

## Guide à l'attention des plaignants/communautés

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

FMO finance les entrepreneurs dans les pays en développement parce que nous sommes convaincu qu'un secteur privé florissant permet de nourrir la croissance économique et le progrès social. 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 FMO a, avec la Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft (DEG), 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 FMO la possibilité de soulever cette question auprès de la FMO.

La FMO 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.

### *Qui peut déposer une Plainte ?*

Toute personne qui vit dans la zone des activités ou qui a un intérêt économique ou tout autre intérêt défini dans la zone peut soumettre une Plainte, dès lors qu'elle peut démontrer qu'elle est affectée par les activités ou les conséquences des opérations financées par la FMO. Il peut s'agir de travailleurs, de communautés locales ou de personnes qui tirent leur subsistance de la zone des activités.

### *Quelqu'un peut-il me représenter et/ou représenter ma communauté ?*

Oui. Lorsqu'une personne ou une organisation dépose une Plainte pour votre compte, cette personne ou cette organisation doit apporter la preuve écrite que vous l'avez habilitée à vous représenter.

## ***Sur quoi peut porter la Plainte ?***

La Plainte peut porter sur :

- une violation de droits, des conséquences négatives ou autres effets préjudiciables pour l'environnement, sur le plan social et en matière de gouvernance d'entreprise, qui affectent un plaignant et qui sont en rapport avec les activités financées par la FMO ;
- un manquement par la FMO à ses propres politiques, qui sont fondées sur des normes internationales et qui sont publiées sur le site Internet de la FMO.

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.

Si la Plainte porte sur certains aspects tels qu'une fraude, des pots-de-vin, des actes de corruption et/ou du blanchiment de capitaux, le MIP devra consulter la fonction Audit Interne de la FMO, afin de déterminer le(s) canal (canaux) approprié(s) pour traiter la Plainte.

## ***Comment puis-je déposer une Plainte ?***

La Plainte doit faire l'objet d'un écrit, soumis par courriel, par lettre ou au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site Internet de la FMO. Elle peut être soumise en anglais ou dans la langue du plaignant, quelle qu'elle soit, de la manière suivante :

Courriel : [complaintsoffice@fmo.nl](mailto:complaintsoffice@fmo.nl)

Courrier : Complaints Office  
Nederlandse Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden N.V.  
P.O. Box 93060  
2509 AB The Hague  
The Netherlands

Site Internet : [formulaire en ligne](#)

Si la Plainte est soumise en anglais, nous vous enverrons un accusé de réception dans un délai de 5 jours ouvrés. Toute Plainte soumise dans une autre langue pourra demander un délai supplémentaire en raison de la nécessité de la traduire.

## ***Quelles informations ma Plainte doit-elle contenir ?***

Veillez fournir les informations suivantes lorsque vous soumettez une Plainte :

- votre nom et vos coordonnées, y compris votre pays de résidence ;
- le cas échéant, l'identité et les coordonnées du représentant du plaignant ainsi que la preuve qu'il est habilité à représenter celui-ci ;
- la nature et le lieu du projet en question et son nom (s'il est connu) ;
- des informations relatives au préjudice ou au risque perçu avec autant de détails que possible, ainsi qu'une description de la manière dont vous êtes ou pourriez être affecté par lui. Si vous disposez de documents jugés pertinents, veuillez les joindre à votre Plainte ;
- une description des démarches que vous avez déjà entreprises pour remédier au préjudice ou au risque perçu ou pour résoudre le litige ;
- le cas échéant, l'indication de celle des politiques de la FMO que celle-ci a prétendument violée ;
- ce que vous espérez obtenir avec votre Plainte – quelle solution ou quelle réparation vous demandez ;
- si vous souhaitez que soit préservée la nature confidentielle de votre identité et/ou des informations communiquées.

## ***Comment allez-vous déterminer si ma demande est recevable ?***

Le Comité déterminera si votre Plainte est recevable en fonction des Critères de Recevabilité prédéfinis. Les Critères de Recevabilité sont les suivants :

- la Plainte doit contenir des allégations d'effets négatifs ou de risques (in)directs (potentiellement) substantiels ;
- le plaignant doit être affecté ou susceptible d'être affecté par une Activité Financée par la FMO. Dans le cas où le plaignant en représente d'autres, il doit les identifier et produire une preuve explicite de son pouvoir de représentation ;
- il doit y avoir une preuve du lien entre l'Activité Financée par la FMO et les effets allégués ;
- la FMO doit avoir ou aura une relation financière active avec le Client responsable de l'exercice et de la mise en œuvre de tout ou partie des activités sur lesquelles porte la Plainte ;
- le cas échéant, d'autres démarches et consultations avec les parties responsables concernées pour répondre à la Plainte ou la régler ont déjà été entreprises. Cette applicabilité sera déterminée par le Comité d'Experts Indépendants.

## ***Le Mécanisme est-il applicable à l'ensemble des activités financées par la FMO ?***

En 2014 – afin de permettre le fonctionnement du MIP – la FMO et la DEG ont commencé à insérer les dispositions contractuelles nécessaires dans les contrats avec leurs Clients. Ces dispositions ont étendu au Comité et aux personnes mandatées pour son compte, les effets juridiques et le bénéfice des dispositions contractuelles entre la FMO et la DEG, d'une part, et leurs Clients, d'autre part, notamment celles qui concernent l'accès aux informations du Client, à ses locaux et à ses dirigeants.

