Renforcer la redevabilité pour le développement durable

MÉCANISME INDÉPENDANT DE RECOURS

Guide de l'utilisateur



MIR MÉCANISME INDÉPENDANT DE RECOURS



Indépendant. Accessible. Equitable.

Notre Vision

La vision du MIR est d'offrir un espace sûr et fiable aux personnes affectées pour leur permettre de faire part de leurs préoccupations concernant les projets financés par la Banque sans crainte de représailles, et de créer une culture positive au sein de la Banque qui valorise et cherche à apprendre des plaintes des parties prenantes afin d'améliorer les projets, d'élever les normes, de minimiser les différends et d'améliorer les résultats du développement durable pour tous.

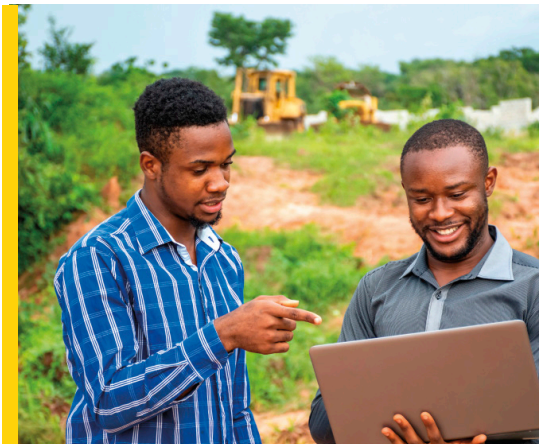
Notre Mission

La mission du MIR est d'offrir un recours et des réparations justes, indépendants et efficaces aux particuliers, aux travailleurs et aux communautés qui sont touchés négativement par les projets financés par la BAD, et d'identifier les domaines potentiels via le processus de traitement des plaintes où la Banque peut renforcer davantage ses politiques, procédures et/ou pratiques en faveur du développement durable, tout en veillant à ce que « personne ne soit laissé pour compte ».

À propos du MIR

Le Mécanisme indépendant de recours (MIR) est l'instrument indépendant de redevabilité du Groupe de la Banque africaine de développement (BAD). La BAD est une institution multilatérale de développement qui offre des financements, une assistance technique et des conseils stratégiques aux gouvernements africains et aux entreprises privées dans ses 54 pays membres régionaux afin de stimuler le développement socioéconomique et réduire la pauvreté. L'objectif primordial du MIR est de renforcer l'obligation de rendre compte et la durabilité pour les projets financés par la BAD, contribuant ainsi au progrès social et économique des pays africains.

Dans la pratique, nous apportons une aide ou un recours équitable, indépendant et efficace aux particuliers, travailleurs et communautés — dénommés personnes affectées par le projet (PAP) ou plaignants — qui estiment être lésés par un projet financé par la BAD.



Nous acceptons les plaintes des personnes affectées dans le but de traiter, de résoudre et, le cas échéant, de réparer les préjudices causés. La procédure de traitement des plaintes offre deux options, ou voies :

1) la vérification de la conformité consiste à enquêter sur les allégations de non-conformité aux politiques et sur l'existence d'un préjudice lié à des projets financés par la BAD

2) la résolution de problèmes vise à régler les plaintes au moyen d'une médiation entre les plaignants et les parties prenantes du projet concerné. La voie suivie pour chaque plainte est décidée dans le cadre de consultations entre le MIR et le(s) plaignant(s).

Indépendance et impartialité du MIR



Bien que le MIR soit hébergé au sein de la BAD, nous facilitons et prenons les décisions relatives aux plaintes que nous recevons indépendamment des fonctions opérationnelles de la Banque. Cette indépendance nous permet d'éviter d'éventuels conflits d'intérêts et est essentielle pour instaurer durablement la confiance auprès de nos parties prenantes et dans nos recommandations et conseils.

