



Protocole de griefs environnementaux et sociaux de la BID

RAPPORT ANNUEL 2022

Catalogage avant publication de la
Bibliothèque Felipe Herrera de la
Banque Interaméricaine de Développement

Rojas Sánchez, Laura.

Protocole de griefs environnementaux et sociaux de la BID: rapport annuel 2022 /
Laura Rojas Sánchez.

p. cm.

1. Economic development projects-Environmental aspects- Latin America. 2. Economic development projects-Environmental aspects-Caribbean Area. 3. Environmental management-Latin America. 4. Environmental management-Caribbean Area. 5. Environmental responsibility-Latin America. 6. Environmental responsibility-Caribbean Area. I. Banque Interaméricaine de Développement. Vice-Présidence pour les Secteurs et le Savoir. II. Titre. III. Collection.

IDB-AN-353

Copyright © 2023 Banque interaméricaine de développement ("BID"). Ce travail est soumis à une licence Creative Commons CC BY 3.0 IGO (<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/legalcode>). Les termes et conditions indiqués dans le lien URL doivent être respectés et la reconnaissance respective doit être accordée à la BID.

Conformément à la section 8 de la licence susmentionnée, toute médiation relative à des litiges découlant de cette licence sera menée conformément au Règlement de Médiation de l'OMPI. Tout litige relatif à l'utilisation des œuvres de la BID qui ne peut être réglé à l'amiable sera soumis à l'arbitrage conformément aux règles de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI). L'utilisation du nom de la BID à des fins autres que l'attribution et l'utilisation du logo de la BID doit faire l'objet d'un accord de licence écrit distinct entre la BID et l'utilisateur et n'est pas autorisée dans le cadre de cette licence.

Notez que le lien URL comprend des termes et conditions qui font partie intégrante de cette licence.

Les opinions exprimées dans cet ouvrage sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles de la Banque interaméricaine de développement, de son Conseil d'administration ou des pays qu'ils représentent.



Table des matières

Protocole de règlement des Griefs de la BID : un nouveau canal pour traiter les griefs environnementaux et sociaux dans les projets financés par la BID	04
Statistiques de 2022	06
Thèmes clés	09
Acquisition de terres et réinstallation involontaire	09
Travail et conditions de travail	10
Santé, sécurité et sûreté de la communauté	11
Populations autochtones	12
Engagement des parties prenantes et divulgation d'informations	12
Efficacité des ressources et prévention de la pollution	12
Fin de 2022 - Situation	13
Enseignements tirés	14
Comment nous joindre	16



Protocole de règlement des Griefs de la BID : un nouveau canal pour traiter les griefs environnementaux et sociaux dans les projets financés par la BID

Le Cadre de politique environnementale et sociale (CPES) de la BID, approuvé le 16 septembre 2020, fournit aux clients de la BID des normes environnementales et sociales ambitieuses et des dispositions de première ligne pour traiter les questions environnementales et sociales dans les projets financés par la BID.

Les personnes affectées disposent de trois canaux¹ pour soumettre des plaintes relatives aux aspects environnementaux et sociaux d'un projet financé par la BID :

- 1 Un mécanisme de règlement des griefs au niveau du projet géré par l'emprunteur ou tout autre mécanisme de règlement des griefs local.
- 2 En contactant directement la BID par le biais de son protocole de réclamation lancé en novembre 2021.
- 3 Le Mécanisme Indépendant de Consultation et d'Investigation (MICI), un mécanisme indépendant pour traiter les griefs en dernier recours. Le MICI est indépendant de la direction de la BID et rend compte directement au Conseil d'administration de la BID.

Le protocole de règlement des griefs de la BID permet aux parties prenantes de contacter directement la BID lorsqu'elles souhaitent déposer une plainte concernant les aspects environnementaux et sociaux des projets de la BID. Le Protocole de règlement des griefs est un processus interne qui établit les procédures de mise en

¹ Les plaignants n'ont pas besoin d'accéder au mécanisme au niveau du projet avant de soumettre leurs griefs à la BID.



œuvre, les étapes et les actions, le calendrier, les responsabilités et les ressources nécessaires pour traiter les griefs envoyés directement à la BID.

Le protocole de règlement des griefs de la BID est applicable lorsqu'un grief répond aux deux critères suivants : (i) il est lié à une opération de la BID en préparation, approuvée, en cours d'exécution ou pendant les 24 mois suivant le dernier décaissement ; et (ii) il est lié aux aspects environnementaux et/ou sociaux d'une opération.

