



© Cyril Letourneur d'Ison

# Rapport d'activités 2022

## **Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales**

Le Dispositif de gestion des réclamations E&S de l'AFD permet à une personne (ou groupe de personnes ou une ONG) affectée d'un point de vue environnemental et ou social par un projet financé par l'AFD de déposer une réclamation auprès de l'AFD. Le présent rapport présente le bilan de l'année 2022 (activité, grands travaux) et les perspectives pour l'année 2023.

**#MondeEnCommun**

# TABLE DES MATIERES

## AVANT-PROPOS

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. PRESENTATION DU DISPOSITIF.....</b>                   | <b>4</b>  |
| <b>2. PANORAMA GENERAL DES ACTIVITES DU DISPOSITIF.....</b> | <b>6</b>  |
| A. Evolution des réclamations reçues                        |           |
| B. Réclamations par pays                                    |           |
| C. Réclamations selon leurs auteurs                         |           |
| D. Réclamations non enregistrées selon le motif             |           |
| <b>3. RECLAMATIONS TRAITEES EN 2022.....</b>                | <b>10</b> |
| A. Réclamations clôturées                                   |           |
| B. Réclamations en cours d'analyse                          |           |
| C. Réclamations en cours de traitement                      |           |
| D. Réclamations en cours de suivi                           |           |
| <b>4. ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES.....</b>                | <b>17</b> |
| A. Principaux enseignements de l'année 2022                 |           |
| B. Perspectives   |           |

# Avant-propos



© Vincent Macher / AFD

Conseillère à l'éthique du groupe AFD, et disposant pour cela d'un **statut indépendant**, j'ai parmi mes fonctions celle de superviser le Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales de l'AFD.

Ce dispositif est singulier à différents titres – il offre notamment une forme de **droit de recours ou d'alerte** à toute personne physique ou morale qui estimerait que les impacts environnementaux et sociaux d'un projet financé par l'AFD n'ont pas été traités conformément aux engagements de cette dernière. Il ne propose pas d'indemnisation mais facilite la **recherche d'un accord** entre le maître d'ouvrage du projet et le requérant à travers une proposition de conciliation, et peut conduire l'AFD à faire **auditer par un expert indépendant** la manière dont elle a mis en œuvre ses mesures de gestion environnementales et sociales en application de ses standards.

Depuis sa création en 2017, le rapport annuel du Dispositif, publié sur le site de l'AFD, donne à voir l'activité du Dispositif de l'AFD, de manière la plus complète et la plus transparente possible.

L'année 2022 a été marquée par une **refonte du Règlement du Dispositif**, destinée à répondre à certains enseignements tirés des premières années de fonctionnement. Parmi ces enseignements figure notamment le besoin d'une **approche ouverte et pragmatique**, au regard de la spécificité de chaque dossier et de la nécessité d'une instruction singulière et particulière de chaque réclamation. Nous avons également souhaité engager en 2022 un **exercice de capitalisation**, qui donnera la parole aux « utilisateurs » et aux autres parties prenantes du Dispositif et dont les enseignements seront déclinés en feuille de route en 2023.

Je tiens à cette occasion à remercier Mélanie Corbé, qui assure au quotidien le bon fonctionnement de ce Dispositif au sein du Département de la Stratégie.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce Rapport, et espère qu'il répondra à vos attentes.

**Catherine Garreta, Conseillère à l'éthique et Médiatrice interne**

# 1. PRESENTATION DU DISPOSITIF

Le Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales (E&S) de l'AFD<sup>1</sup> (ci-après « le Dispositif ») est un mécanisme extra-judiciaire qui permet à toute personne ou tout groupe de personnes affectées d'un point de vue environnemental ou social par un projet financé par l'AFD de déposer une réclamation.

Le Dispositif propose un recours amiable, additionnel et subsidiaire aux populations impactées négativement sur le plan environnemental et social par un projet financé par l'AFD, et concourt à l'amélioration continue de nos opérations.

Le règlement du Dispositif, en ligne sur le site internet de l'AFD<sup>2</sup>, prévoit que toute personne affectée par un préjudice environnemental et social lié à un projet financé par l'AFD, peut déposer une réclamation.

Pour être enregistrée, une réclamation doit notamment répondre aux critères suivants :

- concerner un projet financé par l'AFD dans un État étranger, hors projets financés sur le dispositif Initiatives OSC qui s'adresse aux organisations de la société civile française et sur le Fonds français pour l'environnement mondial (FFEM)<sup>3</sup> ;
- être reçue dans les deux années suivant la prise de connaissance des faits par l'auteur de la réclamation, et au maximum cinq ans après le dernier décaissement réalisé par l'AFD, qu'il s'agisse d'un prêt ou d'une subvention ;
- porter sur un préjudice environnemental et social ;
- décrire les efforts déployés au préalable pour résoudre le différend avec le bénéficiaire du financement. Ainsi, la réclamation doit intervenir en dernier ressort, lorsque son auteur a mobilisé sans succès les voies de recours extra-judiciaires mises à sa disposition par le bénéficiaire du financement, ou justification lorsque ces démarches n'ont pu être engagées en raison d'un risque d'aggravation du différend.

