

Protocole de Griefs environnementaux et sociaux de la BID

RAPPORT
ANNUEL
2024

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 2024 / Cristina Muñoz,
Patricia Henríquez.

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

IDB-AN-379

Copyright © 2025 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

Acronymes	4
Résumé Exécutif	5
Introduction	8
Processus de gestion des griefs	11
Statistiques de 2024	13
Griefs traités	14
Canaux de soumission des griefs	15
Répartition géographique	16
Secteurs	16
Projets concernés	17
Résumé de l'année	18
Sujets clés	19
Main-d'œuvre et conditions de travail	20
Acquisition de terres et réinstallation involontaire	22
Santé et sécurité de la communauté	23
Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes	25
Engagement des parties prenantes et divulgation de l'information	26
Patrimoine culturel	27
Atténuation des impacts et accès aux bénéfices pour les Peuples autochtones	27
Évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux	28
Étude de cas	30
Trois ans du Protocole de Griefs environnementaux et sociaux de la BID	33
Leçons apprises	38
Renforcer la coordination interne de la BID	39
Promouvoir un processus efficace de gestion des griefs	40
Renforcer les processus et la coordination avec l'Organisme d'Exécution	42
Diffusion et perspectives d'avenir	43
Comment nous contacter?	45
Annexe 1. Registre des griefs reçus et traités en 2024	47



Acronymes

BID Banque Interaméricaine de Développement

GBID Groupe Banque Interaméricaine de Développement

MGM Mécanisme de Gestion des Griefs
(MGM, pour son sigle en anglais Management-led Grievance Mechanism)

MICI Mécanisme Indépendant de Consultation et d'Investigation

CPES Cadre de Politique Environnementale et Sociale

BII Bureau d'Intégrité Institutionnelle





**Protocole de Griets
environnementaux et
sociaux de la BID**

RAPPORT
ANNUEL
2024

Résumé Exécutif



Résumé Exécutif

2024 a marqué pour la Banque Interaméricaine de Développement (BID) la troisième année d'implémentation de son Protocole de Gestion de Grievs environnementaux et sociaux. C'est un mécanisme qui permet aux parties prenantes d'exprimer leurs préoccupations relatives aux aspects environnementaux et sociaux des projets financés. Ce rapport présente les thèmes clés liés à la gestion des griefs dans le cadre du protocole en 2024, en soulignant les tendances clés, des comparaisons avec les années précédentes, une étude de cas au Brésil, ainsi que les leçons apprises.

Le nombre de griefs reçus a considérablement augmenté au cours de l'année, atteignant un total de 75, dont 58 ont été jugés admissibles conformément aux critères du protocole. Cette hausse de 138% par rapport à 2023 reflète probablement une meilleure connaissance interne du protocole acquise grâce aux efforts de la BID visant à garantir le traitement structuré des griefs reçus par les divers canaux du Groupe BID, y compris les bureaux de pays. La majorité des griefs provenaient du Brésil et du Pérou, et concernent principalement les secteurs, des transports, de l'eau et de l'assainissement, ainsi que du développement urbain et du logement.

Les griefs qui portent sur le main-d'œuvre et conditions de travail ont été les plus fréquents en 2024, surpassant les cas liés à l'acquisition de terres et à la réinstallation involontaire, qui prédominaient les années précédentes. Ces griefs concernaient surtout des cas de non-paiement et de harcèlement au travail. Cela révèle des problématiques systémiques au sein des l'Organisme d'Exécution et un manque de supervision des entrepreneurs, tout comme l'absence de protocoles, mécanismes et outils adéquats pour répondre à ces préoccupations. Le protocole a également traité un nombre important de griefs concernant la réinstallation involontaire, la santé et la sécurité de la communauté et les impacts sur la biodiversité. Cela a eu lieu souvent dans des contextes à tensions accrues dues à une interaction limitée avec les parties prenantes, une faible diffusion de l'information, des modifications des calendriers, d'impacts sociaux et environnementaux négligés, ou d'une opposition aux projets.

Les griefs ont été clôturés de différentes manières, notamment par le développement et l'implémentation de Plans d'Action des griefs convenus avec les l'Organisme d'Exécution et les plaignants. Certains cas ont été résolus par des accords sans qu'un Plan d'Action soit nécessaire, tandis que d'autres ont été clôturés sans accord. À la fin de l'année, 26 griefs avaient été clôturés et 39 restaient actifs.

Tout au long de l'année, la BID a renforcé la coordination interne, l'engagement précoce avec les plaignants, la valeur ajoutée du dialogue, et la nécessité pour les l'Organisme d'Exécution de fortifier leurs propres mécanismes de traitement des griefs. Le dialogue et l'implication des parties prenantes sont apparus comme des piliers fondamentaux d'une gestion efficace des griefs, en particulier dans les cas qui comportent des impacts sociaux et environnementaux complexes, ou lorsque des points de vue polarisés sont présents au sein de la communauté.

Résumé Exécutif

Le présent rapport inclut une étude de cas au Brésil qui illustre comment le protocole a permis de traiter un grief concernant l'indemnisation liée à la réinstallation et au déplacement économique, non seulement en résolvant le problème, mais aussi en stimulant des améliorations structurelles dans la manière dont le soutien est apporté aux personnes réinstallées.

Pour l'avenir, la BID s'engage à renforcer son processus de gestion des griefs et son efficacité, assurant des réponses rapides, favorisant un dialogue constructif pour résoudre et atténuer les griefs, et tirant des leçons de chaque cas afin d'améliorer la préparation et la supervision des projets.





**Protocole de Griets
environnementaux et
sociaux de la BID**

RAPPORT
ANNUEL
2024

Introduction



Introduction

Le Cadre de Politique Environnementale et Sociale (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 ambitieuses ainsi que des dispositions de pointe pour traiter les enjeux environnementaux et sociaux des projets financés par la Banque. Les personnes, parties prenantes et communautés affectées disposent de trois voies pour soumettre des griefs relatifs à des questions environnementales et sociales associées aux projets:

1. Un mécanisme de traitement des griefs au niveau du projet, exécuté par l'Organisme d'Exécution, ou tout autre recours au niveau local ou régional.
2. Un contact direct avec la BID par la voie du [Protocole de Griefs](#), en adressant un courriel à: quejas@iadb.org, en appelant ou envoyant un message au +1 (202) 826-3705, ou en remplissant ce [formulaire en ligne](#).
3. Le Mécanisme Indépendant de Consultation et Investigation ([MICI](#)), instance de dernier recours, autonome vis-à-vis de l'administration de la BID, destinée au traitement des griefs.

Le Protocole des Griefs de la BID a été élaboré conformément aux exigences du CPES et est entré en vigueur en novembre 2021, (date d'application du CPES). Ce protocole constitue un canal permettant aux parties prenantes de s'adresser directement à la BID pour présenter un grief relatif à la performance environnementale et sociale des projets qu'elle finance. Il s'agit d'un processus interne définissant les procédures, étapes, délais, responsabilités et ressources nécessaires pour gérer les griefs transmis directement à la BID.

Le protocole s'applique lorsqu'un grief répond aux deux critères suivants: (i) elle concerne une opération de la BID qui se trouve en préparation, approuvée, en cours d'exécution ou dans la période de 24 mois suivant le dernier décaissement; (ii) elle est liée à des aspects environnementaux ou sociaux de l'opération. Toute personne affectée, toute partie prenante ou tout groupe souhaitant présenter un grief (ci-après le «plaignant») au sujet d'un enjeu environnemental et/ou social relatif à une opération financée par la BID peut s'adresser à la Banque, même s'ils ont déjà utilisé un autre mécanisme de traitement de griefs local ou au niveau du projet.

Bien que cela ne soit pas une condition préalable, il est également recommandé aux parties prenantes de recourir au mécanisme de gestion des griefs du projet concerné, lorsque cela est pertinent. Cependant, dans certaines situations, le plaignant peut ne pas se sentir à l'aise de communiquer sa préoccupation à par le biais du mécanisme de plainte au niveau du projet auprès de l'Organisme d'Exécution. Il peut alors choisir de contacter directement la BID. C'est peut-être le cas des plaignants qui craignent des représailles, poursuites, discriminations ou risques pour sa sécurité ou sa santé.

Introduction

Le Protocole de Griefs de la BID analyse les griefs dès leur réception afin d'identifier celles nécessitant un traitement accéléré, surtout lorsqu'elles présentent un risque imminent pour le plaignant, l'environnement ou d'autres personnes.

Ce rapport annuel contient un aperçu des griefs traitées en 2024, les sujets clés, les leçons apprises tirés des trois années d'application du protocole, ainsi que des informations sur notre stratégie de diffusion. Pour la première fois depuis sa création, ce rapport comprend également une étude de cas et une annexe avec des données générales sur les réclamations reçues en 2024.

**Protocole de Griets
environnementaux et
sociaux de la BID**

RAPPORT
ANNUEL
2024

Processus de gestion des griets



Processus de gestion des griefs

Dès que le grief est enregistré, l'équipe du protocole et celle du projet concerné de la BID procèdent à déterminer sa recevabilité. Un processus d'évaluation et de réponse est alors engagé aussi bien en interne qu'avec le plaignant, l'Organisme d'Exécution et, si nécessaire, les sous-traitants. Des informations sur le grief et son contexte sont recueillies au cours de ce processus afin de mieux comprendre les antécédents, les possibilités de résolution, ainsi que les scénarios de risques. Si nécessaire, un Plan d'Action est élaboré conjointement avec l'Organisme d'Exécution qui sera responsable de son exécution. Ce Plan d'Action comprend des engagements assortis d'un calendrier et d'activités spécifiques, partagés avec le plaignant. Il se concentre si possible sur des mesures liées à la problématique soulevée dans le grief, et peut également en inclure d'autres visant à renforcer la gestion environnementale et sociale du projet. Lorsque la BID, l'Organisme d'Exécution et le plaignant sont d'accord sur le Plan d'Action, l'équipe de la BID surveille son exécution dans le cadre de la supervision environnementale et sociale régulière du projet de la part de la Banque.

La BID peut clôturer un grief dans l'une des circonstances suivantes: idéalement, lorsque les mesures prévues dans le Plan d'Action ont été exécutées par l'Organisme d'Exécution. La BID confirme avec le plaignant que ces mesures ont été mises en œuvre de manière satisfaisante et procède à la clôture du grief.

Dans certains cas, aucun Plan d'Action n'est nécessaire si le processus de dialogue apporte une réponse qui résout de manière satisfaisante le grief, après quoi celle-ci est clôturée. Un exemple pourrait être celui d'un plaignant qui demande des informations spécifiques sur le calendrier des travaux du projet ou des précisions supplémentaires concernant un aspect particulier des plans de gestion environnementale et sociale, et ces informations lui sont transmises au plaignant.

Si aucun accord n'est trouvé malgré plusieurs tentatives d'échange d'informations et de médiation ou lorsque les conditions d'un dialogue ne sont plus réunies, le grief peut être clôturé par la BID. Ces cas sont classés comme « griefs clôturés sans accord », et la BID informe le plaignant des raisons ainsi que sur d'autres canaux de grief existants au sein du Groupe BID, y compris la voie du MICI.

Finalement, d'autres motifs comprennent le retrait du grief par le plaignant ou la clôture par la BID en raison du manque de réponse du plaignant.

Le protocole garantit la confidentialité aux plaignants qui en font la demande. Cela signifie que leurs informations personnelles ou toute donnée permettant leur identification ne sont pas communiquées à l'Organisme d'Exécution. Certaines griefs sensibles, telles que celles relatives au harcèlement en milieu de travail, sont automatiquement traitées de manière confidentielle, sauf indication contraire du plaignant lors de la première réunion d'écoute.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement du Protocole de Griefs de la BID, vous pouvez consulter ce [guide](#) qui décrit étape par étape le processus de collecte d'information et de dialogue en vue de trouver des accords pour résoudre un grief.

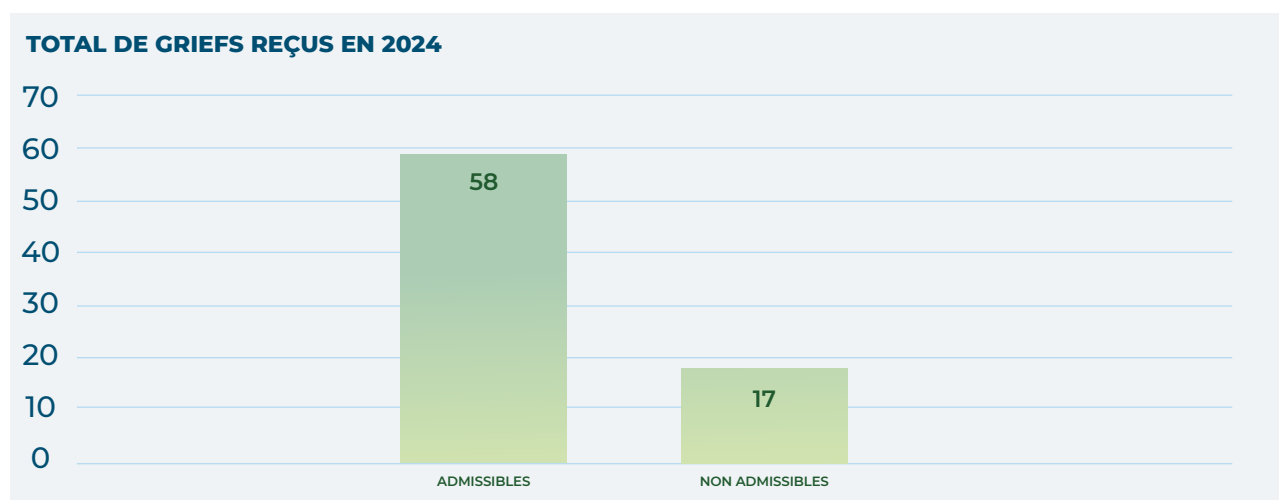
**Protocole de Griets
environnementaux et
sociaux de la BID**

**RAPPORT
ANNUEL
2024**

Statistiques de 2024

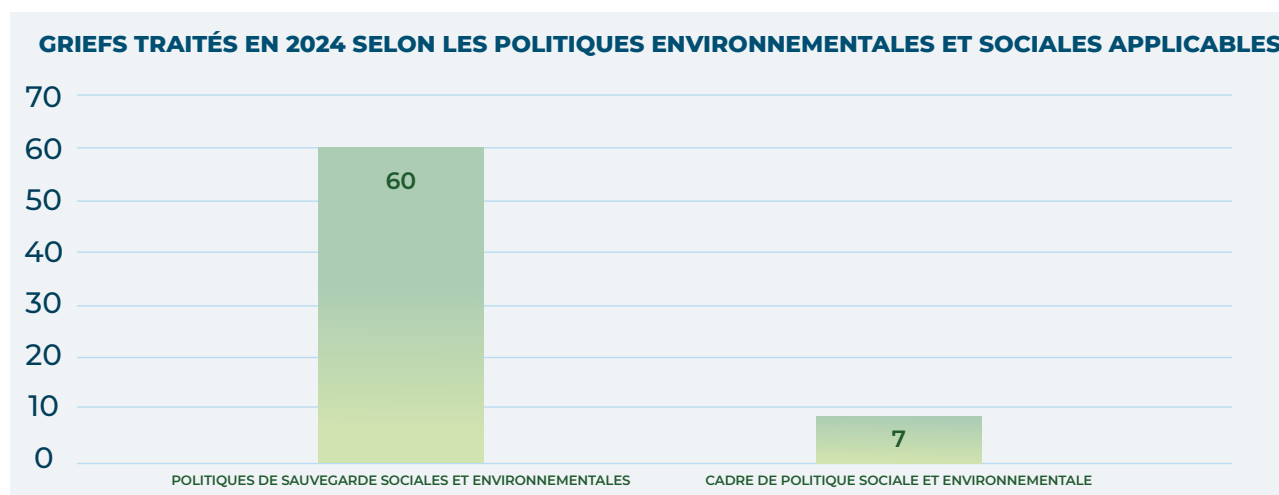


Griefs traités



En 2024, dans la troisième année de mise en œuvre du protocole, la BID a reçu 75 griefs, dont 77% (58) ont été jugés admissibles. Au cours de la même année, le protocole a traité 67 griefs, dont neuf qui avaient été reçus les années précédentes et qui ont été transférés à 2024, ainsi que les 58 nouveaux admissibles mentionnés ci-dessus. Sur ces 67 griefs, 26 ont été clôturés en 2024. Les griefs jugés non recevables (17) correspondaient à des cas qui n'étaient pas liés à des aspects environnementaux et sociaux, anonymes, doublons (identiques, présentés plusieurs fois par les mêmes parties), ou ne concernant pas une opération financée par la BID. Parmi les 58 griefs admissibles reçus et traités en 2024, 65% ont été déposés par des hommes et 35% par des femmes. En outre, 28 griefs (48%) ont été présentés par plusieurs plaignants.

