



Membres de la communauté Batwa, Mgahinga Gorilla National Park, Ouganda. Photo de Jason Houston pour l'USAID.

MÉCANISME DE RÈGLEMENT DES GRIEFS DÉCOULANT DES ACTIVITÉS DE L'USAID DANS LES ZONES PROTÉGÉES :

Lignes directrices et principes de conception et d'intégration

Mars 2022

TABLE DES MATIÈRES

Préface.....	ii
Introduction	1
Relation entre le présent Guide et l'attribution d'assistance par l'USAID	2
Considérations relatives aux parcs nationaux et autres zones protégées.....	3
Quels sont les facteurs à prendre en considération ?	3
Principes d'un MRG découlant d'une activité ou d'un projet de l'USAID	4
Quels sont les principes d'un MRG ?.....	4
Pourquoi un MRG de tiers est-il une bonne pratique ?	6
Un MRG découlant d'une activité ou d'un projet tout au long du cycle du programme.....	7
Mise en place d'un MRG découlant d'une activité ou d'un projet.....	8
Quels sont les éléments constitutifs d'un MRG découlant d'une activité ou d'un projet ?	8
Atténuation et suivi dans le cadre d'un MRG découlant d'une activité ou d'un projet.....	9
Rôles dans le cadre d'un MRG découlant d'une activité ou d'un projet.....	10
Quel est le rôle de l'USAID ?.....	10
Quel est le rôle du partenaire de mise en œuvre ?	10
Ressources	12

PRÉFACE

À partir de l'exercice fiscal 2020, la Déclaration explicative conjointe ou la Déclaration des responsables accompagnant la Loi de finances exige à l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID) d'intégrer plusieurs nouvelles exigences, le cas échéant, dans les contrats et les attributions d'aide pour les projets dans les parcs nationaux et autres zones protégées. Selon l'USAID, les parcs et les zones protégées comprennent les six [Catégories de l'Union internationale pour la conservation de la nature \(UICN\) pour les parcs et les zones protégées](#) à savoir :

1. Les réserves naturelles intégrales /Zones de nature sauvage
2. Les parcs nationaux
3. Les monuments nationaux ou caractéristiques nationales
4. Les zone de gestion d'habitat spécifique
5. Les paysages terrestres/marins protégés
6. Les zones protégées avec utilisation durable des ressources naturelles

Ce document, ainsi que plusieurs autres, a été élaboré pour fournir des directives aux missions et les autres unités opérationnelles de l'USAID afin de répondre à la directive du Congrès. Les quatre exigences énumérées dans la Déclaration des responsables sont indiquées ci-dessous :

1. Les informations relatives au projet proposé et à ses incidences potentielles doivent être communiquées aux communautés locales, et le consentement libre, préalable et éclairé des communautés autochtones concernées est obtenu conformément aux normes internationales ;
2. Les incidences potentielles du projet proposé sur les revendications existantes en matière de terres ou de ressources des communautés locales ou des populations autochtones concernées doivent être prises en compte et traitées dans tout plan de gestion ;
3. Les écocardes, les gardes forestiers et les autres membres du personnel chargé de l'application de la loi autorisés à protéger la biodiversité doivent être correctement formés et supervisés ;
4. Des mécanismes efficaces d'expression des griefs et de recours pour les victimes de violations des droits humains et d'autres comportements répréhensibles doivent être mis en place.

INTRODUCTION

Ce document fournit des principes à prendre en compte lors de l'élaboration d'un mécanisme de règlement des griefs (MRG) découlant d'une activité ou d'un projet d'un partenaire de mise en œuvre de l'USAID dans les parcs nationaux et autres zones protégées.

Pour l'USAID, les MRG découlant des activités ou des projets jouent un rôle important dans l'engagement de l'Agence en faveur d'une participation significative des parties prenantes et dans sa conviction qu'une prise de décision éclairée conduit à de meilleures actions plus durables. L'exigence d'un MRG découlant de l'activité ou du projet reflète non seulement une directive du Congrès des États-Unis, mais aussi la conviction de l'USAID que les activités et les projets ont besoin et bénéficient de moyens significatifs permettant aux communautés affectées par le projet de soulever toutes les préoccupations qu'elles éprouvent ou qu'elles craignent d'éprouver. Pour se conformer aux exigences de la Déclaration explicative conjointe ou de la Déclaration des responsables qui ont débuté pour l'exercice fiscal 2020 et accompagnent la Loi de finances¹, toutes les subventions de l'USAID pour les projets dans les parcs nationaux et autres zones protégées doivent être assorties d'une exigence de MRG

L'USAID reconnaît le rôle important que joue un MRG tout au long du cycle de vie du projet et dans le cadre de l'engagement des parties prenantes. Un MRG est un outil et un processus transparent qui permet aux membres de la communauté affectés par le projet (des personnes physiques ou leurs représentants autorisés) de présenter au partenaire de mise en œuvre ou à une organisation tierce les griefs environnementaux et sociaux (y compris les griefs économiques) causés par les projets ou les activités de l'USAID. En d'autres termes, un MRG est un mécanisme permettant aux partenaires de mise en œuvre de recevoir, d'évaluer et de résoudre les griefs liés à une activité ou à un projet particulier.