Nous reconnaissons qu'agir de manière indépendante et impartiale n'est pas seulement capital pour notre travail, cela est aussi essentiel pour préserver notre réputation et notre capacité à gagner la confiance des parties prenantes.

Afin de garantir et de maintenir la confiance dans notre prestation de services, nos conclusions et recommandations dans le cadre de la vérification de la conformité doivent essentiellement reposer sur des preuves objectives obtenues lors de nos enquêtes. Il nous faut également être indépendant et impartial dans toutes nos activités de résolution de problèmes et de médiation afin de pouvoir offrir aux parties un cadre neutre, fiable et sûr pour trouver des solutions consensuelles.

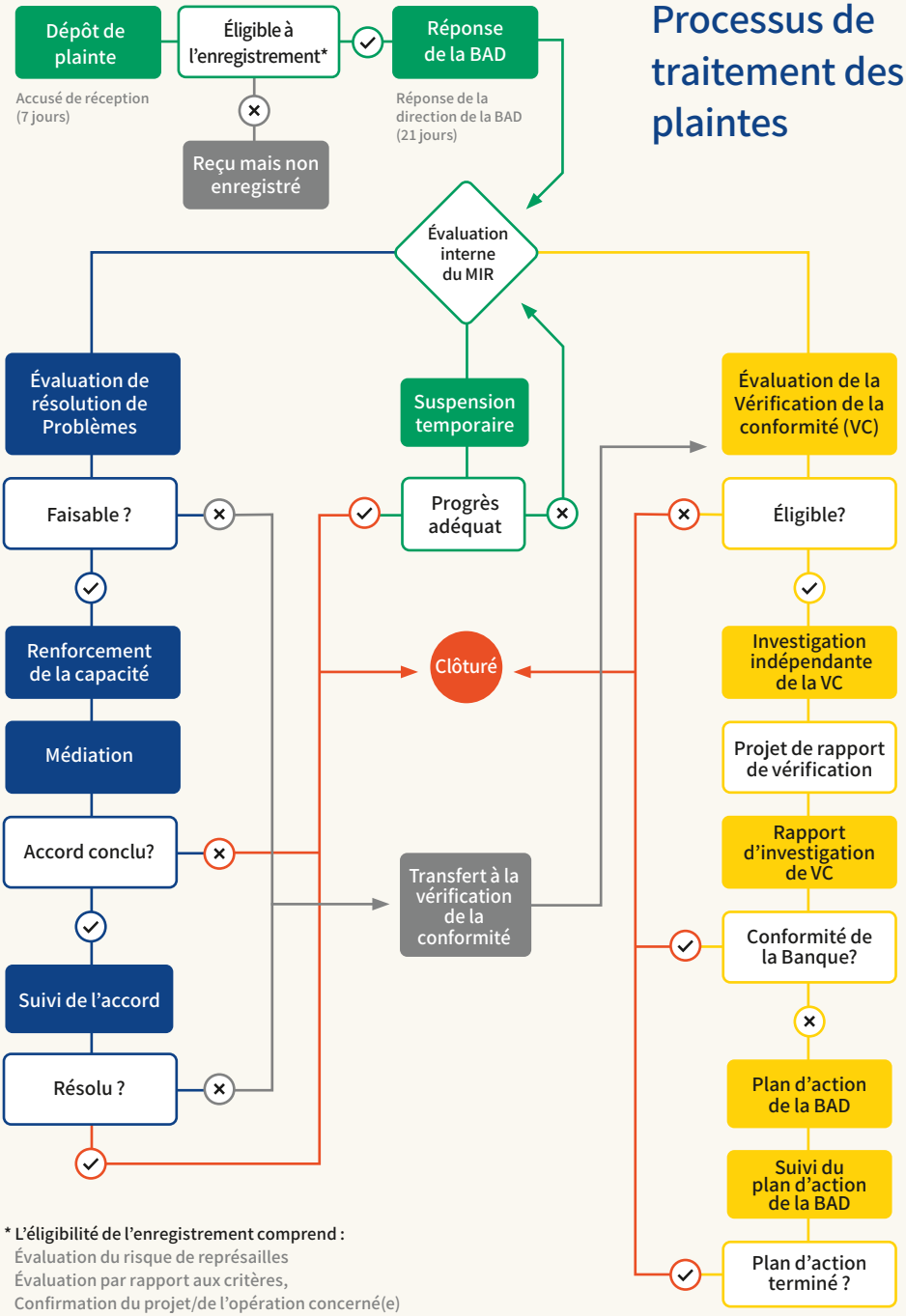


Qu'est-ce que l'indépendance et l'impartialité ?

L'indépendance se définit comme une attitude libre de toute pression ou influence extérieure. Le MIR résiste et rejette toute pression ou influence de ce type, qu'elle provienne de la direction de la Banque, des clients de la Banque (y compris les gouvernements et les entités du secteur privé) ou d'acteurs de la société civile. L'impartialité est une attitude à l'égard des parties impliquées et de l'objet du litige, qui veut que toutes les parties soient traitées de manière juste et équitable.

Pour plus d'informations sur l'indépendance et l'impartialité du MIR, veuillez-vous référer à notre section **Foire aux questions (FAQ)**.

Processus de traitement des plaintes



* L'éligibilité de l'enregistrement comprend :
Évaluation du risque de représailles
Évaluation par rapport aux critères,
Confirmation du projet/de l'opération concerné(e)

Traitement des plaintes



Comment fonctionne le MIR ?

Nous utilisons un processus formel de traitement des plaintes pour traiter, résoudre et, le cas échéant, fournir une réparation pour les préjudices liés au non-respect par la Banque des politiques et procédures sociales et environnementales. Le processus de traitement des plaintes du MIR est activé lorsque nous recevons une plainte de particuliers, de communautés ou de travailleurs s'estimant lésés par un projet financé par la BAD. Deux options sont offertes pour ce processus de traitement des plaintes : la vérification de la conformité et la résolution de problèmes.