Toute personne, groupe ou partie prenante concerné(e) souhaitant déposer un grief (ci-après dénommé(e) « le plaignant ») concernant un problème environnemental et/ou social lié à une opération de la BID peut contacter la Banque, indépendamment du fait qu'il/elle ait ou non utilisé un autre mécanisme local ou au niveau du projet pour faire part de ses préoccupations.

Bien que ce ne soit pas une condition préalable, les parties prenantes sont également encouragées à utiliser le mécanisme de règlement des griefs au niveau du projet concerné, le cas échéant. Néanmoins, il peut arriver que le plaignant préfère ne pas déposer une plainte par le biais du mécanisme de règlement des griefs au niveau du projet de l'agence d'exécution (AE) et qu'il préfère contacter la BID pour présenter son grief directement, soit par crainte de représailles, de poursuites ou de discrimination, ou encore pour des raisons de sécurité et de santé. La procédure de règlement des griefs de la BID analyse ces cas lors de la réception de la plainte afin d'attribuer une procédure accélérée aux cas qui peuvent représenter un risque imminent pour le plaignant, l'environnement ou d'autres personnes.

Pour en savoir plus sur ce qui vous attend après avoir déposé une plainte, [voici](#) un guide étape par étape du protocole de la BID décrivant les processus de collecte d'informations et de dialogue permettant de résoudre efficacement une plainte et d'y apporter des solutions potentielles. Ce rapport annuel comprend une vue d'ensemble des plaintes reçues en 2022, des thèmes clés et des enseignements tirés de la première année de mise en œuvre, ainsi que des informations sur la manière de nous contacter.

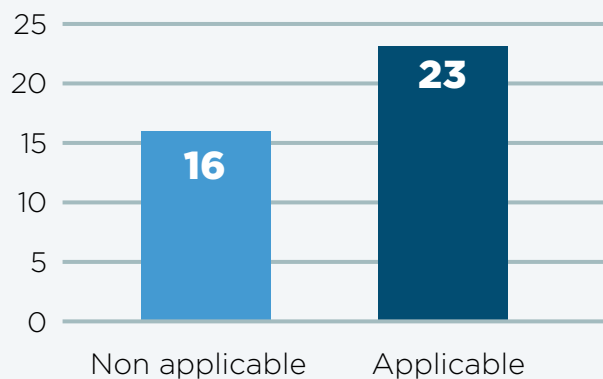


Griefs déposés

La BID a reçu 39 griefs au cours de sa première année de mise en œuvre en 2022. Le protocole a été jugé applicable à 59 % des griefs déposés (23 sur 39).

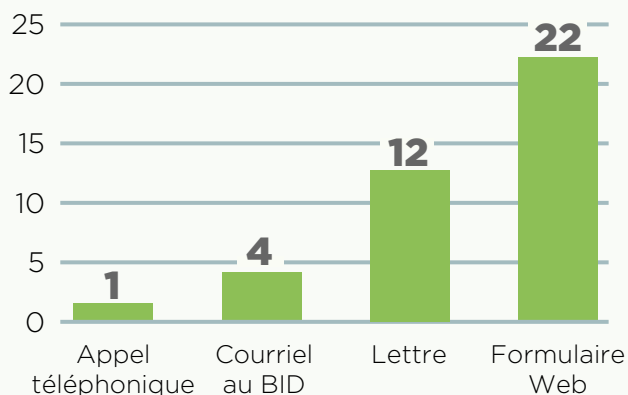
Sur les 16 griefs restants qui n'ont pas été traités par le protocole, 11 étaient des doublons et les cinq autres n'étaient pas liés à des questions environnementales et sociales ou à des opérations financées par la BID. En tant que tels, ces griefs n'entraient pas dans le champ d'application du protocole de règlement des griefs. Ils ont été transmis aux unités appropriées de la BID, le cas échéant.

FIGURE 1
Griefs déposés à la BID en 2022*



*Le premier trimestre comprend deux griefs déposés en novembre-décembre 2021.

FIGURE 2
Griefs déposés à la BID en 2022



Canaux de Soumission

Les plaignants ont envoyé la plupart de leurs griefs (22 sur 39) par le biais du **formulaire de plainte en ligne de la BID**, ce qui reflète les efforts de la BID pour diffuser ce canal. Les plaignants ont utilisé également d'autres canaux tels que des lettres envoyées aux bureaux de la BID (12), des courriels adressés au personnel de la BID (4) ou des appels téléphoniques (1).