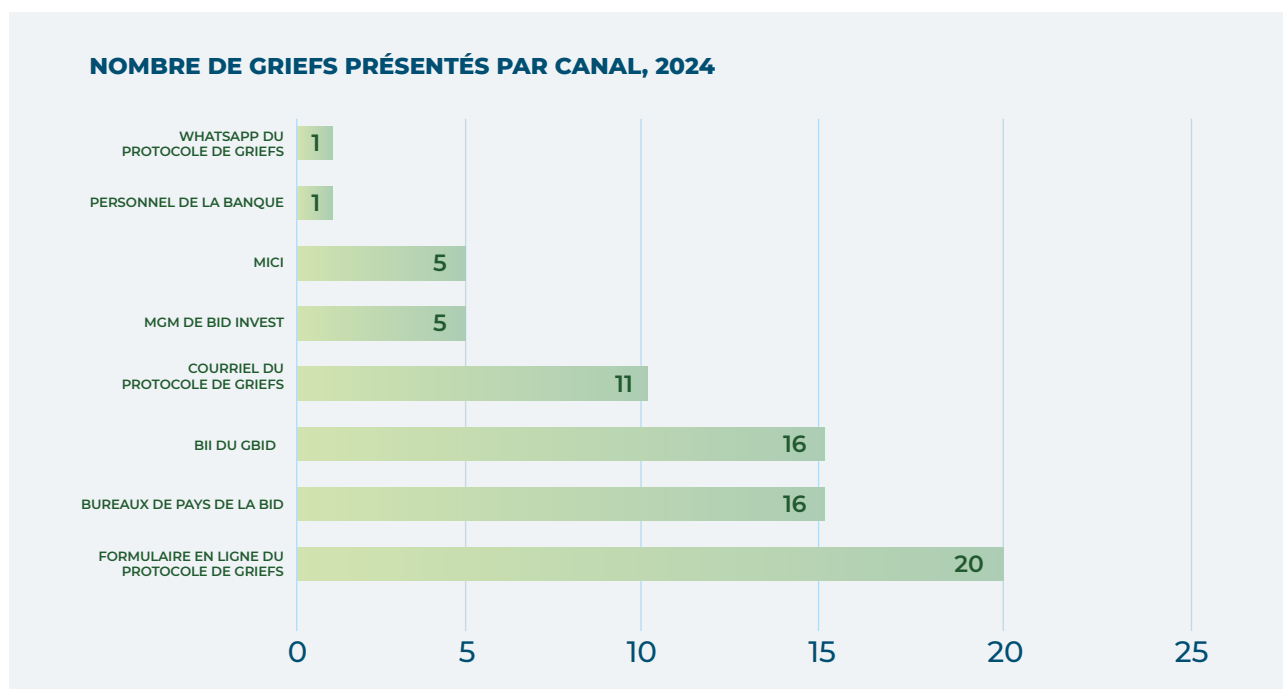
Le nombre de griefs traités par la BID en 2024 a augmenté de 138% par rapport à 2023. Cela pourrait résulter d'une participation publique accrue aux questions environnementales et sociales, mais aussi d'une diffusion interne plus large du protocole au sein des bureaux de pays de la BID.



Canaux de soumission des griefs

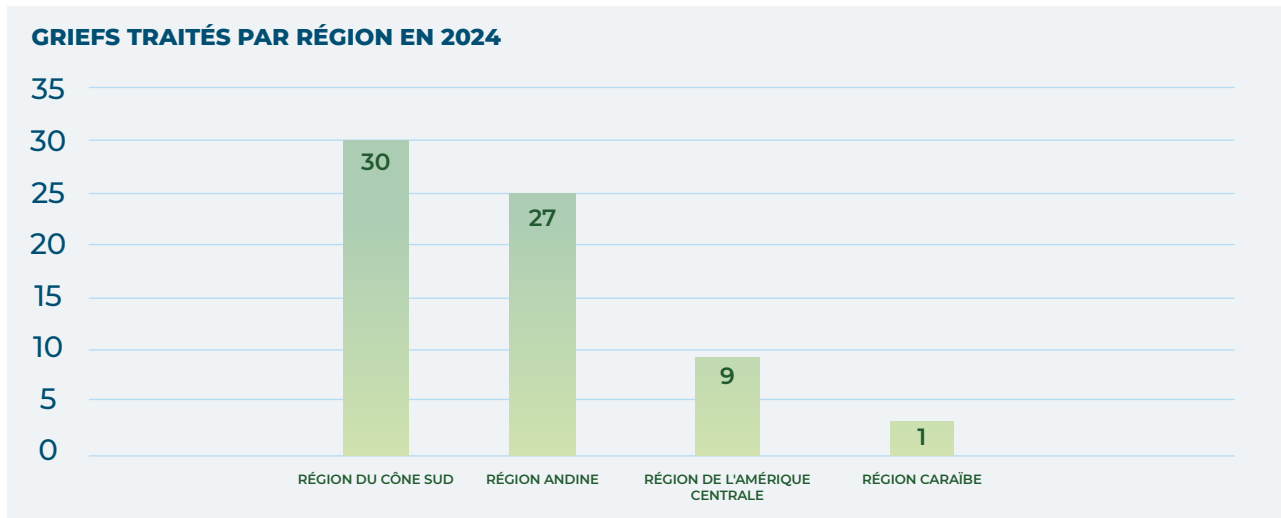
En 2024, 27% des griefs ont été soumis à travers le [formulaire en ligne de la BID](#), suivis du 21% envoyés par courriel ou courrier aux bureaux de pays, et 21% par l'intermédiaire du [Bureau de l'Intégrité Institutionnelle](#) (BII). Le BII a principalement transmis au protocole surtout des griefs liés aux conditions de travail. Les plaignants ont également soumis 15% des griefs à travers la boîte aux lettres du protocole (quejas@iadb.org), et présenté des griefs par la voie du [Mécanisme de Gestion des Griefs de BID Invest](#) et du [MICI](#) (7% chacun). Enfin, certains griefs ont été déposés par d'autres canaux, comme un contact direct avec le personnel de la BID ou avec le Protocole de Griefs au moyen de WhatsApp (un cas chacun). La diversification croissante des canaux par lesquels le protocole a reçu des griefs en 2024 (par rapport aux années précédentes) est liée à un effort accru de diffusion interne du protocole au sein de la BID. Cela a eu lieu notamment auprès des Bureaux, unités, départements et sections chargés de recevoir les griefs, comme le BII, la Section d'Accès à l'Information et le Bureau de l'Éthique.

Les griefs peuvent être soumis par n'importe quel moyen, y compris les canaux mentionnés ci-dessus.



Répartition géographique

La majorité des griefs traités en 2024 concernaient des opérations financées par la BID dans le Cône Sud (30), suivis de la Région Andine (27), de l'Amérique Centrale (9) et de la Région Caraïbe (1)¹. Le Brésil et le Pérou représentaient à eux seuls 58 % des griefs traités en 2024. En 2024, un grief a été reçu de la région Caraïbe (Barbade) pour la première fois.

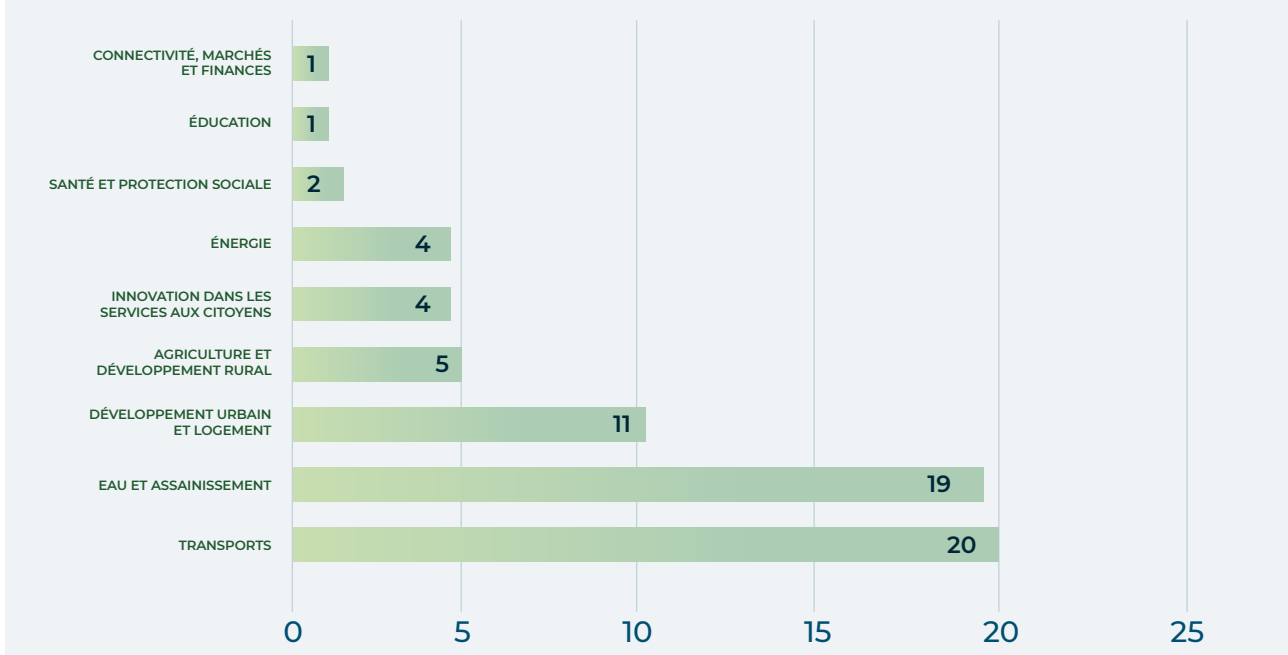


Secteurs

Le secteur des transports a été celui ayant traité le plus grand nombre de griefs en 2024, avec 20 sur les 67 recevables. Il a été suivi du secteur eau et assainissement (19) et du développement urbain et logement (11). Le secteur de l'énergie a compté quatre griefs, protection sociale et santé en ont reçu deux, tandis que connectivité, marchés et finances, et éducation ont chacun obtenu un grief. Il convient de noter que, dans le transport, une seule opération a représenté 40% du total des griefs du secteur en 2024, huit ont été soumis par des plaignants affiliés au même mouvement social et environnemental.

¹ La région du Cône Sud comprend Argentine, Brésil, Chili, Paraguay, Uruguay. La région Andine comprend Bolivie, Colombie, Équateur, Pérou et Venezuela. La région de l'Amérique Centrale comprend Belize, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Haïti, Honduras, Nicaragua, Mexique, Panama, et République Dominicaine. La région de Caraïbe comprend Bahamas, Barbade, Guyana, Jamaïque, Suriname et Trinité-et-Tobago.

GRIEFS TRAITÉS PAR SECTEUR EN 2024

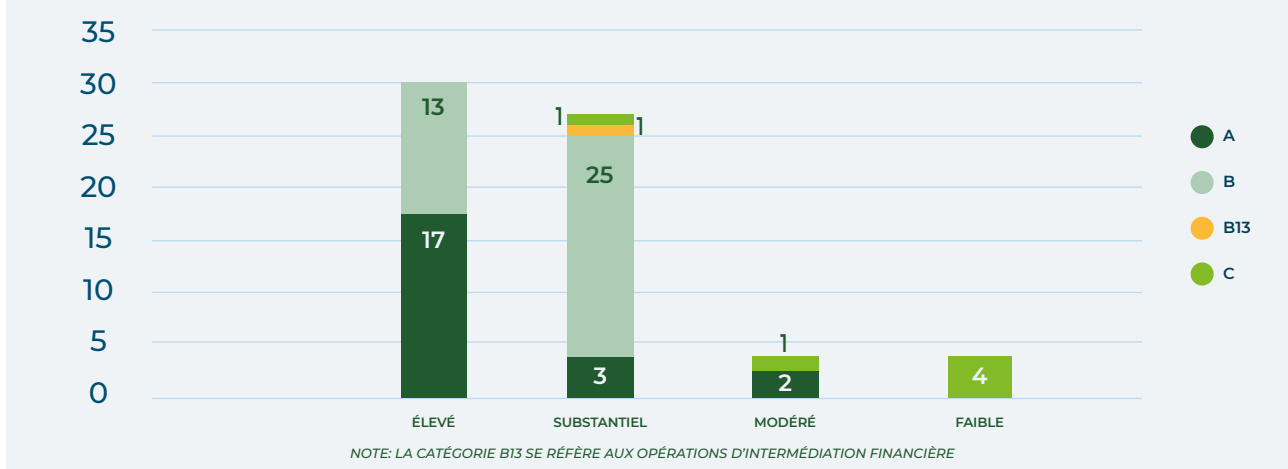


Projets concernés

Parmi l'ensemble des griefs traités en 2024, 93% concernaient des projets actifs (62 sur 67). Seuls cinq griefs concernaient des projets clôturés.

La majorité des projets ayant fait l'objet de griefs gérés en 2024 présente des risques environnementaux et sociaux substantiels (19 projets avec 30 griefs associées) et appartiennent à la catégorie B d'impact environnemental et social (25 des 30 griefs concernées), suivie de projets présentant des risques environnementaux et sociaux élevés (13 projets avec 30 griefs associées), classés dans la catégorie A d'impact environnemental et social (17 des 30 griefs concernées). Des projets présentant de faibles risques environnementaux et sociaux ont également été enregistrés (trois projets avec quatre griefs), tous classés dans la catégorie C d'impact environnemental et social, ainsi que des projets avec des risques environnementaux et sociaux modérés (trois projets avec trois griefs), dont deux appartiennent à la catégorie B et un à la catégorie C².