Vérification de la conformité (enquête indépendante)

Le processus de vérification de la conformité du MIR est conçu pour déterminer si la BAD a respecté ses politiques et procédures liées à un projet ou une opération donnée. Dans les cas où la non-conformité est établie, et où elle peut être liée à un préjudice réel ou potentiel, nous recommandons des moyens par lesquels la Banque peut y remedier et, le cas échéant, réparer le préjudice - souvent en étroite collaboration avec le promoteur du projet.



Que se passe-t-il lorsque vous déposez une plainte à traiter selon le processus de vérification de la conformité ?



Plainte enregistrée
Lorsque le MIR reçoit votre plainte, il s'assure qu'elle répond aux critères de recevabilité (voir page 13) et, dans le cas échéant, l'enregistre officiellement. Le processus de vérification de la conformité suit ensuite les étapes suivantes :

1. Évaluation de l'éligibilité
Une évaluation de l'éligibilité est réalisée pour déterminer l'existence d'une preuve prima facie de préjudice et, si c'est le cas, déterminer s'il y a un lien plausible au non-respect par la Banque de ses politiques.

2. Planification et sélection de l'expertise
Si la plainte est recevable, elle passe à l'étape de planification de l'enquête. À ce stade, le MIR met au point des outils d'enquête spécifiques à la plainte et fait appel, le cas échéant, à des experts dans le domaine.

3. Enquête indépendante
L'enquête sur votre plainte commence de manière formelle après la fin de la planification. Elle permettra de déterminer si la BAD n'a pas respecté les politiques et procédures pertinentes et si un préjudice est subi ou risque d'en découler. L'enquête se termine par un projet de rapport qui présente les conclusions et les recommandations du MIR. Ce rapport est ensuite communiqué à la direction de la Banque et aux plaignants dans le but de recueillir leurs commentaires.