La BID ne limite pas les canaux de soumission des griefs. Les griefs peuvent être soumis par n'importe quel moyen, y compris, mais sans s'y limiter, ceux mentionnés ci-dessus.

Localisation

Sur les 23 griefs traités dans le cadre du protocole de règlement des griefs, sept concernaient des opérations au Pérou, sept en Colombie, trois au Paraguay, trois en Argentine, deux au Brésil et un au Chili.

FIGURE 3
Griefs par pays

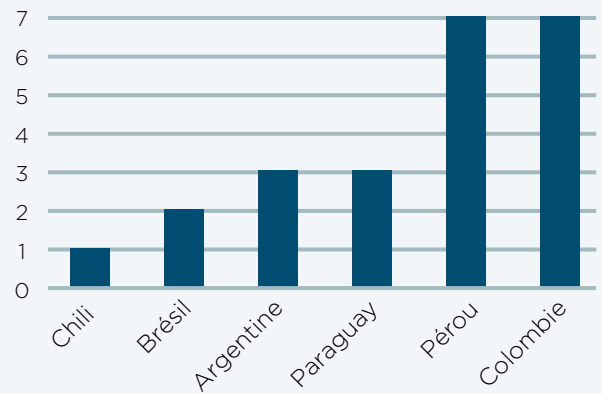
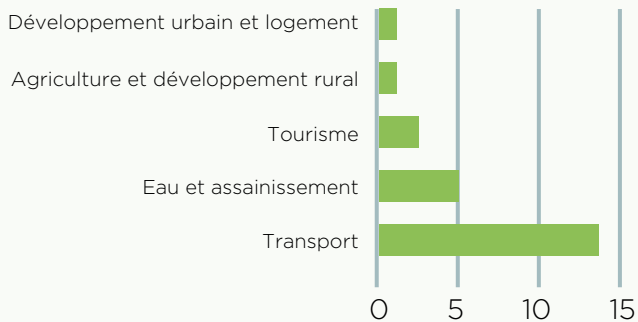


FIGURE 4
Griefs par secteur thématique



Secteurs thématiques connexes

Le secteur thématique des transports est celui qui compte le plus grand nombre de cas d'application, avec 14 griefs en 2022. Il est suivi par le secteur de l'eau et de l'assainissement avec cinq cas, le secteur du tourisme avec deux cas, et les secteurs de l'agriculture et du développement urbain, avec un cas chacun.

Projets connexes

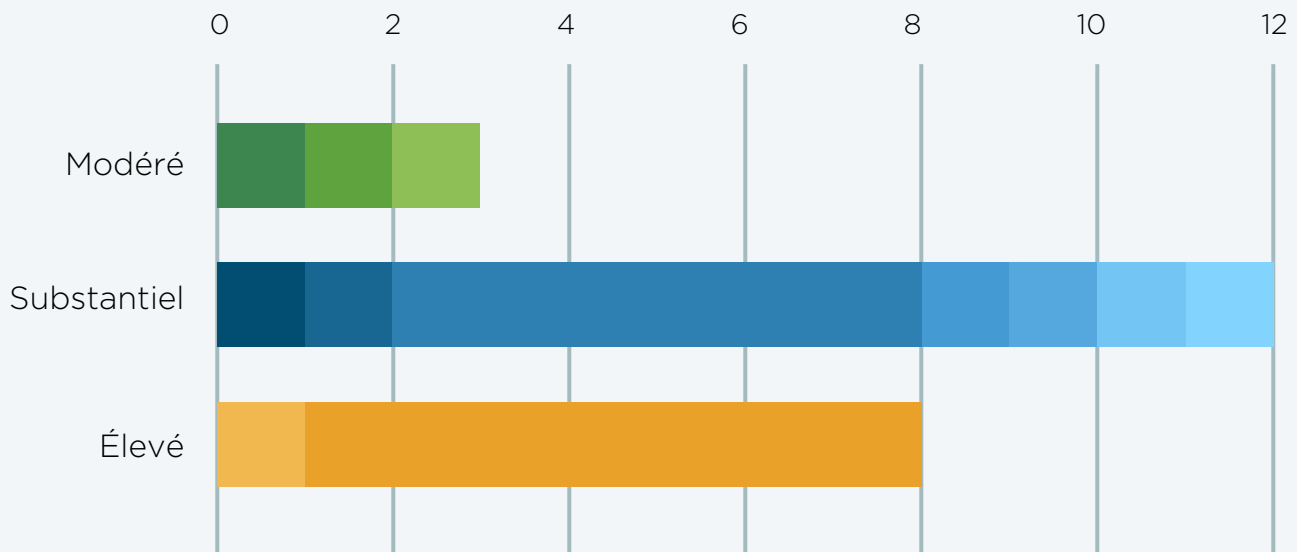
La plupart des griefs traités dans le cadre du protocole concernaient des projets en cours (19 sur 23). Une petite proportion (3 sur 23) concernait des projets clôturés, et un projet avait déjà été entièrement décaissé mais n'avait pas été clôturé.