Si une Plainte concerne un cas dans lequel les dispositions contractuelles nécessaires font défaut, celles-ci doivent faire l'objet d'un accord avant que le MIP ne puisse effectivement être mis en œuvre pour la Plainte. Cela entraînera des délais supplémentaires et, selon la portée des dispositions contractuelles réelles, pourrait restreindre le Mécanisme tel qu'il est énoncé dans la Politique relative au MIP. Dans le cas où la Plainte exige d'adopter une approche qui s'écarte de la Politique relative au MIP, les plaignants seront régulièrement tenus informés de l'approche et du processus qui seront suivis.

## ***Que se passe-t-il après le dépôt d'une Plainte ?***

Une fois que le Comité a déterminé si une Plainte est recevable, il décide des étapes suivantes qu'il convient de suivre.

Si votre Plainte est jugée irrecevable, vous serez informé des motifs de son rejet. Le Comité essaiera de faire des recommandations sur les autres possibilités qui s'offrent à vous.

Si votre Plainte est recevable, le Comité vous communiquera un délai indicatif pour son évaluation préliminaire, au cours de laquelle il essaiera de se faire une meilleure idée de la situation et des différents points de vue. Dans le cadre de ce processus, vous serez contacté par les membres du Comité.

Au cours de l'évaluation préliminaire, le Comité essaiera de déterminer si vous et les autres parties concernées êtes disposés à travailler ensemble en vue de parvenir à une solution commune sur la question qui se pose, par le biais d'un processus de **Résolution du Litige**. Dans le cas où vous ou l'une quelconque des autres parties concernées ne souhaitez pas engager un processus de Résolution du Litige, le Comité pourra procéder à un **Examen de la Conformité** afin de déterminer si la FMO a pu manquer à ses politiques et ses normes. 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'est-ce que la Résolution du Litige ?***

La **Résolution du Litige** a pour objectif de travailler en vue de trouver une solution qui est satisfaisante pour l'ensemble des parties et qui prévoit des mesures positives et continues afin de résoudre le litige. Une condition préalable à la Résolution du Litige est que l'ensemble des parties soient disposées à trouver un terrain d'entente. Le(s) membre(s) du

Comité et/ou tout autre expert approprié accepté par l'ensemble des parties travaillera (travailleront) avec vous, le Client de la FMO et toutes autres parties prenantes concernées à l'élaboration d'un processus adéquat permettant de mieux comprendre les questions soulevées dans la Plainte et d'essayer de parvenir à un résultat qui convient à tous. Ce processus pourra consister en un partage d'informations, une recherche conjointe des faits, des discussions dirigées par un modérateur ou une médiation en vue de trouver une solution pratique qui soit acceptable pour tous. Dans le cadre de ce processus, le Comité ne prendra aucune position sur des allégations particulières ; il ne se prononcera pas non plus sur la faute ou la responsabilité de quelque partie que ce soit. Le Comité n'a pas pour rôle d'imposer des solutions aux parties.

Un processus de Résolution du Litige peut être engagé avant, après ou en lieu et place d'un Examen de la Conformité, selon l'évaluation de la Plainte par le Comité.

### ***Qu'est-ce qu'un Examen de la Conformité ?***

Dans un **Examen de la Conformité**, le Comité examine le respect par la FMO de ses politiques et normes applicables.

L'évaluation essaiera de déterminer s'il existe des preuves d'effets négatifs substantiels et s'il y a eu un manquement de la part de la FMO à des politiques, normes ou autres critères d'évaluation applicables. Cette évaluation sera fondée sur des entretiens avec vous ; des dirigeants de la FMO responsables de la mise en œuvre des politiques applicables à l'Activité Financée examinée ; et d'autres parties prenantes, afin d'avoir une meilleure compréhension des circonstances entourant le projet.

À l'issue d'un Examen de la Conformité, le Comité pourra présenter des recommandations sur la manière dont la FMO pourrait renforcer l'application de ses politiques aux activités en question ou améliorer ses politiques et/ou procédures.

Il peut être procédé à un Examen de la Conformité avant, après ou en lieu et place d'une médiation, selon l'évaluation de la Plainte par le Comité.

### ***Puis-je m'attendre à une réparation ?***

L'objectif du processus de Résolution du Litige est d'essayer d'amener toutes les parties à se mettre volontairement d'accord sur la manière de résoudre les litiges en cours. L'objectif d'un Examen de la Conformité est de recenser les moyens pour la FMO d'améliorer la mise en œuvre de ses propres politiques lorsque des manquements ont été constatés.

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

Dès le début du processus, le Comité s'entretiendra du calendrier avec vous, le Client et la FMO. Les phases initiales du Mécanisme sont soumises à des délais précis :

- accusé de réception 5 jours ouvrés
- évaluation de la recevabilité 25 jours ouvrés
- Examen Préliminaire 30 jours ouvrés

Après l'Examen Préliminaire, le Comité proposera un calendrier indicatif pour la phase de Résolution du Litige et/ou la phase d'Examen de la Conformité qui s'ensuit.

***Puis-je demander que les informations me concernant soient traitées de manière confidentielle ?***

Oui, vous le pouvez. Veuillez indiquer dans votre Plainte si vous souhaitez que votre identité et/ou les informations communiquées soient traitées de manière confidentielle.