4. Rapport final
Le MIR intègre les commentaires qu'il a reçu et élabore un rapport final comportant des recommandations.

5. Plan d'action de la BAD
La direction de la Banque examine les recommandations de notre rapport et, si nécessaire, élabore un plan d'action pour prendre en charge les problèmes relevés.

6. Décision du Conseil d'administration
Le Conseil d'administration approuve le rapport de conformité et le plan d'action de la direction.

7. Suivi des actions
Le MIR assure le suivi de la mise en œuvre du plan d'action jusqu'à son achèvement.

Résolution de problèmes (médiation)

Le processus de résolution de problèmes a pour objectif de rétablir un dialogue fructueux entre les plaignants et les autres parties concernées. Le MIR y agit en qualité de tierce partie impartiale proposant un soutien et des conseils. Il collabore avec toutes les parties concernées dans la recherche d'une issue satisfaisante sur la ou les questions à l'origine d'une plainte.

Les parties concernées par un exercice de résolution de problèmes peuvent être les plaignants, le promoteur du projet et la direction de la Banque. Le processus de résolution de problèmes est un processus volontaire et collaboratif par lequel les parties qui sont prêtes à s'engager dans cet exercice travaillent ensemble pour déterminer la nature de leurs divergences et rechercher les moyens de répondre à leurs besoins, valeurs et préoccupations respectifs. Dans la plupart des cas, les coûts associés à un exercice de résolution de problèmes sont couverts par le MIR.



Que se passe-t-il lorsque vous déposez une plainte à traiter selon le processus de résolution de problèmes ?



Plainte enregistrée
Lorsque le MIR reçoit votre plainte, il s'assure qu'elle répond aux critères de recevabilité (voir page 13) et, dans le cas échéant, l'enregistre officiellement. Le processus de résolution de problèmes suit alors les étapes suivantes :

1. Evaluation de l'éligibilité
Le MIR commence par une évaluation de l'éligibilité afin de mieux comprendre les problèmes, les parties impliquées et leurs intérêts pour déterminer si elles sont disposées et aptes à s'engager efficacement dans un exercice de résolution de problèmes.

2. Renforcement des capacités
Si les parties sont disposées à résoudre le(s) problème(s) par la collaboration, le MIR travaille à renforcer leurs capacités internes en la matière et leur apporte un appui dans la conception de règles de base consensuelles qui aideront à régir le processus de médiation.

3. Facilitation du dialogue
Le processus de facilitation du dialogue commence avec un médiateur indépendant qui aide les parties à résoudre différents problèmes.

4. Accord
Si la procédure de résolution de problèmes réussit, elle aboutira généralement à un accord entre les parties qui proposeront un plan pour résoudre conjointement leur(s) problème(s). Quel qu'en soit l'issue, le MIR préparera un rapport sommaire qui sera communiqué aux parties.

5. Suivi de la mise en œuvre de l'accord
Si les parties en conviennent, le MIR les aidera à suivre la mise en œuvre de l'accord.

Foire aux questions



Qui peut déposer une plainte ?

Toute personne ou groupe de personnes qui estime avoir été lésé ou être susceptible de l'être par un projet financé par la BAD situé dans leur communauté ou qui a un impact dans leur pays. Un groupe peut désigner un ensemble de personnes, une communauté, une association ou une organisation. Les plaintes peuvent également être déposées par un représentant désigné par les plaignants.

Comment déposer une plainte ?

Les plaintes peuvent être soumises par un courrier, courriel ou SMS, le renseignement d'un formulaire de plainte en ligne ou l'envoi d'un enregistrement vocal ou vidéo.
Pour plus de détails, voir la **page 19** du présent document.

Les plaintes peuvent-elles être déposées dans les langues locales ?