GRIEFS TRAITÉS SELON LE CLASSEMENT DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX DU PROJET ET CLASSIFICATION DES PROJETS ET DE L'IMPACT

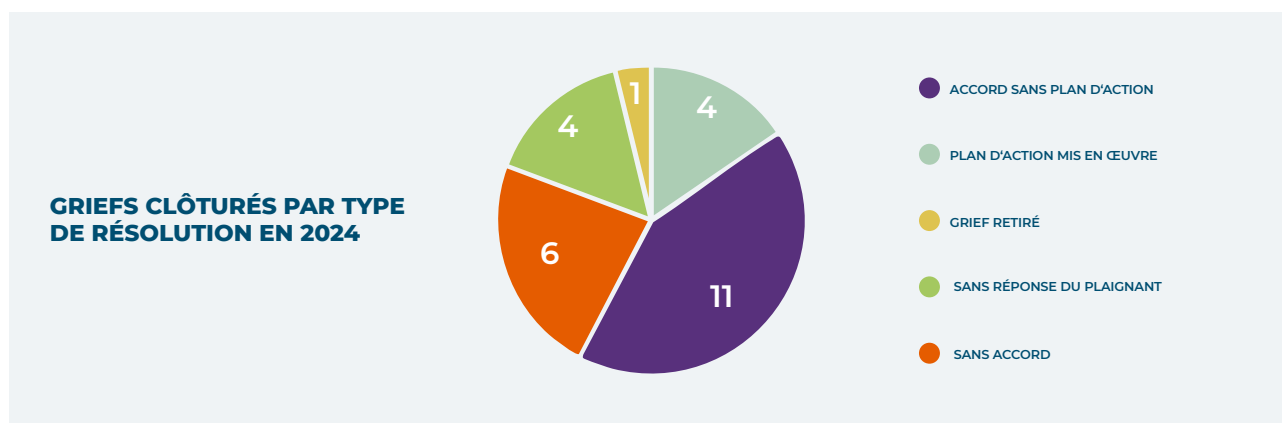


² Le classement de la BID des risques environnementaux et sociaux (faible, modéré, substantiel, élevé) est révisé tout au long du cycle du projet et ajusté en fonction de son évolution et des circonstances d'exécution.

Parmi les griefs traités, 36 concernaient des programmes de travaux multiples, conçus pour financer un ensemble de travaux similaires, physiquement indépendants, dont la viabilité n'est pas conditionnée par l'achèvement d'un nombre déterminé de sous-projets. Trente griefs concernaient des projets d'investissement spécifique (c'est-à-dire dotés d'un objectif défini et de composantes interdépendantes). Un grief était lié à une opération de crédit global, de médiation financière. Dans ce cas, la BID fournit un financement à un intermédiaire tiers (une institution locale), chargé de fournir des services financiers aux bénéficiaires selon des critères spécifiques.

Résumé de l'année

Le graphique ci-dessous présente l'état des griefs à la fin de l'année 2024. Pendant l'année, 26 griefs ont été clôturés, dont quatre reçus en 2022, quatre en 2023 et 18 en 2024. Parmi ces 26 griefs clôturés, quatre après la mise en œuvre de leur Plan d'Action respectif, 11 ont été résolus par un accord, sans nécessiter d'un Plan d'Action, six ont été clôturés sans accord, quatre en raison de l'absence de réponse des plaignants, un grief a été retiré par le plaignant. En 2025, 39 griefs restent actifs, dont 37 en phase d'évaluation et de réponse, et deux en phase de suivi.



**Protocole de Griets
environnementaux et
sociaux de la BID**

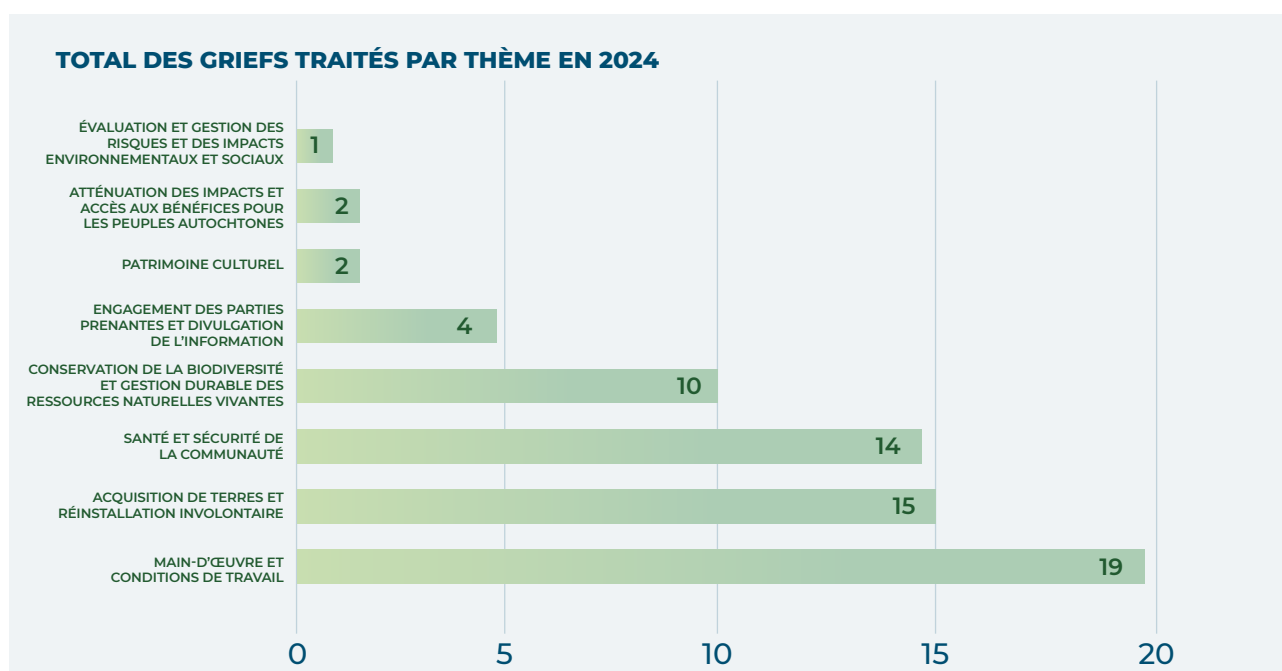
RAPPORT
ANNUEL
2024

**Sujets
clés**



Sujets clés

La thématique la plus courante parmi les griefs traités en 2024 concernait les conditions de travail, représentant 28 % (19 cas) du total des griefs gérés (dans six opérations menées dans sept pays). L'acquisition de terres et la réinstallation involontaire constituaient le deuxième thématique la plus fréquente, avec 22% (15 cas), suivi par la santé et la sécurité de la communauté, avec 21% (14 cas). Dix des griefs gérés au cours de l'année étaient liés à la biodiversité et à la gestion des ressources naturelles. Cependant, huit des dix concernaient une seule opération. La participation des parties prenantes et la divulgation d'information ont donné lieu à cinq griefs. Deux cas concernaient l'atténuation des impacts et l'accès aux avantages pour les Peuples autochtones, deux aux patrimoine culturel, et un dernier était lié à l'évaluation et la gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux. Bien que les griefs soient classés par thème spécifique, pour simplifier, comportent souvent une combinaison de plusieurs thèmes et sous-thèmes clés, parmi lesquels la participation des parties prenantes et la divulgation d'informations constituent souvent une question transversale.



Main-d'œuvre et conditions de travail

Le nombre de griefs liés au travail a augmenté de 203 % en 2024 par rapport à l'année précédente. Ces griefs sont devenus la catégorie la plus fréquente, dépassant ceux liés à l'acquisition de terres et à la réinstallation involontaire, qui dominaient auparavant. En 2024, le protocole a traité 19 griefs relatifs aux conditions de travail, dont la majorité provenait du secteur de l'eau et de l'assainissement (42% du total). Ces griefs concernaient principalement le non-paiement des salaires (52%), et le harcèlement au travail (48%), touchant à la fois le personnel dès l'Organisme d'Exécution et des sous-traitants.

La majorité des griefs pour harcèlement au travail ont été soumis au Groupe BID par l'intermédiaire du BII (52%). Les plaignants, à égalité des parts entre le personnel de l'Organisme

d'Exécution et celui des sous-traitants, ont signalé des environnements de travail hostiles, des traitements inéquitables et des abus de pouvoir. Ces actes étaient souvent exercés par des hommes occupant des postes supérieurs envers des employées.

Lorsqu'il traite les griefs pour harcèlement, l'équipe du protocole met l'accent sur la résolution des problèmes structurels sous-jacents. L'objectif est d'améliorer la gestion sociale et environnementale et la prévention d'incidents futurs, assurant l'établissement et l'application efficaces d'un système qui intègre des protocoles, mécanismes et outils tant dans les l'Organisme d'Exécution comme chez les entrepreneurs. La BID n'enquête pas directement sur les allégations présentées dans ces griefs. Elle demande que les enquêtes soient réalisées par les l'Organisme d'Exécution ou des sous-traitants, dans le cadre du Plan d'Action défini pour chaque grief, et que les résultats soient communiqués à la BID. Ces situations soulignent la nécessité de renforcer les mécanismes de traitement des griefs à l'échelle des projets, afin d'améliorer l'accessibilité et l'efficacité, notamment en intégrant des clauses de prévention et de gestion des représailles, assurant la confidentialité et garantissant l'accès à ces mécanismes pour le personnel comme pour les consultants.

Les griefs pour harcèlement au travail présentent un risque accru de représailles. C'est pourquoi 65% des plaignants ont sollicité la confidentialité dans les cas traités. Cependant, dans un cas initialement classé confidentiel, le plaignant a ultérieurement autorisé la BID à transmettre ses informations à l'Organisme d'Exécution et au sous-traitant, afin de permettre l'ouverture d'une enquête.

Arriver à des accords sur un Plan d'Action pour ces griefs prend généralement plus de temps que pour d'autres types. Certains facteurs contextuels comme l'instabilité institutionnelle, dans les cas concrets du Salvador et du Pérou, ont compliqué l'évaluation des mesures de renforcement du système de gestion et des processus décisionnels. Par ailleurs, on a observé une méconnaissance, de la part de certains sous-traitants et dès l'Organisme d'Exécution, des procédures d'enquête et de gestion de ce type de grief.

Les défis dans le traitement de ces griefs comprennent (i) la gestion des attentes des plaignants concernant la portée du protocole et les résultats espérés, (ii) la collaboration avec les l'Organisme d'Exécution dans les cas confidentiels, où les discussions doivent rester abstraites en l'absence de détails concrets, ce qui limite la possibilité d'agir; et (iii) les cas où les plaignants ne font plus partie de l'Organisme d'Exécution ou de l'organisation du sous-traitant, étant donné qu'ils ne bénéficieraient pas directement des mesures structurelles déployées à la suite du processus de gestion des griefs.

Le protocole a été renforcé afin de tenir compte de l'importance de sensibiliser à ce type de cas, notamment en élaborant des stratégies visant à éviter la revictimisation des plaignants lors des réunions, en identifiant la nécessité d'élaborer des lignes directrices pour prévenir les représailles et en communiquant efficacement l'objectif et la portée du protocole dès le début, afin de gérer les attentes des plaignants. Cela permet au plaignant de prendre une décision éclairée quant à la poursuite ou non du processus de gestion des griefs dans le cadre du Protocole.

Concernant les griefs liés à des défauts de paiement, l'équipe du projet de la BID a assuré un suivi avec les l'Organisme d'Exécution dans le cadre du processus de traitement de griefs. Cela

dans le but de garantir les versements dus y compris le suivi avec le sous-traitant, le cas échéant. Ces griefs, toutes déposées par des sous-traitants et des consultants externes, pour des paiements retenus ou retardés, affectent les moyens de subsistance des plaignants, ce qui souligne la gravité des cas. Si certaines griefs liés au non-paiement des salaires sont le signe de problèmes systémiques plus larges qui touchent de nombreux travailleurs, d'autres sont des cas individuels dans lesquels le rôle de la BID consiste principalement à faciliter la circulation de l'information. Dans ces cas, les ressources du protocole pourraient être mieux utilisées dans des situations où les connaissances spécialisées et la médiation apporteraient une valeur ajoutée.

Au 31 décembre 2024, sept griefs avaient été clôturés au cours de l'année, et 13 sont restés actifs en 2025 en étape d'évaluation et de réponse.

Acquisition de terres et réinstallation involontaire

En 2024, le Protocole a traité 15 griefs liés au déplacement physique (réinstallation, perte des terres ou du logement) et/ou au déplacement économique (perte des terres ou des biens, ou restrictions dans l'usage des terres, actifs ou ressources naturelles). Parmi ces griefs, 73% provenaient d'opérations au Brésil.

Quatre griefs étaient liés à des retards ou désaccords concernant le paiement des indemnités, ou à des montants jugés insuffisants. Ce sont des cas complexes à résoudre, car ils impliquent la révision des évaluations commerciales, la production de rapports techniques, ainsi que la recherche de mesures compensatoires supplémentaires, lorsque cela est nécessaire. Les retards dans le versement des indemnités peuvent générer un stress important et des désagréments pour les personnes affectées et les plaignants, et leur exposer à des frais supplémentaires. Dans deux cas, les griefs ont été clôturés sans qu'un accord soit trouvé. Bien que l'Organisme d'Exécution et la BID aient expliqué à plusieurs reprises aux plaignants la justification et les critères ayant servi à définir les mesures d'indemnité, cela n'a cependant pas été partagé ni accepté. Ces indemnités étaient néanmoins attribuées en conformité avec les lois nationales, régionales et locales ainsi qu'avec les politiques de la BID, l'Organisme d'Exécution a également orienté les plaignants vers des programmes publics alternatifs offrant des logements abordables, une aide financière et d'autres formes d'assistance. Elle a fourni aussi des informations pour leur faciliter l'accès aux politiques publiques visant à garantir des espaces commerciaux, de manière à soutenir leurs activités économiques.

Cinq des griefs traités portaient sur le déplacement économique, quatre étaient liés à des impacts économiques temporaires sur les entreprises pendant les travaux, et un concernait un relogement permanent d'entreprise. Dans ce dernier cas, le Plan d'Action élaboré pour résoudre le grief a inclus des solutions supplémentaires afin d'assurer la continuité des activités économiques des plaignants dans leurs foyers d'origine ou dans des entreprises locales, après leur déplacement.

Pour l'un des griefs liés à des impacts économiques présumés sur des entreprises et dans le cadre de son Plan d'Action, l'Organisme d'Exécution et le sous-traitant ont fourni des conseils sur la participation à des foires et événements locaux pour accroître la visibilité commerciale du plaignant. Cela a été réalisé par le biais de formations en marketing numérique, en

encourageant l'utilisation de plateformes de livraison pour stimuler les ventes, et en offrant informations et assistance pour accéder à des canaux institutionnels de crédit et de soutien aux entreprises. Des efforts ont également été réalisés pour maintenir un contact régulier avec le plaignant et les autres entreprises affectées dans le but de leur partager les calendriers des travaux du projet à jour et de résoudre les problèmes émergents. Par exemple, les effets sur l'éclairage public ou la collecte des déchets.

Ces griefs exigent un suivi et une supervision efficaces et continus, accompagnés de la diffusion d'informations et de l'engagement des parties prenantes à mesure que les travaux progressent, y compris des mises à jour régulières du calendrier.

Dans deux cas au Brésil, les parties affectées s'opposent à la réinstallation, car elles estiment que certains impacts ne peuvent être compensés de manière adéquate, et qu'elles ne partagent pas la justification technique du projet de réinstallation. Dans ces deux cas, la décision du gouvernement sur les zones qui doivent être réinstallées, fondée sur les résultats d'évaluations des risques de catastrophe, est toujours en attente.

