



# Mécanisme de réponse aux parties prenantes du PNUE

17 mai 2021



## Présentation

Le Mécanisme de réponse aux parties prenantes (le « Mécanisme ») du PNUE offre la possibilité aux personnes qui estiment avoir été lésées par des activités qui sont mises en œuvre ou exécutées dans le cadre de projets et de programmes financés par le PNUE de soumettre des réclamations directement au PNUE.

Le Mécanisme fournit une plateforme pour recevoir et traiter des réclamations en temps voulu et d'une manière adaptée aux spécificités culturelles, qui répond aux exigences ci-après :

- déterminer les cas potentiels de non-respect des politiques et procédures du Cadre pour la viabilité environnementale et sociale (le « Cadre ») dans les projets et programmes financés par le PNUE ;
- travailler de façon proactive en tant que tierce partie neutre avec les requérants et d'autres parties afin de résoudre les problèmes et les différends concernant des questions liées au Cadre ;
- fonctionner de manière transparente et efficace, tenir des dossiers et garder les requérants informés de l'examen et du traitement des cas ;
- veiller à ce que le mécanisme soit accessible (gratuitement) aux parties prenantes et fasse l'objet d'une publicité claire (comprenant les informations de contact) ; et
- prêter dûment attention à la confidentialité de l'identité et des informations du requérant et prendre en temps voulu des mesures appropriées afin de réduire au minimum le risque de représailles vis-à-vis des requérants.

### 1. Contexte et introduction

Les présentes procédures opérationnelles établissent le processus et les directives pour le Mécanisme de réponse aux parties prenantes (le « Mécanisme ») du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) par l'intermédiaire d'un Bureau indépendant pour la réponse relative à la protection des parties prenantes (le « Bureau »). Les procédures éclairent et orientent le personnel du PNUE, les partenaires de mise en œuvre et d'exécution du PNUE ainsi que les personnes potentiellement lésées par des programmes et des projets du PNUE afin de prendre en compte les préoccupations des parties prenantes relatives à leur protection et d'y répondre dans le contexte du Cadre du PNUE. Le Mécanisme donne aux personnes lésées la possibilité de demander soit un examen de la conformité soit une résolution des différends concernant des activités que le PNUE met en œuvre ou exécute dans le cadre de ses projets et programmes.

Le Mécanisme sert de dispositif complémentaire aux processus et mécanismes locaux de règlement des plaintes qui sont en place pour les projets et programmes du PNUE. Les mécanismes locaux de réclamation doivent constituer le premier point de contact pour les parties prenantes qui peuvent être affectées négativement par un projet ou un programme du PNUE. Dans le cas où ces problèmes ne sont pas résolus au niveau local, ces parties prenantes peuvent recourir au Mécanisme du PNUE.

### 2. Objectif du Bureau indépendant pour la réponse relative à la protection des parties prenantes (le « Bureau »)

Le Bureau remplira deux fonctions principales :

- un processus d'**examen de la conformité** visant à répondre aux réclamations des parties prenantes alléguant que des activités du PNUE mises en œuvre ou exécutées dans le cadre de ses projets et programmes ne sont pas conformes au Cadre du PNUE ; et
- un processus de **règlement des plaintes** qui fournit aux personnes prétendument lésées par des activités du PNUE mises en œuvre ou exécutées dans le cadre de ses projets et programmes un accès à des mécanismes appropriés de résolution des différends permettant de connaître et de traiter des différends relatifs aux projets.

### 3. Le personnel et les responsabilités du Bureau

Le Bureau est situé dans la Division des services internes du PNUE. La Directrice de la Division des services internes est la Cheffe par intérim du Bureau et fait directement rapport à la Directrice exécutive du PNUE. La Division des services internes n'est pas responsable de la mise en œuvre ou de l'exécution des activités menées dans le cadre des projets ou des programmes du PNUE. L'ensemble des divisions mettant en œuvre des projets et des programmes font directement rapport à la Directrice exécutive adjointe du PNUE.