Les plaignants peuvent rédiger leur plainte dans leur langue locale ou dans l'une des langues officielles de la Banque (anglais et français). Lorsqu'une plainte est soumise dans une langue autre que l'anglais ou le français, le MIR informe les plaignants du délai nécessaire pour la traduction. Pour les enregistrements vocaux et vidéo, le MIR aidera les plaignants à les soumettre également par écrit.

De quoi pouvez-vous plaindre ?

Une plainte peut être déposée pour tout impact social ou environnemental négatif réel ou potentiel induit par un projet financé par la BAD. Les plaintes peuvent porter sur des questions liées au projet telles que les mauvaises conditions de travail, les problèmes de santé de la communauté, les problèmes de réinstallation, la destruction du patrimoine culturel, la discrimination, la perte de moyens de subsistance, la pollution, la dégradation de l'environnement, les effets négatifs sur la biodiversité, les engagements non tenus du projet, les impacts sexospécifiques, l'accès à l'information, les dégâts matériels et le changement climatique, entre autres.

Quels sont les critères à remplir pour déposer une plainte ?

Lorsque vous déposez une plainte auprès du MIR, vous devez vous assurer que le projet en question est situé en Afrique et qu'il est partiellement ou entièrement financé par la BAD. Si vous n'en êtes pas sûr, veuillez contacter le MIR pour le confirmer. Les plaignants doivent également avoir d'abord tenté de résoudre leurs griefs en utilisant le mécanisme de règlement des griefs au niveau du projet, si possible.

Comment puis-je savoir si un projet est financé par la BAD ?

Vous pouvez le savoir en utilisant le portail de données en ligne de la BAD (projectsportal.afdb.org) en saisissant le nom du projet, le lieu, le pays ou le secteur d'activité dans la fonction de recherche. Si vous n'êtes pas sûr qu'un projet est financé par la BAD, n'hésitez pas à contacter le MIR pour obtenir de l'aide.

Quels types de plaintes ne sont pas acceptés ?

Le MIR n'accepte pas les plaintes qui ne relèvent pas de son mandat. Ces plaintes portent sur des questions liées à la passation de marchés ou à des allégations de fraude ou de corruption. Le MIR n'accepte pas les plaintes déposées plus de 24 mois après l'achèvement physique du projet concerné ou celles déposées plus de 24 mois après la date à laquelle les plaignants ont eu connaissance des effets négatifs du projet.

Puis-je demander la confidentialité ?

Oui, vous pouvez demander la confidentialité lorsque vous déposez une plainte auprès du MIR. Lors du dépôt de la plainte, nous vous demandons d'indiquer les raisons de cette demande. En cas de risques de représailles, les plaignants doivent en discuter avec le MIR afin de convenir de la meilleure façon de faire avancer la plainte. Le MIR a parfois noté que les plaignants peuvent faire l'objet de menaces de représailles lorsqu'ils expriment leurs préoccupations à propos de certains projets. Nous nous efforçons de remédier à cette situation et avons établi un ensemble de lignes directrices et de procédures qui nous aident à identifier les risques et à réaffirmer notre politique de tolérance zéro à l'égard des représailles contre les plaignants.

Notre politique stipule ce qui suit : **"Le MIR ne tolère pas les représailles contre les plaignants ou toute autre personne impliquée dans le processus de traitement de plainte et rejette toute forme de menace, d'intimidation, de harcèlement, de violence ou de discrimination basée sur le fait que ces personnes ont exercé leur droit en faisant part de leurs préoccupations".**

Si vous avez des inquiétudes concernant d'éventuelles représailles suite à l'introduction d'une plainte, veuillez nous contacter.

Quelles sont les informations qui DOIVENT figurer dans une plainte ?