En 2024, 12 griefs liés au déplacement physique et/ou économique ont été clôturés. Dans deux cas, cela s'est produit après la mise en œuvre totale des Plans d'Action respectifs, six autres ont été clos à la suite d'un accord n'exigeant pas de Plan d'Action. Les quatre restants ont été clôturés sans parvenir à un accord.

Santé et sécurité de la communauté

Quatorze griefs traités en 2024 concernaient la santé et la sécurité de la communauté, principalement en Argentine, au Brésil, au Costa Rica, au Honduras, au Paraguay et au Pérou. Trois étaient liés à des opérations d'eau et d'assainissement, cinq à des projets de transport, quatre à l'énergie, et deux au développement urbain et logement.

Deux griefs concernaient une même opération d'eau et d'assainissement en Argentine. Ces griefs avaient été déposés par des avocats alléguant que l'entrepreneur portait atteinte aux propriétés voisines provoquant des fissures, occupation illégale, impacts environnementaux et risques pour l'intégrité des bâtiments. Les deux cas ont été clôturés pour absence de réponse dans le délai imparti, malgré de multiples tentatives du protocole pour établir un dialogue avec les plaignants.

Quatre griefs liés au secteur de l'énergie concernaient une seule opération au Honduras, reflétant le phénomène «pas dans mon arrière-cour». Des résidents se sont opposés à l'installation de lignes de transmission à proximité de leurs domiciles, invoquant des risques pour la santé, une dévalorisation immobilière et des nuisances dans l'usage des trottoirs. Pour répondre à ces inquiétudes, l'Organisme d'Exécution et l'équipe du projet de la BID ont expliqué, en termes clairs et non techniques, que les lignes étaient à une distance sécuritaire, conformément aux normes nationales et aux bonnes pratiques internationales, et qu'elles ne représentaient aucun danger pour la santé. Cependant, l'absence d'études nationales a compliqué la réponse aux préoccupations sanitaires, les plaignants restant sceptiques face aux sources disponibles, telles que l'Organisation Mondiale de la Santé. Alors que le processus de gestion des griefs progressait et que l'opposition à l'itinéraire initial se maintenait, une nouvelle route plus éloignée des habitations des plaignants a été proposée par l'Organisme d'Exécution. En décembre 2024, les plaignants évaluaient encore cette proposition.

Ces griefs soulignent l'importance pour les Organismes d'Exécution de communiquer clairement les informations techniques complexes, en les rendant accessibles et compréhensibles. Il est également crucial, dans ces cas, d'expliquer les objectifs, les avantages et la portée du projet, afin de garantir que les plaignants en comprennent sa justification, d'autant plus que ces griefs découlent souvent de préoccupations locales.

Quatre griefs concernaient des programmes de transport, dont deux ont été classés comme griefs pour risque imminent liées aux impacts des travaux de construction routière sur les propriétés des plaignants. Ces impacts comprenaient la mise en danger de l'intégrité structurelle des habitations et de la sécurité des plaignants, le blocage de l'accès aux propriétés et l'affectation des récoltes, qui constituent la source de subsistance des familles. Dans l'un de ces griefs présentés par un groupe de six voisins, membres d'une même famille, les effets négatifs de la construction de la route comprenaient des problèmes de drainage, de visibilité, de vie privée, ainsi que des pertes économiques pour une entreprise familiale située dans l'une des propriétés concernées. Dans un autre cas, au Pérou, le plaignant et propriétaire, a dénoncé des impacts sur la santé dus à l'exposition continue à des particules et à la poussière, puisqu'il vivait à proximité d'une usine.

Pour aborder ce type de griefs, des dialogues ont été menés entre l'Organisme d'Exécution et les plaignants afin de définir des mesures concrètes dans un plan assorti de priorités et de délais. Les mesures pour les questions les plus urgentes comprenaient la construction d'un mur de soutènement pour contenir un glissement de terrain menaçant l'une des propriétés, l'aménagement d'un accès sécurisé et la réinstallation d'un propriétaire plus loin de l'usine. Étant donné que le calendrier des travaux évolue sans cesse pour des raisons météorologiques ou administratives, il est essentiel, dans tous les cas, de fournir des mises à jour régulières du programme afin de réduire l'incertitude et les préoccupations des plaignants. Veiller à la supervision constante des sites par l'Organisme d'Exécution pendant qu'elle précise et exécute le Plan d'Action est tout aussi important afin de donner une réponse opportune aux éventuels phénomènes climatiques et aux impacts des travaux sur les propriétés.

Dans trois cas, dont deux concernaient des risques imminents, tous liés à une opération clôturée et entièrement décaissée, l'Organisme d'Exécution a dû coordonner les Plans d'Action avec l'entreprise de supervision et du sous-traitant, en raison de contraintes bureaucratiques internes et de la structure institutionnelle du travail. Par conséquent, en plus du défi qui impliquait le traitement d'un grief lié à une opération clôturée, aucun Plan d'Action n'a pu être conclu dans les délais souhaités en 2024.

Jusqu'au mois de décembre, trois griefs ont été clôturés en 2024 et 11 sont restés actifs en 2025 : sept en phase d'évaluation et de réponse, et quatre en phase de suivi.

Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes

En 2024, 10 griefs liés à la conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes ont été traités à la Barbade, en Bolivie et au Brésil.

Une opération au Brésil concentre huit de ces griefs, dont sept ont été déposées par des membres d'un mouvement environnementaliste local comprenant des voisins et des parties prenantes. Les plaignants se sont opposés à l'abattage d'arbres, en particulier des araucarias, pour construire un terminal et améliorer une ligne de bus sur une avenue de la ville. Ils ont soutenu que cela compromettrait des services écosystémiques essentiels tels que la régulation climatique, l'amélioration de la qualité de l'air, le contrôle de la température et la réduction de la pollution sonore. En outre, les plaignants ont fait valoir qu'aucune consultation publique adéquate fondée sur des informations précises concernant les impacts du projet n'avait été menée.

Le calendrier des élections municipales au Brésil a initialement retardé l'ouverture d'un dialogue collaboratif, les positions politiques s'étant radicalisées. Cependant, le processus de dialogue a finalement repris. Après les élections, la BID a recruté un médiateur externe spécialisé dans la gestion des conflits et la facilitation du dialogue pour aider à établir des échanges entre les parties. En 2024, deux réunions ont eu lieu entre les élus, les points focaux du mouvement, l'Organisme d'Exécution et le Secrétariat à l'environnement, avec la BID comme observatrice.

Les premières mesures prises pour répondre à ces griefs ont inclus la préparation d'une ébauche d'un Plan d'Action, le renforcement des canaux de communication et d'engagement de l'Organisme d'Exécution avec les parties prenantes (y compris les leaders et les mouvements locaux, les usagers du système de transport public et les commerçants), et l'introduction de nouveaux canaux de diffusion tels que l'email, pour faciliter les échanges. Des efforts ont également été réalisés pour renforcer la communication sur les objectifs du projet. Ils visent à améliorer la mobilité urbaine en augmentant l'utilisation des transports publics à travers l'intégration des différents modes de transport, l'efficacité du fonctionnement des lignes de bus et l'accessibilité des stations et terminaux pour les piétons et les personnes à mobilité réduite.

Au fil des dialogues entre l'Organisme d'Exécution et les plaignants, avec la BID comme observatrice, d'autres préoccupations ont été soulevées: l'imperméabilisation des sols, la destruction des espaces verts, les impacts sur les commerces locaux, l'absence d'analyse d'alternatives pour préserver la végétation et les écosystèmes (comme l'utilisation de voies parallèles pour la circulation automobile sans avoir à modifier l'avenue), et des allégations de non-conformité du projet avec les politiques de sauvegarde environnementale et sociale de la BID. Ces deux réunions ont permis de garantir que les plaignants puissent exprimer leurs préoccupations, clarifier ce qui pouvait ou non être modifié afin d'axer le dialogue futur, identifier et accorder la priorité aux enjeux soulevés, expliquer la manière dont les politiques de la BID étaient respectées et déterminer si les conditions existaient pour poursuivre le dialogue. Le dialogue en cours est désormais centré sur la rédaction d'un Plan d'Action.

L'autre grief concernant cette même opération au Brésil a été présenté par des riverains et résidents d'un secteur différent du chantier. Ils ont dénoncé l'absence de consultation publique, se sont opposés à la transformation d'une rue à sens unique dans leur quartier, ont signalé les

impacts des travaux futurs sur la circulation, et ont exprimé leurs préoccupations concernant l'abattage d'arbres, le bruit et la pollution liés à l'augmentation du trafic de bus et de véhicules. En raison de certains éléments contextuels et du fait que ce grief a été soumis plus tardivement, le dialogue conjoint n'avait pas encore été établi en décembre 2024.

Dans les deux groupes de griefs, les préoccupations environnementales telles que l'abattage des arbres et l'imperméabilisation des sols étaient importantes. Cependant, des lacunes dans les canaux de communication et d'engagement entre l'Organisme d'Exécution et les parties prenantes créaient un vide d'information sur le projet. Dans un contexte fortement polarisé par les élections municipales, un mouvement local a tiré parti de ce vide pour promouvoir ses revendications. Dans les deux cas, les membres du conseil municipal ont participé aux processus de dialogue.

En décembre 2024, un grief avait été clôturé, et neuf restaient actifs en 2025, dont huit en phase d'évaluation et de réponse, et un en phase de suivi.

Engagement des parties prenantes et divulgation de l'information

En 2024, quatre griefs ont été traités concernant l'engagement des parties prenantes et divulgation de l'information en Bolivie, au Brésil, au Honduras et en Uruguay. Comme mentionné précédemment, bien que ces griefs aient été classés principalement sous cette thématique, l'engagement des parties prenantes et divulgation de l'information constituent une dimension transversale à presque tous les griefs.

Les plaignants ont allégué que les consultations menées avec les parties prenantes étaient insuffisantes ou non conformes aux politiques de la BID et aux réglementations locales. Dans tous les cas, les équipes de la BID ont procédé à une collecte approfondie d'informations pour identifier d'éventuelles lacunes.

Dans un cas, le plaignant souhaitait mieux comprendre la Catégorie d'impact environnemental et social du projet, le Plan de gestion environnementale et sociale, ainsi que d'autres processus environnementaux et sociaux internes de la BID menés lors de la préparation du projet. L'équipe de projet de la BID a rencontré le plaignant pour expliquer le fonctionnement de ces processus, ce qui a permis de clôturer le grief.

Les Plans d'Action pour ces griefs prévoyaient notamment que les l'Organisme d'Exécution les dates de début et le calendrier actualisés des travaux, ainsi que des explications détaillées sur la portée des programmes, afin de réduire la méfiance et l'incertitude des plaignants.

En décembre 2024, deux griefs avaient été clôturés, et deux restaient actifs en 2025 en phase d'évaluation et de réponse.

Patrimoine culturel

Deux griefs traités en 2024 portaient sur le patrimoine culturel. Ils concernaient la même opération en Bolivie, qui n'avait pas encore été approuvée par l'Assemblée nationale du pays. Le projet se situe dans une zone où une voie ferrée a été construite au début du XXe siècle, chevauchant donc un site de patrimoine ferroviaire.

Dans les deux griefs, les plaignants ont exprimé leur inquiétude face à une intention supposée du projet de retirer les rails et les voies du système ferroviaire. Ils ont aussi allégué que les normes nationales et municipales relatives au patrimoine culturel avaient été omises dans les études préliminaires et les plans d'ingénierie.

L'équipe du projet de la BID a assuré aux plaignants que l'Organisme d'Exécution avait bien réalisé et documenté l'analyse du patrimoine culturel ferroviaire, évalué des alternatives, et élaboré des mesures de gestion. Une évaluation d'impact archéologique en cours sera partagée avec les plaignants, ainsi que la conception finale du projet, qui intègre des mesures de préservation du patrimoine culturel ferroviaire.

Jusqu'en décembre 2024, les deux griefs restaient toujours actifs pour 2025, en phase d'évaluation et de réponse.

Atténuation des impacts et accès aux bénéfices pour les Peuples autochtones

En 2024, deux griefs ont été présentés par des organisations autochtones au sujet de l'atténuation des impacts et de l'accès aux bénéfices pour les Peuples autochtones, tous deux concernant des projets au Pérou. Dans l'un des cas, les plaignants ont affirmé que les critères d'éligibilité permettant aux entreprises autochtones de participer au programme — conformes à la réglementation nationale et ayant pour objet d'attirer l'investissement dans les bio-entreprises de la région — ne tenaient pas compte des obstacles que ces communautés rencontrent pour accéder au financement, puisque les institutions financières ne reconnaissent pas la propriété de leurs terres.

En partenariat avec l'Organisme d'Exécution, la BID a tenu une première réunion avec les plaignants et a proposé de créer des groupes de travail avec des institutions financières souhaitant soutenir les bio-entreprises autochtones. L'objectif était de sensibiliser ces institutions et de comprendre les exigences spécifiques qu'elles pourraient poser dans leur processus d'évaluation du crédit. Des visites de terrain ont aussi été envisagées avec certaines institutions financières ou entités pouvant soutenir le développement de bio-entreprises autochtones. La possibilité de développer des produits spécifiques en collaboration avec les institutions financières pour assister les entreprises autochtones a également été discutée. Cependant, malgré cette réunion initiale avec le bureau de pays et plusieurs tentatives de contact, la BID n'a pas reçu de réponse de la part des plaignants, et de ce fait le grief a été clôturé.

Dans l'autre cas, les plaignants, membres d'une organisation autochtone avec base dans l'Amazonie, ont allégué que, dans le cadre du projet, les plans d'affaires visant à promouvoir les bio-entreprises étaient préparés par des tiers ne connaissant pas le territoire et n'ayant pas le

consentement de l'autorité communautaire. Les plaignants demandaient à être davantage impliqués dans la conception, la définition et la mise en œuvre du projet. En décembre 2024, le protocole attendait une réponse des plaignants pour organiser un espace d'écoute.

Jusqu'en décembre 2024, un grief a été clôturé en 2024 et un grief est restée active en 2025, en phase d'évaluation et de réponse.

Évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux

Un grief traité en 2024 était lié à l'évaluation et à la gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux. Le cas concernait initialement l'accès à l'information relative aux décaissements et aux dates des contrats de la mission de conseil pour l'étude de faisabilité et la conception de l'emplacement d'une future station d'épuration d'eaux résiduaires. Après que l'Organisme d'Exécution eut partagé ces informations avec les plaignants parmi lesquels figuraient des avocats, des propriétaires et des organisations environnementales, ceux-ci ont exprimé leur préoccupation que le projet perturbe l'écosystème de la zone humide, porte atteinte au patrimoine culturel et archéologique, et entraîne de possibles impacts sur les espèces en danger ainsi que sur les paysages culturels de la vallée. Les projets de gestion des déchets et de valorisation des ressources sont régulièrement soumis à un haut niveau de vigilance de la part des communautés concernées par leur implantation.



Dans ce cas, l'équipe de projet de la BID a engagé une médiatrice pour soutenir le processus de gestion du grief. Plusieurs espaces de dialogue ont été organisés avec les plaignants, y compris des échanges bilatéraux avec la BID et des réunions conjointes avec l'Organisme d'Exécution, afin de mieux comprendre leurs préoccupations et leurs demandes d'information.