Une fois enregistrée, la réclamation fait l'objet d'une étude d'éligibilité menée visant à étudier si elle satisfait aux critères d'éligibilité<sup>4</sup> et à recommander un mode de traitement, parmi ceux qu'offre le Dispositif, à savoir, la mise en œuvre d'une conciliation et/ou d'un audit de conformité :

- la conciliation consiste à proposer l'intervention d'un tiers neutre, indépendant et impartial, pour aider à trouver un accord entre l'auteur de la réclamation ou son représentant et le bénéficiaire du financement de l'AFD sur le différend à l'origine de la réclamation ;
- l'audit de conformité a pour objectif de déterminer si l'AFD s'est conformée ou non à sa démarche de maîtrise des risques E&S pour un projet qu'elle a financé.

<sup>1</sup> <https://www.afd.fr/fr/dispositif-de-gestion-des-reclamations-environnementales-et-sociales>

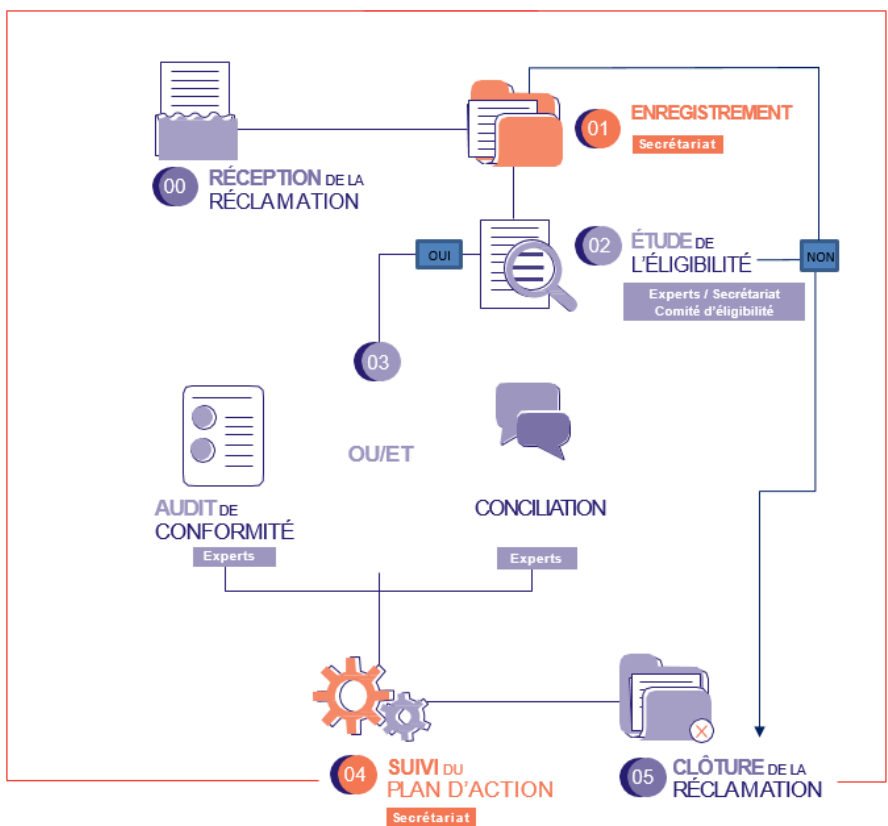
<sup>2</sup> [Règlement Dispositif réclamations e&s 2019 FR \(afd.fr\)](#)

<sup>3</sup> Le périmètre du Dispositif correspond à celui de la démarche de maîtrise des risques E&S de l'AFD. Les projets initiés par les OSC et le FFEM appliquant d'autres référentiels pour leur part, ils ne sont pas éligibles aux recours proposés par le mécanisme.

<sup>4</sup> Les critères d'éligibilité à l'un ou l'autre type de traitement sont détaillés dans le Règlement, et visent à établir si la réclamation est éligible à une conciliation ou à un audit de conformité, voire à l'un et l'autre.

Le Dispositif est géré par un Secrétariat (ci-après « le Secrétariat ») logé au sein du département en charge de la stratégie de l'AFD. Il est supervisé par la Conseillère à l'éthique, fonction indépendante rattachée à la Direction générale du Groupe AFD.

## Processus de traitement des réclamations reçues au Dispositif



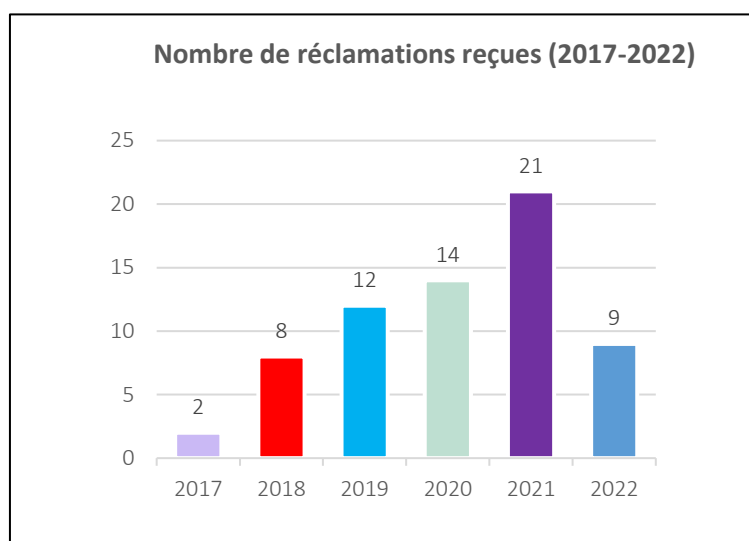
L'expertise indépendante est au cœur du fonctionnement du Dispositif : les experts interviennent aux différentes étapes d'éligibilité, de conciliation et d'audit de conformité.