La procédure de dépôt d'une plainte est simple. La plainte DOIT inclure :

- ✓ Le nom et les coordonnées du plaignant ou de son représentant (adresse, numéro de téléphone, adresse électronique).
- ✓ Des informations pertinentes permettant d'identifier l'opération comme un projet financé par la BAD (par exemple, le nom du projet ou de l'emprunteur/client, le lieu et/ou le secteur du projet).
- ✓ Une description de la manière dont les plaignants ont été, ou peuvent être affectés négativement par le projet.
- ✓ Une description des efforts déployés par les plaignants pour que la Banque et/ou les emprunteurs/clients traitent des questions soulevées dans la plainte et les résultats de ces efforts, ou les raisons pour lesquelles ces efforts n'ont pas été entrepris.

La plainte PEUT également inclure les informations utiles suivantes :

- ✓ Une description des sauvegardes ou politiques opérationnelles applicables de la BAD qui sont violées, notamment dans le cadre d'une demande de vérification de la conformité.
- ✓ Si le plaignant préfère que sa plainte soit traitée selon la procédure de vérification de la conformité ou de résolution de problèmes.
- ✓ Si les plaignants ont demandé la confidentialité et les raisons de cette demande.
- ✓ Une description du résultat que les plaignants veulent atteindre en passant par le processus du MIR.
- ✓ Toute préoccupation des plaignants concernant les risques de représailles.
- ✓ Le nom d'un représentant (particulier ou organisation) qui a été invité à aider les plaignants dans leur plainte (dans ce cas, la plainte doit fournir la preuve que le représentant est autorisé à agir au nom des plaignants).
- ✓ Toute autre information ou élément matériel pertinent pour la plainte (documents, rapports des médias, cartes, photographies et autres supports audiovisuels) qui pourrait faciliter le traitement de la plainte par le MIR.



Comment le MIR s'assure-t-il que les parties prenantes connaissent ses services ?

Le MIR mène des activités de communication et de sensibilisation toute l'année pour faire connaître son mandat et sa fonction, l'objectif étant d'élargir l'accès du mécanisme de traitement de plaintes, aux parties prenantes, en mettant un accent particulier sur les personnes affectées par les projets que le Mécanisme est censé servir.

Nous organisons régulièrement des séances de sensibilisation en ligne et en présentiel en anglais et en français, et nous nous efforçons de plus en plus d'offrir également des possibilités de sensibilisation dans d'autres langues. Nous répondons également aux invitations des parties prenantes à faire des présentations sur le MIR lors de réunions en ligne ou en présentiel. Pour tout besoin de présentation sur le MIR par un de nos conférenciers lors de vos rencontres, vous pouvez contacter le Mécanisme à l'adresse suivante : **IRM@afdb.org**. Si vous souhaitez être informé des ateliers à venir ou d'autres activités de sensibilisation, veuillez-vous inscrire sur notre liste de diffusion ou nous suivre sur les médias sociaux (voir la **page 19**).

Comment le MIR peut-il être indépendant tout en faisant partie de la Banque ?

Bien que le MIR soit hébergé au sein de la Banque, il fonctionne de manière totalement indépendante de l'influence opérationnelle et du processus décisionnel de la Banque. Cette indépendance est matérialisée structurellement par ce qui suit :

- → Le MIR rend compte directement aux Conseils d'administration (et non à la direction de la Banque).
- → Tout conflit d'intérêts potentiel est levé en précisant dans les règles que le directeur du MIR ne peut pas avoir travaillé pour la Banque à quelque titre que ce soit avant son recrutement et qu'il lui est interdit de travailler pour la Banque à la fin de son mandat.
- → Le recrutement du directeur du MIR se fait par un panel multipartite composé de représentants des Conseils d'administration, de la direction de la Banque et des organisations de la société civile.
- → Le MIR doit préparer son propre programme de travail annuel et son budget en fonction de ses priorités, qui sont approuvés par les Conseils d'administration indépendamment de la direction de la Banque.

Le MIR peut-il accepter des plaintes anonymes ?

