

Politique relative au mécanisme de traitement des plaintes de la KfW Banque de Développement

1er juillet 2026 // KfW Banque de Développement, Bureau central des plaintes

Table des Matières

I. Liste des abréviations	2
II. Glossaire	4
III. Introduction	6
3.1 Champ d'application	6
3.2 Contexte	6
3.3 Principes applicables	6
3.4 Publication des rapports	6
3.5 Confidentialité, secret bancaire et protection des données	7
IV. Le Bureau central des plaintes de la KfW Banque de Développement	7
4.1 Mandat, champ d'application et fonctions du Bureau central des plaintes	7
4.2 Cadre institutionnel et gouvernance	8
V. Recevabilité	9
5.1 Conditions de forme pour le dépôt d'une plainte	9
5.2 Conditions de recevabilité	10
5.3 Plaintes irrecevables	10
VI. Traitement des plaintes	11
6.1 Accusé de réception	11
6.2 Examen de la recevabilité	11
6.3 Évaluation préliminaire	12
VII. Procédures de plaintes	12
7.1 Résolution préalable	12
7.2 Résolution des différends	13
7.3 Examen de conformité	14
VIII. Le mécanisme de traitement des plaintes, source d'apprentissage continu	15
8.1 Conseil et promotion de l'apprentissage institutionnel	15
8.2 Renforcement des normes environnementales, sociales et relatives aux droits de l'homme	15
8.3 Communication	15
IX. Protection des plaignants	16
X. Révision et adaptation régulières du mécanisme de traitement des plaintes	17

I. Liste des abréviations

BMZ	Ministère fédéral allemand de la Coopération économique et du Développement
EHS	Environnement, santé et sécurité
ESS	Normes environnementales et sociales de la Banque mondiale
IFC	Société Financière Internationale (International Finance Corporation)
KfW	Kreditanstalt für Wiederaufbau
Normes de performance de l'IFC	Normes de performance de l'IFC
OIT	Organisation internationale du travail
RGPD	Règlement général sur la protection des données
UNGP	Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme

II. Glossaire

Bureau central des plaintes : unité de la KfW Banque de Développement chargée du traitement des plaintes en matière d'environnement, de questions sociales et de droits de l'homme.

Comité de direction : le niveau de direction chargé de la gestion stratégique et opérationnelle de la KfW Banque de Développement au sein de la KfW.

Examen de conformité : procédure en deux étapes visant à déterminer (i) si la KfW Banque de Développement a respecté les normes applicables au projet concerné et faisant l'objet de la plainte, (ii) si un préjudice s'est produit ou est raisonnablement susceptible de se produire, et (iii) si le préjudice allégué est lié au projet. Le cas échéant, la procédure débouchera sur des recommandations de mesures correctives.

Intermédiaire financier (IF) : personne morale ou institution intermédiaire qui reçoit des fonds ou des garanties, ou bénéficie de garanties de la part de la KfW et, le cas échéant, d'autres bailleurs de fonds, y compris des banques ou fonds de développement nationaux et régionaux ainsi que des entités/véhicules à vocation spéciale, afin de les rétrocéder à des clients finaux ou intermédiaires ou d'octroyer des garanties. L'intermédiation financière comprend également la mise à disposition de fonds ou de garanties par des intermédiaires financiers à d'autres intermédiaires financiers.

Jour ouvrable : jour ouvrable à la KfW sur son site de Frankfurt am Main, en Allemagne.

KfW Banque de Développement : la KfW, agissant dans le cadre du domaine d'activité de la coopération financière dans les pays en développement et en transition.

Mesures correctives : mesures visant à remédier aux préjudices liés aux projets. Elles comprennent la réparation, l'indemnisation, la réhabilitation ou d'autres formes de réparation au niveau du projet, recommandées dans le cadre des procédures définies dans la présente Politique.

Normes : l'ensemble des normes, principes, lignes directrices, procédures et processus pertinents mentionnés dans les Lignes directrices en matière de développement durable de la KfW Banque de Développement, qui définissent les exigences environnementales, sociales et en matière de droits de l'homme applicables à un projet. Si, dans le cadre de la procédure de plainte, il est évalué si la KfW Banque de Développement a respecté les normes applicables relatives à un projet, ce sont les normes applicables au projet concerné au moment de la conclusion du contrat avec la KfW qui doivent servir de base à cette évaluation.

Organisation : toute entité, association ou groupe autour duquel la société civile s'organise de manière volontaire et représente les personnes concernées. Les organisations comprennent les organisations communautaires, les organisations de la société civile, les organisations non gouvernementales, les organisations autochtones ou les syndicats.