Il est à noter que Proparco, filiale du Groupe AFD dédiée au secteur privé, a rejoint début 2019 un mécanisme de gestion des réclamations similaire créé par ses homologues DEG (Allemagne) et FMO (Pays-Bas), avec lesquels elle cofinance régulièrement des projets. Une réclamation a été reçue en 2021 et aucune en 2022. Les Dispositifs de l'AFD et de Proparco se tiennent informés de leur activité et travaillent en étroite coopération si nécessaire. Des informations complémentaires concernant celui de Proparco sont disponibles sur la page dédiée [ICM | Proparco - Groupe Agence Française de Développement](#).

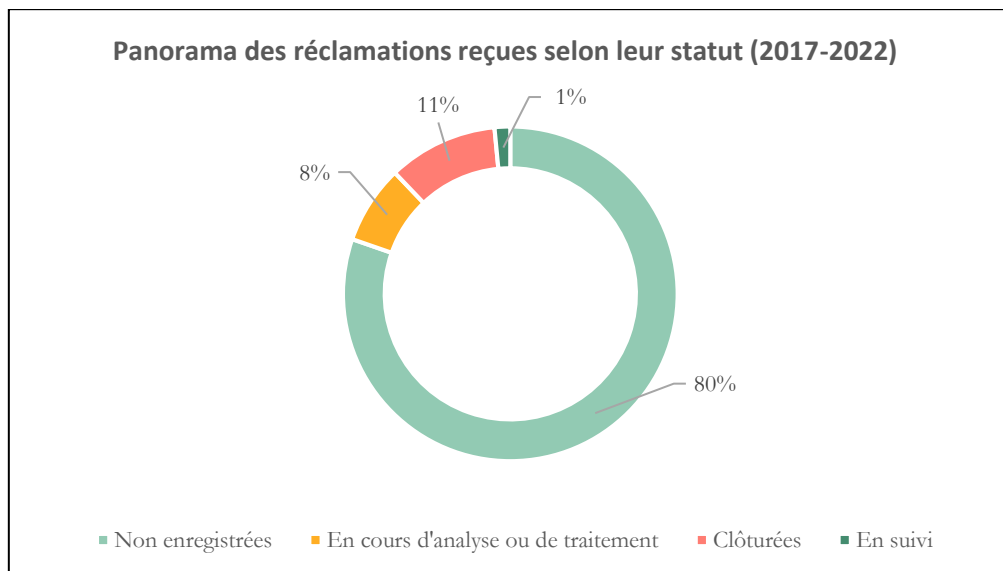
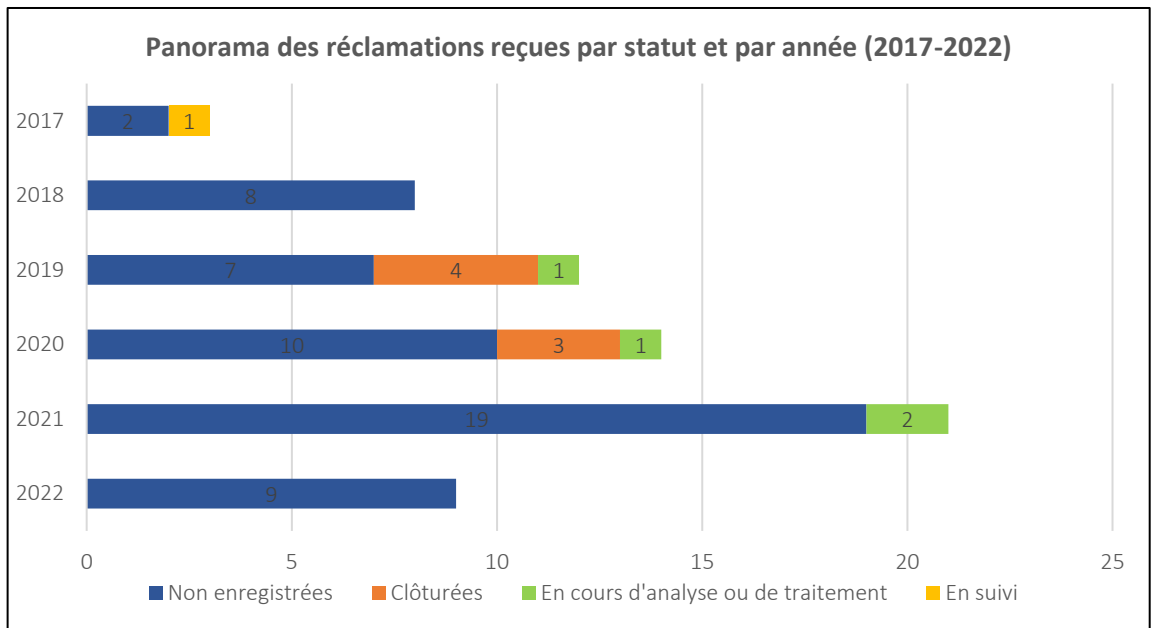
## 2. PANORAMA GENERAL DES ACTIVITES DU DISPOSITIF

