



**BANQUE OUEST AFRICAINE
DE DEVELOPPEMENT (BOAD)**

Manuel de politique et procédures de règlement des griefs

NOVEMBRE 2013

SOMMAIRE

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	iii
I. INTRODUCTION	1
II. OBJET	1
III. PROCESSUS DE REGLEMENT DES GRIEFS.....	2
3.1. Principes régissant les processus de règlement des griefs	2
3.1.1. La décentralisation	2
3.1.2. La complémentarité.....	3
3.1.3. La flexibilité.....	3
3.2. Voies de règlement des griefs.....	4
3.3. Politique et directives au niveau entreprise sur le règlement des griefs	5
3.3.1. Dépôt de la demande	5
3.3.2. Enregistrement et accusé de réception de la demande.....	5
3.3.3. Examen de la recevabilité de la demande	6
3.3.4. Évaluation de la faisabilité de la résolution du litige	6
3.3.5. Obtention du consentement concernant la résolution du litige	6
3.3.6. Processus de résolution du litige	6
3.3.7. Obtention ou non d'un accord	7
3.3.8. Arrêt du processus de consultation.....	7
3.4. Rôles et responsabilités des Missions résidentes.....	9
3.5. Suivi et contrôle des griefs et de leur résolution.....	9
IV. MISE EN ŒUVRE DU PROCESSUS DE REGLEMENT DES GRIEFS.....	10
4.1. Questions institutionnelles et budgétaires.....	10
4.2. Formation du personnel et renforcement des capacités	11
4.3. Conséquences juridiques.....	12
4.4. Sensibilisation.....	12
V. Evaluation périodique.....	13

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

- BOAD** : Banque Oueat Africaine de Développement
- FEM** : Fonds pour l'Environnement Mondial
- MPPRG** : Manuel de politique et procédures de règlement des griefs
- MPPVC** : Manuel de politique et procédures de vérification de la conformité

I. INTRODUCTION

La Banque Ouest Africaine de Développement (BOAD) a mis en place ses politiques, procédures et directives environnementales et sociales qui fixent des normes minimales pour la conception et la mise en œuvre de projets de développement, en particulier ceux qui posent des risques importants pour l'environnement ou les communautés riveraines ou vulnérables. Lesdits textes sont conçus pour éviter les impacts environnementaux déraisonnables, protéger les populations riveraines de projets, les groupes vulnérables défavorisés et assurer la participation des parties prenantes locales.

Toutefois, la Banque est consciente que des personnes physiques et des communautés peuvent, malgré toutes les dispositions qui seront prises, être affectées par les projets qu'elle finance. Aussi, la Banque a-t-elle décidé de mettre en place un système pour recevoir des requêtes ou des plaintes, les traiter et résoudre les problèmes des personnes affectées par les projets qu'elle soutient.

II. OBJET

Le présent [Manuel de politique et procédures de règlement des griefs \(MPPRG\)](#) complète le [Manuel de politique et procédures de vérification de la conformité \(MPPVC\)](#) de la BOAD qui est un mécanisme indépendant par lequel ceux qui ont subi un préjudice, résultant d'un projet financé par la Banque peuvent lui demander d'agir conformément à ses propres règles, politiques, procédures et directives.

Les procédures prévues par le [MPPRG](#) seront mises en œuvre lorsque ceux qui ont subi un préjudice, résultant d'un projet financé par la Banque portent des plaintes ou griefs contre la BOAD.

[Le Manuel de politique et procédures de règlement des griefs \(MPPRG\)](#), élaboré sur la base des documents similaires des institutions financières internationales¹, a pour objet de définir le mécanisme de résolution des problèmes de manière à rétablir un dialogue fructueux entre le requérant et toutes les personnes intéressées, en vue de résoudre le ou les problèmes à l'origine d'une requête.