Partenaire : partie contractante de la KfW chargée de la mise en œuvre du projet.

Plaignant(s) : personne(s) ou groupes touchés par un préjudice lié à un projet et qui, de ce fait, déposent une plainte. Cette Politique utilise la forme masculine en tant que forme neutre qui s'applique aussi bien aux femmes qu'aux hommes.

Plainte : notification sous forme écrite adressée par un plaignant à la KfW Banque de Développement concernant un préjudice lié à un projet. Dans des cas exceptionnels, une plainte peut également être déposée par d'autres moyens de communication.

Plainte recevable : plainte qui répond aux critères de recevabilité définis dans la présente Politique.

Plan d'action : plan visant à donner suite aux conclusions de l'examen de conformité, élaboré par les unités opérationnelles de la KfW Banque de Développement dans un délai de 90 jours ouvrables à compter de la soumission du rapport final d'examen de conformité et approuvé par le comité de direction.

Politique de développement durable : la Directive Développement Durable de la KfW Banque de Développement, dans la version en vigueur au moment de la conclusion du contrat. La politique de développement durable décrit les principes et les procédures relatifs à la prise en compte des aspects environnementaux, sociaux et climatiques dans le cadre de la préparation et de la mise en œuvre des projets.

Préjudice : effets négatifs sur les intérêts juridiques ou les droits protégés par les normes, lesquels ne sont pas négligeables et se sont déjà produits ou, après un examen raisonnable du cas particulier, sont raisonnablement susceptibles de se produire.

Projet : projet financé ou soutenu par des garanties de la KfW Banque de Développement dans le cadre de la coopération financière allemande, ou mené pour le compte d'autres pouvoirs adjudicateurs ou partenaires financiers.

Règlement des différends : procédure visant à résoudre le conflit à l'origine d'une plainte en associant toutes les parties concernées à un processus consensuel.

Représailles : mesures défavorables recommandées, menacées ou prises (directement ou indirectement) à l'encontre d'une personne afin de la réduire au silence, d'empêcher son interaction avec le Bureau central des plaintes ou d'empêcher le dépôt ou le traitement ultérieur d'une plainte. Les formes possibles de représailles peuvent inclure le harcèlement, les tentatives d'intimidation, le traitement discriminatoire, le refus de prendre en compte des plaintes, les actions visant à compromettre les moyens de subsistance ou la réputation, ainsi que les menaces de violence physique, de poursuites pénales ou de détention.

Représentant : personne ou organisation autorisée par le ou les plaignants à les assister dans le dépôt d'une plainte auprès de la KfW Banque de Développement. L'autorisation doit être donnée par écrit.

Résolution préalable : procédure par laquelle le traitement de la plainte est délégué à l'unité opérationnelle pour une durée limitée. Cette procédure offre la possibilité de rechercher un règlement rapide avec les plaignants et les autres parties concernées.

UNGP : les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, une norme mondiale approuvée par le Conseil des droits de l'homme des Nations Unies visant à prévenir et à remédier aux incidences négatives sur les droits de l'homme dans le cadre des activités des entreprises.

Unités opérationnelles : employés de la KfW impliqués dans la conception, la mise en œuvre et la supervision du financement, par la KfW Banque de Développement, de projets mis en œuvre par le partenaire. Les unités opérationnelles peuvent être composées de divers experts, notamment des gestionnaires de portefeuille, des experts techniques, des experts en matière environnementale et sociale, des responsables des marchés publics et d'autres spécialistes.

III. Introduction

3.1 Champ d'application

La présente Politique s'applique à tous les projets financés ou soutenus par des garanties de la KfW Banque de Développement dont les contrats avec la KfW ont été conclus après la publication de la présente Politique et qui font référence à celle-ci.¹ La KfW Banque de Développement s'efforcera d'appliquer également la présente Politique aux plaintes concernant des projets pour lesquels un contrat avec la KfW a été conclu sans référence à celle-ci.

3.2 Contexte

(1) Conformément à sa mission, la KfW Banque de Développement intervient dans des pays confrontés à des crises, des conflits et une instabilité politique, et où le respect des droits de l'homme fait défaut. En tant qu'institution financière, l'influence de la KfW Banque de Développement sur la situation générale des droits de l'homme est limitée. Toutefois, des efforts sont déployés pour explorer le potentiel des projets en matière d'intégration des préoccupations relatives aux droits de l'homme et pour soutenir les partenaires dans la mise en œuvre des normes internationales.