### A- EVOLUTION DES RECLAMATIONS REÇUES

Depuis la création du Dispositif en 2017, **66 réclamations** ont été reçues. Si l'année 2021 avait été marquée par une forte hausse, avec 21 réclamations reçues, l'année 2022 a vu le nombre de réclamations décroître avec 9 réclamations reçues. Même s'il est toujours difficile d'expliquer ces variations, il est possible que cette baisse soit une des conséquences de la crise sanitaire (arrêt des travaux et des missions, dégradation des conditions de vie dans les pays d'intervention de l'AFD).



Le nombre de réclamations en cours d'analyse ou de traitement s'explique par le nombre de réclamations reçues depuis 2017 et par des temps de traitement qui peuvent être très variables en fonction de la complexité de la réclamation, des impacts associés et du temps de réponse des acteurs.



Les réclamations enregistrées ont donné lieu à 5 audits et 5 conciliations. Certains traitements ont été menés de manière conjointes (quand plusieurs réclamations étaient reçues sur un même projet).

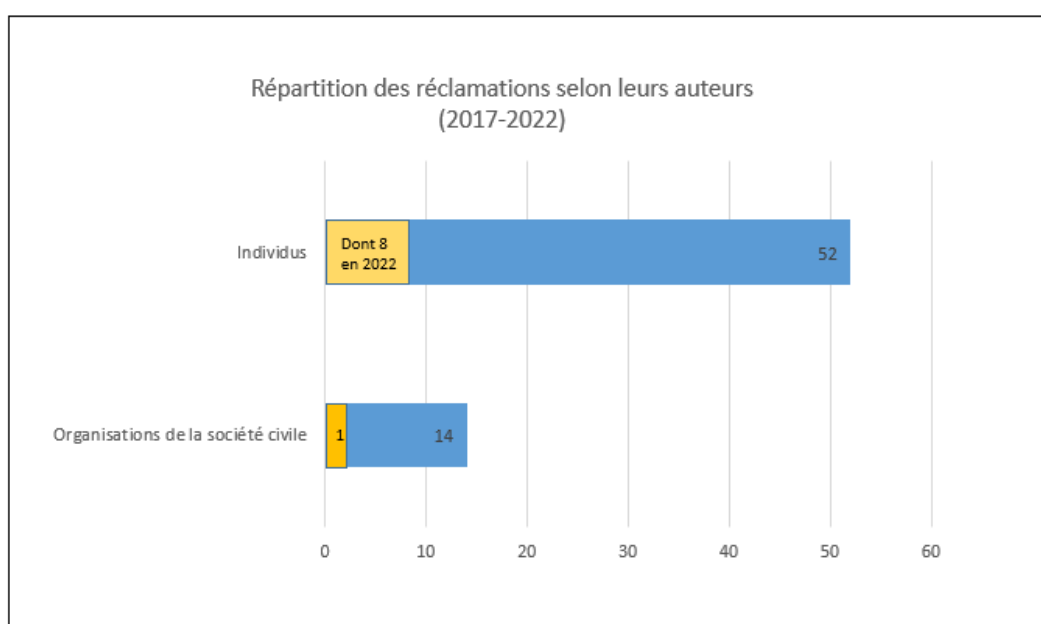
## B- RECLAMATIONS PAR PAYS

En 2022, les réclamations proviennent de 8 pays différents, et depuis 2017, de 32 pays répartis sur trois continents. Les réclamations reçues depuis 2017 proviennent à 70 % du continent africain.

| Pays d'origine des réclamations (2022) | Nombre de réclamations |
|--|------------------------|
| Territoires palestiniens               | 1                      |
| Irak                                   | 1                      |
| Afghanistan                            | 1                      |
| Tunisie                                | 1                      |
| Maroc                                  | 1                      |
| Sénégal                                | 2                      |
| Congo                                  | 1                      |
| Cameroun                               | 1                      |