L'existence d'un processus tel qu'un MRG découlant d'une activité ou d'un projet, par lequel les membres de la communauté affectés par le projet ou leurs représentants autorisés peuvent exprimer les préjudices environnementaux et sociaux (y compris économiques), qu'ils soient réels ou potentiels, aide l'USAID et ses partenaires de mise en œuvre à mieux comprendre comment les impacts sont perçus et ressentis localement et à les traiter d'une manière appropriée au contexte.

Cette compréhension et cette connaissance accrues permettent à leur tour une meilleure planification. Non seulement cette approche respecte scrupuleusement les principes de l'approche « Ne pas nuire », mais elle aboutit également à une programmation et à une mise en œuvre plus solides et plus efficaces. Les MRG découlant d'une activité ou d'un projet renforcent la confiance et devraient faire partie intégrante de la manière dont le travail de développement international de l'USAID est mis en œuvre dans les parcs nationaux et autres zones protégées². Un MRG permet également d'identifier les problèmes potentiels dès le début de l'activité ou du projet.

Ce document d'orientation a été spécialement conçu pour tenir compte des exigences particulières liées à l'attribution de subvention par l'Agence pour les projets dans les parcs nationaux et autres zones protégées. Les bonnes pratiques et les principes décrits peuvent toutefois être largement applicables à d'autres secteurs de la programmation de l'USAID.

Ce document vise à :

- indiquer les principes de l'USAID sur les MRG.
- résumer les attentes en matière de MRG tout au long du cycle de vie du programme.
- définir une approche que les partenaires de mise en œuvre peuvent adapter au contexte pour mettre un MRG en place.

¹ Parcs nationaux et zones protégées. « En lieu et place de l'exigence formulée sous cette rubrique dans le rapport du Sénat, les fonds mis à disposition pour les parcs nationaux et les zones protégées ne devraient l'être que si les accords d'engagement de fonds entre les partenaires de mise en œuvre et le Département d'État et l'USAID comprennent des dispositions exigeant que... (4) des mécanismes efficaces de réclamation et de recours pour les victimes de violations des droits humains et d'autres comportements répréhensibles existent. » Déclaration explicative conjointe pour la Déclaration des gestionnaires pour l'exercice 2020, p. 61.

² L'USAID définit les parcs terrestres et aquatiques et les zones protégées comme englobant les six catégories de zones protégées de l'Union internationale pour la conservation de la nature. Voir <https://www.iucn.org/theme/protected-areas/about/protected-area-categories>.

- décrire les procédures d'atténuation, de résolution et de suivi relatives aux MRG.
- définir les rôles du personnel des partenaires de mise en œuvre et de l'USAID en ce qui concerne les MRG.

Ce document présente une vue d'ensemble des principes à prendre en compte lors de la mise en place d'un MRG découlant d'une activité ou d'un projet. Le contexte national, la conception et les objectifs des activités de l'USAID sont très variés. Il existe donc une multitude de façons de mettre en place un MRG découlant d'une activité ou d'un projet.

L'USAID accueille favorablement les variations et les innovations spécifiques à l'activité, au projet et au contexte pour les MRG.

DIRECTIVES POUR LES ATTRIBUTIONS DE SUBVENTIONS PAR L'USAID

Ce document a été rédigé à l'intention des gestionnaires d'activités de l'USAID, des représentants des responsables des contrats et des accords (RRC/RRA,) et des partenaires de mise en œuvre, le cas échéant.

Les informations contenues dans ce document reflètent les bonnes pratiques, et elles sont destinées à servir de document de référence et d'aide à la conception et à la mise en œuvre d'activités dans les parcs et les autres zones protégées. L'USAID ne doit pas s'impliquer dans l'arbitrage des griefs individuels dans le cadre d'un MRG.

Les partenaires de mise en œuvre sont encouragés à consulter ces conseils pour mener à bien les activités décrites dans le cadre de la subvention qui leur a été attribuée par l'USAID, mais ce document n'impose pas d'obligations contractuelles à une quelconque partie, à moins qu'il ne soit associé à un document d'attribution de subventions. La conception et la mise en œuvre d'un MRG, tout en s'inspirant des principes énoncés ci-dessous, relèvent en dernier ressort de la responsabilité de chaque partenaire chargé de la mise en œuvre, et elles sont soumises aux conditions spécifiées dans le contrat ou l'attribution de la subvention en question.

Une procédure de réception, d'arbitrage et de résolution des griefs doit être mise en place par le partenaire de mise en œuvre (avec le soutien d'un médiateur tiers, le cas échéant).

CONSIDÉRATIONS RELATIVES AUX PARCS NATIONAUX ET AUX AUTRES ZONES PROTÉGÉES

QUELS SONT LES FACTEURS À PRENDRE EN COMPTE ?

Pour déterminer si l'exigence s'applique à une activité ou à un projet spécifique, les responsables de la planification des activités doivent tenir compte des facteurs suivants, qui ne sont pas exhaustifs, et notamment du fait que le projet ou l'activité :

- implique un travail avec des écogardes, des gardes forestiers ou du personnel similaire autorisé à faire respecter les lois associées à un parc national et à d'autres zones protégées.
- affecte les populations autochtones ou d'autres communautés locales.
- a des incidences sur les revendications locales en matière de terres et de ressources, sur l'accès aux zones protégées ou sur les droits et pratiques d'utilisation des ressources naturelles.
- implique un travail législatif, réglementaire ou politique qui a un impact sur des parcs nationaux spécifiques ou d'autres zones protégées, ainsi que sur les communautés vivant à proximité ou dans le parc ou la zone protégée.