(2) Afin de garantir que les projets soient mis en œuvre de manière durable et aient un impact positif sur le bien-être social et l'environnement, ceux-ci font l'objet d'une évaluation exhaustive et systématique visant à s'assurer de leur compatibilité avec les normes environnementales et sociales, ainsi qu'avec d'autres aspects importants des impacts sur le développement. Le respect de ces normes est convenu contractuellement.

(3) La présente Politique définit l'objet, le champ d'application, les principes de fonctionnement et les procédures du mécanisme de traitement des plaintes de la KfW Banque de Développement. Les processus décrits permettent à des parties externes de déposer une plainte concernant un projet.

3.3 Principes applicables

(1) Afin de garantir que les principes énoncés dans la déclaration de principe de la KfW relative aux droits de l'homme soient correctement mis en œuvre et préservés dans la pratique, la KfW Banque de Développement veille à ce que toutes les activités et décisions du mécanisme de traitement des plaintes soient conformes à ces principes. Les plaintes sont traitées de manière équitable, transparente et responsable, dans le respect des principes d'accessibilité, d'impartialité et de confidentialité. En appliquant ces normes, la KfW Banque de Développement vise non seulement à garantir le respect des droits de l'homme, mais aussi à contribuer activement à leur promotion et à leur respect afin de renforcer la confiance des personnes et des communautés concernées.

(2) Conformément à la déclaration de principe de la KfW en matière de droits de l'homme, le mécanisme de traitement des plaintes s'appuie sur les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (UNGP) ainsi que sur d'autres instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme, notamment la Déclaration universelle des droits de l'homme, la Convention européenne des droits de l'homme et les normes fondamentales du travail de l'Organisation internationale du travail (OIT). En particulier, le mécanisme de traitement des plaintes tient compte des critères des UNGP concernant les procédures de règlement des griefs non judiciaires, afin de garantir que les préoccupations soient traitées de manière équitable et transparente.

(3) Le mécanisme de traitement des plaintes s'appuie sur les normes mentionnées dans la politique de développement durable de la KfW Banque de Développement, qui définit les exigences environnementales, sociales et en matière de droits de l'homme applicables à un projet.

3.4 Publication des rapports

Afin de garantir la transparence et la reddition des comptes, le Bureau central des plaintes de la KfW Banque de Développement mettra à la disposition du public, sur son site Internet, les informations et documents suivants relatifs aux plaintes, en anglais et en allemand, en tenant compte des obligations en matière de protection des données et de confidentialité applicables à la KfW et précisées plus en détail au paragraphe 3.5 :

- a) Le rapport annuel sur les plaintes. Ce rapport comprend une analyse des motifs les plus courants à l'origine des plaintes, ainsi que les enseignements qui en ont été tirés et les mesures d'amélioration qui en découlent ;

¹ D'un point de vue technique, cette clause sera intégrée dans tous les projets d'accords élaborés après sa publication. Des exceptions s'appliquent à certains partenaires de mise en œuvre multilatéraux de la KfW en raison de la nature spécifique de ces partenariats ; son applicabilité fera l'objet d'une évaluation plus approfondie d'ici la première révision.

- b) Un registre de toutes les plaintes recevables et irrecevables ;
- c) Le résultat de l'évaluation préliminaire concernant la décision relative à la suite à donner à la plainte ;
- d) Le rapport de la procédure de règlement des différends, sous réserve de l'accord de toutes les parties quant à sa publication ;
- e) Le rapport d'évaluation initial de la procédure d'examen de conformité ;
- f) Le rapport complet de l'examen de conformité et, le cas échéant, le plan d'action associé ;
- g) Les rapports annuels de suivi relatifs aux procédures de règlement des différends et d'examen de conformité.

3.5 Confidentialité, secret bancaire et protection des données

(1) La KfW est soumise à la législation en vigueur et, en particulier, aux exigences légales en matière de protection des données et de secret bancaire. Cela signifie que la KfW doit traiter de manière confidentielle les informations relatives aux clients et les données à caractère personnel. Les données à caractère personnel du plaignant ne seront communiquées à des tiers qu'après que celui-ci aura donné son consentement conformément à la loi.

(2) Toute publication d'informations ou de documents dans le cadre du mécanisme de traitement des plaintes tiendra compte des dispositions légales applicables et des accords de confidentialité conclus avec les plaignants et les autres parties concernées, et fera l'objet d'une anonymisation si nécessaire. Les données à caractère personnel relatives à des personnes physiques ne figurent pas dans les rapports publiés.