## C- RECLAMATIONS SELON LEURS AUTEURS

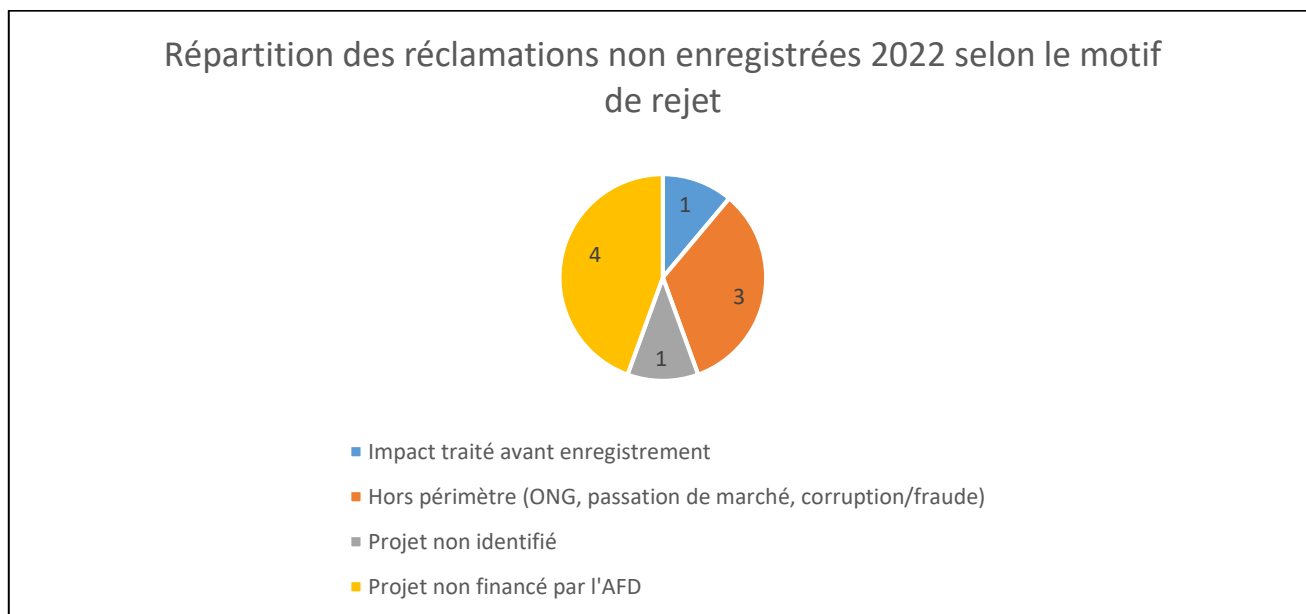
Plus des trois quarts des réclamations reçues sont déposées par des individus, le dernier quart est déposé par des organisations de la société civile ou des collectifs d'habitants.





#### D- RECLAMATIONS NON ENREGISTREES SELON LE MOTIF

En 2022, aucune des 9 réclamations déposées ne remplissaient les critères pour pouvoir être enregistrées. Le graphique ci-après expose les motifs ayant conduit à leur rejet.



Sept réclamations non enregistrées sur neuf ne concernent pas le Dispositif, soit parce qu'elles sont hors de son périmètre soit parce que les projets visés ne sont pas financés par l'AFD. Les deux autres réclamations non enregistrées relèvent de deux motifs : pour l'une, l'impact dénoncé a pu être traité en amont de l'enregistrement de la réclamation ; pour l'autre, les éléments fournis par le requérant n'ont pas permis d'identifier le projet visé et le requérant n'a pas poursuivi les échanges avec le Dispositif qui auraient permis de disposer de l'ensemble des informations nécessaires.

Bien que non enregistrées formellement, ces réclamations ont fait l'objet, lorsque cela était possible et pertinent, d'un travail d'information, de facilitation et de sensibilisation au niveau des équipes projets de l'AFD et de ses bénéficiaires, qui peut permettre de contribuer à solutionner les différends. Les réclamations hors du périmètre du Dispositif sont systématiquement réorientées et prises en charge par les services compétents.

# 3. Réclamations traitées en 2022

## A- RECLAMATIONS CLOTUREES



© Pablo Ramos Roncal

|                              |  |                          |                           |
|------------------------------|--|--------------------------|---------------------------|
| <b>Projet</b>                | <b>Projet de centrale hybride</b>  | <b>Lieu</b>              | <b>Afrique Sahélienne</b> |
| <b>Impacts dénoncés</b>      | Le requérant dénonce les conditions de travail et une absence de rémunération.   |                          |                           |
| <b>Requérants</b>            | Un individu  | <b>Date de réception</b> | Novembre 2020             |
| <b>Phase de traitement</b>   | Clôture  | <b>Statut</b>            | Clôturé                   |
| <b>Actions du Dispositif</b> | <p>Le comité d'éligibilité a déclaré la réclamation éligible à une conciliation ainsi qu'à un audit de conformité, conformément aux recommandations de l'étude d'éligibilité.</p> <p>Faute de retour et d'accord indispensable de la contrepartie, dans le contexte de ce Dispositif amiable, le traitement de la réclamation n'a pas pu être poursuivie et la réclamation a été clôturée.</p> |                          |                           |

