



Protocole de griefs social et environnemental de la BID

RAPPORT ANNUEL 2023



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

Muñoz, Cristina.

Protocole de griefs social et environnemental de la BID: rapport annuel 2023 / Cristina Muñoz,
Patricia Henriquez.

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. Henriquez, Patricia. II. Banque Interaméricaine de Développement. Vice-Présidence pour les Secteurs et le Savoir. III. Titre. IV. Collection.

IDB-AN-379

Copyright © 2024 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.



Contenu

Introduction	4
Statistiques de 2023	7
Griefs traités	8
Canaux de soumission	8
Localisation géographique	9
Secteurs	9
Projets liés	10
Aperçu de fin d'année	10
Thématiques-clés	12
Acquisition de terres et réinstallations involontaires	13
Santé, sécurité et sûreté des communautés	15
Main-d'œuvre et conditions de travail	16
Engagement de parties prenantes et divulgation de l'information	17
Efficacité des ressources et prévention de la pollution	18
Peuples autochtones	18
Deux ans du Protocole de griefs environnementaux et sociaux de la BID	19
Leçons apprises	24
Renforcement des processus internes	25
Renforcement des processus et coordination avec l'Agence d'Exécution	27
Sensibiliser concernant les canaux de griefs disponibles pour les projets financés par la BID	28
Sensibilisation et prospective	29
Comment nous contacter	31



Introduction





Le Cadre Politique Environnemental et Social (CPES) de la Banque Interaméricaine de Développement (BID) a été approuvé le 16 septembre 2020. Ce cadre fournit aux clients de la BID des normes environnementales et sociales ambitieuses et des dispositions avant-gardistes pour s'attaquer aux problèmes environnementaux et sociaux dans les projets financés par la BID. Les personnes, les parties prenantes et les communautés concernées par ces projets disposent de parties prenantes trois canaux pour soumettre des plaintes relatives aux problèmes environnementaux et sociaux associés aux projets:

1. Un mécanisme de réclamation au niveau du projet géré par l'agence d'exécution ou tout autre mécanisme de réclamation au niveau de l'État ou au niveau local. Contacter directement la BID à travers de son Protocole de griefs à quejas@iadb.org, en écrivant un message ou en appelant la BID au +1 (202) 826-3705, ou en remplissant [ce](#) formulaire en ligne.
2. Le Mécanisme Indépendant de Consultation et d'Investigation ([MICI](#) en français), une instance de dernier ressort, indépendante de la Direction de la BID, pour résoudre les griefs.

Le Protocole de griefs de la BID a été créé sur la base des exigences du CPES et est mis en œuvre depuis novembre 2021 (au moment où le CPES est entré en vigueur). Le Protocole de griefs de la BID fournit un canal pour que les parties prenantes contactent la BID directement quand ils sont intéressés à déposer une plainte sur les questions environnementales et sociales ou sur la performance des projets financés par la BID à cet égard. Le protocole est un processus interne qui établit les procédures de mise en œuvre, les étapes et actions, le calendrier, les responsabilités et les ressources nécessaires pour aborder les griefs déposés directement auprès de la BID.

Le protocole s'applique lorsqu'un grief répond aux deux critères suivants : (i) il est lié à une opération de la BID en cours de préparation, approuvée ou en cours d'exécution, ou dans les 24 mois qui suivent le dernier décaissement ; et (ii) il est lié aux aspects environnementaux et sociaux d'une opération. Toute personne, groupe ou partenaire affecté et intéressé à déposer un grief (ci-après dénommée "le plaignant" e) concernant un problème environnemental et/ou social lié à une opération de la BID peut contacter la Banque, qu'ils aient ou non utilisé un mécanisme local ou d'un projet pour présenter leurs préoccupations.



Bien que ce ne soit pas un prérequis, les parties prenantes sont également encouragés à utiliser le mécanisme de grief respectif du projet, si ceci est approprié. Cela dit, il peut arriver que le plaignant soit inconfortable à porter une préoccupation à travers le mécanisme de grief du projet de l'Agence d'Exécution et peut de préférence contacter la BID directement. Cela peut être par exemple, si le plaignant craint des représailles, une poursuite judiciaire ou la discrimination ou craint pour sa santé et sa sécurité. Le processus de grief de la BID analyse ces plaintes immédiatement dès leur réception dans le but d'assigner un processus accéléré à ces cas qui représentent un risque imminent au plaignant, à l'environnement ou aux autres.

Pour en savoir plus sur ce à quoi s'attendre après avoir soumis une plainte, [voici](#) un guide par étape sur le Protocole de griefs de la BID décrivant les processus de collecte d'informations et de dialogue pour résoudre et s'entendre sur les solutions potentielles à une plainte. Ce rapport annuel inclut une vue d'ensemble des plaintes traitées en 2023, les thèmes-clés et les leçons apprises des deux premières années de la mise en œuvre du protocole et l'information sur notre stratégie de sensibilisation et sur la manière de nous rejoindre (contacter).

PROTOCOLE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES

À la Banque Interaméricaine de Développement (BID), nous travaillerons avec vous pour apporter une réponse appropriée à vos préoccupations dans les meilleurs délais.

0 Introduction

1 Soumission et enregistrement d'une plainte

2 Applicabilité

3 Évaluation et réponse

4 Suivi et résolution

5 Nous contacter

DÉBUT >

#AcademiaBID

Statistiques de 2023



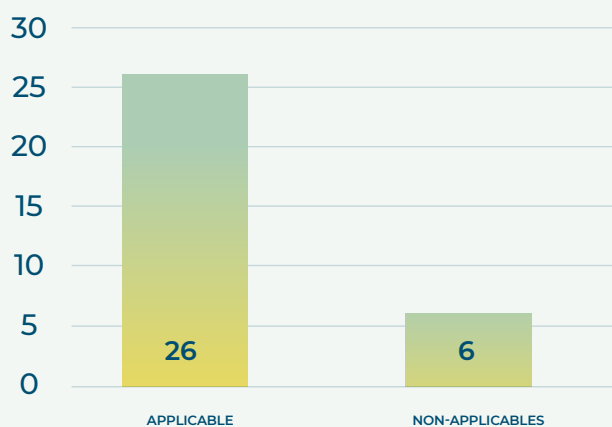


Griefs traités

Durant la deuxième année d'implémentation du Protocole de griefs en 2023, la BID a traité 32 plaintes. Douze étaient des griefs reçus en 2022 et reportés à 2023, et 20 étaient de nouveaux cas en 2023.

Du total des griefs traités en 2023, 81% ont été jugés applicables (26 sur 32). Ces griefs jugés non-applicables étaient soit des cas dupliqués, ou des cas n'ayant pas de rapport avec les problèmes environnementaux et sociaux. Des 26 griefs traités en 2023, 73% étaient présentés par des hommes et 27% par des femmes. Du nombre total des griefs, huit cas (31 pour cent) étaient des réclamations de groupe.

GRIEFS TRAITÉS PAR LE PROTOCOLE EN 2023

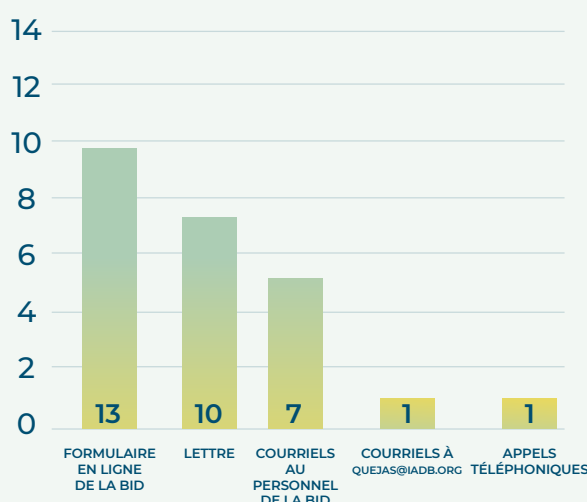


Canaux de soumission

Les plaignants ont déposé la majorité des griefs à partir du [formulaire en ligne de plainte de la BID](#) (13 de 32), suivi de près par une lettre envoyée à la BID (10 de 32). Les plaignants ont également utilisé d'autres canaux tels que les courriels au personnel de la BID (sept), dont deux étaient des cas dérivant du MICI et de l'Accès à l'Unité d'Information ; une par courriel au Protocole de griefs de la BID à quejas@iadb.org, et une par téléphone.