À mesure que le traitement du grief progressait dans le cadre du protocole, les plaignants ont été invités à désigner des points focaux pour les représenter. Les dialogues avec trop d'interlocuteurs nuisent à l'efficacité du processus pour parvenir à des accords et résoudre les problèmes. Étant donné la diversité d'intérêts et sujets soulevés, il a été demandé aux plaignants de préparer une liste de questions et préoccupations pouvant faire l'objet d'une analyse technique et être abordées par l'Organisme d'Exécution lors de prochaines réunions. Bien que le grief ait été classé dans la catégorie d'évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux, l'opposition des plaignants au projet découlait de l'absence d'un canal de communication direct entre l'Organisme d'Exécution, les habitants de la zone concernée et les autres parties prenantes. Les plaignants ont également formulé une demande d'information par l'intermédiaire du Conseil paroissial concernant les études de faisabilité en cours, et ont tenté une action en protection pour que la vallée et la rivière touchées soient reconnues comme titulaires de droits.

En 2024, l'équipe du projet de la BID attendait que l'Organisme d'Exécution compile un document avec l'analyse des alternatives d'emplacement et d'autres études menées dans le cadre du projet pour sa diffusion, afin de s'en servir comme base d'un futur dialogue avec les plaignants.

Jusqu'en décembre 2024, le grief restait actif pour 2025, en phase d'évaluation et de réponse.

**Protocole de Griets
environnementaux et
sociaux de la BID**

RAPPORT
ANNUEL
2024

Étude de cas



Étude de cas

En décembre 2023, un grief a été présenté dans le cadre du Protocole de la BID concernant une opération d'eau et d'assainissement au Brésil dans laquelle le plaignant exprimait son désaccord avec le montant proposé par l'Organisme d'Exécution à titre de compensation pour la réinstallation. Le plaignant faisait valoir que, du fait de la hausse des prix de l'immobilier causée par le programme, il lui était impossible d'acheter une nouvelle propriété à proximité de son ancienne maison.

Cette personne affirmait également que l'Organisme d'Exécution n'avait pas reconnu les impacts économiques du processus de réinstallation sur sa famille lors de la négociation de l'indemnisation, par exemple, à travers une évaluation monétaire insuffisante de son salon de coiffure. L'évaluation de la compensation n'avait pris en compte que le logement, et non son activité économique. La plaignante précisait qu'elle exerçait les métiers de manucure et de coiffeuse depuis 20 ans, qu'elle jouissait d'une solide réputation dans la zone du projet, et qu'elle risquait de perdre sa clientèle ainsi que ses réseaux établis.

CHRONOLOGIE DES ÉTAPES CLÉS DANS LA GESTION DU GRIEF



Dans le cadre du processus de gestion des griefs, des efforts ont été faits pour expliquer clairement les critères techniques utilisés pour déterminer le montant de l'indemnisation de la plaignante. Pour répondre aux impacts économiques présumés de la réinstallation, les activités suivantes ont été menées dans le cadre du Plan d'Action du grief:

- Évaluation par un architecte du nouveau logement de la plaignante, avec des recommandations pour aménager un espace lui permettant de poursuivre son activité professionnelle.
- Promotion des services professionnels offerts par la plaignante dans sa nouvelle maison, à travers une brochure diffusée sur les réseaux sociaux de l'Organisme d'Exécution. Diffusion par l'Organisme d'Exécution de photos et de supports de communication concernant la nouvelle activité économique. Cette pratique sera étendue à d'autres cas de déplacement économique.
- Des visites de suivi régulières au nouveau domicile de la plaignante par les professionnels sociaux du programme, afin de confirmer la continuité de son activité économique et d'anticiper tout risque d'appauvrissement lié à la réinstallation. Bien que cela devrait faire partie de la supervision régulière, le grief a mis en évidence son importance.

Leçons tirées de ce cas:

- Le grief a souligné l'importance d'inclure différentes mesures de compensation financière et non financière dans le plan de réinstallation afin de refléter la complexité des situations de déplacement économique dans la zone d'intervention du programme. Ces mesures s'avèrent pertinentes notamment pour les cas comme celui-ci qui concernent des propriétés à usage mixte, où se déroulent des activités commerciales informelles.
- Le grief a conduit l'Organisme d'Exécution à adopter la pratique de diffuser les activités économiques d'autres personnes affectées par la réinstallation sur ses réseaux sociaux. Ce cas a incité l'Organisme d'Exécution à adopter une approche plus proactive concernant les mesures de compensation non financière, avant même l'apparition de nouveaux griefs.
- Le grief a conduit l'Organisme d'Exécution à améliorer la documentation et l'enregistrement des réunions et procès-verbaux dans le cadre du processus de gestion des griefs, afin d'éviter malentendus et confusions avec les plaignants.
- L'Organisme d'Exécution a également renforcé sa communication pour garantir que les aspects techniques du processus et les montants liés à la réinstallation soient mieux compris par les plaignants et les parties prenantes.

Le grief a été clôturé en mai 2024 sous la catégorie «Plan d'Action mis en œuvre». Le processus de réinstallation de la plaignante fait désormais l'objet d'un suivi dans le cadre de la supervision environnementale et sociale régulière du projet (indépendamment du grief).

**Protocole de Griefs
environnementaux et
sociaux de la BID**

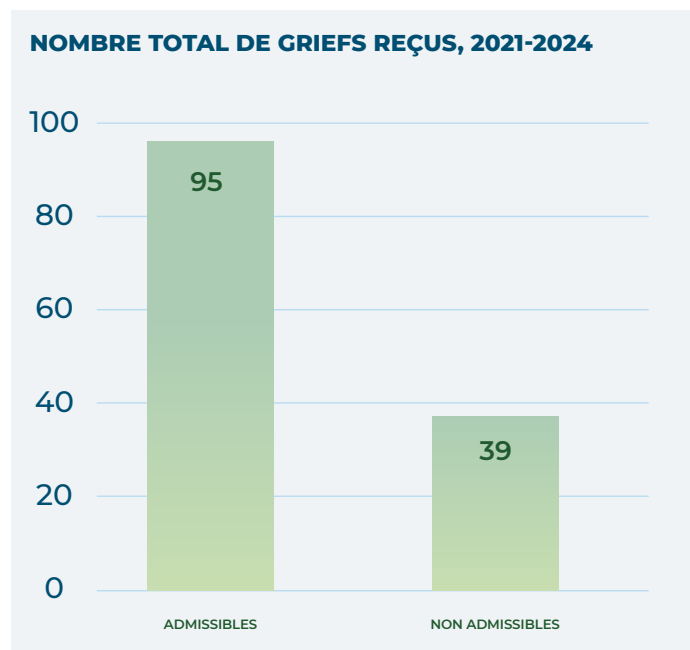
**RAPPORT
ANNUEL
2024**

Trois ans du Protocole de Griefs environnementaux et sociaux de la BID



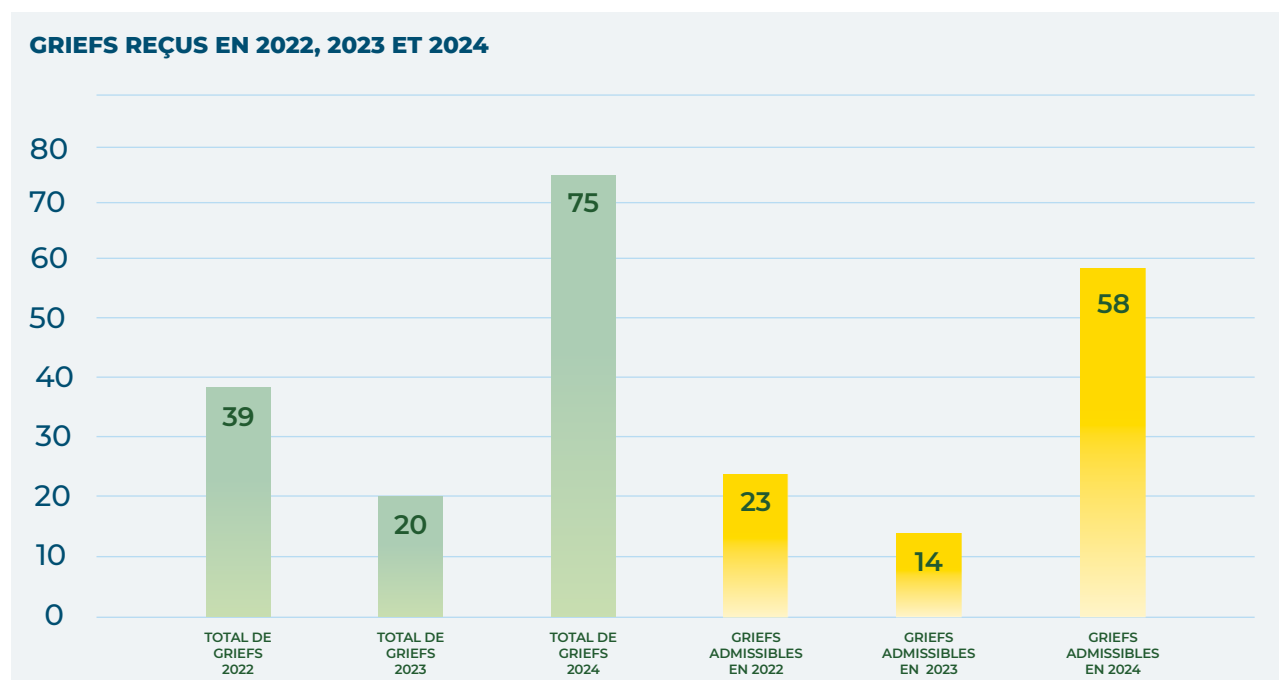
Trois ans du Protocole de Griefs environnementaux et sociaux de la BID

Depuis la création du Protocole de Griefs en novembre 2021, la BID en a reçu un total de 134, dont 71% ont été jugés admissibles.



En 2022, le Protocole a reçu 39 griefs (dont deux en novembre et décembre 2021), tandis que 20 ont été enregistrées en 2023, soit une diminution de 59% par rapport à 2022. Cependant, 75 griefs ont été reçus en 2024, soit une augmentation de 138% par rapport à 2023. S'agissant des griefs recevables, 23 ont été enregistrées en 2022, contre 14 en 2023 (70%). En revanche, 58 griefs recevables ont été enregistrées en 2024, soit une hausse de 314% par rapport à 2023. Cette augmentation peut s'expliquer par plusieurs facteurs, une diffusion interne accrue du protocole, l'incitation faite aux bureaux de pays et aux chefs d'équipe à signaler les griefs reçus, ainsi que le

contexte politique et social de la région. Ce contexte est marqué par un examen public croissant des institutions, notamment des banques multilatérales, et par une sensibilisation accrue des citoyens à leurs droits.

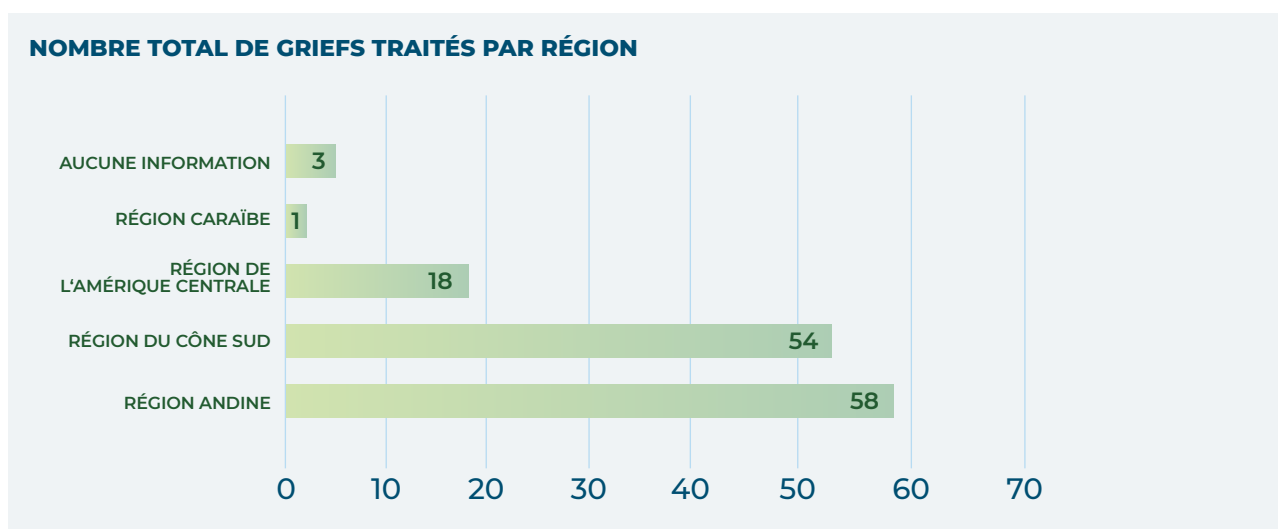


Note: Les données de 2022 incluent des griefs reçus en novembre et en décembre 2021.

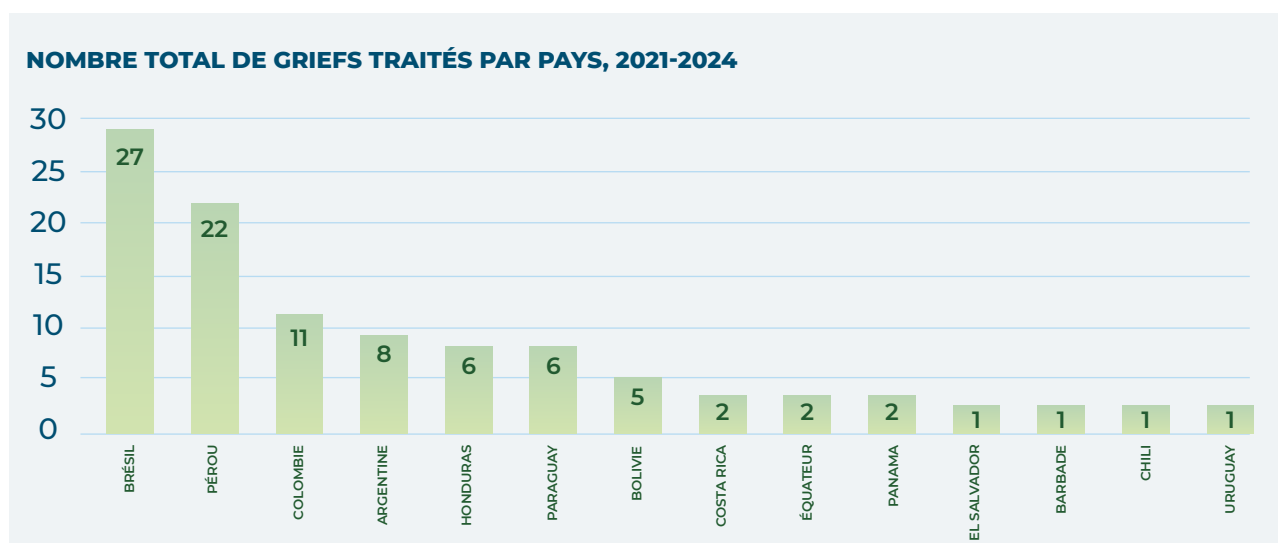
Dans près de la moitié des cas pour lesquels des données sont disponibles, les plaignants se sont d'abord tournés vers le mécanisme de gestion des griefs au niveau du projet. Ils affirment avoir eu recours au protocole en raison de l'absence de résolution de leurs griefs et du manque de réponse des organismes. C'est pourquoi une part importante des efforts de l'équipe du protocole vise à renforcer les mécanismes de gestion des griefs des Organismes d'Exécution.