La plupart des projets concernés par les griefs présentent des risques environnementaux et sociaux très importants (sept projets avec 12 griefs), suivis par les projets présentant des risques élevés (deux projets avec huit griefs) et les projets présentant des risques modérés (trois projets avec un grief chacun). Aucun grief n'a été formulé concernant des projets à faible risque.

Enfin, 16 griefs concernaient des projets considérés comme des investissements spécifiques (avec un objectif spécifique et des composantes interdépendantes).

Les sept autres concernaient des programmes de travaux multiples (conçus pour financer des groupes de travaux similaires, physiquement indépendants les uns des autres et dont la faisabilité ne dépend pas de l'exécution d'un nombre donné de projets de travaux).

FIGURE 5
Griefs par classification des risques E&S de projet ²⁻³



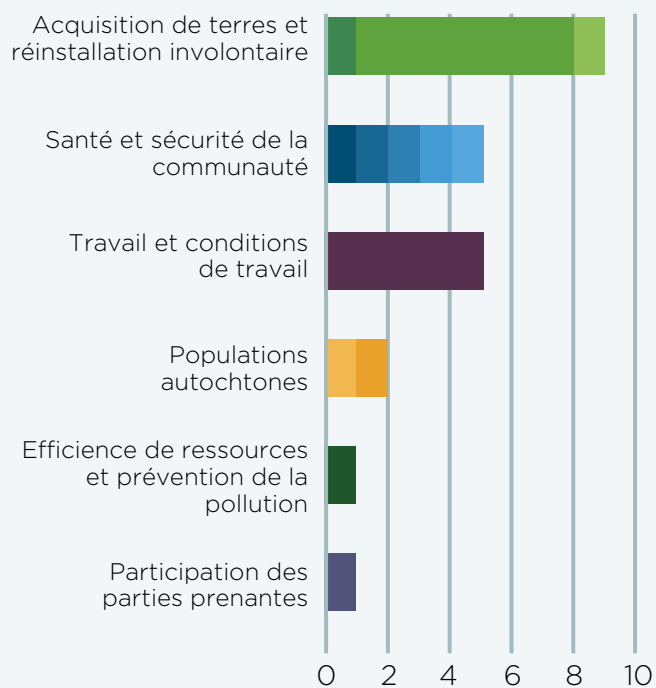
² La BID attribue une classification des risques sur la base de quatre niveaux : faible, modéré, substantiel ou élevé. Cette classification des risques est réévaluée tout au long du cycle du projet et ajustée en fonction de l'évolution et des circonstances de la mise en œuvre du projet.

³ Chaque bloc coloré représente un seul projet financé par la BID.

L'acquisition de terres et la réinstallation involontaire ont été les sujets les plus fréquents des griefs reçus, avec neuf griefs dans trois opérations en Colombie (sept cas sur neuf), et au Pérou et au Brésil avec un cas chacun. Une opération au Pérou a fait l'objet de cinq plaintes relatives à l'emploi et aux conditions de travail.

Cinq opérations ont fait l'objet d'une plainte chacune dans le domaine de la santé, de la sécurité et de la sûreté des communautés (trois opérations en Argentine, une au Brésil et une au Paraguay). Une opération au Pérou et une au Paraguay ont reçu chacune une plainte concernant les populations autochtones. Enfin, une plainte concernait l'engagement des parties prenantes dans le cadre d'une opération au Chili et une autre portait sur l'utilisation efficace des ressources et la prévention de la pollution dans le cadre d'un projet au Paraguay.

FIGURE 6
Thèmes clés ⁴



Acquisition de terres et réinstallation involontaire

Dans la plupart de ces cas, les plaignants alléguaient une compensation inadéquate pour l'acquisition de propriétés résidentielles ou d'actifs commerciaux qui nécessitait une évaluation de la perte de revenus et de moyens de subsistance. D'autres plaignants ont fait état de retards dans le versement des indemnités, tandis que d'autres encore ont allégué des expulsions forcées planifiées sans indemnisation appropriée. Un plaignant a affirmé que la municipalité leur avait demandé un loyer plus élevé que ce qui avait été convenu à l'origine pour l'utilisation d'un espace destiné à leurs activités commerciales.