PRINCIPES D'UN MRG DECOULANT D'UNE ACTIVITE OU D'UN PROJET DE L'USAID

QUELS SONT LES PRINCIPES D'UN MRG ?

L'USAID cherche à s'assurer que ses investissements profitent à tous les membres de la société, en accordant une attention particulière aux personnes marginalisées et privées de leurs droits, conformément au principe « ne pas nuire »³.

La définition d'un MRG tient compte de ces points :

Il est conçu pour être adapté à l'objectif visé grâce à l'engagement de la communauté : la conception et la mise en œuvre d'un MRG doit se faire en consultation avec les communautés affectées par le projet. Il est important que chaque MRG découlant d'une activité ou d'un projet soit adapté à l'activité ou au projet, et qu'il s'aligne sur le contexte national et local. Si un MRG dessert plusieurs régions ou est financé par plusieurs sources différentes, les parties chargées de la mise en œuvre peuvent envisager de recourir à un mécanisme de médiation tiers pour le MRG.

Processus clairement structuré et transparent : le partenaire chargé de la mise en œuvre doit clairement établir un processus qui indique, depuis la plainte jusqu'à la résolution, les rôles et les responsabilités, les procédures et les délais pour chaque étape du MRG. Il est essentiel que toutes les parties comprennent clairement la résolution et les actions éventuelles de suivi. Le MRG doit enregistrer et documenter chaque étape de la procédure pour chaque grief. Le système doit donner la priorité à la confidentialité et permettre de rendre compte de manière appropriée à l'USAID. Le MRG doit avoir un point de contact et une équipe de mise en œuvre clairement identifiés.

Définition de l'admissibilité des griefs : l'objectif d'un MRG est d'identifier et de traiter les dommages environnementaux et sociaux (y compris les dommages économiques) causés par les projets ou les activités de l'USAID. L'USAID encourage toutes les parties affectées par le projet à faire bon usage du processus de divulgation du MRG. Cela inclut les violations des droits humains commises par les gardes forestiers, les écogardes ou le personnel similaire autorisé à faire respecter les lois associées à un parc national ou à une zone protégée et travaillant sur des activités ou des projets actifs financés par l'USAID.

ADMISSIBILITÉ DES GRIEFS

Un grief doit être considéré comme recevable lorsqu'il fait état d'un préjudice environnemental ou social (y compris un préjudice économique), ou un préjudice potentiel pour la communauté affectée par le projet, les populations vulnérables ou les populations autochtones, qui s'est produit ou pourrait se produire en raison d'une activité ou d'un projet en cours de l'USAID. Les griefs admissibles dans le cadre du MRG ne comprennent pas les plaintes relatives aux marchés publics, les allégations de fraude, de gaspillage ou d'abus, ou les allégations d'activités illégales. Conformément aux conditions d'attribution, le partenaire de mise en œuvre doit signaler les allégations de fraude, de gaspillage et d'abus au Bureau de l'inspecteur général (BIG) de l'USAID. L'organisation gestionnaire du MRG doit signaler les allégations d'exploitation sexuelle et/ou d'abus de bénéficiaires au BIG et au responsable de l'accord de l'USAID ou au RRA/RAC compétent⁴. Les comportements illégaux et les violations des droits humains signalés dans le cadre d'un MRG peuvent être transmis au Bureau de l'Inspecteur général (BIG) de l'USAID.

Communication claire à la communauté : un MRG doit être bien communiqué à la communauté affectée par le projet, d'une manière qui soit linguistiquement et culturellement appropriée pour toutes les parties de la communauté. La communication au sujet d'un MRG doit tenir compte des différences au sein de la communauté et de la manière dont ces différences peuvent influencer l'accès aux informations relatives à un MRG. Un MRG doit faire l'objet d'une bonne publicité auprès de la communauté affectée par le projet. Un plan de diffusion adapté à chaque activité permettra aux personnes affectées d'être informées de l'existence et de

³ Par exemple : https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/donoharm_pe07_synthesis.pdf

⁴ Des informations supplémentaires sur le signalement de l'exploitation et des abus sexuels sont disponibles dans les conditions générales de votre affectation d'assistance et sur le [site Web de l'USAID](#).

l'objectif du MRG, des plaintes recevables, de la confidentialité et des modes et moyens de signalement.

Modalités de dépôt d'un grief : un MRG est un moyen de donner une voix à la communauté affectée par le projet et à toutes les personnes qui la composent. Les méthodes de dépôt d'un grief doivent inclure **plusieurs modes de communication**. La méthode de dépôt d'un grief doit être adaptée aux modes de communication, aux contraintes d'alphabétisation, à la diversité des langues locales, à la logistique et à d'autres facteurs affectant l'accessibilité et la perception du risque. Les modes de dépôt doivent tenir compte des différences entre les genres ainsi que de l'accès et des besoins des populations vulnérables. Un MRG doit disposer de plusieurs moyens pour la réception des griefs, tels que le courrier postal, le courriel, le contact personnel, la communication verbale ou en ligne, le tout via des moyens de communication sécurisés.