Le Bureau est responsable du fonctionnement du Mécanisme de réponse aux parties prenantes du Cadre et réalise les activités ci-après :

- reçoit toutes les réclamations et procède à un examen initial de leur éligibilité au regard des critères énoncés ci-après ;
- tient un fichier d'experts indépendants accrédités qui peuvent être sollicités pour un examen de la conformité et une résolution des différends ;
- élabore, sur la base des questions soulevées, un mandat approprié pour évaluer, enquêter et/ou faciliter la résolution des réclamations ;
- gère et supervise l'ensemble des consultants participant à l'examen de la conformité et à la résolution des différends ;
- tient un site Web accessible au public pour le Bureau, qui contient notamment un registre public de toutes les réclamations reçues, leur état d'avancement ainsi que les rapports et autres documents qui devraient être communiqués au public conformément aux présentes procédures ;
- publie des rapports à l'intention de la Directrice exécutive du PNUE contenant des conclusions et des recommandations concernant les examens de la conformité ainsi que des résultats concernant les processus de résolution des différends ;
- surveille l'application des décisions prises par la Directrice exécutive du PNUE relatives aux examens de la conformité et aux résultats concernant les résolutions des différends ;
- fait rapport, au moins une fois par an, à la Directrice exécutive du PNUE et aux États membres, selon qu'il convient, sur les activités du Bureau et met ces rapports à la disposition du public et des parties prenantes ;
- publie à l'intention de la Directrice exécutive du PNUE des rapports qui fournissent des conseils systémiques fondés sur des enseignements tirés de cas antérieurs ;
- appuie des mesures visant à assurer que le Mécanisme est largement communiqué et accessible gratuitement aux parties prenantes des programmes et des projets ;
- mène des activités d'information auprès des personnes potentiellement lésées afin d'expliquer le fonctionnement du Bureau ; et
- cherche à réduire au minimum les risques de représailles vis-à-vis des requérants.

### 4. Présentation d'une réclamation auprès du Bureau

Toute personne ou tout groupe de personnes qui estiment qu'ils sont lésés ou pourraient être lésés par une activité du PNUE mise en œuvre ou exécutée dans le cadre de ses projets et programmes peut introduire une réclamation une fois que les processus locaux de règlement des plaintes ont été épuisés et que les problèmes n'ont pas été résolus de manière satisfaisante. Les réclamations anonymes ne seront pas acceptées mais les noms des requérants seront gardés confidentiels si ces derniers le demandent. Les réclamations peuvent être transmises au moyen d'un [formulaire en ligne pour exprimer des préoccupations concernant des projets](#) (formulaire Web et PDF en anglais, arabe, chinois, espagnol, français ou russe), par courrier électronique ou courrier postal à l'adresse ci-après :

Independent Office for Stakeholder Safeguard-related Response (IOSSR) &  
Director of Corporate Service Division  
UNEP  
P.O. Box 30552, 00100  
Nairobi, Kenya  
Courriel : unep-iossr@un.org

## **5. Accusé de réception et enregistrement de réclamations auprès du Bureau**

Dans les dix jours ouvrables suivant la réception d'une réclamation, le Bureau accusera réception de la réclamation auprès du requérant et enregistrera la réclamation dans le registre public du Bureau (décrit ci-après).

## **6. Détermination de l'éligibilité des réclamations auprès du Bureau**

Dans les trente jours ouvrables suivant la réception d'une réclamation, le Bureau déterminera si la réclamation est éligible et en informera le requérant, le personnel compétent du PNUE et le public par le biais du registre public du Bureau. Pour être éligible, une réclamation doit répondre aux critères ci-après :

- être liée à une activité actuellement mise en œuvre ou exécutée totalement ou partiellement dans le cadre d'un projet ou d'un programme du PNUE ;
- être soumise par, ou au nom de, une ou plusieurs personnes prétendument lésées par la mise en œuvre ou l'exécution de l'activité du PNUE concernée ;
- être directement et exclusivement liée au Cadre du PNUE ;
- s'agissant de l'examen de la conformité, le requérant doit soulever des problèmes réels ou potentiels concernant la conformité au Cadre du PNUE ; et
- une réclamation ne peut pas être formulée par le même requérant soulevant le même problème concernant la même activité qu'une réclamation antérieure à moins que de nouvelles informations importantes soient disponibles ou que les circonstances aient changé de manière significative.

Si la réclamation est considérée comme éligible, le Bureau déterminera également, après avoir examiné sa nature et la demande du requérant, si la réclamation fera l'objet d'un examen de la conformité, d'une résolution des différends ou des deux.