## B- RECLAMATIONS EN COURS D'ANALYSE



@YHA

|                              |  |                          |                         |
|------------------------------|--|--------------------------|-------------------------|
| <b>Projet</b>                | <b>Projet de rénovation urbaine</b>  | <b>Lieu</b>              | <b>Afrique Centrale</b> |
| <b>Impacts dénoncés</b>      | Le requérant dénonce l'absence de versement de la compensation due suite à l'expropriation de son terrain.   |                          |                         |
| <b>Requérants</b>            | Un individu  | <b>Date de réception</b> | Janvier 2021            |
| <b>Phase de traitement</b>   | Pré-enregistrement   | <b>Statut</b>            | En cours                |
| <b>Actions du Dispositif</b> | <p>Le Dispositif s'est rapproché des équipes opérationnelles qui ont pu suivre l'évolution de la situation avec la contrepartie.</p> <p>Un premier tiers de la somme due a pu être versé au propriétaire actuel en mai 2022. La Mairie s'est engagée à verser le reste du montant dû avant la fin du premier trimestre 2023.</p> <p>Au vu du contexte et du dialogue en cours entre les parties, le Dispositif a considéré qu'il n'était pas nécessaire d'enregistrer la réclamation pour trouver une solution amiable à la réclamation.</p> |                          |                         |

## C- RECLAMATIONS EN COURS DE TRAITEMENT



© Prashanth Vishwanathan

|                              |   |                          |                           |
|------------------------------|---|--------------------------|---------------------------|
| <b>Projet</b>                | <b>Projet de transport collectif</b>  | <b>Lieu</b>              | <b>Afrique de l'Ouest</b> |
| <b>Impacts dénoncés</b>      | Les requérants dénoncent des préjudices sociaux dans la mise en œuvre des Plans d'Action de Réinstallation (PAR) ainsi qu'une inadéquation de la consultation des personnes affectées par le projet.  |                          |                           |
| <b>Requérants</b>            | Un collectif et une ONG   | <b>Date de réception</b> | Juin 2019                 |
| <b>Phase de traitement</b>   | Audit de conformité   | <b>Statut</b>            | En cours                  |
| <b>Actions du Dispositif</b> | <p>La réclamation a fait l'objet d'une étude d'éligibilité menée sur site par une experte indépendante, conjointement avec le mécanisme indépendant d'inspection de la banque de développement associée au financement.</p> <p>Le Comité d'éligibilité a déclaré la réclamation éligible à une conciliation, acceptée par les parties, ainsi qu'à un audit de conformité.</p> <p>Le Dispositif a mobilisé la médiatrice interne de l'AFD pour conduire la conciliation, conjointement avec le conciliateur de la banque de développement associée. La conciliation, qui a donné lieu à plusieurs réunions et à des travaux d'appui par un consultant local, a été clôturée en novembre 2021. Elle a permis d'aboutir à la résolution d'un certain nombre de cas mais aucun progrès supplémentaire permettant de parvenir à un accord plus large n'a été estimé possible. Ce volet de la réclamation est clôturé.</p> <p>L'audit de conformité est en cours.</p> |                          |                           |



@ akphotographyca

|                              |   |                          |                        |
|------------------------------|---|--------------------------|------------------------|
| <b>Projet</b>                | <b>Projet d'assainissement</b>  | <b>Lieu</b>              | <b>Afrique du Nord</b> |
| <b>Impacts dénoncés</b>      | Les requérants dénoncent une absence de concertation publique et la pollution potentielle d'une oasis.  |                          |                        |
| <b>Requérants</b>            | Un individu et une ONG  | <b>Date de réception</b> | Juillet/août 2020      |
| <b>Phase de traitement</b>   | Audit de conformité   | <b>Statut</b>            | En cours               |
| <b>Actions du Dispositif</b> | <p>Les réclamations ont fait l'objet d'une étude d'éligibilité qui a recommandé de conduire un audit de conformité.</p> <p>Le Comité d'éligibilité a déclaré la réclamation éligible à un audit de conformité.</p> <p>L'audit de conformité est en cours.</p> |                          |                        |



© Kibuuka Mukisa Oscar

|                              |  |                          |                        |
|------------------------------|--|--------------------------|------------------------|
| <b>Projet</b>                | <b>Projet d'assainissement</b>   | <b>Lieu</b>              | <b>Afrique du Nord</b> |
| <b>Impacts dénoncés</b>      | Le requérant dénonce des irrégularités dans les diligences environnementales et sociales.  |                          |                        |
| <b>Requérants</b>            | Une ONG  | <b>Date de réception</b> | Avril 2021             |
| <b>Phase de traitement</b>   | Audit de conformité  | <b>Statut</b>            | En cours               |
| <b>Actions du Dispositif</b> | <p>La réclamation a fait l'objet d'une étude d'éligibilité qui a recommandé de conduire une conciliation et un audit de conformité.</p> <p>Le Comité d'éligibilité a déclaré la réclamation éligible à une conciliation et un audit de conformité.</p> <p>Faute d'accord entre les parties, la conciliation n'a pu être menée. Ce volet est donc clôturé.</p> <p>L'audit de conformité est en cours.</p> |                          |                        |