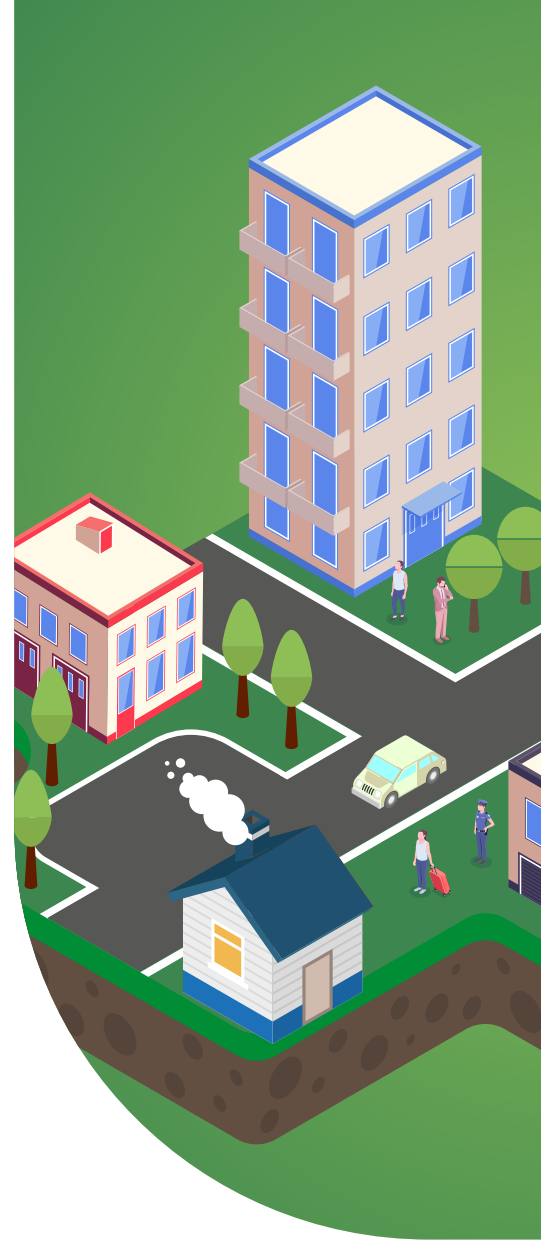
⁴ Chaque bloc coloré représente un seul projet financé par la BID.

Les équipes de projet de la BID ont collaboré avec les emprunteurs pour examiner minutieusement les plaintes et dialoguer avec les plaignants afin de s'assurer qu'ils comprennent parfaitement leurs droits en matière d'indemnisation en vertu des lois nationales, étatiques et locales et des politiques de la BID. Dans certains cas, pour appuyer la prise de décision et le règlement des différends, la Banque a procédé à un diagnostic approfondi et à des évaluations économiques des plans d'indemnisation, afin de répondre aux préoccupations des plaignants.

À la fin de l'année 2022, trois griefs sur neuf concernant l'acquisition de terres et la réinstallation involontaire avaient été réglés de manière satisfaisante après que toutes les compensations convenues aient été versées par l'AE du projet. Deux avaient fait l'objet d'un accord satisfaisant sur des plans de décaissement qui n'étaient toujours pas exécutés et faisaient l'objet d'un suivi de la part de la BID. Deux en étaient encore au stade de l'évaluation et de la réponse, avec un dialogue ouvert avec l'emprunteur et les plaignants. L'un d'eux a été transféré au MICI à la demande du plaignant. L'autre a été clôturé sans accord avec le plaignant car la reconnaissance de la perte de revenus n'a pas été possible en raison d'incohérences dans les états financiers du plaignant.

Travail et conditions de travail

La BID a reçu cinq griefs concernant les conditions de travail dans une opération au Pérou en 2022. Les cinq plaignants ont allégué le non-paiement de salaires ou d'autres compensations et ont initialement demandé la confidentialité. Sans divulguer les informations personnelles relatives aux plaintes, la BID a contacté l'emprunteur pour examiner la situation des salaires impayés du sous-traitant tiers. La recherche de solutions à ces réclamations s'est avérée complexe car la situation d'endettement du sous-traitant était systématique. L'emprunteur s'est engagé à suivre le plan d'action du sous-traitant pour s'acquitter de ses obligations financières à l'égard de tous les travailleurs concernés.