III. PROCESSUS DE REGLEMENT DES GRIEFS

Le processus de règlement des griefs de la BOAD vise à établir un dialogue efficace entre les populations affectées par les projets qu'elle finance et toutes les personnes intéressées, en vue de résoudre le ou les problèmes à l'origine d'une requête, sans chercher à imputer la responsabilité ou la faute à une quelconque de ces parties. L'objectif de la Banque est de veiller à opérationnaliser un processus juste et efficace, disponible au niveau projet, pays ou de l'entreprise cliente.

3.1. Principes régissant les processus de règlement des griefs

Le processus de règlement des griefs de la BOAD est régi par les principes de décentralisation, de complémentarité, et de flexibilité.

3.1.1. La décentralisation

Le processus de règlement des griefs de la BOAD s'appuiera autant que possible sur les processus existants au niveau pays, programme ou projet. Le fait d'aborder les griefs dans le cadre de processus de résolution de litiges,

¹ Il s'agit des documents de politiques de bonne gouvernance du Groupe de la Banque africaine de développement, de la Banque asiatique de développement, de la Banque européenne pour la reconstruction et le développement, du Groupe de la Banque européenne d'investissement, du Fonds monétaire international, du Groupe de la Banque interaméricaine de développement et du Groupe de la Banque mondiale.

contrairement au contrôle de l'application des directives, nécessite la participation volontaire, continue et active des communautés, des promoteurs de projets et, dans certains cas, de la Banque elle-même.

Le processus de règlement des griefs bénéficiera d'un soutien au niveau entreprise. Cependant, le processus de règlement des griefs fonctionnera aussi près que possible du niveau projet et des communautés affectées. A cet effet, les coûts d'établissement d'un processus de règlement des griefs, au niveau projet, seront considérés comme faisant partie du projet ou du programme sous-jacent. Ainsi, dans la plupart des cas, les griefs seront traités au niveau projet, bien que des processus nationaux de règlement des griefs puissent également être disponibles et proposés soit par le pays d'accueil soit, dans certains cas, par la Banque.

3.1.2. La complémentarité

Le processus de règlement des griefs de la BOAD s'appuiera sur les processus de règlement de griefs existants au niveau programme ou projet qui seraient disponibles concernant une plainte en particulier. Ainsi, la Banque cherchera à apporter une expertise ou des ressources supplémentaires pour soutenir la résolution des litiges dans le processus de règlement des griefs mis en œuvre par le promoteur du projet ou le pays d'accueil. Le processus sera donc diligenté par la Banque surtout dans les cas où il n'y aura pas de processus existant de règlement des griefs au niveau programme ou projet ou si ceux-ci se seront révélés inefficaces.

3.1.3. La flexibilité

Afin de faciliter la résolution des litiges ou des griefs, le processus permettra une certaine souplesse dans l'utilisation de différentes techniques en fonction des exigences des cas ou contextes spécifiques. La résolution des litiges implique la participation volontaire des diverses parties prenantes à un

processus consensuel de gestion des griefs par la médiation, la conciliation, la facilitation, la négociation ou d'autres moyens similaires. Les motivations pour participer à ces processus peuvent varier, considérablement, selon les différents contextes. Les facilitateurs du processus doivent pouvoir utiliser des techniques extrêmement variées et bénéficier d'une grande souplesse concernant le calendrier et les méthodes.

3.2. Voies de règlement des griefs

Les communautés affectées ou autres parties prenantes touchées par les programmes et les projets que la BOAD soutient pourront soumettre à la Banque des griefs via les canaux mis en place à cet effet, à savoir courrier, courriel, fax ou téléphone. Étant donné la nature du processus de règlement des griefs et de sa dépendance de la participation volontaire et active de toutes les parties prenantes, l'identité des personnes affectées qui sont impliquées dans le processus de règlement des griefs ne sera généralement pas tenue pour confidentielle.