## D- RECLAMATIONS EN COURS DE SUIVI<sup>5</sup>



© Studio Globule/Antoine NgolkeDoo

|   |  |                          |                         |
|---|--|--------------------------|-------------------------|
| <b>Projet</b>                                     | <b>Projet de drainage pluvial</b>  | <b>Lieu</b>              | <b>Afrique centrale</b> |
| <b>Impacts dénoncés</b>                           | Le requérant dénonce un défaut d'indemnisation suite à son expropriation.  |                          |                         |
| <b>Requérants</b>                                 | Un individu  | <b>Date de réception</b> | Juillet 2017            |
| <b>Phase de traitement</b>                        | Audit de conformité  | <b>Statut</b>            | En suivi                |
| <b>Actions du Dispositif</b>                      | <p>La réclamation a fait l'objet d'une étude d'éligibilité qui a recommandé de conduire une conciliation et un audit de conformité.</p> <p>Le Comité d'éligibilité a déclaré la réclamation éligible à une conciliation et un audit de conformité.</p> <p>La conciliation a permis d'aboutir à un accord. Ce volet est clôturé.</p> <p>L'audit de conformité a identifié un certain nombre de non-conformités. En réponse à l'audit, l'AFD a rendu public un plan d'actions qui est suivi par le Dispositif.</p> |                          |                         |
| <b>Suivi des recommandations du plan d'action</b> | <p><b>Analyser les cas de non-respect constatés dans la mise en œuvre de ce projet</b></p> <p>Une évaluation ex-post décentralisée du projet a été réalisée en 2022 avec une attention portée au traitement des enjeux de réinstallation.</p> <p><b>Renforcer la qualité des projets financés en Afrique centrale et impliquant des réinstallations</b></p>  |                          |                         |

<sup>5</sup> Les réclamations en cours de suivi sont les réclamations pour lesquelles, suite à un audit de conformité, un plan d'action a été proposé. Le Secrétariat suit alors les avancées du plan d'action.

En 2019, l'AFD a affecté un poste d'expert E&S au sein de sa nouvelle direction régionale Afrique centrale. Cette évolution a eu pour objectif d'obtenir des pratiques communes pour limiter les impacts des réinstallations tout en prenant en compte une indemnisation plus juste. C'est donc bien la structuration de projet qui a été repensée en matière de déplacement de population.

**Améliorer les pratiques de l'AFD en vue des financements futurs de projets impliquant des réinstallations**

L'AFD poursuit l'objectif de minimiser les réinstallations dans les projets qu'elle finance. Ainsi sur un projet de rénovation de voie de chemin de fer en Afrique centrale, il n'y a eu aucun déplacement de population, la rénovation s'étant limitée aux emprises existantes.

L'AFD engage ainsi un dialogue de politique publique sur le thème de l'expropriation en encourageant fortement les solutions alternatives.



# 4. Enseignements et perspectives

## A- PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ANNEE 2022

### Activité

L'année 2022 a été marquée par une baisse du nombre de réclamations reçues. Neuf réclamations ont été reçues et aucune n'a été enregistrée.

En 2022, le Dispositif a souhaité renforcer son accessibilité.

La page internet dédiée au Dispositif est accessible depuis la page principale du site de l'AFD et elle est désormais disponible en français, anglais et espagnol. La réalisation d'une vidéo, type motion design, a été lancée et vise à rappeler, dans les trois langues, la finalité et le périmètre du Dispositif. Elle explique de manière très didactique et concrète comment un requérant peut déposer une réclamation et le traitement de celle-ci<sup>6</sup>.

### Revue du Règlement du Dispositif

L'année 2022 a été marquée par la finalisation de la revue du fonctionnement du Dispositif visant à renforcer son équité et son efficacité tout en maintenant un haut niveau d'exigence dans le traitement des réclamations. Le nouveau Règlement, qui rend disponible pour le public le fonctionnement du Dispositif, est disponible depuis mai 2022 sur le site de l'AFD, et ce dans les trois langues.

Il permet de clarifier l'objectif et le périmètre du Dispositif :

- L'objectif du Dispositif est de proposer un recours amiable, additionnel et subsidiaire aux populations impactées négativement sur le plan E&S par un projet financé par l'AFD, et de concourir à l'amélioration continue de nos opérations.
- Le périmètre du Dispositif correspond à celui de la politique de maîtrise des risques E&S. En pratique, cela signifie que les réclamations doivent porter sur la manière dont les impacts négatifs des projets financés par l'AFD ont été gérés, donc ne sont pas éligibles les réclamations qui portent sur la seule opportunité du projet – c'est-à-dire qui sont opposées au principe même du projet.

Les principales modifications ont visé à renforcer les points suivants :

- La Gouvernance : un meilleur ancrage transversal du Dispositif au sein de l'AFD

Le comité d'éligibilité a été élargi dans son rôle et sa composition. Désormais intitulé comité d'orientation, il est un organe appuyant la Conseillère à l'éthique relativement aux orientations stratégiques du Dispositif, tout en prenant en compte les enseignements tirés de la pratique et guidant son processus d'évolution et en anticipant les conséquences globales sur l'activité de l'AFD, notamment opérationnelle.

- La sécurisation de la capacité de traitement du Dispositif

Le lien avec le terrain privilégié : seules les personnes concrètement concernées par des impacts E&S peuvent voir leurs réclamations enregistrées. Ces personnes ont toujours la possibilité de se

---

<sup>6</sup> La vidéo est visible depuis le lien : [Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales | AFD - Agence Française de Développement](#)

tourner vers un représentant dûment mandaté, ONG ou personne physique de la diaspora, pour porter leurs réclamations.