Les griefs peuvent être soumis par n'importe quel moyen, incluant mais ne se limitant pas aux canaux mentionnés ci-dessus.

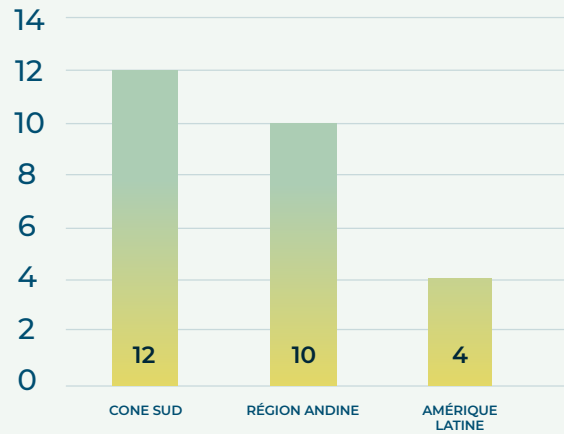
GRIEFS REÇUS PAR LA BID EN 2023



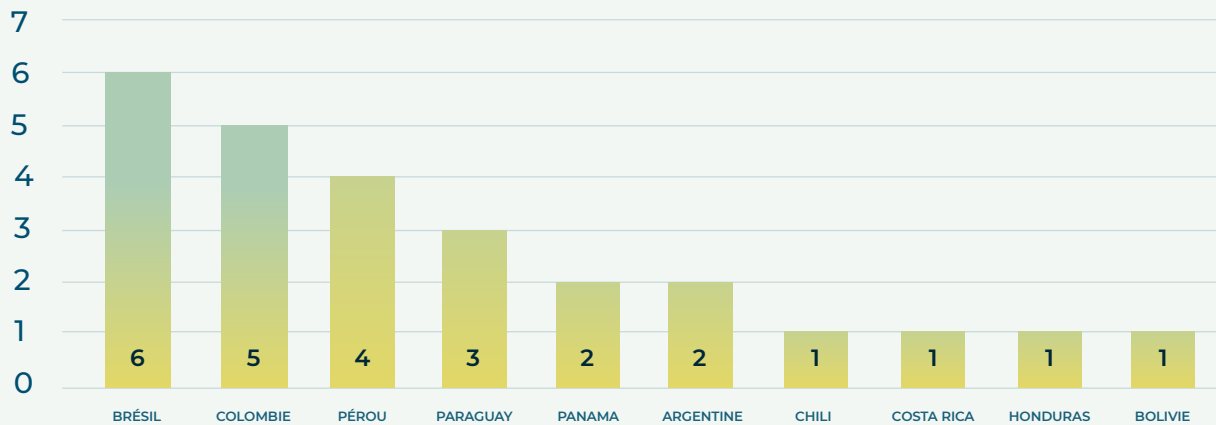
Localisation géographique

La plupart des griefs applicables traités en 2023 ont concerné des opérations de la BID dans le Cône Sud (12) et dans la Région Andine (10), suivi par l'Amérique Centrale (quatre)¹. Aucun grief n'a été enregistré dans la région des Caraïbes, où des efforts supplémentaires sont nécessaires pour diffuser le Protocole de griefs². Le Brésil, la Colombie et le Pérou comptent pour 57 pour cent des griefs traités en 2023.

GRIEFS PAR SOUS-RÉGION



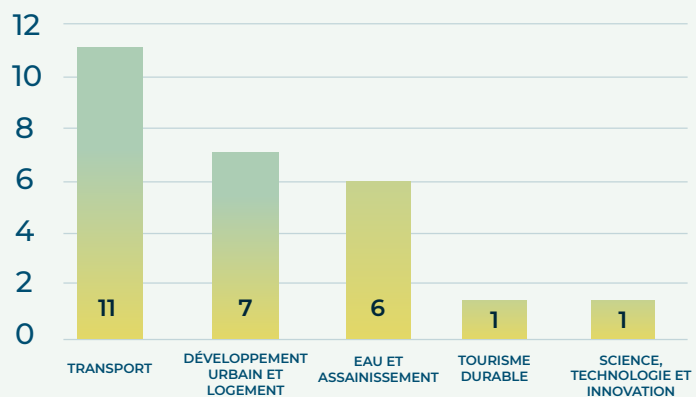
GRIEFS PAR PAYS



Secteurs

Le secteur des transports est celui qui a fait l'objet du plus grand nombre de griefs en 2023, avec 11 des 26 griefs applicables. Le secteur du développement urbain et du logement suit avec sept griefs, le secteur de l'eau et de l'assainissement avec six griefs, et le secteur du tourisme durable et le secteur de la science, de la technologie et de l'innovation avec un grief chacun.

GRIEFS PAR SECTEUR



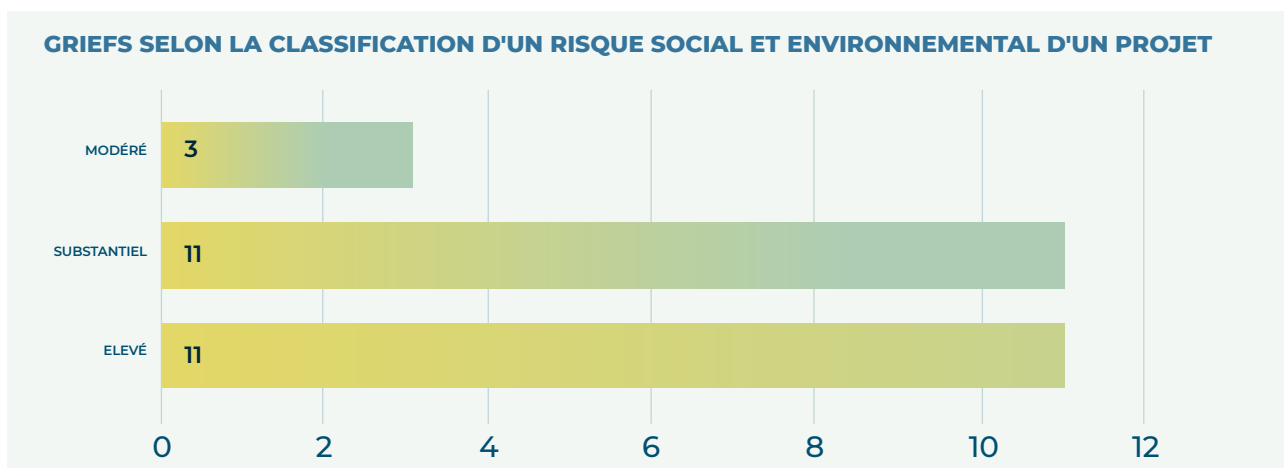
¹ La région du cône Sud inclut l'Argentine, le Brésil, le Chili, le Paraguay et l'Uruguay. La région andine inclut la Bolivie, la Colombie, l'Équateur, le Pérou et le Venezuela. La région de l'Amérique Centrale inclut le Belize, le Costa Rica, le Salvador, le Guatemala, Haïti, le Honduras, le Nicaragua, le Mexique, le Panama, et la République Dominicaine.

² La région Caraïbienne inclut les Bahamas, la Guyane, la Jamaïque, le Suriname, Trinidad et Tobago.

Projets liés

Des griefs applicables traités par le protocole en 2023, 88 pour cent étaient liés à des projets actifs (23 de 26). Seuls deux griefs étaient liés à des projets clos, et un était lié à un projet dont le décaissement était complet mais pas encore clos.

La plupart des projets avec des griefs ont des risques environnementaux et sociaux substantiels (sept projets liés à 11 griefs) et des risques élevés (six projets liés à 11 griefs) suivis par des projets avec des risques modérés (trois projets liés à trois griefs). Il n'y avait aucun grief lié à des projets à faibles risques.³



Treize griefs étaient liés à des projets considérés comme des investissements spécifiques (avec un objectif spécifique et des composantes interdépendantes) et 12 étaient liés à des programmes à travaux multiples (conçus pour financer des groupes de travaux similaires qui sont physiquement indépendants l'un par rapport à l'autre et dont la faisabilité ne dépend pas de l'exécution d'un nombre donné de travaux d'envergure). Un grief était lié à une coopération technique.