En définissant les griefs admissibles, les partenaires de mise en œuvre doivent également tenir compte des informations minimales requises de la part des parties lésées. Par exemple, les éléments suivants illustrent les données qui peuvent être exigées lors d'une soumission initiale :

- l'identité et les coordonnées de la partie lésée
- une description du préjudice
- une référence au projet ou à l'activité
- la date et le lieu du préjudice (si cela est applicable et approprié)
- les résultats ou recours souhaités

Confidentialité : l'identité de la partie lésée doit être protégée et rester confidentielle une fois le grief déposé et tout au long de la procédure d'examen, de signalement, de diffusion et d'archivage, et elle ne doit pas être divulguée sans le consentement de la partie lésée. La protection de la confidentialité fait référence à la protection de la personne et des informations personnelles qui peuvent être utilisées pour distinguer ou retracer l'identité d'un individu, comme son nom, son adresse ou l'endroit où il se trouve⁴. La confidentialité joue un rôle important dans la réduction du risque de représailles. Les griefs anonymes ne sont pas admissibles ; ils doivent être documentés et examinés par le partenaire chargé de la mise en œuvre.

Protection contre les représailles : un MRG doit être un espace sûr et confidentiel permettant aux personnes et aux communautés affectées par le projet de faire part de leurs préoccupations sans craindre d'être identifiées ou de subir des représailles. Les parties lésées qui utilisent le MRG ne doivent pas faire l'objet de représailles parce qu'elles ont déposé une plainte. L'USAID considère les représailles comme un incident grave ; il incombe donc au partenaire de mise en œuvre d'aborder les risques de représailles dans la conception et la mise en œuvre d'un MRG.

Résolution rapide : la personne ou la communauté affectée doit pouvoir déposer un grief en ayant la certitude que ses préoccupations seront traitées de manière rapide et professionnelle.

Il incombe au partenaire chargé de la mise en œuvre d'établir et de communiquer des procédures claires et transparentes ainsi que des délais raisonnables pour la soumission d'une plainte ou d'une préoccupation par l'intermédiaire du MRG ainsi que de la réponse à celle-ci.

Les droits à des actions en justice ne sont pas remplacés : un MRG n'est pas un tribunal, et l'utilisation d'un MRG ne remplace pas, ne change pas et n'entrave pas les droits légaux ou les recours judiciaires disponibles pour l'une ou l'autre des parties devant les tribunaux nationaux ou les

⁴ Les considérations relatives à la confidentialité dans un MRG ne remplacent pas les exigences en matière de rapports et de divulgation contenues dans les conditions et modalités de l'attribution de l'USAID et doivent être mises en œuvre conformément à celles-ci.

organismes internationaux de défense des droits humains. Les MRG ne statuent pas sur les droits fonciers ou autres. Les bénéficiaires ne sont pas tenus d'utiliser le MRG établi comme moyen de résoudre les préjudices. En abordant rapidement les problèmes émergents, le partenaire chargé de la mise en œuvre peut toutefois éviter qu'ils n'atteignent un niveau justifiant une procédure judiciaire ou administrative.

Enseignements tirés : un MRG doit être adaptable et son processus et ses conclusions doivent être documentés. Les responsables de la mise en œuvre doivent utiliser le MRG pour concentrer leur énergie et leurs ressources sur les **changements qui découlent des enseignements tirés**. À cette fin, le partenaire de mise en œuvre est chargé de modifier ou de créer (suivant les besoins) un plan de suivi et d'atténuation des incidences sur l'environnement qui intègre ces exigences.

Un plan de suivi et d'atténuation des incidences sur l'environnement décrit un processus permettant d'identifier les mesures d'atténuation et les procédures de surveillance des incidences potentielles sur les communautés, les individus et l'environnement.

POURQUOI LA MISE EN PLACE D'UN MRG PAR UN TIERS EST-ELLE UNE BONNE PRATIQUE ?

Un MRG peut être conçu, mis en œuvre et géré par un tiers indépendant. Le fait de séparer le MRG du partenaire de mise en œuvre indique à la communauté affectée par le projet que les griefs seront reçus, examinés et jugés par une organisation neutre et indépendante. Lorsque les membres des communautés affectées par un projet ont le sentiment qu'une intervention d'acteurs extérieurs va avoir un impact négatif ou même causer un préjudice, il est important qu'ils se sentent en sécurité pour faire part de leurs préoccupations et qu'ils aient la certitude qu'ils ne subiront pas de représailles.

Il n'y a pas de modèle unique : le meilleur modèle de MRG dépend du secteur, de la conception, de la taille et de la structure de l'activité ou du projet. Les communautés affectées par le projet peuvent avoir besoin de structures de MRG différentes, en fonction de leurs relations avec le partenaire de mise en œuvre. Pour l'USAID, un MRG au niveau de l'activité ou du projet d'un tiers est une bonne pratique et une option pour toutes les activités, en particulier celles qui impliquent de travailler dans des parcs nationaux et d'autres zones protégées, y compris des zones de conservation gérées par la communauté, de les établir ou de les étendre. L'administration d'un MRG par un tiers peut être une étape importante pour établir sa confiance et son indépendance.

UN MRG DECOULANT DE L'ACTIVITÉ OU DU PROJET TOUT AU LONG DU CYCLE DU PROGRAMME

Le tableau suivant divise le cycle du programme pour une activité ou un projet en quatre phases et résume les rôles et les considérations clés pour l'USAID et les partenaires de mise en œuvre par rapport à un MRG au découlant d'une activité ou d'un projet.