La Banque soutiendra la mise en place, au niveau des projets ou programmes qu'elle finance, de processus de règlement des griefs spécifiques exploités par le promoteur du projet ou le gouvernement du pays d'accueil. En tout état de cause, la BOAD pourra apporter une contribution en fonction de ses capacités à ces processus de règlement de griefs spécifiques à un projet ou à un programme. Les griefs pourront être déposés à travers les fenêtres suivantes :

- au niveau pays, par l'intermédiaire des missions résidentes ;
- au niveau entreprise.

Dans tous les cas, le grief sera renvoyé au siège de la BOAD, où l'unité organisationnelle concernée sera chargée de veiller à ce qu'il soit traité de façon équitable et efficace, conformément aux directives établies par la

Banque. Dans certains cas, les griefs pourront finalement être soumis à des processus de règlement de litiges établis au niveau du projet ou du programme par le gouvernement du pays d'accueil ou le promoteur du projet.

3.3. Politique et directives au niveau entreprise sur le règlement des griefs

Bien que le lieu pour aborder les griefs communautaires et la résolution des litiges reste le niveau du pays, la BOAD soutient la résolution rapide des griefs au niveau entreprise, de manière équitable et efficace.

Pour ce faire, il sera élaboré des directives au niveau entreprise comprenant des procédures et des méthodes illustratives pour la conception et la mise en œuvre d'un processus efficace de règlement des griefs. La plupart des processus de règlement des griefs comprendront les étapes procédurales suivantes (qui seront décrites de manière plus détaillée dans les directives au niveau entreprise) :

3.3.1. Dépôt de la demande

La partie affectée dépose une demande auprès de l'une des missions résidentes ou au siège de la BOAD pour la réception des griefs. Dès réception, les griefs seront transférés à l'Unité organisationnelle concernée au siège de la Banque.

3.3.2. Enregistrement et accusé de réception de la demande

Dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la demande, la mission résidente ou le service concerné du siège enregistre la demande et envoie un accusé de réception au demandeur et une copie au promoteur du projet et au siège de la Banque.

3.3.3. Examen de la recevabilité de la demande

Dans les vingt jours ouvrables suivant l'enregistrement de la demande, l'Unité organisationnelle en charge de la [politique et procédure de règlement des griefs](#) au siège de la Banque indiquera au demandeur et au public si la demande répond aux critères de recevabilité.

3.3.4. Évaluation de la faisabilité de la résolution du litige

Dans les vingt-cinq jours ouvrables suivant la détermination de la recevabilité de la demande, l'Unité organisationnelle transmettra au demandeur, à la mission résidente et aux autres parties prenantes intéressées une évaluation de la faisabilité des activités de résolution des griefs. L'évaluation comprendra également des actions recommandées, le cas échéant, que la BOAD sera disposée à entreprendre ou à faciliter pour encourager la poursuite de la résolution du litige considéré, ou elle conclura sur l'inutilité de la résolution du litige et clôturera l'affaire. Cette évaluation pourra également déterminer si le demandeur devra d'abord déposer sa demande auprès de l'un des processus de règlement des griefs établis par le promoteur du projet ou du gouvernement de la mission résidente.

3.3.5. Obtention du consentement concernant la résolution du litige

Tout effort de règlement de litiges repose sur le consentement des principales parties prenantes, y compris par exemple les demandeurs, les communautés affectées, les promoteurs du projet, le gouvernement de la mission résidente et/ou le siège de la Banque. Aucun processus de règlement de litiges ne pourra avancer sans le consentement volontaire des principales parties concernées.

3.3.6. Processus de résolution du litige

En supposant que les principales parties prenantes aient convenu d'une ligne de conduite pour tenter de résoudre leur litige ou de remédier aux préoccupations des demandeurs, le processus de règlement des griefs mettra en œuvre la ligne de conduite convenue. Une certaine flexibilité sera nécessaire car l'approche appropriée sera nécessairement adaptée à la demande individuelle et au consentement des parties. En l'absence de consentement, les possibilités de dialogue et de consultation seront nécessairement réduites. Si le processus de consultation fonctionne, toutes les parties pourront poursuivre le processus jusqu'à ce qu'un accord soit atteint.

