aucun dommage et intérêt pécuniaire n'est versé en réponse aux plaintes.

## Procédure améliorée de règlement des plaintes

Projets financés par le FIDA sous le régime des PESEC de 2021

FIDA

Investir dans les populations rurales

www.ifad.org

## Comment déposer une plainte?

**Les plaignants peuvent communiquer leur plainte au FIDA:**

### Par courrier postal:

SECAP Complaints,
IFAD Programme Management Department,
Operational, Results and Policy Division
Via Paolo di Dono, 44,
00142 Roma, RM, Italy

### Par courrierl:

*SECAPcomplaints@ifad.org*

### En utilisant le site Web du FIDA:

(dépôt direct ou formulaire à télécharger)

*https://www.ifad.org/web/guest/contact-us*

**Pour lire le site du FIDA sur les informations sur les procédures de responsabilité et de règlement des plaintes:**

*https://www.ifad.org/fr/procedures-de-responsabilite-et-de-reglement-des-plaintes*

Avril 2023