OÙ EST-CE QUE LA COMMUNAUTÉ AFFECTÉE PAR LE PROJET PEUT-ELLE SIGNALER DES GRIEFS QUI NE SONT PAS ADMISSIBLES ?

Les crimes et autres activités illégales doivent être signalés aux autorités locales suivant les besoins

Les plaintes relatives aux approvisionnements, les allégations de fraude, de gaspillage et d'abus liées aux activités de l'USAID et les allégations d'exploitation et d'abus sexuels doivent être soumises à l'USAID par l'intermédiaire de sa ligne téléphonique confidentielle au 1-800-230-6539

D'autres violations des droits humains et des libertés fondamentales font l'objet d'enquêtes par les tribunaux internationaux compétents, telles que les procédures de dépôt de plaintes du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits humains, Conseil des droits humains (plus d'informations sur cet organe, y compris les instructions pour déposer une plainte, peuvent être trouvées ci-dessous)

TABLEAU 1. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE L'USAID ET DES PARTENAIRES DE MISE EN ŒUVRE

PHASE DU CYCLE DE VIE D'UNE ACTIVITÉ OU D'UN PROJET	RÔLE DE L'USAID ET DES PARTENAIRES DE MISE EN ŒUVRE	CONSIDÉRATIONS POTENTIELLES
Développement du concept	L'USAID étudie la manière dont un MRG peut être incorporé dans le concept du projet.	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les normes et les attentes locales ? • Comment l'activité bénéficiera-t-elle d'un MRG ? • Quels sont les risques potentiels identifiables ? • Quel engagement et quelle consultation de la communauté ont déjà eu lieu ?
Conception	L'USAID examine l'étendue des travaux, l'énoncé des objectifs, la description du programme, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Comment un MRG peut-il constituer un complément de la conception ? • Comment le MRG fonctionnera-t-il d'un point de vue logistique et financier ? • Quelles sont les caractéristiques importantes d'un bon MRG (y compris la prise en compte de la mise en œuvre du MRG par un tiers) ? • Comment l'activité s'ajustera-t-elle et s'adaptera-t-elle lorsque des griefs seront signalés ? • Comment l'USAID contrôlera-t-elle l'efficacité du MRG ?
Appel d'offres et attribution	L'USAID veille à ce qu'un MRG soit inclus dans l'attribution d'assistance.	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les exigences spécifiques liées à certains types d'activités, telles que l'engagement avec les communautés affectées par le projet et les Populations autochtones ? • Comment les MRG seront-ils considérés dans les cas où ils ne sont pas nécessaires ?
Mise en œuvre	Le partenaire chargé de la mise en œuvre dirige le projet sous la supervision de l'USAID.	<ul style="list-style-type: none"> • Le MRG est-il efficace ? • Le MRG s'aligne-t-il sur les normes internationales⁵ ? • Le partenaire de mise en œuvre dispose-t-il d'un plan pour concevoir, mettre en œuvre et contrôler le MRG ?

⁵ Par exemple, les principes du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés : https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf

MISE EN PLACE D'UN MRG DÉCOULANT D'UNE ACTIVITÉ OU D'UN PROJET

QUELS SONT LES ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS D'UN MRG DÉCOULANT D'UNE ACTIVITÉ OU D'UN PROJET ?

L'élaboration et la mise en œuvre d'un MRG solide découlant d'une activité ou d'un projet nécessitent la mise en place et le suivi d'un processus cohérent organisé autour des éléments suivants :

Définition des critères d'admissibilité	<p>Des lignes directrices claires définissant qui est habilité à déposer des griefs, qui ne l'est pas et pourquoi.</p> <p>Des lignes directrices claires définissant ce qui est considéré comme un grief, ce qui ne l'est pas et pourquoi.</p>
Suivi du dossier	Formulaires et systèmes permettant aux communautés ou aux personnes affectées par le projet de déposer un grief et d'être tenues informées de l'état d'avancement de leur demande.
Feuille de route	Liste des étapes à suivre lorsqu'un grief est déposé, y compris les délais et le système d'évaluation du grief.
Examen et médiation	Procédures d'audition des griefs, de résolution des litiges et de suivi et de documentation des résultats.
Procédure d'appel	Système permettant aux parties lésées de faire appel des décisions si elles ne sont pas satisfaites du résultat.
Documentation et diffusion	Système de documentation, d'analyse et de diffusion des informations relatives aux griefs reçus, y compris leur divulgation publique le cas échéant.
Contrôle	Système permettant de garantir l'efficacité du MRG et la mise en œuvre des accords.

ATTÉNUATION ET SUIVI DANS LE CADRE D'UN MRG DÉCOULANT D'UNE ACTIVITÉ OU D'UN PROJET

Dans le cadre d'un MRG bien conçu, le RRA/RAC de l'USAID concerné doit : (1) recevoir la notification des griefs, et (2) s'assurer que les partenaires de mise en œuvre disposent de systèmes permettant de répondre aux griefs et de parvenir à un accord.

Le partenaire de mise en œuvre, en collaboration avec l'organe de gestion du MRG découlant d'une activité ou d'un projet, doit soumettre tous les griefs déposés auprès du RRA/RAC dans un délai maximum de 72 heures à compter de la date à laquelle le grief a été signalé.