Aperçu de fin d'année

Après avoir déterminé l'applicabilité, l'équipe de protocole en collaboration avec l'équipe du projet de la BID, entreprend un processus d'évaluation et de réponse pendant lequel les informations relatives au grief sont collectées afin de mieux comprendre le contexte et l'historique, tant à l'interne qu'avec le plaignant et l'Agence d'Exécution. Si des domaines de renforcement sur la gestion socio-environnementale sont identifiés, un Plan d'Action est développé conjointement avec l'Agence d'Exécution qui inclut un ensemble d'accords avec des dates butoir et des activités spécifiques qui sont partagées avec le plaignant. S'il y a un accord sur le Plan d'Action entre la BID, l'Agence d'Exécution et le plaignant, l'équipe de projet de la BID assure le suivi de l'achèvement du Plan d'Action comme partie de la supervision socio-environnementale régulière des opérations de la Banque.

³ La BID assigne une classification de risque sur la base d'une notation de risque à quatre niveaux : faible, modéré, substantiel et élevé. Cette classification de risque est réévaluée à travers le cycle du projet et ajustée en fonction avec les développements et les circonstances de la mise en œuvre du projet.

La BID peut clore le grief dans n'importe quelle circonstance décrite dans les paragraphes qui suivent. Idéalement, un grief peut être clos lorsque les actions sur lesquelles les parties s'étaient mises d'accord dans le cadre du Plan d'Action sont mises en œuvre. La BID confirme avec le plaignant que ces actions ont été implémentées de manière satisfaisante et procède à la clôture.

Dans certains cas, aucun Plan d'Action n'est requis si le processus de dialogue fournit une réponse qui résout de manière satisfaisante le grief du plaignant, le grief sera désormais clos. Un exemple peut être lorsque le plaignant demande une information spécifique sur le calendrier du projet ou ses plans environnementaux et sociaux et que l'information est partagée avec le plaignant de manière satisfaisante.

La BID peut également clore un grief lorsque des accords sont conclus avec les plaignants et que l'Agence d'Exécution demande un engagement continu durant le cycle de vie du projet et la supervision socio-environnementale continue.

Enfin, si un grief n'est pas résolu et qu'aucun accord n'est conclu malgré plusieurs propositions et le dialogue, la BID informe le plaignant sur les motifs de la clôture et sur les autres voies de recours disponibles (« non-accord clôturé »), y compris le MICI. En dépit des efforts de la BID de trouver des solutions possibles aux griefs, dans certains cas, il peut y avoir des informations insuffisantes relatives à la plainte du plaignant (par exemple, manque de preuves pour les paiements de main d'œuvre).

Le graphique ci-dessous présente le statut des griefs à la fin de 2023, dont 18 griefs clos pendant l'année. De ces griefs, neuf ont finalisé leur Plan d'Action et trois sont parvenus à un accord sans qu'un Plan d'Action soit nécessaire. Deux griefs ont été clos sans accord sur une solution, un a requis un engagement continu, et dans un cas, le plaignant a extrait la plainte du protocole. Huit griefs se sont poursuivis en 2024 : quatre d'entre eux ont continué le processus de dialogue dans l'étape d'évaluation et de réponse ; deux sont passés à l'étape de suivi ; et deux qui ont été reçus à la fin de 2023 étaient encore dans l'étape initiale de révision.

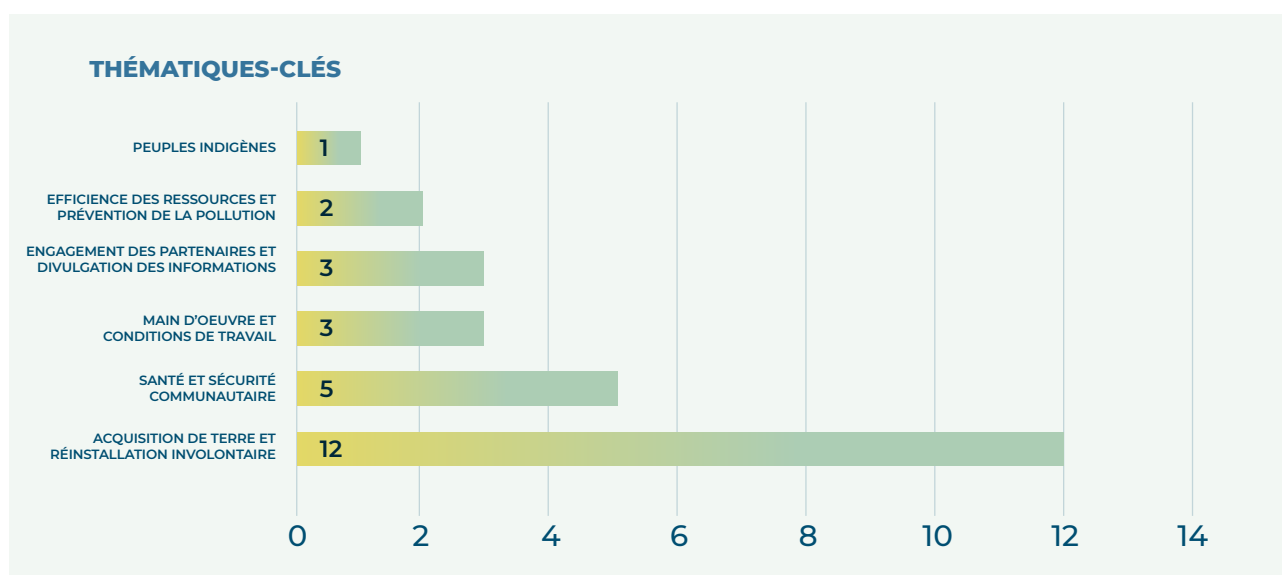


Thématiques-clés





Les acquisitions de propriété et les réinstallations involontaires ont été l'objet des griefs les plus fréquemment traités en 2023, avec 46 pour cent (12 griefs) du total des griefs applicables à travers quatre opérations dans quatre pays. Toutefois, les griefs comprennent souvent une combinaison de divers sujets, le manque de consultations publiques et d'accès à l'information étant un thème transversal dans plusieurs d'entre eux. La santé communautaire, la sécurité est le deuxième thème le plus fréquent des griefs traités en 2023 avec cinq cas. Trois griefs traités au cours de l'année concernaient respectivement les conditions de travail, l'engagement des parties prenantes et la divulgation d'informations ; deux étaient liés à l'utilisation efficace des ressources et à la prévention de la pollution ; et un concernait les peuples autochtones.



Acquisition de terres et réinstallations involontaires

En 2023, le Protocole de griefs de la BID a reçu 12 griefs relatifs au déplacement physique (relocalisation, perte de terres ou de logements) et/ou de déplacement économique (pertes de terres ou de biens, ou de restriction d'utilisation de biens et de ressources naturelles).

La plupart des griefs concernaient des retards ou des désaccords dans le versement des indemnités et des montants jugés insuffisants. Il s'agit de cas complexes à résoudre car ils impliquent l'examen d'évaluations commerciales, dont plusieurs ont été réalisées avant la pandémie de COVID-19, l'implication d'avocats et l'élaboration de rapports techniques. Les retards dans le versement des indemnités peuvent être source de stress et de désagréments considérables pour les personnes concernées et les

plaignants, et peuvent entraîner des coûts supplémentaires pour les personnes touchées. Les équipes de projet se sont également engagées au cours de l'année avec les plaignants pour s'assurer qu'ils comprennent parfaitement leurs droits à indemnisation en vertu des lois nationales, étatiques et locales et des politiques de la BID. Les équipes de projet de la BID ont travaillé avec les agences d'exécution pour identifier d'autres preuves que les documents officiels requis, afin de faciliter le processus de paiement et de surmonter les difficultés bureaucratiques. Au fur et à mesure que les équipes de projet de la BID accumulaient du savoir-faire, elles ont élaboré des procédures internes et des bases de données (c'est-à-dire des outils pratiques spécifiques au projet), en collaboration avec un organisme d'exécution, afin de mieux gérer ces types de griefs, de devenir plus efficaces et de résoudre les nouveaux cas dans des délais plus courts.

Les Plans d'Action développés pour résoudre ces griefs ont inclus des solutions alternatives. Par exemple, dans un grief actif depuis 2023, l'équipe de la BID pousse vers la formation pour appuyer la population locale dans des processus futurs d'appel d'offres afin d'assurer que la réinstallation économique ne soit pas un désavantage qui représente une contrainte au développement.

