

## **Dispositifs de gestion des plaintes : la réponse des banques de développement aux griefs sociaux et environnementaux**

Il y a 25 ans, le Panel d'inspection de la Banque mondiale voyait le jour. C'était alors le premier dispositif de gestion des plaintes sociales et environnementales jamais créé au sein d'une institution financière internationale, un prototype unique dans le monde des banques multilatérales de développement.

Les institutions financières internationales sont financées par leurs États actionnaires et leur mission est de favoriser le développement économique et social des pays via le financement de projets et d'investissements. Depuis la création du Panel d'inspection, nombre de ces institutions internationales ou régionales se sont dotées d'un dispositif similaire de gestion indépendante des plaintes socio-environnementales.

Ces dispositifs répondent en grande partie à la même logique, bien qu'ils observent des règles de fonctionnement différentes. Ils ont en effet tous pour but de permettre aux populations locales s'estimant lésées par les projets issus des financements émis par les institutions financières internationales d'exprimer leurs griefs et de se voir offrir une évaluation impartiale de ceux-ci. Les projets financés par les banques multilatérales de développement devant répondre à un certain nombre de critères sociaux et environnementaux, il est apparu légitime que les populations locales puissent signaler des carences dans leur mise en œuvre auprès d'une entité indépendante et ainsi faire en sorte que les institutions financières internationales et leurs clients soient tenus responsables. Les plaintes reçues couvrent une multitude d'aspects socio-environnementaux. Les plus courants sont : le respect des droits des peuples autochtones, le respect de l'environnement, les questions relatives au travail (conditions de travail, liberté syndicale, discrimination entre salariés, etc.), le bon déroulé des consultations préalables à la mise en place d'un projet, le déplacement involontaire des populations, ainsi que la perte de moyens de subsistance.

Chaque mécanisme de gestion des plaintes répond à des règles de fonctionnement propres, détaillées dans un document public généralement disponible en ligne. On constate toutefois des similitudes dans l'organisation de leur structure. Par exemple, chaque mécanisme a mis en place des critères de recevabilité des plaintes afin de définir celles qui pourront être traitées. Ces critères suivent une logique semblable mais ne sont pas parfaitement identiques d'un dispositif à l'autre. Par ailleurs, tous les mécanismes proposent l'étude de la conformité socio-environnementale des projets et investissements faisant l'objet d'une plainte une fois que celle-ci a été jugée recevable. Si des irrégularités sont constatées à l'issue de cette étude, tous les mécanismes mettent en œuvre un plan d'action accompagné d'un système de contrôle afin de régulariser pleinement la situation. En revanche, seuls quelques dispositifs, à l'instar du mécanisme de la Banque européenne de reconstruction et de développement, permettent une phase de médiation entre les parties au préalable de cet examen de conformité. De la même manière, un nombre très

restreint de dispositifs s'est doté d'une fonction de conseil permettant de tirer les leçons des plaintes reçues. Celle-ci a pour objectif d'analyser les griefs exprimés dans les plaintes afin de mettre en lumière les problématiques récurrentes et de les résoudre en amont lors de l'élaboration des projets.

Concernant plusieurs autres aspects structurels, les mécanismes de gestion des plaintes sont fondamentalement différents. Certains, tels que le mécanisme de la Société financière internationale, font état de leurs activités indépendantes au président de la banque de développement, quand d'autres comme le Panel d'inspection de la Banque mondiale s'adressent directement au conseil des administrateurs. De plus, certains dispositifs de gestion des plaintes étudient aussi bien les griefs émanant des financements octroyés aux gouvernements que ceux accordés aux entreprises. Ainsi, le mécanisme de la Banque interaméricaine de développement reçoit toutes les plaintes, mais les traite selon des règles de procédure différentes suivant la nature de l'emprunt.

Le réseau IAMNet (« Independent Accountability Mechanisms Network ») a vocation à favoriser les échanges entre les différents dispositifs de gestion des plaintes. Il en regroupe une vingtaine à ce jour. Son objectif est de renforcer leur efficacité et leur efficacité afin d'accroître la transparence des activités des banques de développement et de leurs clients, qui sont tenus de justifier et corriger toute irrégularité sociale ou environnementale soulevée par des populations lésées. Depuis 15 ans, les membres de ce réseau se réunissent chaque année pour, entre autres, échanger leurs idées et bonnes pratiques, partager leurs expériences, discuter des défis à venir et envisager une plus harmonisation plus poussée. Au-delà de ce réseau, les différents mécanismes sont parfois amenés à collaborer lorsqu'un projet cofinancé par plusieurs banques de développement fait l'objet d'une ou plusieurs plaintes.

La légitimité des mécanismes de gestion des plaintes socio-environnementales est grandissante et leur utilité n'est plus à prouver, comme en témoigne la création en juin 2017 du dispositif de l'Agence française de développement. Il demeure toutefois une limite majeure à l'efficacité accrue de ces mécanismes : leur capacité à être connus de toutes les populations locales potentiellement lésées. Certains mécanismes facilitent ainsi l'organisation d'ateliers d'information et de sensibilisation des communautés locales, le plus souvent avec la coopération d'organisations de la société civile, dont des ONG. Le travail des ONG sur le terrain renforce le sens de la mission des mécanismes de gestion des plaintes. En effet, les ONG informent les populations locales de l'existence de dispositifs non-judiciaires pouvant apporter des solutions à leurs problèmes socio-environnementaux et les accompagnent souvent dans la préparation des plaintes. Elles aident également les populations locales à décrypter les nuances de fonctionnement pouvant exister d'un mécanisme à l'autre en cas de projet cofinancé.

Les dispositifs indépendants de gestion des plaintes mis en place par les banques de développement pour pallier aux problématiques socio-environnementales que leurs

propres services ou leurs clients pourraient engendrer semblent en mesure d'apporter une réponse non-judiciaire aux populations locales lésées. Ils offrent à ces communautés, qui ont souvent déjà saisi les tribunaux, une opportunité supplémentaire de faire entendre leur voix. L'idée d'un mécanisme de règlement des griefs a d'ailleurs été reprise dans les Principes de l'Équateur, principes sociaux et environnementaux adoptés par certains établissements financiers privés majeurs afin d'encadrer le financement de grands projets industriels et d'infrastructures.

Liens utiles :

[IAMNet \(Independent Accountability Mechanisms Network\)](#)

[Les Principes de l'Équateur](#)