Les informations doivent protéger la confidentialité du demandeur et inclure la date et le lieu du préjudice, une description du préjudice, le numéro de l'attribution d'assistance et un point de contact pour la fourniture de l'assistance.

Les noms des membres de la communauté affectés par le projet ne doivent pas être indiqués. Le RRA/RAC doit notifier par courrier électronique le coordinateur environnemental de l'agence (CEA) et le BIG, le Bureau d'acquisition et d'assistance (BAA) et le Bureau du directeur juridique, le cas échéant, tous les griefs environnementaux, sociaux et économiques importants, dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception de la notification du grief. Le courriel doit indiquer le point de contact pour l'attribution (RRA/RAC, etc.), la nature de la plainte et la stratégie de résolution proposée. Le CEA tiendra un système d'enregistrement de tous les griefs déposés.

Un système de suivi des griefs sert d'outil de gestion des connaissances pour garantir que les enseignements tirés des griefs déposés, examinés et résolus sont appliqués et que la programmation est adaptée à la fois à l'activité spécifique et aux activités futures. Le RRA/RAC doit également être informé de toute préoccupation soulevée par la communauté affectée par le projet concernant l'administration du MRG.

Le partenaire de mise en œuvre est chargé de modifier ou de créer (suivant les besoins) un plan de suivi et d'atténuation des incidences sur l'environnement⁶ qui inclut les impacts sociaux et économiques et qui identifie les composantes et les aspects du MRG conçus par le partenaire de mise en œuvre. Ce rapport sera examiné et approuvé par le RRA/RAC. Le plan de suivi et d'atténuation des effets sur l'environnement documente les mesures d'atténuation (le MRG), tandis que le rapport de suivi et d'atténuation des effets sur l'environnement documente la mise en œuvre du MRG. En outre, dans le cadre du rapport de suivi et d'atténuation des incidences sur l'environnement, une description détaillée doit être incluse concernant les critères de notification des griefs, les griefs déposés, le processus d'examen suivi par l'organe de gestion du MRG découlant d'une activité ou d'un projet, la résolution convenue et le processus de diffusion de la résolution, y compris les personnes qui en ont été informées.

⁶ Le plan de suivi et d'atténuation des incidences sur l'environnement et le rapport de suivi et d'atténuation des incidences sur l'environnement sont exigés pour presque toutes les activités financées par l'USAID qui font l'objet d'un examen environnemental initial ou d'une évaluation environnementale exigeant l'atténuation des risques environnementaux ou sociaux. Le rapport de suivi et d'atténuation des incidences sur l'environnement constitue la base de la mise en œuvre et du suivi systématiques de ces exigences. Des informations sur les plans de suivi et d'atténuation des incidences sur l'environnement sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.usaid.gov/environmental-procedures/environmental-compliance-esdm-program-cycle/mitigation-suivi-rapport>.

RÔLES DANS LE CADRE D'UN MRG DÉCOULANT D'UNE ACTIVITÉ OU D'UN PROJET

QUEL EST LE RÔLE D'USAID ?

L'équipe de conception du projet de l'USAID, le RRA/RAC ou le responsable de l'activité doit :

- Prendre en compte les MRG lors des phases de conceptualisation et de conception d'une activité ou d'un projet pour les parcs et les zones protégées.
- Veiller à ce que les partenaires de mise en œuvre tiennent compte des expériences passées des bénéficiaires et de la communauté au sens large lorsqu'ils conçoivent les MRG.
- Inclure l'exigence d'un MRG dans la description du programme, l'énoncé des travaux, l'énoncé des objectifs ou toute autre définition du champ d'application.
- Veiller à ce qu'un MRG soit identifié et budgétisé dans la soumission de l'offrant et qu'il fasse, en fin de compte, partie de l'attribution.
- Veiller à ce que le MRG soit conçu et mis en place de manière appropriée, en s'appuyant sur les normes internationales.
- Suivre, enregistrer et rapporter de manière appropriée tous les griefs des partenaires de mise en œuvre en consultation avec le RRA/RAC, le responsable de l'environnement de la mission ou le conseiller régional pour l'environnement, et d'autres responsables concernés de l'équipe juridique de l'USAID, tels que le responsable juridique résident.
- Signaler tout cas de fraude, de gaspillage et d'abus au BIG, au BAA et à la Division de la conformité du Bureau de gestion.

QUEL EST LE RÔLE DU PARTENAIRE DE MISE EN ŒUVRE ?

L'établissement et le maintien d'un MRG découlant d'une activité ou d'un projet relèvent de la responsabilité du partenaire de mise en œuvre. Chaque MRG doit respecter les obligations de l'activité ou du projet concerné, ainsi que les exigences légales, réglementaires, politiques ou conventionnelles du pays, le cas échéant.

Les partenaires de mise en œuvre (et les bénéficiaires secondaires) sont la clé de relations communautaires solides et d'une résolution satisfaisante de tout problème, préjudice ou grief. L'engagement communautaire, dans le cadre de la conception et de la mise en œuvre, est un élément clé de tout MRG, car il permet de renforcer la confiance et le soutien de la communauté, ainsi que la pertinence du projet ou de l'activité. Les partenaires chargés de la mise en œuvre doivent collaborer avec les bénéficiaires secondaires pour déterminer la mise en œuvre la plus appropriée d'un mécanisme de gestion des risques pour chaque bénéficiaire secondaire.