Le plan d'action du sous-traitant stipule qu'une fois qu'il a vérifié les documents relatifs à la dette, il effectue des paiements à des groupes de personnes. Ce calendrier signifie que les demandeurs pourraient devoir attendre longtemps avant de recevoir leurs paiements. L'équipe de projet de la BID a tenu des réunions de suivi périodiques avec l'emprunteur pour contrôler le plan d'action. Les plaignants ont également autorisé la BID à utiliser leur nom pour se renseigner sur leurs paiements. À la fin de l'année 2022, deux griefs sur cinq étaient clôturés avec le versement des paiements. Les trois autres cas sont restés ouverts en attendant une solution de la part du sous-traitant.

Santé, sécurité et sûreté de la communauté

La BID a reçu cinq griefs liés à la santé, la sûreté et la sécurité des communautés. Quatre d'entre eux concernaient des projets d'assainissement et faisaient état d'une atteinte potentielle à la qualité de vie en raison du bruit, des odeurs, des déchets ou d'autres incidences sur l'environnement liées à l'exécution des travaux. D'autres ont également affirmé que le projet ne disposait pas des canaux appropriés pour dialoguer avec les parties prenantes. L'un des cas concernait également des travaux qui n'entraient pas dans le champ d'application du projet. L'un des griefs concernait un projet touristique, dans le cadre duquel le plaignant alléguait une atteinte à la qualité de vie et des dommages matériels dus à l'exécution de travaux d'assainissement dans le cadre du projet.

À la fin de l'année 2022, un grief a été clôturé sans plan d'action. Dans ce cas, l'équipe du projet a fourni les informations environnementales demandées par le plaignant. Deux griefs ont été transférés au mécanisme indépendant de consultation et d'investigation (MICI) à la demande des plaignants. Les deux autres étaient encore au stade de l'évaluation et de la réponse dans le cadre d'un dialogue ouvert avec les emprunteurs et les plaignants.



Populations autochtones

La BID a reçu deux griefs relatifs aux populations autochtones. Un de ces griefs concernait une opération forestière pour laquelle un peuple autochtone a demandé à la BID de ne pas être exclu du processus d'engagement des parties prenantes au projet. Ce cas a été classé dans la catégorie « engagement en cours » car il nécessite un engagement continu avec les représentants des populations autochtones tout au long du cycle de vie du projet. L'autre cas concernait un grief déposé par une partie prenante externe concernant un projet de route rurale. Le plaignant a demandé à la BID d'examiner les effets environnementaux et sociaux du programme sur les populations autochtones locales et leurs ressources. L'équipe de projet de la BID a fourni au plaignant des informations sur la diligence raisonnable du projet en matière environnementale et sociale, ainsi que sur les plans relatifs aux populations autochtones convenus avec les représentants locaux de ces populations. L'équipe a également pris note de ses préoccupations afin d'informer la supervision de l'opération. Cette plainte est toujours au stade de l'évaluation et de la réponse, dans le cadre d'un dialogue ouvert avec les emprunteurs et les plaignants.

Engagement des parties prenantes et divulgation d'informations

La BID a reçu une plainte portant strictement sur l'engagement des parties prenantes et la divulgation d'informations. Les plaignants ont demandé la révision du processus d'engagement des parties prenantes dans le cadre d'un programme d'amélioration des quartiers. L'équipe de projet de la BID a rencontré les plaignants et, grâce à ce dialogue, le mécanisme local de règlement des griefs du programme a été amélioré pour permettre un meilleur accès aux voisins. Bien que la réclamation ait porté sur des problèmes non imputables au programme financé par la BID et extérieurs à la zone d'intervention, l'équipe de la BID a considéré qu'il s'agissait d'une excellente occasion de soutenir les habitants du quartier. Un plan de travail a été élaboré avec la communauté pour préparer une proposition de développement économique local sain et créatif du quartier. Ces activités bénéficient du soutien technique de la BID et sont suivies jusqu'à leur conclusion.