3.3.7. Obtention ou non d'un accord

Une fois terminé le processus de résolution de litige, l'Unité organisationnelle chargée de la conformité et de la réglementation à la Banque soumettra son rapport, y compris l'accord de règlement (le cas échéant) et toutes recommandations concernant les actions complémentaires de la BOAD au Président de l'Institution et à toutes les parties prenantes concernées.

3.3.8. Arrêt du processus de consultation

Toutes les parties à la consultation peuvent, à tout moment, mettre fin au processus de règlement des litiges si elles ne sont plus d'accord avec la ligne de conduite adoptée. Dans certaines circonstances, le processus de consultation pourra se terminer par l'absence de résolution. En pareilles circonstances, un rapport circonstancié devra être soumis au Président de la BOAD, résumant la demande, les mesures prises pour tenter de résoudre les questions soulevées par ladite demande, et des recommandations concernant les actions complémentaires de la part de la BOAD, le cas échéant. Ce rapport final sera également transmis au Chef de la Mission résidente de la BOAD concernée et au demandeur, au promoteur du projet, au gouvernement du pays de la mission résidente et au public.

Si pour une raison quelconque, le calendrier indiqué ne peut pas être respecté dans un cas particulier, le demandeur et le public seront informés du retard, des raisons de celui-ci et du nouveau calendrier prévu.

3.4. Rôles et responsabilités des Missions résidentes

La responsabilité de veiller à ce qu'il existe des processus de règlement des griefs efficaces pour les projets et programmes appuyés par la BOAD restera dévolue aux Missions résidentes. Les Chefs de Missions résidentes seront chargés de suivre de près, le processus de règlement des griefs en relation avec l'Unité organisationnelle chargée de la conformité et de la réglementation.

La Mission résidente une fois réception des plaintes, les transmettra à l'Unité organisationnelle chargée de la conformité et de la réglementation qui examinera leur recevabilité et évaluera les plaintes à la lumière des possibilités de règlement des litiges. Un tel processus de règlement des griefs pourra être utilisé au niveau du projet ou du programme par le gouvernement du pays d'accueil ou le promoteur du projet. Dans un tel cas, le principal rôle de la Mission résidente sera de renvoyer les plaintes à ces processus, d'apporter un soutien et des ressources, si cela est justifié, pour le traitement efficace de ces griefs par les mécanismes existants, et de surveiller les processus afin de s'assurer qu'ils respectent les normes fondamentales d'indépendance, d'équité et d'efficacité. Dans certains cas, l'implication de la Mission résidente dans un processus particulier de règlement de griefs pourra exiger des ressources budgétaires ou du personnel supplémentaires, qui seront déterminés en fonction des besoins.

3.5. Suivi et contrôle des griefs et de leur résolution

L'Unité organisationnelle chargée de la conformité et de la réglementation sera chargée d'instruire, de suivre les griefs et leur aboutissement, et tiendra un registre centralisé de tous les griefs. Le contrôle et le suivi du traitement des griefs permettront à la BOAD de :

- comprendre et rendre compte de la nature et de la fréquence des plaintes et de l'efficacité de leur traitement ;
- identifier les tendances systémiques concernant les conflits environnementaux et sociaux avec les communautés ;
- et de construire une base de connaissances permettant d'affiner et de renforcer le rôle de la Banque dans la résolution des litiges communautaires.

L'information recueillie sera également précieuse, et peut-être nécessaire, dans le cadre de la relation de la BOAD avec d'autres programmes ou organismes tels que le Fonds pour l'Environnement Mondial (FEM), le Fonds d'Adaptation, le Fonds vert pour le climat, etc.