Les griefs relatifs à l'acquisition de terres et la réinstallation involontaire requièrent un suivi et une supervision efficaces, autant que le partage d'informations et la transparence. La majorité des cas se retrouvait dans l'étape de suivi pendant trois mois et demi, en moyenne, avec cinq cas encore ouverts en 2024. En 2023, sept griefs liés au déplacement physique et/ou au déplacement économique étaient clos. Trois cas étaient clos après que leurs Plans d'Action respectifs ont été finalisés, et deux autres cas ont été clos sans parvenir à un accord. De ces deux derniers cas l'un des plaignants a retiré sa plainte et dans l'autre cas, le plaignant n'était pas d'accord avec les conditions de la réponse proposée (clos sans Plan d'Action).



Quelques parties prenantes affectés s'opposent à la réinstallation parce qu'ils croient que certains impacts ne peuvent jamais être compensés de manière adéquate ou parce qu'ils sont en désaccord avec la justification technique pour la réinstallation. Cependant, d'autres parties prenantes peuvent bénéficier de la réinstallation, et donc des conflits peuvent surgir au sein d'une communauté, lesquels doivent être abordés. Lorsque l'avis des parties prenantes n'est pas pris en compte, celles-ci sont susceptibles de s'engager dans diverses formes de résistance ou de protestation pour s'assurer que leur voix est entendue. Les équipes de la BID se sont focalisées sur l'écoute et l'enregistrement des expériences des personnes en phase de réinstallation et de compensation.

Un projet en Colombie est à l'origine de quatre des douze griefs liés à la réinstallation. Cela souligne l'importance de veiller à ce que les agences d'exécution des projets présentant ces risques aient la capacité technique de gérer les processus de réinstallation, en faisant appel, si nécessaire, à des spécialistes de la réinstallation expérimentés et connaissant la législation spécifique de l'État.

Santé, sécurité et sûreté des communautés

Cinq griefs traités pendant l'année 2023 étaient liés à la santé et la sécurité communautaires dans les opérations en Argentine, Bolivie, Costa Rica, Honduras, et Paraguay. Trois étaient liés aux opérations d'eau et assainissement, un au transport et un au développement urbain et logement.

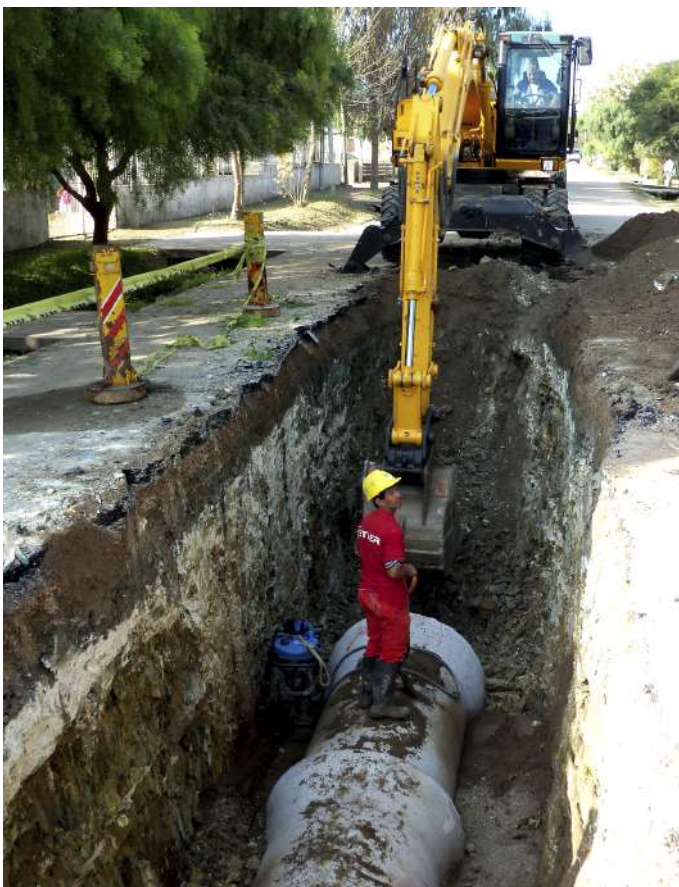
Deux griefs liés à l'eau et l'assainissement comportaient le phénomène connu sous l'expression "pas dans mon jardin", où les résidents s'opposent aux programmes de développement dans leurs localités, arguant que les programmes apporteront la pollution et que le flux de camions posera un risque à la santé de la communauté. Il s'est avéré difficile pour les équipes de la BID dans ces cas d'avancer les faits et les informations techniques pour aborder ces inquiétudes légitimes et de parvenir à des accords à travers le dialogue. Les projets de gestion des déchets et de récupération de ressources tels que les décharges sont constamment sujets à un examen minutieux de haut niveau des communautés où les projets proposés sont localisés. Beaucoup de raisons expliquent la résistance communautaire à ces projets tels qu'exprimés par les plaignants, allant des inquiétudes relatives à l'impact visuel, la propreté, les odeurs intrusives et la pollution aérienne, aux inquiétudes plus profondes relatives aux impacts sociaux et environnementaux.

Les solutions trouvées dans ces cas englobent la préparation de plans de mitigation additionnels, la conduite d'audits environnementaux du projet, le choix d'un nouveau lieu de projet et le partage d'informations avec les plaignants concernant les mesures existantes liées au projet. Dans un projet, la résolution des griefs a été retardée par les changements au sein du gouvernement et les autorités et par l'impact de la pandémie de la COVID-19.

Main-d'œuvre et conditions de travail

Durant l'année 2023, le protocole a traité trois griefs relatifs à la main-d'œuvre et aux conditions de travail, toutes liés à une opération de transport au Pérou. Les griefs, qui ont commencé en 2022, étaient principalement liées au non-paiement des salaires des travailleurs. Plusieurs parties étaient impliqués dans ces processus, dont un prestataire et une de compagnie sous-traitante. Cependant, l'Agence d'Exécution est responsable de la gestion des risques et des impacts pendant la durée du projet et pour la passation de ces responsabilités aux prestataires et aux sous-traitants.

Les trois cas étaient initialement confidentiels, mais les plaignants ont autorisé la BID à partager leurs informations avec l'Agence d'Exécution pour revoir la situation des salaires non-payés avec le sous-traitant tiers dans le but de répondre à leurs plaintes. Comme partie du processus de gestion de grief, des Plans d'Action ont été élaborés pour assurer que les paiements seront effectués, y compris la fourniture d'une garantie par le prestataire pour la mise en place d'un plan de garantie dans lequel un pourcentage de tous fonds du sous-traitant est retenu. En outre, les Plans d'Action ont identifié d'autres travailleurs dans la une situation similaire, même s'ils n'ont pas soumis de grief à travers le protocole de la BID ou du mécanisme de grief sur le site de l'Agence d'Exécution. Cela a été fait parce que l'information collectée par l'équipe de la BID a montré que le non-paiement des salaires était systémique. Cette action de la part de la BID a probablement aidé à éviter d'autres griefs connexes et une amplification de la situation.



Comme partie des Plans d'Action dans ces cas, l'Agence d'Exécution a également conduit un processus de sensibilisation et de conscientisation auprès du prestataire pour éviter d'encourir des dettes locales. Comme résultat de ces cas, l'Agence d'Exécution n'autorise plus la sous-traitance. C'est un exemple de solutions aux cas justifiés dans des circonstances spécifiques ; d'autres exemples plus communs englobent l'amélioration des rapports et de la supervision comme composante du système de gestion de l'Agence d'Exécution.

En dépit du fait que l'équipe de la BID ait tenu des réunions de suivi périodiques avec l'Agence d'Exécution

pour assurer le suivi du Plan d'Action, deux des trois cas au Pérou ont été clos pendant l'année 2023 sans qu'un accord ait été trouvé entre les plaignants, l'Agence d'Exécution et la BID. Cela est survenu parce que les plaignants ont été incapables de fournir la documentation de support relativement à leur relation de travail avec le sous-traitant. Dans les deux cas, quand les griefs ont été clos, les plaignants ont été informés qu'ils pouvaient déposer leurs griefs auprès du MICI ou les soumettre à nouveau au Protocole de griefs de la BID si la documentation de support était obtenue. L'autre cas demeure ouvert en 2024, en attente de la documentation manquante.

Engagement de parties prenantes et divulgation de l'information

En 2023, trois griefs en rapport avec l'engagement des parties prenantes et la divulgation des informations ont été traités, un au Chili, un au Panama et un en Argentine. Comme mentionné précédemment, bien que ces griefs traités étaient spécifiquement liés à l'engagement des parties prenantes et la divulgation des informations, c'est une thématique transversale dans nombre d'autres cas.