- Diffusion de l'information : une transparence renforcée dans un cadre réglementaire strict

Excepté le cas où le Bénéficiaire (des financements de l'AFD) et/ou l'Auteur de la Réclamation ont exprimé leur refus exprès :

- Diffusion de la synthèse de l'étude d'éligibilité : la synthèse de l'étude d'éligibilité, à la main de l'expert, est publiée sur la page internet du Dispositif.
- Diffusion des éléments de la clôture de l'audit de conformité : deux documents seront mis en ligne, d'une part, les conclusions de l'audit de conformité (dont la rédaction incombe à l'expert indépendant) et, d'autre part, la réponse des équipes opérationnelles de l'AFD aux conclusions de l'auditeur ainsi que le plan d'action que l'AFD s'engage à mettre en œuvre, le cas échéant. Ils sont diffusés aux parties et publiés sur la page internet du Dispositif.

## **B- PERSPECTIVES**

### **Capitalisation**

Il a été décidé d'engager une démarche de capitalisation du Dispositif de gestion des réclamations environnementales et sociales. Elle vise à s'interroger sur les enseignements à tirer des réclamations reçues depuis la création du Dispositif en 2017 et sur la perception qu'en ont les différentes parties prenantes.

L'exercice de capitalisation s'articule en deux phases :

- Une première phase d'analyse des réclamations reçues qui permet d'approfondir la connaissance fine des réclamations, ainsi que la mise en perspective avec les évaluations du risque environnemental et social.
- Une deuxième phase d'enquêtes auprès des différents acteurs du traitement de la réclamation (requérant, contrepartie, équipe projet AFD, cofinanceurs) portant davantage sur l'efficacité du Dispositif et leur perception de l'action de ce dernier.

Cette démarche de capitalisation, initiée en 2022, se poursuivra jusqu'au premier semestre 2023 et elle est d'ores et déjà riche d'enseignements. Elle permet d'approfondir notre connaissance concernant la provenance de nos réclamations et, à travers elles, de mieux cerner les requérants qui nous saisissent. Elle permet également de mieux apprécier la position des parties concernées et la valeur ajoutée du Dispositif du point de vue du bailleur mais également de celui des parties. En matière d'amélioration de nos modes de faire, il s'agit de pouvoir repérer en amont les projets qui pourraient être porteurs de réclamation, contribuant ainsi à établir, dès l'identification des projets, des points de vigilance pour l'instruction et la gestion des projets de l'AFD.

Les enseignements se déclineront en une feuille de route au niveau du Dispositif mais aussi en recommandations à l'intention des services concernés. La mise en œuvre de ses actions se

poursuivra toute l'année 2023 et plus si nécessaire. Les livrables pourront aussi servir de base d'échange et concourront à renforcer la connaissance du Dispositif aussi bien en interne qu'en externe.

## **Communication interne et externe**

### **Sensibilisation interne**

Il est prévu de mettre l'accent, en 2023, sur des actions de sensibilisation interne. Même si le Dispositif est maintenant un outil connu, il n'en demeure pas moins que son fonctionnement et les enjeux qu'il porte nécessitent d'être rappelés au siège de l'AFD et dans le réseau.

Ainsi, le Secrétariat du Dispositif proposera d'intervenir dans les différents départements concernés par le traitement d'une réclamation. Une ou deux interventions par mois sont ainsi programmées. Ils seront également l'occasion d'échanger avec les équipes.

### **Communication externe**

La page internet dédiée au Dispositif sur le site de l'AFD a été intégralement traduite en espagnol en 2022 et sera complétée et améliorée en 2023. En particulier, les informations relatives au traitement des réclamations seront mises à jour conformément au Règlement tel que revu en 2022.

### **Du côté des organisations de la société civile**

Il est prévu en 2023 d'organiser un événement à l'attention des organisations de la société civile. L'objectif est de communiquer sur le rôle, les missions et l'activité du Dispositif mais aussi d'entendre la voix des OSC et de recueillir leur perception du Dispositif de l'AFD en général et sur le terrain.

L'Agence française de développement (AFD) contribue à mettre en œuvre la politique de la France en matière de développement et de solidarité internationale. À travers ses activités de financement du secteur public et des ONG, ses travaux et publications de recherche (Éditions AFD), de formation sur le développement durable (Campus AFD) et de sensibilisation en France, elle finance, accompagne et accélère les transitions vers un monde plus juste et résilient.

Nous construisons avec nos partenaires des solutions partagées, avec et pour les populations du Sud. Nos équipes sont engagées dans plus de 3 250 projets sur le terrain, dans les Outre-mer, dans 115 pays et dans les territoires en crise, pour les biens communs – le climat, la biodiversité, la paix, l'égalité femmes-hommes, l'éducation ou encore la santé. Nous contribuons ainsi à l'engagement de la France et des Français en faveur des Objectifs de développement durable (ODD). Pour un monde en commun.