TABLEAU 2. RÔLES TYPES DU PARTENAIRE DE MISE EN ŒUVRE ET DU RRA/RAC

PARTENAIRE DE MISE EN ŒUVRE DE L'USAID	RRA/RAC DE L'USAID
Conception du MRG	
<ul style="list-style-type: none"> ● Concevoir un MRG découlant d'une activité ou d'un projet, y compris une approche permettant de fonctionner indépendamment du partenaire de mise en œuvre et de l'équipe chargée de la mise en œuvre de l'activité 	<ul style="list-style-type: none"> ● Fournir activement des informations sur la conception et inclure les experts de l'USAID en matière de contrats, les experts techniques et autres experts, le cas échéant
<ul style="list-style-type: none"> ● Consulter les membres des communautés affectées par le projet sur les questions locales afin d'éclairer la conception du MRG 	<ul style="list-style-type: none"> ● Coordonner les activités pour s'assurer que les membres de la communauté concernés par l'activité et le projet ont la possibilité d'être consultés
<ul style="list-style-type: none"> ● Veiller à ce que les procédures opérationnelles du MRG soient soumises avec le plan de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ● Passer en revue les procédures opérationnelles
<ul style="list-style-type: none"> ● Désigner une équipe qui sera l'organe de gestion du MRG découlant d'une activité ou d'un projet 	<ul style="list-style-type: none"> ● Contribuer à la composition de l'organe de gestion du MRG découlant d'une activité ou d'un projet ● Créer des indicateurs de suivi du MRG afin d'évaluer la mise en œuvre et l'efficacité
Gestion de routine du MRG	
<ul style="list-style-type: none"> ● Organiser des manifestations de sensibilisation à l'existence du MRG découlant d'une activité ou d'un projet (au début du projet et au moins deux fois par an) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Discuter et coordonner avec le partenaire de mise en œuvre le plan de sensibilisation et l'approche des événements de sensibilisation
<ul style="list-style-type: none"> ● Organiser des réunions trimestrielles de supervision pour le RRA/RAC, le partenaire de mise en œuvre, l'équipe responsable de l'activité et l'organe de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> ● Assister aux réunions de contrôle trimestrielles (par téléphone s'il ne se trouve pas au même endroit que l'activité ou le partenaire chargé de la mise en œuvre)
<ul style="list-style-type: none"> ● Organiser des réunions régulières de l'organe de gestion (sans le RRA/RAC, le partenaire de mise en œuvre ou l'équipe responsable de l'activité) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Veiller à ce que le MRG soit effectivement mis en œuvre en utilisant les indicateurs de suivi
<ul style="list-style-type: none"> ● Présenter un rapport annuel sur le suivi et l'atténuation des incidences sur l'environnement, y compris l'état des griefs et les enseignements tirés 	<ul style="list-style-type: none"> ● Examiner et approuver les rapports annuels de suivi et d'atténuation des incidences sur l'environnement et suivre les procédures de diffusion de l'USAID
Étapes clés en cas de dépôt d'un grief	
<ul style="list-style-type: none"> ● Recevoir la soumission des griefs et en informer le RRA/RAC dans les 72 heures 	<ul style="list-style-type: none"> ● Recevoir la notification de la soumission du grief et la soumettre au CEA et à tout autre membre du personnel approprié de l'USAID, tel que le BIG, le BAA et le Bureau du conseiller juridique. Indiquer le point de contact pour l'attribution de l'assistance (RRA/RAC, etc.), la nature de la plainte et la stratégie de résolution.
<ul style="list-style-type: none"> ● Convoquer une réunion de l'organe de gestion dans les 72 heures suivant le dépôt d'un grief 	<ul style="list-style-type: none"> ● Passer en revue les notes de la réunion de l'organe de gestion concernant le grief
<ul style="list-style-type: none"> ● Enquêter conformément à la procédure établie par le MRG et identifier les options de résolution 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Mener des délibérations concernant le grief déposé et collaborer avec l'équipe du MRG d'une tierce partie si cela fait partie de la procédure du MRG 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Conclure un accord et suivre les procédures de signalement et de diffusion de l'accord 	<ul style="list-style-type: none"> ● Informer les experts contractuels, juridiques et techniques de l'USAID
<ul style="list-style-type: none"> ● Signaler la décision au RRA/RAC 	<ul style="list-style-type: none"> ● Signaler la décision au CEA de l'USAID pour qu'elle soit introduite dans le système de suivi ● Noter les griefs non résolus ou les griefs auxquels il n'a pas été donné suite lors de la réalisation d'une évaluation par le biais du Système de rapports sur l'évaluation des performances des contractants

RESSOURCES

Politiques, stratégies et visions de développement de l'USAID

- USAID. 1997. *Disability Policy Paper*. Washington, DC : USAID.
- USAID. 2012. *Gender Equality and Female Empowerment Policy*. Washington, DC : USAID.
- USAID. 2012. *ADS Chapter 205, Integrating Gender Equality and Female Empowerment in USAID's Program Cycle*. Washington, DC : USAID.
- USAID. 2012. *Global Health Strategic Framework: Better Health for Development*. Washington, DC : USAID.
- USAID. 2012. *Youth Policy: Youth in Development: Recognizing the Demographic Opportunity*. Washington, DC : USAID.
- USAID. 2013. *Strategy on Democracy Human Rights and Governance*. Washington, DC : USAID.
- USAID. 2014. *LGBT Vision for Action: Promoting and Supporting the Inclusion of Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender Individuals*. Washington, DC : USAID.
- USAID. 2014. *La santé maternelle : une vision pour l'action*. Washington, DC : USAID.
- USAID. 2020. *Policy on Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA)*. Washington, DC : USAID.
- Stevens, Caleb et Chad Dear. 2016. *Guidelines on Compulsory Displacement and Resettlement in USAID Programming*. Washington, DC : USAID.
- USAID. 2020. *Policy on Promoting the Rights of Indigenous Peoples (PRO-IP)*. Washington, DC : USAID.