Deux étaient liés aux opérations de développement urbain et de logement et une à l'eau et l'assainissement. Les plaignants dans ces cas ont argué que les consultations de parties prenantes étaient insuffisantes ou n'étaient pas conduites en conformité avec les politiques de la BID et des réglementations locales. Pour tous les cas, les équipes de la BID ont entrepris un processus approfondi d'enquête et de collecte d'informations pour identifier les vides existants. Cependant, l'engagement et la divulgation des informations peuvent être améliorés, y compris le renforcement du bureau social de l'Agence d'Exécution sur le terrain.

Dans l'un des cas, du fait des nombreuses plaintes concernant le temps limité de la dissémination des informations et documents de projet, l'Agence d'Exécution a conçu un processus qui permet aux membres de la communauté de faire des consultations en personne concernant leurs terres. Cela a été fait dans le cadre de consultations privées et personnalisées sur plusieurs jours, et la documentation a été subséquentement documentée et assemblée dans un rapport. Toutefois, le plaignant a continué de s'opposer au projet du fait de sa localisation et aucun accord n'a été trouvé en dépit des diverses discussions pour expliquer les aspects techniques du projet et de partager la documentation de support. Dans l'un des autres cas, la BID a financé la préparation d'un cadastre supplémentaire pour avoir une documentation plus détaillée comme élément du Plan d'Action sur lequel les parties se sont mis d'accord.



Efficacité des ressources et prévention de la pollution

Deux griefs traités en 2023 étaient liés à l'efficacité des ressources et la prévention de la pollution dans les opérations au Brésil et au Paraguay. Une des opérations était une coopération technique liée au secteur de la science, technologie et innovation et a été ouverte en 2023, tandis que l'autre opération liée à l'eau et l'assainissement, a été ouverte en 2022. Les deux griefs ont été clos en 2023 lorsque les Plans d'Action respectifs ont été mis en œuvre et finalisés.

Dans les deux cas, les plaignants ont allégué que les opérations pourraient causer des dommages physiques et écologiques dans la zone locale. L'un des plaignants a demandé à la BID de conduire un audit environnemental, évoquant des problèmes avec les odeurs générées par la centrale de traitement des eaux usées. L'équipe de la BID a tenu des discussions avec le plaignant et a convenu de conduire une analyse technique exhaustive pour déterminer la cause du problème. La centrale est déjà construite et fonctionne actuellement. Les deux cas ont impliqué la divulgation d'informations techniques et environnementales aux plaignants.

Peuples autochtones

En 2023, le protocole de la BID a géré un grief lié aux Peuples Indigènes dans une opération de transport au Paraguay. Le plaignant, une partie prenante venant de l'étranger, a fait valoir que la conception et l'exécution de l'opération a sapé les communautés indigènes de la région, conduisant à la dégradation de leurs forêts et dérangeant leurs communautés. Un Plan d'Action a été convenu dans ce cas, incluant le recrutement d'un spécialiste des Peuples Indigènes pour participer à l'opération. Ce cas a été clos quand le Plan d'Action a été finalisé.

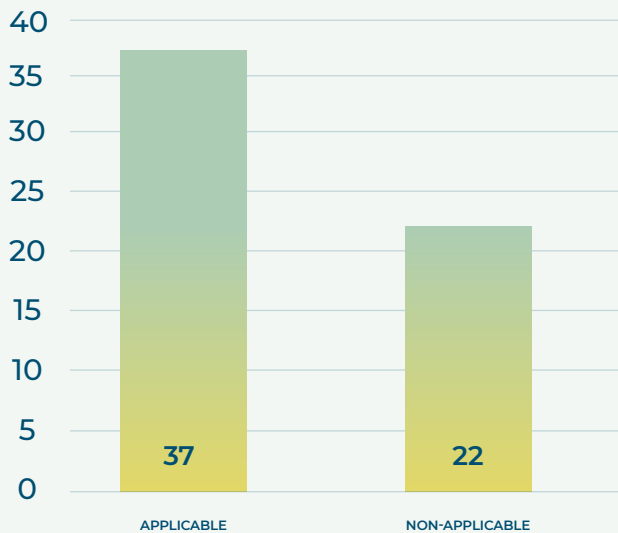
Deux ans du Protocole de griefs environnementaux et sociaux de la BID





Depuis la création du Protocole de griefs de la BID en novembre 2021, la BID a reçu un total de 59 griefs, dont 63 pour cent (37) étaient applicables.

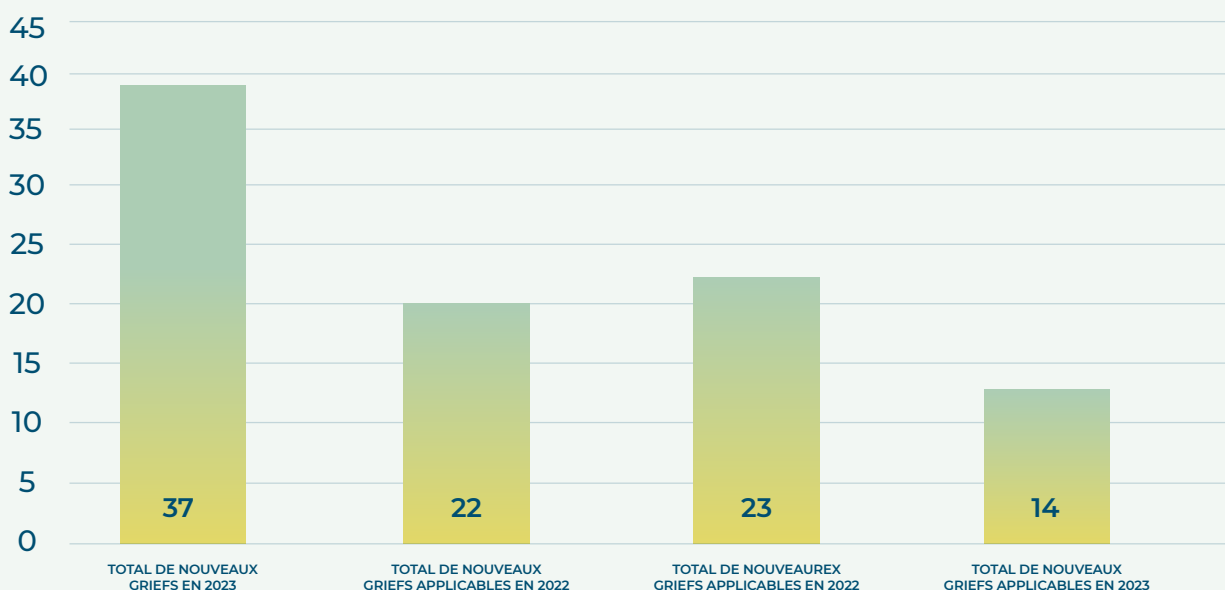
TOTAL DE GRIEFS TRAITÉS PAR LE PROTOCOLE DE LA BID DEPUIS NOVEMBRE 2021



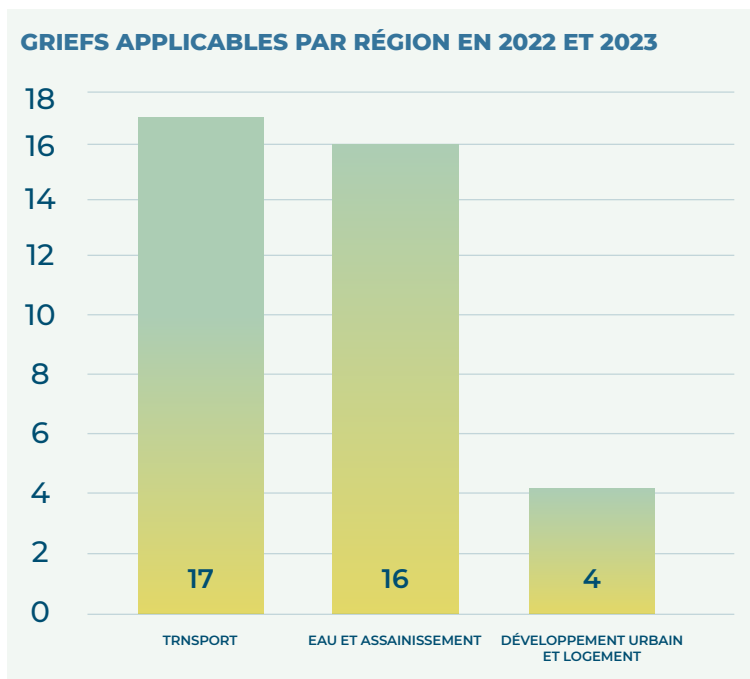
En 2022, le Protocole de griefs a reçu 39 griefs (dont deux en novembre-décembre 2021), tandis que 20 nouveaux griefs ont été reçus en 2023, soit 59 pour cent en moins que 2022. Il y avait 23 cas applicables en 2022 comparés à 14 en 2023, un déclin de 70 pour cent. On comptait 16 cas non-applicables en 2022 comparé à six en 2023. Tel que mentionné précédemment, ces cas étaient déterminés comme étant non applicables du fait de la duplication de nombre d'entre eux et que d'autres n'étaient pas liés à des problèmes

environnementaux et sociaux. 80 pour cent du total des griefs reçus ont été déposés par des hommes et 20 pour cent par des femmes. Cependant, 29 pour cent des griefs déposés ont été des plaintes de groupe. Tous les griefs reçus et traités depuis novembre 2021 ont été liés à des opérations approuvées avec la Politique de Sauvegarde précédente e la BID.