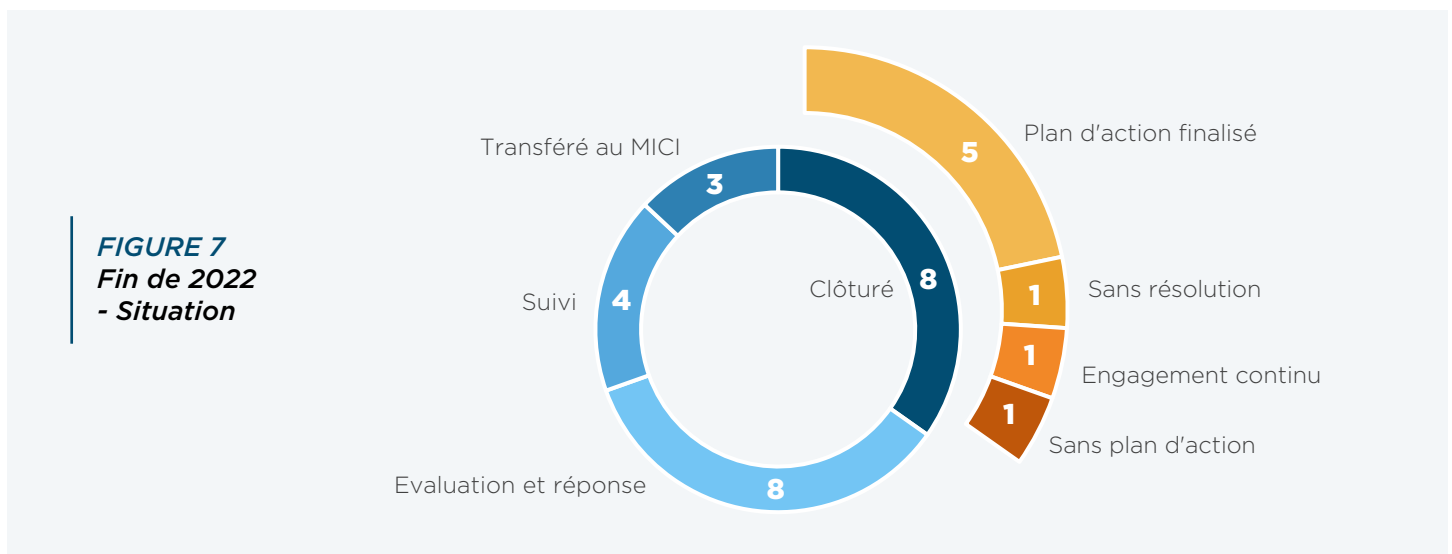
Efficacité des ressources et prévention de la pollution

La BID a reçu une plainte concernant un programme d'assainissement et d'eau potable. Les plaignants ont demandé à la BID de réaliser un audit environnemental, alléguant principalement des problèmes de mauvaises odeurs générées par l'usine de traitement des eaux usées. L'usine de traitement des eaux usées a déjà été construite et fonctionne actuellement. L'équipe de la BID a dialogué avec le plaignant et a accepté de mener une analyse technique exhaustive pour déterminer la cause du problème. La Banque suivra ces activités jusqu'à leur conclusion.

Fin de 2022 - Situation

Une fois que la BID a déterminé que le protocole est applicable à un grief, les équipes de projet de la BID entament un processus de dialogue avec le plaignant et l'agence d'exécution, le cas échéant. Cette étape est appelée « évaluation et réponse ». À la suite de cela, la BID peut clôturer un grief dans diverses circonstances. Dans l'idéal, un grief peut être clôturé lorsque les mesures convenues avec le plaignant pour résoudre les problèmes soulevés ont été mises en œuvre de manière satisfaisante. La BID contrôle la mise en œuvre des actions convenues (« phase de contrôle ») et ne clôturé le grief que lorsque celles-ci sont achevées. Dans certains cas, aucune action n'est requise si la procédure fournit une réponse qui satisfait la demande du plaignant (« clôturé sans plan d'action »). La BID peut également clôturer un grief lorsqu'un engagement continu est nécessaire tout au long du cycle de vie du projet (« engagement continu »). Enfin, si un grief n'a pas été résolu dans le cadre de la procédure décrite dans le protocole, la BID informe le plaignant des raisons et propose d'autres voies d'accès disponibles le cas échéant, y compris le MICI (« clôturé sans résolution »).

La figure 7 présente l'état des griefs à la fin de l'année 2022. Il a fallu en moyenne 108 jours ouvrables pour clore un grief en 2022. Huit griefs ont été clôturés. Parmi ceux-ci, cinq ont finalisé leur plan d'action de manière satisfaisante, un n'a pas nécessité de plan d'action, un a nécessité un engagement continu et dans un cas, il n'a pas été possible de se mettre d'accord sur une solution. Huit ont poursuivi le dialogue au stade de « l'évaluation et de la réponse », quatre sont passés au stade du « suivi », ce qui signifie qu'ils ont un plan d'action en cours, et trois ont été transférés à la MICI à la demande du plaignant.