Si la réclamation est liée à des allégations qui ne sont pas directement et exclusivement liées au Cadre du PNUE mais mériterait un examen par un autre organe de contrôle, d'inspection ou d'enquête (par exemple, dans le cas d'accusations de mauvaise gestion ou de procédures administratives inappropriées), le Bureau adressera la réclamation à l'organe compétent du PNUE ou des Nations Unies.

## **7. Les étapes de l'examen de la conformité**

a) Le mandat. Dans les vingt jours ouvrables suivant la détermination de l'éligibilité d'une réclamation à un examen de la conformité, le Bureau élaborera et rendra public un projet de mandat incluant une proposition de calendrier pour son enquête. Le personnel du PNUE, le(s) requérant(s) et les autres personnes intéressées se verront accorder dix jours ouvrables pour formuler des observations concernant le projet de mandat. Après avoir examiné toutes les observations, le Bureau publiera un mandat final qui peut être ensuite modifié durant le processus après avoir donné au(x) requérant(s) et au public une possibilité similaire de formuler des observations.

b) L'enquête. Le Bureau soit mènera lui-même l'examen de la conformité soit recourra à des experts/consultants accrédités pour mener l'examen de la conformité conformément au mandat. Afin de réaliser leur examen de la conformité, le Bureau et ses experts/consultants accrédités auront le pouvoir et la responsabilité :

- d'interroger les personnes détenant des informations pertinentes, notamment les requérants ainsi que le personnel du PNUE connaissant le projet ;
- d'obtenir et d'examiner tout document et autre preuve connexe ;

- d'effectuer des visites sur le terrain.

c) Le projet de rapport de conformité. Après avoir réalisé son enquête, le Bureau élaborera et rendra public un projet de rapport de conformité contenant des propositions de conclusions et de recommandations. Le personnel du PNUE, les requérants et les autres personnes ou entités intéressées peuvent formuler des observations sur le projet de rapport pendant une période de vingt jours ouvrables. Les rapports d'examen de la conformité comprendront :

- un exposé des mesures procédurales prises pour examiner les problèmes soulevés par le requérant ;
- tous les faits établis, en particulier tous les faits démontrant la non-conformité ;
- des recommandations visant à rendre les activités du PNUE conformes au Cadre de ce dernier ou à atténuer autrement le préjudice subi par le(s) requérant(s) ; et
- une proposition de plan pour surveiller la mise en œuvre des mesures recommandées que le PNUE peut décider de prendre en réponse à la réclamation.

d) Le rapport final de conformité. Dans les vingt-cinq jours ouvrables suivant la fin de la période de vingt jours durant laquelle des observations peuvent être transmises concernant le projet de rapport, le Bureau publiera à l'intention de la Directrice exécutive du PNUE un rapport final de conformité contenant des conclusions et des recommandations, dont une copie sera envoyée au(x) requérant(s) et mise à la disposition du public par le biais du registre public du Bureau.

e) La décision de la Directrice exécutive. Dans les vingt-cinq jours ouvrables suivant la réception du rapport final complet de l'examen de la conformité, la Directrice exécutive du PNUE prendra une décision finale concernant les mesures que, le cas échéant, le PNUE prendra pour mettre les activités concernées en conformité avec le Cadre du PNUE et/ou atténuer tout préjudice subi par le(s) requérant(s). La décision sera envoyée au(x) requérant(s) et communiquée au public par le biais du site Web du Bureau.

f) La surveillance. Le Bureau inclura dans tout rapport complet d'examen de la conformité un plan pour surveiller l'application de la décision finale et faire rapport à ce sujet. Le plan de surveillance peut être ajusté, si nécessaire. Au moins une fois par an et jusqu'à ce que la décision ait été intégralement appliquée, le Bureau publiera, par le biais de son site Web, un rapport de surveillance concernant l'état d'application de la décision.

## **8. Les étapes de la résolution des différends**

a) Proposer une réponse à la demande de résolution des différends. Dans les trente jours ouvrables suivant la détermination de l'éligibilité d'une réclamation à une résolution des différends, le Bureau élaborera et proposera au(x) requérant(s) une réponse à la demande de résolution des différends. Cette proposition de réponse tiendra compte des consultations avec le(s) requérant(s) et déterminera un processus de résolution, à savoir les mesures à prendre pour résoudre le différend, les personnes responsables de la prise de ces mesures ainsi qu'un éventuel calendrier pour la proposition de processus de résolution du différend. La proposition de réponse devrait également être mise à la disposition du personnel du PNUE et du public par le biais du registre public du Bureau. Le Bureau peut lui-même, ou par l'intermédiaire d'experts/de consultants accrédités, élaborer ou mettre en œuvre toute proposition de processus de résolution des différends.