Du nombre total de griefs reçus depuis novembre 2021, 71,5% des griefs reçus ont été présentés par des hommes et 28,5% par des femmes. De plus, 21,5% des griefs étaient de nature collective. Par ailleurs, 80% des griefs traités depuis novembre 2021 concernaient des opérations approuvées sous les anciennes Politiques de Sauvegarde de la BID, alors que le 20% présenté en 2024 était lié à des opérations approuvées sous le Cadre de politique environnementale et sociale de la BID.

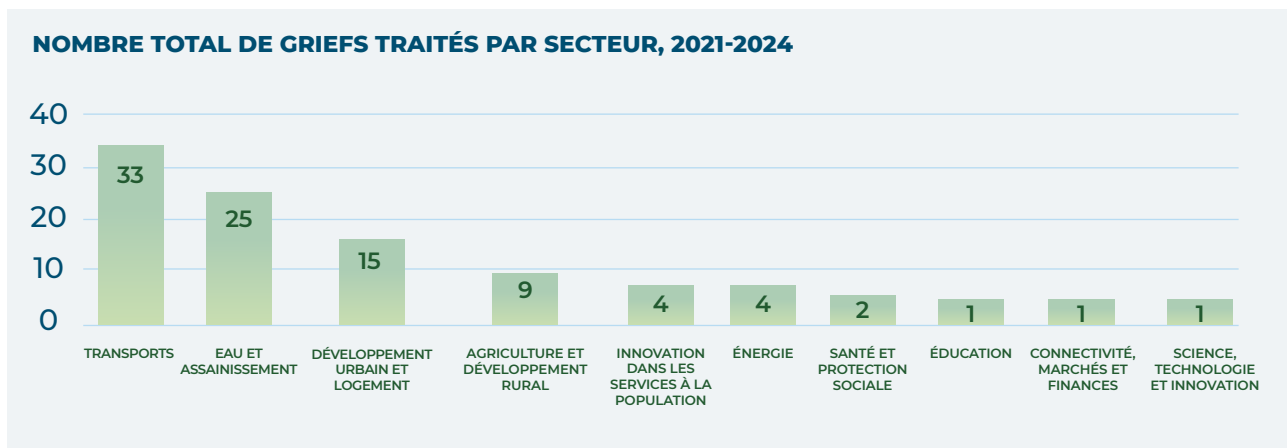
Depuis novembre 2021, la Région Andine a enregistré le plus grand nombre de griefs, avec 43% (58 cas), suivie par le Cône Sud avec 41% (55 cas), et l'Amérique Centrale avec 13% (18 cas). Aucun grief n'a été reçu des Caraïbes en 2022 et 2023, mais un a été enregistré à la Barbade en 2024.



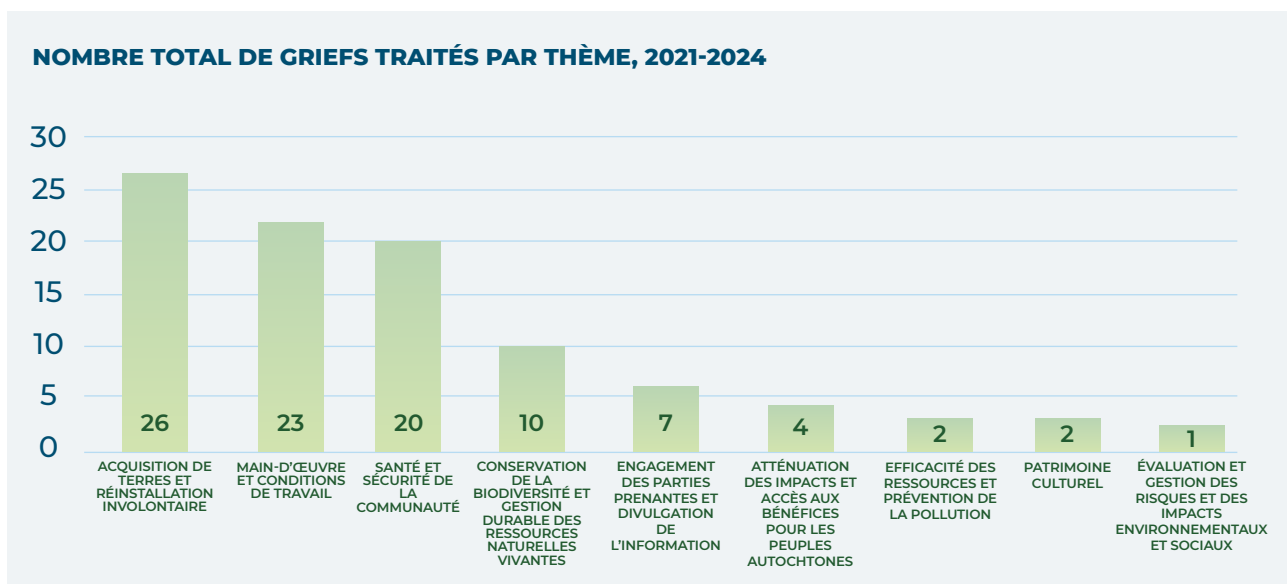
Le Brésil représentait 29% du total des griefs traités entre 2021 et 2024 (27 cas), suivi du Pérou avec 23% (22 cas) et de la Colombie avec 12% (11 cas).



Entre 2021 et 2024, le secteur des transports a concentré la majorité des griefs traités, soit 45% (33 cas), suivi par celui de l'eau et de l'assainissement (26%, 25 cas) et celui du développement urbain et logement (16%, 15 cas).



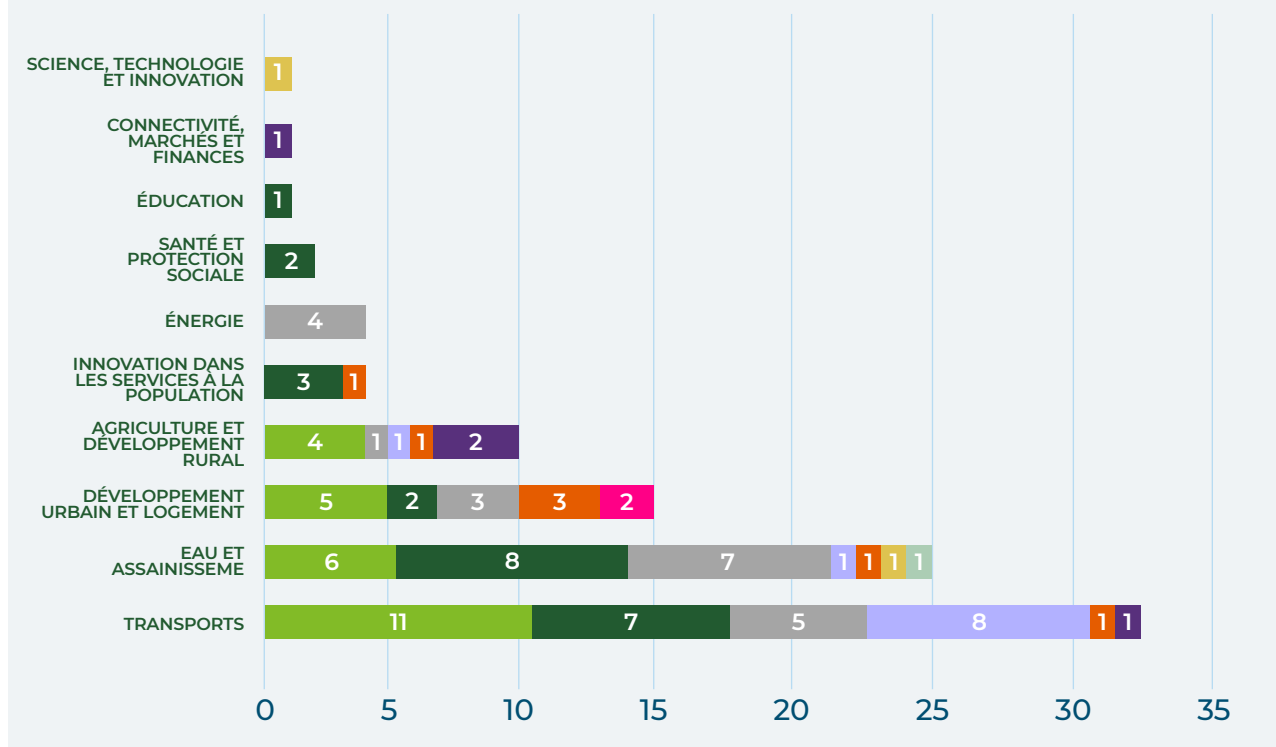
Entre 2021 et 2024, l'acquisition de terres et la réinstallation involontaire ont été le thème le plus récurrent dans les griefs traités (27%, soit 26 cas). Toutefois, comme mentionné précédemment, ce thème a occupé la deuxième place derrière celui du travail et des conditions de travail en 2024. Entre 2021 et 2024, les griefs relatifs au main-d'œuvre et conditions de travail représentaient 24% (23 cas); ceux concernant la santé et la sécurité de la communauté, 21% (20 cas).



La majorité des griefs dans les secteurs du transport et du développement urbain et du logement étaient liés à l'acquisition des terres et la réinstallation involontaire, alors que la plupart des griefs dans le secteur de l'eau et de l'assainissement portaient sur la santé et la sécurité de la communauté.

Entre 2021 et 2024, la majorité des griefs traités concernant à l'acquisition de terres et la réinstallation involontaire provenaient du secteur des transports, tandis que ceux liés à la main-d'œuvre et aux conditions de travail étaient principalement issus du secteur de l'eau et de l'assainissement. Les griefs portant sur la biodiversité et la gestion durable des ressources naturelles vivantes ont été concentrés dans le secteur des transports, principalement dans le cadre d'une opération unique au Brésil, comme mentionné précédemment.

NOMBRE DE GRIEFS TRAITÉS PAR THÈME SELON LE SECTEUR, 2021-2024



- Acquisition de terres et réinstallation involontaire
- Efficacité des ressources et prévention de la pollution
- Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes
- Santé et sécurité de la communauté
- Évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux
- Atténuation des impacts et accès aux bénéfices pour les Peuples autochtones
- Engagement des parties prenantes et divulgation de l'information
- Main-d'œuvre et conditions de travail
- Patrimoine culturel

Sur les trois années, 29% des griefs ont été clos avec la mise en œuvre d'un Plan d'Action, et 29% l'ont été à la suite d'un accord entre les plaignants et l'Organisme d'Exécution (et l'entrepreneur, le cas échéant), sans nécessiter de Plan d'Action. Par ailleurs, 27% des griefs ont été clos sans qu'un accord ait été trouvé entre les plaignants et l'Organisme d'Exécution. Dans ces cas, les plaignants ont été informés de la possibilité de saisir le MICI, ainsi que d'autres mécanismes de grief de l'État, juridiques ou administratifs. Deux griefs distincts, traités par le Protocole de Griefs de la BID, qui ont été clos « sans accord » et dont les plaignants se sont présentés conjointement, ont donné lieu à un cas auprès du MICI, lequel a été déclaré recevable. Dans 12% des cas, les griefs ont été clos après que les plaignants n'ont plus répondu au protocole. Enfin, 2% des plaignants ont retiré leur grief du protocole.

**Protocole de Griets
environnementaux et
sociaux de la BID**

RAPPORT
ANNUEL
2024

Leçons appries



Leçons apprises

Le Protocole de Grievs constitue un canal de communication directe entre les parties prenantes et la BID pour présenter des griefs concernant la performance environnementale et sociale des projets de la Banque. L'objectif du protocole est de promouvoir le dialogue entre les plaignants et l'Organisme d'Exécution afin d'identifier des solutions aux préoccupations exprimées. Son objectif est aussi celui de renforcer la gestion sociale et environnementale et le traitement des griefs par les Organismes d'Exécution dans les opérations de la BID, en accordant une attention particulière au mécanisme des griefs au niveau du projet.

Depuis que le protocole a commencé à fonctionner, un peu plus de trois ans, la BID a tiré plusieurs enseignements à la fois sur le plan interne, dans le cadre des processus du protocole, et sur le plan externe, en matière d'engagement et de dialogue avec les plaignants, les agences de mise en œuvre et les entrepreneurs. En 2024, l'équipe du protocole a commencé à organiser une session de retour d'expérience à la clôture des griefs avec les équipes de projet. Cette session inclut une réflexion sur ce qui a ou non contribué à identifier des solutions permettant une gestion efficace des griefs et sur la manière dont chaque cas peut renforcer la conception et la performance des projets, du point de vue environnemental et social. Les enseignements présentés ci-dessous sont des processus en cours qui continueront à être développés dans les années à venir.

Renforcer la coordination interne de la BID

Activer le protocole de gestion des griefs dès que possible. Plus le protocole est mobilisé tardivement une fois que le grief a été traité par le chef d'équipe de projet ou d'autres acteurs internes de la BID, plus il est difficile d'apporter une assistance utile. Cela tient au fait que les relations entre l'Organisme d'Exécution, les plaignants et la BID peuvent s'être détériorées, rendant plus difficile la résolution du grief et accroissant les risques d'escalade du conflit.

Une gestion efficace des griefs, permettant de les résoudre à temps, requiert une intervention rapide, une communication claire avec les plaignants, ainsi qu'un bon dialogue entre les plaignants et l'Organisme d'Exécution. Les griefs sont souvent urgents, il est donc important de gérer le processus de résolution de manière à favoriser un dialogue efficace, sans épuiser les parties prenantes.

Promouvoir la diffusion interne, la cohérence institutionnelle et le partage d'expériences entre les équipes de projet pour répondre aux griefs. La diffusion interne du protocole est essentielle pour garantir que tous les griefs reçus par divers canaux (principalement par courrier et courriel adressés aux bureaux de pays et aux chefs d'équipe) soient transmis au protocole et pris en charge par celui-ci. Pour ce faire, il est nécessaire que le personnel de la BID connaisse, comprenne et perçoive la valeur ajoutée du protocole.

En 2024, l'équipe du protocole s'est concentrée sur la coordination interne avec les unités, départements et sections de la BID, y compris le Bureau de l'intégrité institutionnelle et la Section de l'Accès à l'Information de la banque afin de garantir que les griefs soient orientés vers le bon canal. La coordination et la collaboration avec d'autres départements de la BID, y compris le juridique et celui de la communication, ont également été renforcées.

À mesure que la BID acquiert de l'expérience dans la mise en œuvre du Protocole de Grieffs, elle peut s'appuyer sur les connaissances accumulées par les équipes de projet pour renforcer et harmoniser les capacités de son personnel à prévenir et à gérer les griefs et les conflits sociaux et environnementaux. Même si les griefs traitent souvent d'enjeux techniques, leur gestion exige souvent d'aborder les conflits et les émotions, ainsi que de mobiliser des compétences en négociation. Ces compétences ne sont pas systématiquement maîtrisées par les spécialistes environnementaux et sociaux.

Promouvoir un processus efficace de gestion des griefs

Réexaminer les délais pour chaque étape du processus de gestion des griefs afin de s'assurer qu'ils sont appropriés. La BID vise à garantir que les griefs soient traités de manière rapide et efficace. La Banque reconnaît également que, dans certains cas, établir des relations de confiance et arriver à un consensus dans les processus de dialogue peuvent demander du temps, en particulier lorsqu'un grand nombre de parties prenantes aux intérêts divergents y participent. La diversité des thématiques, des pays d'origine et des types de griefs reçus souligne la nécessité de mettre en œuvre le protocole de manière à offrir prévisibilité et sécurité tant au processus qu'aux plaignants. Parallèlement, une certaine flexibilité est nécessaire dans la gestion des cas au fur et à mesure de leur évolution, tant en ce qui concerne les modalités d'interaction avec les plaignants, le type de dialogue et les outils de résolution des conflits utilisés, comme le moment où ces processus sont mis en œuvre. Cela est essentiel pour pouvoir adapter le protocole à différents contextes et parvenir à des Plans d'Action et des résolutions viables et réalistes qui répondent aux attentes des parties prenantes, tout en renforçant la pertinence du protocole au sein même de la BID. En 2025, l'équipe du protocole révisera les procédures internes pour s'assurer que les différentes phases du processus de gestion des griefs offrent des délais flexibles et reflètent la pratique actuelle.