La conclusion de cette première année de traitement des griefs par le biais du protocole nous a permis de réfléchir aux résultats des efforts destinés à trouver des solutions avec les plaignants et les emprunteurs. Voici quelques points à améliorer dans les processus et le fonctionnement du protocole :



Processus

Promouvoir la cohérence institutionnelle et l'enrichissement mutuel entre les équipes de projet lorsqu'elles répondent aux plaintes.

Au fur et à mesure que nous acquérons de l'expérience dans l'application du protocole de règlement des griefs, la BID peut utiliser les connaissances accumulées par les équipes de projet pour renforcer et normaliser les capacités de notre personnel à prévenir et à gérer les conflits socio-environnementaux. Au cours de l'année 2023, la BID continuera à renforcer les capacités et les compétences de ses équipes de projet en matière de prévention et de traitement des griefs liés aux risques socio-environnementaux.



Délais

Examiner les délais pour chaque étape du processus de traitement des plaintes afin de s'assurer qu'ils sont appropriés.

La BID veut s'assurer qu'elle traite les plaintes de manière rapide et efficace. Nous reconnaissons également que, dans certains cas, les processus de dialogue peuvent prendre du temps pour établir la confiance et le consensus. Au cours de l'année 2023, la BID continuera à s'engager rapidement avec les plaignants en suivant une approche basée sur le risque pour traiter les griefs.

Systemes

Permettre plus d'interaction humaine et moins

d'automatisation. Lors de la conception du protocole, la BID a développé un système sécurisé de gestion des cas pour recevoir, enregistrer et traiter les plaintes. Le système fournit une série de réponses automatisées aux plaignants pour les avertir de l'état d'avancement du grief. Il comprend également un espace communautaire en ligne pour accéder aux plaintes. Bien que le système ait été très bénéfique du point de vue de la gestion des cas, les réponses automatisées ont déconcerté certains plaignants qui avaient déjà directement pris contact avec les équipes de projet de la BID. Au cours de l'année 2023, nous réviserons les réponses automatiques qui sont nécessaires et celles qui pourraient être exclues pour laisser place à une interaction plus humaine.



Relation avec d'autres canaux de plainte pour les projets financés par la BID

Depuis la mise en place du protocole, la BID a travaillé avec la BID et le MICI pour sensibiliser les publics internes et externes aux trois canaux disponibles pour traiter les griefs dans nos institutions : (mécanismes au niveau du projet, contact avec la BID ou la BID Invest, accès au MICI en tant que mécanisme de dernier recours). La BID encourage l'utilisation des mécanismes au niveau du projet lorsque cela est approprié, car ils peuvent constituer la voie la plus rapide vers une résolution. Dans les cas où le plaignant ne se sent pas à l'aise pour déposer une plainte par le biais du mécanisme de règlement des griefs au niveau du projet d'AE, la BID fournit un canal sécurisé pour aborder les problèmes et trouver des solutions. Enfin, les plaignants peuvent également contacter le **MICI**, un bureau de responsabilité indépendant des équipes de projet, qui facilite les processus de résolution des litiges afin de résoudre les problèmes soulevés. Il mène également des enquêtes indépendantes pour déterminer si le Groupe de la BID a respecté ses normes et pour améliorer ses pratiques. La BID a mis en œuvre des activités de diffusion pour le personnel et les parties prenantes, y compris la société civile, afin de les informer de ces canaux et continuera à le faire au cours de l'année 2023.



Comment nous joindre

Notre mission est d'améliorer les conditions de vie en Amérique latine et dans les Caraïbes en faisant preuve d'intégrité et de durabilité. Par conséquent, toutes nos activités respectent les normes environnementales et sociales les plus strictes. L'équipe du protocole de règlement des griefs de la BID est à votre disposition pour vous expliquer la procédure à suivre si vous désirez déposer une plainte auprès de la BID, ainsi que pour recevoir les préoccupations et les plaintes d'ordre environnemental et social concernant les projets financés ou devant être financés par la BID.

Vous pouvez contacter l'équipe chargée du protocole de règlement des griefs de la BID de l'une des manières suivantes :



En utilisant notre [formulaire en ligne](#)



Par courrier :
1300 New York Ave NW,
Washington, DC 20577, ou
dans l'un des bureaux
nationaux de la BID.



En nous envoyant un
courriel à l'adresse
quejas@iadb.org