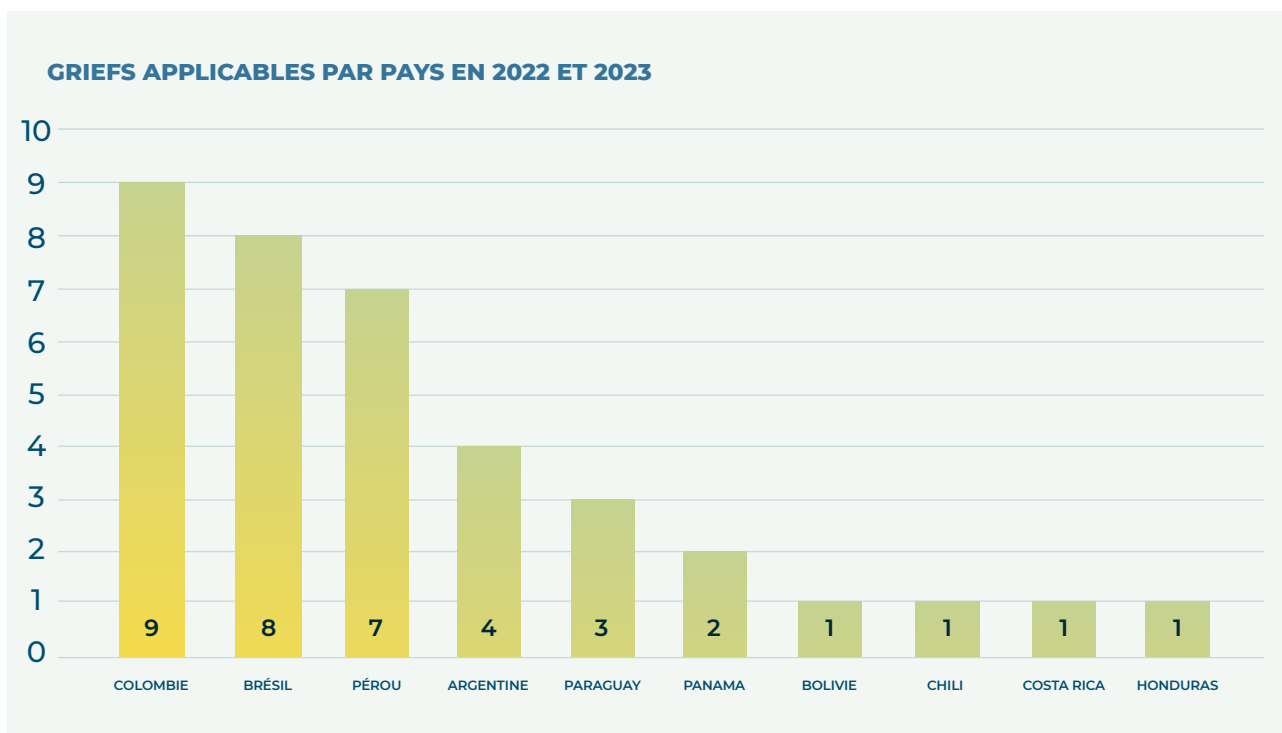
NOUVEAUX GRIEFS REÇUS EN 2022 ET 2023



Depuis novembre 2021, la région andine a été la région à recevoir le plus grand nombre de griefs applicables, comptant pour 46 pour cent (17 cas) du total, suivi de la région du Cône Sud avec 43 pour cent (16 cas) et l'Amérique Centrale avec 11 pour cent (quatre cas). Une tendance en cours à travers les deux années est le manque de griefs dans la Région Caraïbienne.

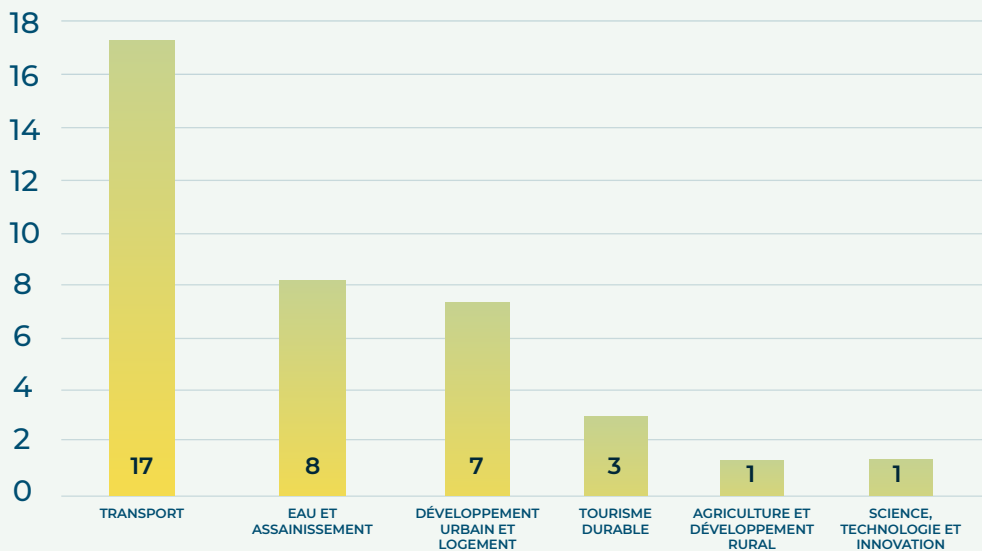


La Colombie compte 24 pour cent du total des griefs pour les deux années (neuf cas), tous provenant d'une seule opération. Elle est suivie par le Brésil, qui compte 22 pour cent du total des griefs (huit cas) à travers six opérations ; et le Pérou, qui compte 19 pour cent du total des griefs (sept cas) à travers deux opérations.



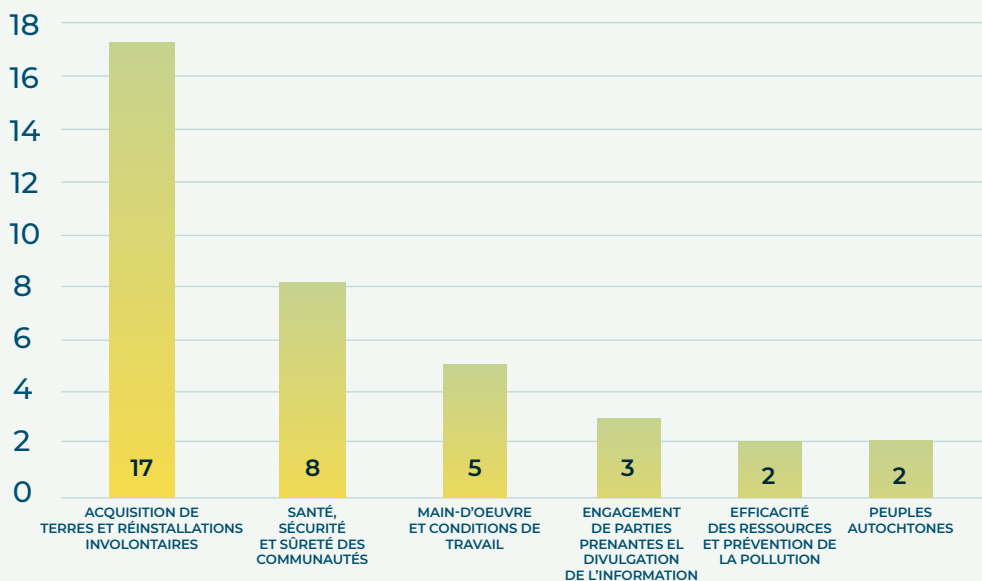
Tant qu'en 2022 qu'en 2023, le secteur des transports a enregistré 17 griefs applicables, suivi de l'eau et l'assainissement (huit griefs), le développement urbain et le logement (sept), le tourisme durable (trois), l'agriculture et le développement rural (un), et la science, la technologie et l'innovation (un).