Gérer les attentes des plaignants. Lors de la phase d'évaluation et de réponse, les équipes de la BID ont constaté l'importance de gérer les attentes des plaignants concernant les résultats possibles de la résolution. Il est essentiel, dès le premier espace d'écoute avec le plaignant, de clarifier ce qui rentre dans la portée du protocole et ce qui n'y rentre pas, ainsi que le résultat qui peut être attendu. De plus, au cours du dialogue avec l'Organisme d'Exécution, il est important de préciser clairement les options viables pouvant être discutées et les limites. Il convient de garder à l'esprit que la responsabilité ultime de la mise en œuvre des actions et des solutions revient à l'Emprunteur.

Identifier quand les conditions ne sont plus réunies pour un dialogue. L'objectif du protocole est de résoudre les griefs au moyen d'un accord ou de la mise en œuvre d'un Plan d'Action. Cependant, certains griefs peuvent être clos lorsque les conditions minimales pour maintenir un dialogue ne sont plus réunies, et/ou quand aucune résolution n'est possible en raison de positions figées de la part des plaignants. Il est important de pouvoir déterminer à quel moment tous les efforts ont été déployés, et à partir de quand la poursuite du processus pourrait nuire au dialogue avec les plaignants. Dans les cas de clôture sans accord, le protocole renseigne les plaignants sur les alternatives existantes, telles que le MICI, ou d'autres recours légaux ou administratifs au niveau national ou régional. Dans ces situations, le protocole s'efforce de documenter toutes les démarches entreprises par la BID, conjointement avec l'Organisme d'Exécution, pour promouvoir le dialogue.

Développer de bonnes pratiques pour la gestion des griefs selon les thématiques. Par exemple, dans les cas de harcèlement au travail, le protocole souligne l'importance d'informer rapidement le plaignant de l'objectif et de la portée du protocole, et de préciser clairement qu'il ne mène pas d'enquêtes sur les allégations. Cette approche garantit la transparence concernant les capacités et les limites du protocole, fournit un aperçu des délais possibles et établit des attentes claires quant aux résultats envisageables. Par ailleurs, elle encourage les plaignants à explorer d'autres recours juridiques ou administratifs disponibles, qui peuvent être poursuivis parallèlement au processus de gestion des griefs.

L'expérience du protocole a mis en évidence la nécessité de sensibiliser aux cas de harcèlement au travail, de développer des stratégies pour prévenir la revictimisation au cours des discussions, et de gérer efficacement les attentes des plaignants en clarifiant dès le départ les objectifs et la portée du protocole. Les échanges autour du protocole traiteront également de la nécessité de fournir des lignes directrices pour prévenir les représailles.

Pour d'autres types de griefs, tels que ceux liés à la réinstallation involontaire, les leçons tirées soulignent la nécessité d'améliorer la communication des Organismes d'Exécution avec les plaignants, notamment en veillant à transmettre l'information technique de manière plus accessible aux personnes potentiellement concernées. Une attention accrue est également portée à l'intégration de mesures de compensation non financière dans le cadre du processus de résolution.

Être ouvert au dialogue avec les plaignants et assurer une communication efficace avec eux et l'Organisme d'Exécution. Bien que l'interaction directe avec les plaignants puisse nécessiter davantage d'efforts et de temps de la part de l'équipe de la BID, par rapport à une délégation de cette tâche à l'Organisme d'Exécution, la promotion du dialogue demeure le principal outil du protocole pour la résolution et la prévention des griefs et conflits. L'ouverture de l'Organisme d'Exécution au dialogue est une condition préalable au bon déroulement du processus de gestion des griefs. En 2024, le Protocole de griefs et l'équipe du projet ont bénéficié d'un appui pour favoriser le dialogue dans deux cas, au Brésil et en Équateur, par le biais de la participation d'experts externes en facilitation et médiation.

Élaborer des Plans d'Action réalistes et faisables pour la résolution des griefs. Le protocole cherche à inclure à la fois des mesures spécifiques liées aux griefs, ainsi que des initiatives plus larges visant à renforcer la gestion sociale et environnementale dans les Plans d'Action pour la résolution des griefs. Toutefois, ces mesures doivent être réalisables dans un délai raisonnable, de manière à garantir que le grief soit résolu et ne reste pas actif pendant toute la durée du projet. Cela suppose de discuter soigneusement avec les équipes de projet pour définir les actions qui relèveront de la supervision sociale et environnementale régulière, et celles plus larges ou systémiques qui feront partie du Plan d'Action spécifique au grief, en coordination avec l'Organisme d'Exécution.

Renforcer les processus et la coordination avec l'Organisme d'Exécution

Renforcer les mécanismes de traitement des griefs au niveau de projet. Parmi les griefs reçus en 2024 pour lesquels des données sont disponibles, 12% ont été présentés directement au protocole sans que les plaignants s'adressent d'abord au mécanisme de traitement des griefs de l'Organisme d'Exécution. Il n'est pas obligatoire que les plaignants utilisent d'abord le mécanis-

me de l'Organisme d'Exécution pour accéder au protocole. Toutefois, la méconnaissance par l'Organisme d'Exécution de certains griefs adressés au protocole révèle, dans certains cas, que ce mécanisme n'est accessible ni connu ou qu'il s'est avéré inefficace pour répondre en temps opportun ou fournir une solution aux plaignants. Dans certains cas, les plaignants peuvent également avoir craint des représailles, notamment pour les griefs confidentiels liés au harcèlement au travail. Ainsi, lors du processus de traitement des griefs, la BID s'est attachée à identifier des points d'amélioration du mécanisme des griefs et du processus de gestion de l'Organisme d'Exécution et de l'entrepreneur.

Veiller à ce que le Protocole de Griefs favorise la gestion efficace des griefs récurrents en coordination avec l'Organisme d'Exécution.

Deux thèmes — la réinstallation involontaire (notamment en ce qui concerne les compensations) et les conditions de travail (y compris les retards de paiement et le harcèlement au travail) — représentent 52% des griefs traités en 2024. La récurrence de ces sujets et types de griefs souligne l'importance de systématiser les processus, d'extraire les leçons tirées et les bonnes pratiques pour prévenir les futurs griefs, ainsi que de renforcer le système de gestion environnementale et sociale de l'Organisme d'Exécution pour éviter la récurrence. L'équipe du protocole travaille à documenter les griefs et à promouvoir les échanges entre les spécialistes de la BID et des professionnels de la gestion des griefs. Même si les griefs sont souvent motivés par un déficit de participation publique, un manque de communication, de l'insatisfaction ou des impacts environnementaux et sociaux perçus, ils constituent également une circonstance opportune pour l'innovation et le changement positif. Cela peut avoir lieu tant en interne, en améliorant la préparation et la supervision des projets environnementaux et sociaux de la banque, qu'en externe, en incitant les Organismes d'Exécution à revoir et perfectionner leurs procédures et protocoles internes.

Prévenir l'escalade des griefs grâce à une gestion efficace. Les compétences en matière de résolution de conflits sont particulièrement importantes dans les cas de griefs portant sur des questions sociales et environnementales. La plupart des griefs proviennent de perceptions négatives des impacts ou préjudices environnementaux et sociaux potentiels, des allégations de non-respect des procédures ou encore de l'opposition au projet lui-même. Même si ces griefs ne signalent pas toujours un conflit dès le départ, une attention rapide et une analyse des conditions du dialogue peuvent aider à élaborer des outils et des stratégies plus efficaces. Ces griefs impliquent souvent des divergences d'opinions entre les parties prenantes, notamment lorsque les plaignants s'opposent à l'opération ou se montrent réticents à parvenir à un accord.

Il est donc essentiel de renforcer les capacités des Organismes d'Exécution en matière de résolution de conflits et de sensibiliser à l'importance de l'intervention précoce et du dialogue. Il est probable que ces Organismes d'Exécution aient à gérer non seulement les griefs, mais aussi des conflits sociaux et environnementaux. Par exemple, au Brésil, un atelier de renforcement des compétences en résolution de conflits et de promotion du dialogue a été organisé pour l'Organisme d'Exécution dans le cadre d'un processus de gestion des griefs bénéficiant de l'appui d'un médiateur spécialisé.

**Protocole de Griets
environnementaux et
sociaux de la BID**

**RAPPORT
ANNUEL
2024**

Diffusion et perspectives d'avenir



Diffusion et perspectives d'avenir

En 2024, des efforts ont été déployés pour accroître la diffusion en personne du Protocole de Griets de la BID en interne, en mettant l'accent sur les équipes de projet des bureaux de pays. Des ateliers ont été organisés au Pérou, en Colombie, au Panama, au Suriname, à Trinité-et-Tobago, au Paraguay et en Argentine. L'équipe du protocole a aussi organisé deux ateliers internes au sein de l'Unité de solutions environnementales et sociales, l'un consacré au Protocole de Griets, l'autre aux griefs traités liés à la réinstallation involontaire. Les ateliers ont porté sur l'extraction des bonnes pratiques, des défis rencontrés et des leçons tirées. Un atelier supplémentaire a été tenu avec le secteur des transports de la BID. En tout, ces ateliers et initiatives ont mobilisé environ 200 membres du personnel de la BID.

En matière de diffusion externe, le site web du protocole a été mis à jour afin d'améliorer son accessibilité et de fournir des informations plus détaillées sur le processus de gestion des griefs et les autres mécanismes disponibles au sein du Groupe BID. Par ailleurs, l'équipe du protocole avec le Mécanisme de Gestion des Griets de BID Invest a organisé, le 9 décembre 2024, un atelier en ligne à destination des organisations de la société civile régionales et nationales. Les sessions ont été tenues en anglais et en espagnol, avec interprétation en portugais. Pour obtenir plus d'informations sur le Mécanisme de Gestion des Griets de BID Invest, veuillez contacter BID Invest [ici](#).

En 2025, l'équipe du Protocole de Griets se concentrera sur:

- Renforcer la coordination interne et la diffusion du protocole au sein de la BID, y compris dans les bureaux de pays et au niveau sectoriel.
- Promouvoir la diffusion externe auprès des parties prenantes et des organisations de la société civile de toute la région pour les renseigner sur les canaux de griefs disponibles au sein du Groupe BID.
- Améliorer les délais de réponse et le dialogue à travers une gestion efficace des cas en particulier lors des phases d'évaluation, de réponse et de suivi, en veillant à ce que les Plans d'Action soient réalisables dans des temps plus courts.
- Recueillir les leçons apprises et procéder à des améliorations continues afin d'optimiser la préparation et la mise en œuvre des projets sur les plans social et environnemental.
- Travailler plus largement au sein de la BID pour continuer à renforcer les aptitudes et compétences de ses équipes de projet. Surtout en matière de gestion de griefs, mais également pour la prévention, résolution et transformation des conflits sociaux et environnementaux et pour le dialogue efficace, en leur fournissant des informations sur les tendances, les leçons et les outils disponibles.
- Entrer rapidement en contact avec les plaignants à l'aide d'une approche fondée sur les risques, afin de traiter efficacement les griefs.
- Mettre à jour le protocole interne pour l'aligner sur les pratiques actuelles et améliorer son efficacité.

**Protocole de Griefs
environnementaux et
sociaux de la BID**

RAPPORT
ANNUEL
2024

**Comment nous
contacter?**



Comment nous contacter?

La mission de la BID est d'améliorer les conditions de vie en Amérique latine et dans les Caraïbes avec intégrité et durabilité. C'est pourquoi toutes ses activités suivent les normes environnementales et sociales les plus strictes. L'équipe du Protocole de Grievs de la BID est à disposition pour expliquer le processus de dépôt d'un grief, ainsi que pour recevoir des préoccupations ou des griefs environnementales et sociales concernant des projets financés, ou à financer, par la BID.

Vous pouvez contacter le Protocole de Grievs de la BID:



PAR COURRIEL
QUEJAS@IADB.ORG



EN REMPLISSANT NOTRE
[FORMULAIRE EN LIGNE](#)



PAR TEXTO
+1 (202) 826-3705



PAR COURRIER
POSTAL À: 1300 NEW
YORK AVE NW,
WASHINGTON, DC
20577 OU À TOUTE
REPRÉSENTATION DE
LA BID DANS VOTRE
PAYS.

Annexe 1. Registre des griefs reçus et traités en 2024

Cette annexe présente la liste de tous les griefs traités, cela implique que pour une même opération il peut y avoir plusieurs griefs portant sur un thème similaire ou identique. L'accent est mis ici sur les griefs, et non sur les opérations.

ANNEXE 1. REGISTRE DES GRIEFS REÇUS ET TRAITÉS EN 2024

NUMÉRO DU GRIEF	DATE D'ENREGISTREMENT	PAYS	SECTEUR	NOM DU PROJET	NUMÉRO DU PROJET	THÈME DU GRIEF	STATUT DU GRIEF EN DATE DE DÉCEMBRE 2024	QUESTIONS SOULEVÉES ET ALLÉGATIONS DES PLAIGNANTS
5705	1/29/2024	Honduras	Innovation dans les services à la citoyenneté	Programme de coexistence civique et d'amélioration des quartiers	HO-L1187	Engagement des parties prenantes et divulgation de l'information	Clos	Manque de diffusion de l'information sur les travaux
10235	5/7/2024	Argentine	Transport	Programme fédéral d'infrastructure de transport régional	AR-L1307	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Clos	Harcèlement au travail
5719	1/23/2024	Brésil	Eau et assainissement	Programme d'assainissement environnemental et de développement urbain du bassin de la rivière Mané Dendê	BR-L1487	Acquisition de terres et réinstallation involontaire	Clos	Dégâts matériels et insatisfaction concernant les compensations
7159	3/25/2024	Brésil	Eau et assainissement	Programme social et environnemental de Manaus et de l'intérieur – PROSAMIN	BR-L1553	Acquisition de terres et réinstallation involontaire	Clos	Insatisfaction concernant les compensations
6904	3/7/2024	Pérou	Éducation	Programme d'amélioration de la qualité et de la pertinence des services d'enseignement supérieur universitaire et technique à l'échelle nationale	PE-L1227	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Évaluation et réponse	Harcèlement au travail
7211	4/1/2024	Brésil	Água e saneamento	Programme social et environnemental de Manaus et de l'intérieur – PROSAMIN	BR-L1553	Acquisition de terres et réinstallation involontaire	Clos	Insatisfaction concernant les compensations
10569	5/23/2024	Brésil	Eau et assainissement	Programme social et environnemental de Manaus et de l'intérieur – PROSAMIN	BR-L1553	Acquisition de terres et réinstallation involontaire	Clos	Insatisfaction concernant les compensations
7601	4/17/2024	Équateur	Santé et protection sociale	Inclusion de la population migrante et d'accueil dans les services sociaux en Équateur	EC-L1258	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Clos	Harcèlement au travail
9053	4/24/2024	Pérou	Eau et assainissement	Programme intégré d'eau et d'assainissement rural (PIASAR)	PE-L1226	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Évaluation et réponse	Harcèlement au travail
11900	4/25/2024	Honduras	Énergie	Appui au Programme national de transport d'électricité	HO-L1186	Santé et sécurité de la communauté	Évaluation et réponse	Opposition au projet en raison d'impacts sur la santé et d'un manque de consultation
10088	4/25/2024	Colombie	Eau et assainissement	Programme d'eau, d'assainissement de base et d'électrification pour le Pacifique colombien	CO-L1156	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Suivi	Harcèlement au travail
10122	4/26/2024	Salvador	Eau et assainissement	Programme de renforcement du secteur de l'eau et de l'assainissement au Salvador	ES-L1152	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Évaluation et réponse	Harcèlement au travail
10612	5/1/2024	Pérou	Eau et assainissement	Programme intégré d'eau et d'assainissement rural (PIASAR)	PE-L1226	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Évaluation et réponse	Harcèlement au travail

Annexe 1. Registre des griefs reçus et traités en 2024

Cette annexe présente la liste de tous les griefs traités, cela implique que pour une même opération il peut y avoir plusieurs griefs portant sur un thème similaire ou identique. L'accent est mis ici sur les griefs, et non sur les opérations.