Mécanismes de règlement de griefs

- Accountability Counsel. 2015. *Accountability Resource Guide: Tools for Redressing Human Rights and Environmental Abuses in International Finance and Development*. Huitième édition. San Francisco : Accountability Counsel. <https://www.accountabilitycounsel.org/accountability-resources/guides/>.
- Genovese, Kristen, Caitlin Daniel, Sarah Singh, et Mariëtte van Huijstee, éditeurs. 2016. *The Glass Half Full? The State of Accountability in Development Finance*. Amsterdam : SOMO. <https://www.somo.nl/glass-half-full-2/>.
- Société financière internationale (SFI). 2021. *Good Practice Note for the Private Sector: Addressing the Risks of Retaliation Against Project Stakeholders*. Washington, DC : SFI. https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/publications/publications_gpn_reprisalrisks.
- Société financière internationale (SFI). 2009. *Addressing Grievances from Project-Affected Communities: Guidance for Projects and Companies on Designing Grievance Mechanisms*. Washington, DC : SFI. https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/publications/publications_gpn_grievances.

- IPIECA. 2015. *Community Grievance Mechanisms in the Oil and Gas Industry: A Manual for Implementing Operational-Level Grievance Mechanisms and Designing Corporate Frameworks*. Londres : IPIECA. <https://www.ipieca.org/resources/good-practice/community-grievance-mechanisms-in-the-oil-and-industrie-du-gaz/>.
- Office of the Compliance Advisor/Ombudsman. nd. *Grievance Mechanism Toolkit: A Practical Guide for Implementing Grievance Mechanisms in Different Sectors*. <https://www.cao-grm.org/>.
- Office of the Compliance Advisor/Ombudsman. 2008. *A Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects*. Washington, DC : CAO. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/598641478092542645/pdf/108864-WP-CAO-ENGLISH-Implementing-Grievance-mechanisms-PUBLIC.pdf>.
- Wildlife Conservation Society(WCS). 2020. *Global Grievance Redress Mechanism*. New York : WCS. https://c532f75abb9c1c021b8c-e46e473f8aadb72cf2a8ea564b4e6a76.ssl.cf5.rackcdn.com/2020/12/09/25ipape4kr_WCS_GrievanceRedressMechanism_EN_FINAL_2020_12_09.pdf.
- Banque mondiale 2018. *Liste de contrôle du mécanisme de recours en cas de griefs*. New York : Banque mondiale. <https://www.worldbank.org/en/projects-operations/environmental-and-social-framework/brief/environmental-and-social-framework-resources>.
- Programme de collaboration des Nations Unies sur la réduction des émissions dues à la déforestation et à la dégradation des forêts (UN-REDD). 2015. *Note d'orientation du programme commun FCPF/UN-REDD pour les pays REDD+ : Mise en place et renforcement des mécanismes de recours en cas de griefs*. New York et Genève : Nations Unies. <https://www.unredd.net/documents/global-programme-191/grievance-and-compliance-1455/national-grievance-mechanisms-3390/14201-joint-fcpfun-redd-guidance-note-for-redd-countries-establishing-and-strengthening-grievance-redress-mechanisms-1.html?path=global-programme-191/grievance-and-compliance-1455/national-grievance-mechanisms-3390>.
- Nations Unies 2011. *Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits humains*. New York et Genève : Nations Unies https://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf.

Exemples de normes internationales

Il existe de nombreux réseaux de praticiens et des tableaux de bord mondiaux, souvent définis en termes de mécanismes de redevabilité, de conformité, de responsabilité sociale des entreprises, de mécanismes de réclamation, de diligence raisonnable, de gouvernance, de protection des droits humains, de gestion des parties prenantes et de durabilité.

- [Réseau de mécanismes indépendants de recours](#)
- [Critères de référence pour les entreprises en matière de droits humains](#)
- [Initiative sur les principes volontaires](#)
- [Global Reporting Initiative](#)

Les entreprises du secteur privé dotées de mécanismes de règlement des griefs qui ont été bien classées dans les tableaux de bord mondiaux sont notamment Adidas, BHP, Chevron, Intel Corporation et The Coca-Cola Company.

À l'échelle mondiale, la plupart des donateurs bilatéraux et des organisations multilatérales disposent de cadres de responsabilisation et de MRG découlant des projets. Les sites Web suivants contiennent des informations précieuses :

- [Agence française de développement : Mécanisme de traitement des plaintes environnementales et sociales](#)
- [Japan International Cooperation Agency: Secretariat of The Examiner for the Guidelines](#)
- [Programme des Nations Unies pour le développement : Examen de la conformité sociale et environnementale et Mécanisme de réponse des parties prenantes](#)
- [Panel d'inspection de la Banque mondiale](#)