
Guide à l'attention des Clients de la DEG

Qu'est-ce que le Mécanisme Indépendant de Plaintes ?

La DEG a pour objectif d'encourager le développement du secteur privé dans des pays en voie de développement et en transition. Afin d'instaurer une croissance durable et des améliorations pérennes des conditions de vie de la population, nous nous attachons à mettre en œuvre des normes élevées acceptées sur le plan international dans nos propres activités et celles de nos Clients.

La DEG a, avec la Nederlandse Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden N.V., également connue sous la dénomination Netherlands Development Finance Company (FMO), mis en place le [Mécanisme Indépendant de Plaintes](#) (le « Mécanisme »), qui permet de donner à des personnes (par exemple, des communautés locales ou des individus) s'estimant affectées de manière négative par des Activités Financées par la DEG la possibilité de soulever cette question auprès de la DEG.

La DEG a établi un Bureau des Plaintes pour administrer et coordonner le travail dans le cadre du Mécanisme de Plaintes. Ce Mécanisme bénéficie en outre du soutien d'un Comité d'Experts Indépendants (le « Comité »), qui décide de la recevabilité d'une Plainte et gère l'ensemble du processus qui s'ensuit. Le Comité est composé de trois spécialistes internationaux qui disposent d'une expertise et d'une expérience dans la médiation, les questions sociales et environnementales ainsi que dans la gestion de mécanismes de plaintes.

Sur quoi peut porter une Plainte ?

La Plainte peut concerner :

- une violation de droits, des conséquences négatives pour l'environnement, sur le plan social et en matière de gouvernance d'entreprise, qui affectent le Plaignant et qui sont en rapport avec les Activités Financées par la DEG ;
- un manquement par la DEG à ses propres politiques, qui sont fondées sur des normes internationales et qui sont publiées sur le site Internet de la DEG.

Le Mécanisme Indépendant de Plaintes ne s'applique pas aux :

- Plaintes dont l'objectif est d'obtenir un avantage économique concurrentiel ou qui sont excessives, répétitives (c'est-à-dire qui concernent les mêmes aspects), clairement abusives ou de nature malveillante ;
- Plaintes anonymes. Néanmoins, sans préjudice de la disposition qui précède, un Plaignant a le droit de demander le traitement confidentiel de la Plainte.

Que se passe-t-il s'il est déposé une Plainte relative aux activités de mon institution ?

Si une personne locale dépose une Plainte qui concerne les activités de votre institution, cette Plainte sera transmise au Comité, qui déterminera si elle est recevable au regard du champ d'application du Mécanisme.

Si la Plainte est déclarée recevable, votre institution en sera informée et le Comité procédera à une évaluation initiale des questions soulevées dans la Plainte. Le Comité examinera les documents et s'entretiendra avec votre institution ainsi qu'avec les autres parties prenantes, afin de recenser l'ensemble des avis et des préoccupations sur la question. Sur la base de cette évaluation, le Comité déterminera si un processus de **Résolution du Litige** bénéficie du soutien de votre institution, du Plaignant et des autres parties prenantes concernées. Dans le cas où l'une de ces parties ne souhaiterait pas participer à un processus de Résolution du Litige, le Comité procédera à un **Examen de la Conformité**, afin de déterminer si la DEG a pu manquer à ses propres politiques et procédures. Le Mécanisme Indépendant de Plaintes offre la flexibilité de procéder à un Examen de la Conformité après la Résolution du Litige et vice versa.

Qu'attend-on de mon institution dans un processus de Résolution du Litige ?

La **Résolution du Litige** a pour objectif de parvenir à un règlement à l'amiable de la Plainte. Nous croyons que tant votre institution que les parties affectées gagnent à travailler ensemble en vue d'arriver à une solution. Un tel processus de médiation est susceptible de contribuer grandement à instaurer une communication avec les travailleurs, les communautés ou d'autres personnes affectées localement et à établir la confiance. Cela aura pour effet de faciliter la résolution des conflits existants et de conflits futurs éventuels.

Dans un premier temps, il sera demandé à votre institution de répondre aux allégations, de communiquer des informations à jour sur la question soulevée dans la Plainte et de déterminer si elle estime qu'il existe des mesures en cours ou manifestation susceptibles d'être prises pour résoudre le litige. Cela pourra exiger de mener une enquête plus approfondie sur la situation.

Si votre institution et les personnes affectées sont disposées à participer à un processus de Résolution du Litige, le Comité – ou des spécialistes désignés par celui-ci – travailleront avec les deux camps à l'élaboration d'une procédure appropriée permettant de répondre à la (aux) question(s) soulevée(s) par le litige. Il pourra s'agir d'un partage d'informations, d'une recherche conjointe de faits ou de discussions dirigées par un modérateur en vue de trouver une solution qui soit acceptable pour les deux camps. De telles interactions offrent une occasion de débattre des questions et de préciser différents points de vue, car elles sont confidentielles et aussi informelles que possible.