ANNEXE 1. REGISTRE DES GRIEFS REÇUS ET TRAITÉS EN 2024

NUMÉRO DU GRIEF	DATE D'ENREGISTREMENT	PAYS	SECTEUR	NOM DU PROJET	NUMÉRO DU PROJET	THÈME DU GRIEF	STATUT DU GRIEF EN DATE DE DÉCEMBRE 2024	QUESTIONS SOULEVÉES ET ALLÉGATIONS DES PLAIGNANTS
10191	5/3/2024	Paraguay	Développement urbain et logement	Amélioration du logement et de l'habitat	PR-L1082	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Évaluation et réponse	Harcèlement au travail
10532	5/21/2024	Brésil	Eau et assainissement	Programme social et environnemental de Manaus et de l'intérieur – PROSAMIN	BR-L1553	Acquisition de terres et réinstallation involontaire	Clos	Insatisfaction concernant les compensations
5256	1/11/2024	Brésil	Agriculture et développement rural	Programme national de développement touristique de Bahia (PRODETUR NATIONAL-Bahia)	BR-L1300	Acquisition de terres et réinstallation involontaire	Clos	Déplacement économique
11132	5/23/2024	Pérou	Connectivité, marchés et finances	Programme de promotion du financement durable en Amazonie péruvienne : opportunité pour l'essor des bioentreprises (Programme de bioentreprises)	PE-L1258	Atténuation des impacts et accès aux bénéfices pour les Peuples autochtones	Clos	Obstacles à l'accès au financement pour les peuples autochtones
10991	6/4/2024	Brésil	Développement urbain et logement	Programme de développement urbain intégré et durable de la municipalité de João Pessoa	BR-L1421	Acquisition de terres et réinstallation involontaire	Évaluation et réponse	Contestation par la communauté de la zone définie pour la réinstallation sur la base d'une évaluation du risque de catastrophe et opposition à la réinstallation
11069	6/18/2024	Colombie	Transport	Métro de Bogotá Première ligne – Premier tronçon	CO-L1234	Acquisition de terres et réinstallation involontaire	Évaluation et réponse	Déplacement économique
5257	1/15/2024	Brésil	Agriculture et développement rural	Programme national de développement touristique de Bahia (PRODETUR NATIONAL-Bahia)	BR-L1300	Acquisition de terres et réinstallation involontaire	Clos	Déplacement économique
11327	6/27/2024	Bolivie	Innovation dans les services à la citoyenneté	Programme de renforcement du système statistique de l'État plurinational de Bolivie	BO-L1220	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Clos	Longues journées de travail et absence de contrat
11549	7/2/2024	Barbade	Agriculture et développement rural	Gestion intégrée des zones côtières durables et résilientes au climat	BA-L1059	Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes	Évaluation et réponse	Opposition au projet pour cause d'impacts sur la biodiversité, d'évaluation environnementale et de plans de gestion jugés inadéquats
11491	7/3/2024	Équateur	Eau et assainissement	Programme d'eau potable et d'égout pour Quito	EC-L1242	Évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux	Évaluation et réponse	Manque de divulgation d'information et opposition au terrain prévu pour la station d'épuration en raison de préoccupations environnementales, sociales et archéologiques
12027	7/31/2024	Pérou	Santé et protection sociale	Programme de création de réseaux de santé intégrés	PE-L1228	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Évaluation et réponse	Retards de paiement de salaires
12049	8/1/2024	Pérou	Innovation dans les services à la citoyenneté	Programme pour l'amélioration des services de justice pénale au Pérou	PE-L1230	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Clos	Retards de paiement de salaires
12140	8/6/2024	Brésil	Transport	Programme de mobilité urbaine durable de Curitiba	BR-L1532	Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes	Évaluation et réponse	Opposition au projet pour impacts environnementaux liés à l'abattage d'arbres, entre autres, et absence de consultations

Annexe 1. Registre des griefs reçus et traités en 2024

Cette annexe présente la liste de tous les griefs traités, cela implique que pour une même opération il peut y avoir plusieurs griefs portant sur un thème similaire ou identique. L'accent est mis ici sur les griefs, et non sur les opérations.

ANNEXE 1. REGISTRE DES GRIEFS REÇUS ET TRAITÉS EN 2024

NUMÉRO DU GRIEF	DATE D'ENREGISTREMENT	PAYS	SECTEUR	NOM DU PROJET	NUMÉRO DU PROJET	THÈME DU GRIEF	STATUT DU GRIEF EN DATE DE DÉCEMBRE 2024	QUESTIONS SOULEVÉES ET ALLÉGATIONS DES PLAIGNANTS
11122	6/20/2024	Paraguay	Développement urbain et logement	Amélioration du logement et de l'habitat	PR-L1082	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Clos	Retards de paiement de salaires
12878	9/5/2024	Brésil	Transport	Programme de mobilité urbaine durable de Curitiba	BR-L1532	Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes	Évaluation et réponse	Opposition au projet pour impacts environnementaux liés à l'abattage d'arbres, entre autres, et absence de consultations
12985	9/11/2024	Brésil	Transport	Programme de mobilité urbaine durable de Curitiba	BR-L1532	Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes	Clos	Opposition au projet pour impacts environnementaux liés à l'abattage d'arbres, entre autres, et absence de consultations
13066	9/12/2024	Bolivie	Agriculture et développement rural	Programme bolivien de gestion territoriale pour le développement rural durable	BO-L1234	Engagement des parties prenantes et divulgation de l'information	Clos	Manque de diffusion d'information
13401	9/18/2024	Bolivie	Développement urbain et logement	Programme d'intégration urbaine : Parc linéaire pour La Paz et El Alto	BO-L1212	Patrimoine culturel	Évaluation et réponse	Absence d'évaluation de l'impact archéologique et environnemental
13392	9/19/2024	Honduras	Énergie	Appui au Programme national de transport d'électricité	HO-L1186	Santé et sécurité de la communauté	Évaluation et réponse	Opposition au projet en raison d'impacts sur la santé et d'un manque de consultation
13405	9/23/2024	Pérou	Eau et assainissement	Programme intégré de drainage pluvial dans les villes prioritaires du Pérou	PE-L1238	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Clos	Retards de paiement de salaires
13522	9/25/2024	Pérou	Transport	Amélioration de la route Huánuco, secteur Conococha – Huánuco – Huallanca PE – Projet Route 3N	PE-L1151	Santé et sécurité de la communauté	Évaluation et réponse	Dégâts aux propriétés et aux cultures, et restriction d'accès à la propriété et aux sources d'eau
13859	10/2/2024	Bolivie	Développement urbain et logement	Programme d'intégration urbaine : Parc linéaire pour La Paz et El Alto	BO-L1212	Patrimoine culturel	Évaluation et réponse	Absence d'évaluation de l'impact archéologique et environnemental
14158	10/3/2024	Brésil	Développement urbain et logement	Programme d'amélioration urbaine et de sécurité citoyenne de Vitória (première étape du Plan d'Action de Vitória durable)	BR-L1497	Santé et sécurité de la communauté	Évaluation et réponse	Manque de participation et de consultation des parties prenantes concernant la demande de modification du projet
14373	10/10/2024	Costa Rica	Transport	Programme d'infrastructure routière et promotion des partenariats public-privé (APP)	CR-L1139	Santé et sécurité de la communauté	Clos	Drainage inadéquat des eaux et nuisances sonores et sécuritaires des travaux
14815	10/22/2024	Honduras	Énergie	Appui au Programme national de transport d'électricité	HO-L1186	Santé et sécurité de la communauté	Évaluation et réponse	Opposition au projet en raison d'impacts sur la santé et d'un manque de consultation
14816	10/22/2024	Pérou	Eau et assainissement	Programme intégré de drainage pluvial dans les villes prioritaires du Pérou	PE-L1238	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Évaluation et réponse	Retards de paiement de salaires

Annexe 1. Registre des griefs reçus et traités en 2024

Cette annexe présente la liste de tous les griefs traités, cela implique que pour une même opération il peut y avoir plusieurs griefs portant sur un thème similaire ou identique. L'accent est mis ici sur les griefs, et non sur les opérations.

ANNEXE 1. REGISTRE DES GRIEFS REÇUS ET TRAITÉS EN 2024

NUMÉRO DU GRIEF	DATE D'ENREGISTREMENT	PAYS	SECTEUR	NOM DU PROJET	NUMÉRO DU PROJET	THÈME DU GRIEF	STATUT DU GRIEF EN DATE DE DÉCEMBRE 2024	QUESTIONS SOULEVÉES ET ALLÉGATIONS DES PLAIGNANTS
15370	10/28/2024	Argentine	Eau et assainissement	Programme d'assainissement environnemental du bassin de la rivière Reconquista	AR-L1121	Santé et sécurité de la communauté	Évaluation et réponse	Occupation irrégulière de terrains privés par le contractant et impacts environnementaux liés aux travaux
15346	10/28/2024	Brésil	Transport	Programme de mobilité urbaine durable de Santo André	BR-L1402	Engagement des parties prenantes et divulgation de l'information	Évaluation et réponse	Impact sur la mobilité et l'accès au logement
15482	10/31/2024	Pérou	Transport	Amélioration de la route Huánuco, secteur Conococha – Huánuco – Huallanca PE – Projet Route 3N	PE-L1151	Santé et sécurité de la communauté	Évaluation et réponse	Dégâts aux propriétés, occupation non autorisée de la propriété et pollution environnementale affectant la propriétaire et son bétail
15695	11/5/2024	Pérou	Eau et assainissement	Programme intégré de drainage pluvial dans les villes prioritaires du Pérou	PE-L1238	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Évaluation et réponse	Retards de paiement de salaires
15802	11/8/2024	Brésil	Transport	Programme de mobilité urbaine durable de Curitiba	BR-L1532	Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes	Évaluation et réponse	Opposition au projet pour impacts environnementaux liés à l'abattage d'arbres, entre autres, et absence de consultations
15922	11/11/2024	Argentine	Eau et assainissement	Programme d'assainissement environnemental du bassin de la rivière Reconquista	AR-L1121	Santé et sécurité de la communauté	Évaluation et réponse	Occupation irrégulière de terrains privés par le contractant et impacts environnementaux négatifs dus aux travaux
15946	11/12/2024	Brésil	Transport	Programme de mobilité urbaine durable de Curitiba	BR-L1532	Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes	Évaluation et réponse	Opposition aux travaux en raison de l'absence de consultation et des impacts des travaux sur la circulation, les stationnements et l'environnement
15997	11/13/2024	Brésil	Transport	Programme de mobilité urbaine durable de Curitiba	BR-L1532	Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes	Évaluation et réponse	Opposition au projet pour impacts environnementaux liés à l'abattage d'arbres, entre autres, et absence de consultations
15998	11/13/2024	Brésil	Transport	Programme de mobilité urbaine durable de Curitiba	BR-L1532	Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes	Évaluation et réponse	Opposition au projet pour impacts environnementaux liés à l'abattage d'arbres, entre autres, et absence de consultations
16086	11/15/2024	Pérou	Agriculture et développement rural	Projets d'investissement forestier au Pérou	PE-L1232	Atténuation des impacts et accès aux bénéfices pour les Peuples autochtones	Évaluation et réponse	Manque de coordination avec les communautés autochtones et leurs organisations, et supervision inadéquate du projet en cours
16177	11/19/2024	Pérou	Transport	Amélioration de la route Huánuco, secteur Conococha – Huánuco – Huallanca PE – Projet Route 3N	PE-L1151	Santé et sécurité de la communauté	Évaluation et réponse	Fissures dans les habitations causées par les travaux, glissements de terrain et dommages aux plantations
16392	11/26/2024	Paraguay	Transport	Programme de réhabilitation et d'entretien des corridors agro-industriels	PR-L1164	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Évaluation et réponse	Retards de paiement de salaires
16395	11/25/2024	Brésil	Transport	Programme de mobilité urbaine durable de Curitiba	BR-L1532	Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes	Évaluation et réponse	Opposition au projet pour impacts environnementaux liés à l'abattage d'arbres, entre autres, et absence de consultations

Annexe 1. Registre des griefs reçus et traités en 2024

Cette annexe présente la liste de tous les griefs traités, cela implique que pour une même opération il peut y avoir plusieurs griefs portant sur un thème similaire ou identique. L'accent est mis ici sur les griefs, et non sur les opérations.

ANNEXE 1. REGISTRE DES GRIEFS REÇUS ET TRAITÉS EN 2024

NUMÉRO DU GRIEF	DATE D'ENREGISTREMENT	PAYS	SECTEUR	NOM DU PROJET	NUMÉRO DU PROJET	THÈME DU GRIEF	STATUT DU GRIEF EN DATE DE DÉCEMBRE 2024	QUESTIONS SOULEVÉES ET ALLÉGATIONS DES PLAIGNANTS
16518	11/27/2024	Brésil	Développement urbain et logement	Programme d'amélioration urbaine et de sécurité citoyenne de Vitória (première étape du Plan d'Action de Vitória durable)	BR-L1497	Santé et sécurité de la communauté	Évaluation et réponse	Demande irrégulière déposée auprès du pouvoir judiciaire pour la récupération de terrains au nom de la mairie
16582	11/28/2024	Honduras	Énergie	Appui au Programme national de transport d'électricité	HO-L1186	Santé et sécurité de la communauté	Évaluation et réponse	Opposition au projet en raison d'impacts sur la santé et d'un manque de consultation
16740	12/3/2024	Pérou	Eau et assainissement	Projet d'extension et d'amélioration des services d'eau potable et d'assainissement dans la ville de Juliaca – Puno	PE-L1285	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Évaluation et réponse	Retards de paiement de salaires
16909	12/5/2024	Bolivie	Eau et assainissement	Programme d'eau et d'assainissement pour les petites et moyennes villes	BO-L1184	Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes	Évaluation et réponse	Accès à l'eau
17297	12/12/2024	Pérou	Innovation dans les services à la citoyenneté	Programme pour l'amélioration des services de justice pénale au Pérou	PE-L1230	Main-d'oeuvre et conditions de travail	Évaluation et réponse	Retards de paiement de salaires
17365	12/16/2024	Uruguay	Développement urbain et logement	Programme de soutien à l'intégration socio-urbaine de la population migrante	UR-J0001	Engagement des parties prenantes et divulgation de l'information	Évaluation et réponse	Manque de diffusion d'information et diffusion inadéquate des critères d'accès au programme



BID

Améliorer des vies