GRIEFS APPLICABLES PAR SECTEUR POUR 2022 ET 2023

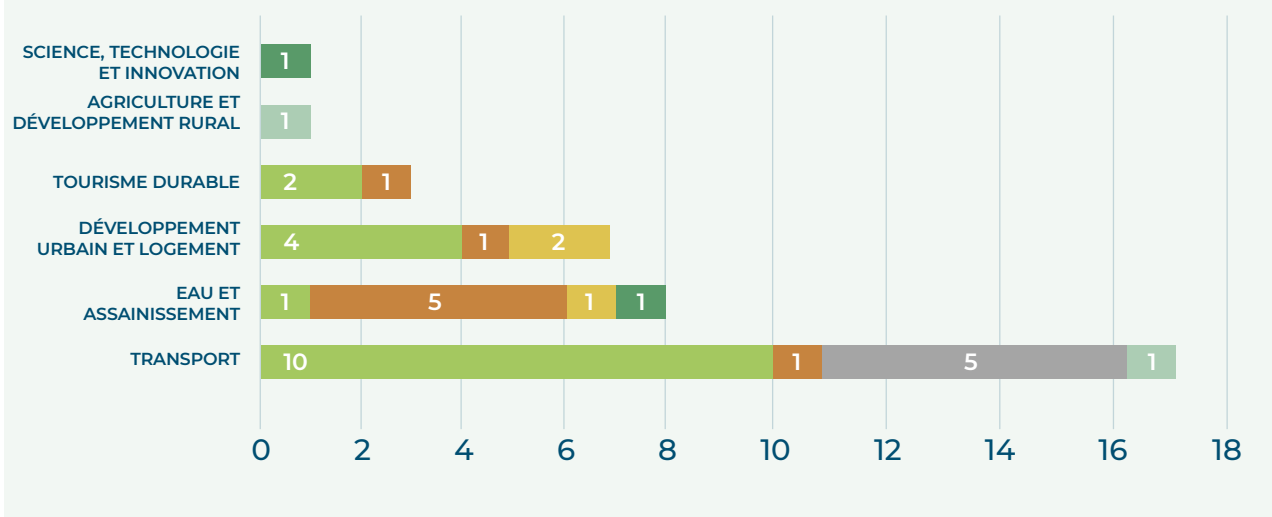


En 2022 et en 2023, l'acquisition des terres et la réinstallation involontaire ont compté pour 46 pour cent des griefs applicables (17 cas), suivi de la santé communautaire, la santé et la sécurité avec 22 pour cent (huit cas), main-d'œuvre et conditions de travail avec 14 pour cent (cinq cas), l'engagement des parties prenantes et la divulgation des informations avec 8 pour cent (trois cas), l'efficacité des ressources et la prévention de la pollution avec 5 pour cent (deux cas) et les Peuples Indigènes avec 5 pour cent (deux cas).

TOTAL DE GRIEFS APPLICABLES PAR THÉMATIQUE POUR 2022 ET 2023



GRIEFS PAR SECTEUR ET THÉMATIQUE, TOTAL POUR 2022 ET 2023



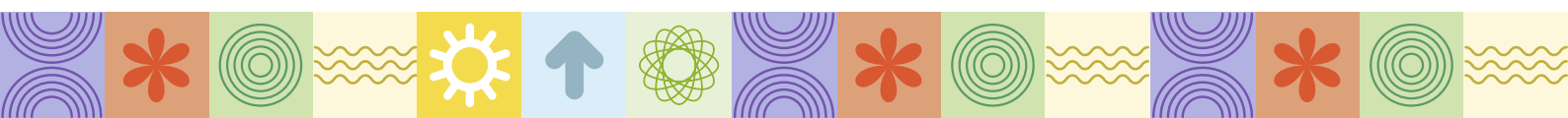
- Acquisition de terres et réinstallations involontaires
- Santé, sécurité et sûreté des communautés
- Main-d'oeuvre et conditions de travail
- Efficacité des ressources et prévention de la pollution
- Engagement de parties prenantes et divulgation de l'information
- Peuples autochtones

Tel qu'illustré dans le graphique ci-dessus, la plupart des griefs dans les secteurs du transport et le développement urbain ainsi que du logement sont liés à l'acquisition des terres et la réinstallation involontaire, tandis que la plupart des griefs dans le secteur de l'eau et l'assainissement sont liés à la santé communautaire et la sécurité.

En 2022 et 2023, la plupart des griefs traités concernaient l'acquisition des terres et la réinstallation involontaire. Ces types de griefs ont été déposés à travers les sept opérations au Brésil, en Colombie, au Panama et au Pérou. Bien que les griefs en matière de santé communautaire et de sécurité ont été le deuxième type de griefs les plus courants pendant les deux années, en 2022, la thématique en deuxième position était le travail et les conditions de travail.

Pendant les années 2022 et 2023, les griefs applicables étaient clos avec un Plan d'Action finalisé, suivi des cas où un accord a été trouvé entre les plaignants et l'Agence d'Exécution sans qu'un Plan d'Action soit nécessaire. D'autres griefs ont été clos sans accord, et les plaignants ont été informés de la possibilité de recourir au MICI, aussi bien qu'aux mécanismes de griefs étatiques. Finalement, une minorité de griefs qui ont été clos ont requis un engagement continu dans le cadre de la supervision socio-économique régulière menée par la BID.

Leçons appprises





Le Protocole de griefs est un canal pour les parties prenantes de contacter la BID directement quand ils sont intéressés à déposer une plainte concernant la performance sociale et environnementale des projets de la Banque. Le protocole cherche à promouvoir le dialogue entre les plaignants et l'Agence d'Exécution pour chercher des solutions aux préoccupations des plaignants. En retour, il vise à renforcer la gestion des plaintes socio-environnementales des Agences d'Exécution dans les opérations de la BID, avec une attention particulière au mécanisme de grief au niveau du projet.

Dans la période d'un peu plus de deux ans depuis que le protocole a commencé à traiter les griefs, la BID a réuni un ensemble de leçons apprises, tant à l'interne comme éléments des processus de protocole et à l'externe comme élément d'engagement et de dialogue avec les Agences d'Exécution et les plaignants. Cette section se focalise sur ce qui a ou n'a pas contribué à une gestion efficace des griefs et sur la manière dont chaque cas peut renforcer la conception et la performance d'un projet dans ces aspects environnementaux et sociaux. Les leçons apprises identifiées ci-dessous sont des processus continuels qui s'étendront aux prochaines années. Certaines des leçons identifiées à date sont soulignées ci-dessous.

Renforcement des processus internes

Promouvoir la cohérence institutionnelle et l'enrichissement mutuel entre les équipes de projet lorsqu'il s'agit de répondre aux plaintes. Puisque la BID acquiert davantage d'expérience dans l'application du Protocole de griefs, elle peut utiliser cette connaissance accumulée par les équipes de projets pour renforcer et standardiser la capacité de son personnel pour éviter et gérer les plaintes socio-environnementales.

Revoir les délais à chaque étape du processus de traitement des plaintes pour s'assurer qu'ils sont convenables. La BID cherche à s'assurer que les plaintes sont traitées avec célérité et efficacité. Nous reconnaissons que, dans certains cas, cela peut prendre du temps pour bâtir la confiance et parvenir à un consensus dans les processus de dialogue. La diversité des thématiques, des pays d'origine et des types de plaintes reçues démontrent le besoin d'appliquer le Protocole de la BID de manière qu'il fournisse une prédictibilité et une sécurité par rapport au processus et aux plaignants. En même temps, la flexibilité est nécessaire dans la gestion des cas tandis qu'ils se développent en termes d'approches d'engagement des plaignants, le type de dialogue et les outils de résolution de conflit utilisés, y compris le timing de ces processus.

Cela est essentiel pour que le protocole puisse s'adapter au contexte et aboutir à des plans d'action et à des résolutions réalisables et réalistes, à la satisfaction des parties prenantes. Des plans d'action et des résolutions réalisables et réalistes à la satisfaction des parties prenantes, ainsi que de promouvoir la pertinence du protocole au sein de la BID elle-même.