IV. MISE EN ŒUVRE DU PROCESSUS DE REGLEMENT DES GRIEFS

4.1. Questions institutionnelles et budgétaires

Dans un souci de cohérence, d'exploitation des synergies et de capitalisation des acquis, la conduite du mécanisme à la BOAD sera assurée par la Division chargée de la conformité et de la réglementation. Le soutien administratif et technique en faveur du contrôle de l'application des directives viendra des Unités organisationnelles concernées. Le chef de cette Division soumettra au Président de la Banque, un rapport annuel sur la mise en œuvre du processus de règlement des griefs.

Le processus de règlement des griefs nécessite l'utilisation de professionnels en résolution des litiges. La Banque pourrait en fonction de la charge de travail et du type de litiges à gérer avoir recours à des consultants externes.

Le coût des processus de contrôle de l'application des directives et de règlement des griefs comprend à la fois des coûts fixes qui prennent en

compte, à titre principal, le personnel nécessaire, et des coûts variables qui dépendent du nombre et de la complexité des cas soumis au contrôle de l'application des procédures ou à la résolution des litiges. Le processus de règlement des griefs devra être appuyé par un budget suffisant, transparent, fiable. Ce financement devra être disponible pour appuyer chaque processus de règlement des griefs.

4.2. Formation du personnel et renforcement des capacités

L'adoption par la BOAD d'une politique de conformité et du processus associé de contrôle de l'application des directives et de règlement des griefs suppose qu'il y aura un besoin accru de formation du personnel et de renforcement des capacités. Ces besoins de formation et de renforcement de capacités comprennent les éléments suivants :

- le personnel, en particulier dans les Missions résidentes, doit être informé de la substance de la politique de conformité et de l'existence et du fonctionnement du contrôle de l'application des directives et des processus de règlement des griefs ;
- la BOAD investit dans les capacités pour mettre en œuvre la politique de conformité. Il ne s'agit pas, à proprement parler, d'un besoin de capacité découlant des processus de contrôle de l'application des directives ou de règlement des griefs, mais plutôt de la mise en place d'un cadre de maîtrise des textes ;
- le personnel, en particulier dans les Missions résidentes, devra être formé à la manière de mener la sensibilisation en ce qui concerne les processus de contrôle de l'application des directives et de règlement des griefs et à la manière d'informer les requérants potentiels quant à la manière de soumettre des plaintes ;

- le personnel intervenant dans les pays ciblés devra avoir été formé à la résolution de litiges à la lumière des directives fournies par la BOAD. Finalement, à long terme chaque pays impliqué dans des projets à haut risque devra avoir une personne formée aux techniques de résolution des litiges communautaires.

4.3. Conséquences juridiques

Le processus de règlement des griefs ne constitue pas en soi une cour de justice et aucun constat ne saurait modifier une quelconque responsabilité juridique, immunité ou obligation de la BOAD. Rien dans les processus de règlement des griefs ne saurait être interprété comme une renonciation, expresse ou implicite, aux privilèges et immunités de la BOAD. Le processus est interne et ne saurait créer d'attente d'un recours ou d'une cause d'action spécifique contre l'organisation.

4.4. Sensibilisation

La sensibilisation du public constitue pour la Banque et ses Missions résidentes un élément du processus de règlement des griefs. Des ressources suffisantes devront être mises à disposition pour garantir que la BOAD puisse être proactive tant au niveau entreprise qu'au niveau pays pour former les requérants potentiels aux processus de contrôle de l'application des directives et de règlement de griefs. La Banque diffusera des documents de sensibilisation et de formation et mènera des activités de sensibilisation et de formation au respect de ses directives. La formation et la sensibilisation du personnel au niveau des pays responsables des processus de règlement des griefs seront développées au fil du temps, avec l'appui de consultants recrutés à des fins de sensibilisation et de formation.

V. Evaluation périodique

Le présent manuel de politique et procédures de la BOAD de règlement des griefs donne un aperçu des processus recommandés en matière de règlement des griefs. Le processus de règlement des griefs sera pleinement évalué trois ans après son opérationnalisation pour garantir la satisfaction des besoins de la BOAD et de ses parties prenantes.