L'objectif étant de parvenir à une résolution à l'amiable, la personne qui participera à la médiation pour votre institution devra être habilitée à conclure et mettre en œuvre un accord. Si un accord est conclu, celui-ci pourra exiger des mesures correctives, qui pourront elles-mêmes nécessiter que des modifications soient apportées aux politiques et aux procédures de votre société. À l'issue du processus, le Comité établira un rapport définitif sur les résultats obtenus.

Tout au long du processus, le Comité ne prendra aucune position sur des allégations particulières ; il ne se prononcera pas non plus sur la faute ou la responsabilité d'une partie.

Qu'attend-on de mon institution au cours d'un Examen de la Conformité ?

Un **Examen de la Conformité** évalue si la DEG a pu manquer à ses politiques. Par exemple, le Comité peut analyser si la DEG a recensé tous les sujets pertinents devant être soumis à un audit ou si la DEG a assuré un contrôle suffisant de la mise en œuvre des plans d'action convenus. Un Examen de la Conformité comprendra en particulier une évaluation du respect par la DEG de ses politiques.

Les politiques de la DEG comprennent :

- la Directive de la DEG sur la durabilité environnementale et sociale ;
- les Principes du KfW Group en matière environnementale et sociale ;
- les Directives en matière environnementale et sociale de la European Development Finance Institutions (EDFI) ; et
- la Liste d'exclusion.

Au cours de l'examen, les membres du Comité contacteront votre institution afin de recueillir les informations dont ils ont besoin pour parvenir à une décision. Afin de communiquer les informations spécifiques nécessaires, votre institution pourra avoir besoin de procéder à une enquête complémentaire sur le sujet. Si le Comité estime nécessaire d'effectuer une visite sur site, nous demanderons alors à votre institution de veiller à ce qu'il ait accès à tous les membres du personnel concernés au sein de votre société ainsi qu'au site lui-même.

Dans son rapport définitif sur son Examen de la Conformité, le Comité pourra présenter des recommandations sur la manière dont la DEG pourrait renforcer l'application de ses politiques aux Clients existants et futurs, ce qui pourrait concerner les activités auxquelles vous participez.

Le déroulement du processus est-il soumis à des délais précis ?

Dès le début du processus, le Comité s'entretiendra du calendrier avec votre institution, le Plaignant et la DEG. Sur la base de son évaluation, le Comité suggérera un calendrier indicatif pour les différentes phases du processus.

Qui aura accès aux informations communiquées par mon institution ?

Afin de permettre au Comité de traiter une Plainte et d'évaluer la situation, il sera demandé à votre institution de communiquer au Comité tous documents pertinents pour la Plainte. Les documents recueillis au cours du processus feront l'objet d'un traitement confidentiel et ne seront utilisés que pour traiter la Plainte.

La DEG et le Comité veilleront à ce que les rapports établis par le Comité et les mises à jour relatives au statut de la Plainte qui seront publiés sur le site Internet de la DEG respectent les réglementations en matière de vie privée et de confidentialité.

Mon institution aura-t-elle la possibilité de faire part de ses commentaires sur les documents avant leur publication ?

À l'issue de la phase de Résolution du Litige, le Comité établit un projet de rapport sur le résultat du processus. Votre institution recevra, en même temps que tous les autres participants au processus, un projet de rapport sur lequel pourront être adressés tous commentaires en ce qui concerne les faits et les sensibilités. Après réception des commentaires de l'ensemble des parties, le Comité finalisera le rapport en vue de sa publication.

Dans le cas d'un Examen de la Conformité, la DEG et/ou la FMO aura (auront) la possibilité de voir le premier projet du rapport, compte tenu du fait que c'est la mise en œuvre de la politique de ces institutions qui est soumise à un contrôle. Un projet révisé sera ensuite communiqué simultanément à votre institution et au Plaignant afin de vous permettre de vérifier les faits avant que le document ne soit finalisé et publié.

Dans les deux phases, votre institution disposera d'un délai de 15 jours ouvrés à compter de la réception du projet de rapport pour faire part de ses commentaires. Il appartiendra au Comité d'intégrer ou non les commentaires reçus et de décider du texte définitif.

Qui assumera les frais ?

Les frais du Comité seront pris en charge par la DEG. Il sera toutefois demandé à votre société de se rendre disponible pour s'entretenir avec les membres du Comité et communiquer des informations. Si une Plainte nécessitait une visite sur site, il pourrait être demandé à votre institution de recevoir le Comité et d'assurer un soutien local (en termes d'organisation).

Qui puis-je contacter si j'ai des questions ?

Si vous avez d'autres questions sur le Mécanisme de Plaintes de la DEG, veuillez contacter le Bureau des Plaintes de la DEG :

Complaints Office
Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft mbH
PO Box 10 09 61
D-50449 Cologne

E-mail : complaintsoffice@deginvest.de

Ce document est une traduction de l'anglais. En cas de doutes, veuillez consulter la version anglaise, qui est la seule valable.