Promouvoir la pertinence du protocole au sein de la BID.

Commencer l'engagement tôt et communiquer efficacement avec le plaignant et l'Agence d'Exécution. La gestion des cas au cours de la phase d'applicabilité a montré que le traitement et la résolution des griefs et l'instauration d'un climat de confiance nécessitent un engagement précoce et une communication efficace avec le plaignant, ainsi qu'un dialogue entre le plaignant et l'organisme. Les griefs sont généralement sensibles au temps, il est donc important de gérer le processus de résolution de manière à promouvoir un dialogue efficace et à ne pas fatiguer les parties prenantes.

Gérer les attentes des plaignants. Dans la phase d'évaluation et de réponse, les équipes de la BID ont appris l'importance de gérer les attentes des plaignants relatives aux résultats de la résolution. Il est important de garder à l'esprit que la responsabilité ultime de prendre des actions et de mettre en œuvre des solutions demeurent à la discrétion de l'emprunteur.

Permettre plus d'interactions humaines et utiliser moins d'automatisation.

Au moment de la conception du Protocole de griefs, la BID a développé un système de gestion sécurisée pour recevoir, enregistrer et gérer les plaintes. Le système délivre une série de réponses automatiques aux plaignants pour les alerter du statut de leurs griefs. Même si le système a bénéficié d'un point de vue de la gestion des cas, les réponses automatiques a confondu certains des plaignants qui étaient déjà en pourparlers avec les équipes de la BID. Aussi, en 2024, la BID travaille à éliminer ces réponses automatiques.

Renforcement des processus et coordination avec l'Agence d'Exécution



Renforcer les mécanismes de griefs au niveau des projets. Dans bien des cas, les plaignants ont déposé leurs griefs directement avec le Protocole de griefs de la BID et n'ont pas contacté l'Agence d'Exécution. Il n'est nullement requis des plaignants d'utiliser le mécanisme de grief sur le site de l'Agence d'Exécution pour accéder au protocole de la BID. Cependant, le fait que l'Agence d'Exécution ne soit pas forcément au courant des plaintes qui sont faites à travers le Protocole de griefs de la BID met l'accent sur le fait que ce mécanisme s'est révélé inefficace dans la réponse opportune

aux griefs ou à fournir une solution aux plaignants. Dans certains cas, les plaignants ont craint des représailles. Aussi, pendant le processus de gestion de griefs, la BID s'est concentrée sur l'identification des domaines qui pourraient être améliorés dans le processus de gestion et du mécanisme de grief de l'Agence d'Exécution. Cependant, en dépit des améliorations, un travail supplémentaire est nécessaire pour renforcer la capacité des Agences d'Exécution dans la résolution de conflits et dans la sensibilisation relative à une résolution précoce et un dialogue efficace.

S'assurer que le protocole fonctionne comme une entité de coordination et de promouvoir une gestion efficace des griefs récurrents par l'Agence d'Exécution.

Deux opérations en Colombie et au Pérou qui comptaient pour 35 pour cent des griefs traités en 2023 met en évidence les problèmes récurrents relatifs aux réinstallations involontaires, la compensation et les conditions de travail. La récurrence des thèmes et des types de griefs, montrent l'importance de systématiser les processus, les leçons apprises, et les meilleures pratiques pour prévenir les griefs futurs, et de renforcer le système de gestion sociale et environnemental de l'Agence d'Exécution pour prévenir des griefs récurrents. Le Protocole de griefs de la BID travaille actuellement les échanges entre les spécialistes de la BID et les professionnels en gestion de griefs. Bien que les griefs soient motivés par les dommages, l'insatisfaction et les impacts potentiels perçus en matière environnementale et/ou sociale, ils se sont prouvés être aussi une opportunité pour l'innovation et le changement positif. Cela peut survenir tant à l'interne en conduisant les améliorations dans la supervision environnementale et sociale, et à l'externe avec l'Agence d'Exécution en motivant la révision et l'amélioration de leurs procédures et protocoles internes.

Gérer les griefs de manière appropriée pour en prévenir l'aggravation. La résolution de conflit est importante quand il faut aborder les griefs liés aux problèmes sociaux et environnementaux. La plupart des griefs englobe les perceptions négatives sur les potentiels impacts et dommages sociaux et environnementaux, les accusations de non-conformité avec les procédures de projets ou les oppositions aux projets pris ensemble. Les griefs peuvent également englober les différences d'opinions entre les parties prenantes impliqués, encore plus dans les cas où les plaignants sont en opposition avec les opérations où non désireux de parvenir à des accords.

Sensibiliser concernant les canaux de griefs disponibles pour les projets financés par la BID

Depuis la création du Protocole de griefs, la BID a travaillé avec BID Invest, la fenêtre privée de la BID, et le MICI pour sensibiliser les audiences internes et externes concernant les trois canaux disponibles pour aborder les griefs : l'accès aux mécanismes au niveau des projets, contacter la BID ou BID Invest directement, ou, comme mécanisme de dernier ressort, accéder au MICI. La BID encourage l'utilisation des mécanismes au niveau des projets quand cela est approprié, puisqu'ils peuvent être des chemins plus rapides vers une résolution. Dans les occasions où le plaignant est inconfortable dépose une plainte à travers le mécanisme de grief de l'Agence d'Exécution au niveau du projet, la BID fournit un canal sécurisé pour aborder les préoccupations et trouver des solutions.

Sensibilisation et prospective





En 2023, des efforts ont été fournis pour augmenter la diffusion du Protocole tant à l'interne au sein de la BID qu'à l'externe. A cette fin, le Protocole de griefs de la BID, avec le Mécanisme de grief de la BID Invest, ont tenu un atelier en ligne le 14 décembre 2023 avec des organisations de la sociétés civiles qui a inclus la participation de plus de 31 institutions. Les sessions se sont tenues tant en anglais qu'en espagnol. Pour en apprendre davantage sur le Mécanisme de Gestion de grief de la BID Invest, prière de contacter la [BID Invest](#).

En 2024, le Protocole de griefs se focalisera sur:

- L'amélioration des temps de réponse et le dialogue à travers le traitement efficace des cas en améliorant l'enregistrement des plaintes dans les systèmes internes de suivi.
- Capter les leçons et entreprendre des améliorations continues pour améliorer la conception et l'exécution des projets d'un point de vue socio-environnemental.
- Augmenter la divulgation interne du protocole à la BID, avec une focalisation sur les Bureaux-Pays qui ont traité le plus de griefs depuis novembre 2021, et à l'externe avec les parties prenantes intéressés dans toute la région et des organisations de la société civile, pour les informer concernant les canaux et processus de griefs. Le Protocole se concentrera également sur les échanges avec les organisations des pays de la région caraïbéenne et commencera la divulgation interne avec le personnel des bureaux-pays de la Banque dans la région caraïbéenne (voir page 9).
- Travailler plus largement avec la BID pour continuer à renforcer les capacités et bâtir les compétences de ces équipes de projets pour éviter et aborder les griefs liés aux risques socio-environnementaux et de renforcer les capacités du personnel dans la résolution de conflits et le dialogue efficace en fournissant des présentations et des ateliers avec les leçons apprises sur ces thématiques.
- Echanger promptement avec les plaignants suivant une approche basée sur le risque pour aborder les griefs.

**¿Comment
nous contacter?**



¿Comment nous contacter?



La mission de la BID est d'améliorer les vies dans l'Amérique Latine et les Caraïbes avec intégrité et durabilité, de manière que toutes nos activités respectent les standards les plus élevés en matière sociale et environnementale. L'équipe de Protocole de griefs de la BID est disponible pour expliquer le processus de dépôt de plaintes, autant que de recevoir les préoccupations et les plaintes en matière environnementale et sociale relatifs aux projets financés- ou devant être financés par la BID. Vous pouvez joindre l'équipe de Protocole de griefs de la BID en:



UTILISANT NOTRE
FORMULAIRE EN LIGNE
[FORM](#)



ÉCRIVANT PAR VOIE POSTALE
AU 1300 NEW YORK AVE NW,
WASHINGTON, DC 20577, OU
TOUT AUTRE BUREAU-PAYS DE
LA BID.



ENVOYANT UN COURRIEL À
QUEJAS@IADB.ORG



ÉCRIVANT UN
MESSAGE AU
+1 (202) 826-3705



BID

Améliorer des vies