b) Assurer la participation à la résolution des différends. Dans la mesure où la participation du (des) requérant(s) aux procédures de résolution des différends est volontaire, le Bureau veillera à ce que le(s) requérant(s) comprennent(nt) pleinement ses (leurs) options concernant le processus proposé pour la résolution des différends. Le Bureau veillera également à ce que le personnel nécessaire du PNUE ou les autres parties intéressées soient invités à participer au processus de résolution des différends, selon qu'il convient.

c) Mettre en œuvre la réponse proposée. Si les requérants et le Bureau se mettent d'accord sur le processus proposé pour la résolution des différends, la réponse devrait être mise en œuvre selon les termes de l'accord.

d) Parvenir à une conclusion. Le processus de résolution des différends se poursuivra jusqu'à ce que le différend soit réglé comme il se doit à la satisfaction de toutes les parties, ou jusqu'à ce que l'une ou plusieurs des parties décident que la poursuite de la participation n'aboutira vraisemblablement pas à des progrès supplémentaires. S'il a été décidé, dans un accord complet ou partiel, qu'il convient de mettre fin au processus, l'accord devrait être consigné par écrit et, si les parties en conviennent, rendu public par le biais du registre public du Bureau. Si aucun accord n'a été obtenu, un résumé des mesures prises pour régler le différend est rendu public par le biais du registre public du Bureau. Il est mis fin au processus et une note finale est écrite et publiée sur le registre public. Un requérant peut décider de demander à nouveau un examen de la conformité à une date ultérieure.

e) Rapport final sur les processus de résolution des différends. Dans les vingt-cinq jours ouvrables suivant l'obtention d'un accord complet ou partiel prévoyant de mettre fin au processus, le Bureau publiera à l'intention de la Directrice exécutive du PNUE un rapport final sur le processus de résolution des différends, qui contiendra une référence à cet accord. Une copie sera envoyée au(x) requérant(s) et communiquée au public par le biais du registre public du Bureau.

f) Surveiller les résultats convenus. À moins que les parties n'en conviennent autrement dans l'accord final, le Bureau surveillera chaque année la mise en œuvre de l'accord et publiera dans le registre public du Bureau un résumé des progrès réalisés dans la mise en œuvre. Ces rapports annuels seront élaborés jusqu'à ce que l'accord soit intégralement mis en œuvre.

## **9. Tenue du site Web et du registre public du Bureau**

Tel que mentionné au point 3 ci-dessus, le Bureau tiendra un site Web accessible au public qui contiendra des informations générales concernant le Bureau, le Cadre du PNUE et le Mécanisme de réponse aux parties prenantes du PNUE ainsi qu'un registre public de toutes les réclamations reçues, leur état d'avancement et l'ensemble des rapports et autres documents qui devraient être rendus publics conformément aux présentes procédures. Outre les informations spécifiques mentionnées dans les procédures ci-dessus, le Bureau publiera régulièrement les informations ci-après :

- informations de base concernant les processus d'examen de la conformité et de résolution des différends ;
- instructions sur la manière dont il convient d'introduire une réclamation ;
- Cadre du PNUE et autres politiques pertinentes ;
- registre public, y compris des informations concernant chaque réclamation depuis le moment où elle a été soumise et la manière dont elle a été traitée jusqu'à sa résolution, et y compris toutes les informations mentionnées dans les procédures ci-dessus, notamment la réclamation, les conclusions concernant l'éligibilité, le mandat, le projet de rapport de conformité, le rapport final de conformité, les réponses proposées pour la résolution des différends, le projet de rapport de surveillance ainsi que le rapport final de surveillance ; et
- rapports annuels décrivant les activités du Bureau.

## **10. Mesures temporaires et préventives**

Nonobstant les procédures énoncées ci-dessus, si, à tout moment après avoir reçu une réclamation, le Bureau estime qu'un préjudice important et irréversible peut être subi de façon imminente par le(s) requérant(s) ou d'autres personnes lésées, la Cheffe du Bureau peut recommander à la Directrice exécutive du PNUE que ce dernier prenne des mesures provisoires en attendant l'achèvement des processus d'examen de la conformité ou de résolution des différends afin d'agir à l'égard du préjudice imminent.