Oui, le MIR peut recevoir des plaintes soumises sans coordonnées, mais celles-ci ne peuvent être enregistrées dans le cadre de la procédure normale. Les parties prenantes peuvent soumettre leurs préoccupations concernant un projet financé par la Banque sans inclure leurs coordonnées en utilisant le formulaire de plainte crypté numériquement sur notre site Internet [**page 19**].

Cependant, il n'y a aucune garantie que les rapports anonymes feront l'objet d'une enquête et nous n'aurons aucun moyen d'assurer un suivi avec vous au sujet de votre plainte. Nous encourageons toute personne envisageant cette option à nous contacter directement, de manière confidentielle, pour discuter de ses préoccupations. Le MIR peut assurer et assure la confidentialité de l'identité des plaignants à leur demande.

Les plaintes anonymes ne peuvent faire l'objet d'une enquête que dans le cadre d'un processus de vérification de la conformité initié par le MIR lui-même, lorsque ce dernier a reçu des informations crédibles (y compris par le biais de soumissions anonymes) selon lesquelles un projet financé par la Banque a eu ou peut avoir un impact négatif sur des personnes, une communauté ou l'environnement.

Engagements du MIR à l'égard de ses parties prenantes

Nos principales parties prenantes sont les plaignants, les promoteurs/développeurs de projets, la direction de la BAD et les Conseils d'administration. Dans le cadre de nos efforts pour nous rendre redevables, la charte du MIR informe sur la manière dont nous respectons nos engagements à leur égard.

Dans nos décisions et nos activités, nous nous engageons à :

1. Traiter les plaintes de manière équitable, rapide, transparente et professionnelle.
2. Protéger les plaignants, ou toute autre partie/personne liée à une plainte, contre les représailles dans les limites de notre pouvoir.
3. Recevoir favorablement la présentation de plaintes écrites au MIR dans n'importe quelle langue africaine, par écrit ou oralement.
4. Référer les plaintes au service compétent de la Banque si elles ne relèvent pas de notre mandat.
5. Fournir à nos parties prenantes des mises à jour régulières sur l'état d'avancement des plaintes.
6. Traiter toute information sensible ou confidentielle avec la plus grande discrétion et de façon conforme à la politique de divulgation et d'accès à l'information de la Banque.
7. Faire preuve d'équité, de justice et d'impartialité dans nos engagements tout au long du processus de traitement des plaintes.
8. Garantir aux parties prenantes "le droit d'être entendues" et la possibilité de partager leurs points de vue et leurs contributions tout au long de la procédure de traitement des plaintes.
9. Alerter la Banque sur les tendances émergentes et les sujets de préoccupation liés aux plaintes des parties prenantes.
10. Fournir des mises à jour régulières aux Conseils d'administration afin de s'assurer qu'ils sont informés des travaux du MIR et de faciliter un dialogue ouvert entre le MIR et les Conseils d'administration.



Contactez-nous

Par courrier :
Mécanisme indépendant de recours (MIR)
Banque africaine de développement
01 BP 1387 Abidjan 01, Côte d'Ivoire
Immeuble CCIA - Avenue Jean Paul II

Par courriel :
IRM@afdb.org

Par téléphone :
+225 27 20 26 29 00

Par WhatsApp/Signal :
+225 05 75 75 10 52

IRM.AfDB **AfDB_IRM**

Pour remplir un formulaire de plainte, veuillez-vous rendre sur le site :
https://irm.afdb.org/

Les plaintes peuvent également être adressées au MIR par l'entremise de n'importe quel bureau pays : bureaux pays de la BAD. Si vous avez besoin de conseils ou d'informations supplémentaires sur la préparation et le dépôt de votre plainte, veuillez contacter le MIR.



Mécanisme indépendant de recours (MIR)
Banque africaine de développement (BAD)

01 BP 1387 Abidjan 01, Côte d'Ivoire
Immeuble CCIA - Avenue Jean Paul II

+225 27 20 26 29 00
IRM@afdb.org

IRM.afdb.org

MIR MÉCANISME INDÉPENDANT DE RECOURS