(3) Les principes de protection des données de la KfW Banque de Développement peuvent être consultés ici sur le site web de la KfW Banque de Développement.

(4) L'obligation de respecter la confidentialité s'étend à la période suivant la clôture de la procédure de plainte. La KfW ne conserve les données à caractère personnel du plaignant et de toutes les personnes physiques concernées que jusqu'à ce que la finalité soit atteinte et qu'aucun autre délai de conservation applicable n'empêche leur suppression.

IV. Le Bureau central des plaintes de la KfW Banque de Développement

4.1 Mandat, champ d'application et fonctions du Bureau central des plaintes

Le mécanisme de traitement des plaintes a pour objectif de protéger et de promouvoir les droits des personnes et des communautés affectées, ainsi que de faciliter l'accès à des voies de recours en cas de non-respect des normes et/ou de préjudice lié au projet. Il offre une plateforme transparente et accessible pour le dépôt de plaintes relatives à des questions environnementales, sociales et de droits de l'homme, soutenant ainsi la mise en œuvre des normes.

(2) Le mécanisme de traitement des plaintes mène le traitement de plainte conformément aux dispositions de la présente Politique et s'efforce de parvenir à un règlement rapide avec les plaignants et autres parties concernées. Parallèlement, la réception et le traitement des plaintes visent à renforcer la redevabilité de la KfW Banque de Développement envers les personnes et les communautés affectées et à faciliter l'amélioration continue des projets. En outre, le mécanisme favorise le dialogue entre les parties prenantes afin de trouver ensemble des solutions mutuellement acceptables et de renforcer la confiance dans les projets.

(3) Les types de procédures suivants sont disponibles :

- a) **Résolution préalable** : le traitement de la plainte est délégué à l'unité opérationnelle pour une durée limitée. Cette procédure offre la possibilité de rechercher une résolution rapide des problèmes soulevés dans la plainte (voir **section 7.1 « Résolution préalable »**) ;
- b) **Règlement des différends** : cette procédure a pour objectif de résoudre le conflit sous-jacent à une plainte par le biais d'un processus consensuel impliquant toutes les parties concernées. La KfW Banque de Développement et le Bureau central des plaintes jouent un rôle de soutien en veillant à l'équité du traitement, et en accordant une attention égale à toutes les parties concernées. La KfW Banque de Développement peut également fournir un soutien logistique (voir **section 7.2 « Règlement des différends »**) ;
- c) **Examen de conformité** : cette procédure examine si la KfW Banque de Développement a respecté les normes applicables à un projet auquel se rapporte la plainte, si un préjudice s'est produit ou est raisonnablement susceptible de se produire, et si ce préjudice est lié au projet ; le cas échéant, elle formule des recommandations concernant les mesures correctives (voir **section 7.3 « Examen de conformité »**).

(4) En outre, le Bureau central des plaintes remplit les fonctions suivantes :

a) Conseil et promotion de l'apprentissage institutionnel : sur la base des évaluations des plaintes, le Bureau central des plaintes formule des recommandations visant à adapter les normes applicables de la KfW Banque de Développement (voir **sections 8.1 « Conseil et promotion de l'apprentissage institutionnel »** et **8.2 « Renforcement des normes environnementales, sociales et relatives aux droits de l'homme »**) ;

b) Sensibilisation : le Bureau central des plaintes encourage un dialogue et une coopération actifs avec les parties prenantes concernées afin de prendre en compte leurs points de vue et leurs préoccupations dans le processus de traitement des plaintes et de promouvoir une culture de dialogue constructif (voir **section 8.3 « Sensibilisation »**).

(5) Le Bureau central des plaintes tiendra informés les plaignants, les partenaires et autres parties prenantes, ainsi que d'autres parties prenantes pertinentes, les unités opérationnelles et la direction concernées, tout au long du traitement des plaintes.

(6) Le Bureau central des plaintes dispose d'un accès direct et sans restriction à l'ensemble du personnel concerné de la KfW ainsi qu'à tous les documents relatifs aux projets détenus par la KfW Banque de Développement dans le cadre de sa fonction de traitement des plaintes. L'unité opérationnelle concernée de la KfW Banque de Développement et tout consultant engagé par cette unité sont tenus de coopérer pleinement avec le Bureau central des plaintes. Les unités opérationnelles apporteront leur soutien au Bureau central des plaintes dans tous les aspects de la collaboration avec le partenaire afin de permettre le traitement d'une plainte conformément aux dispositions de la présente Politique.

(7) En outre, le Bureau central des plaintes peut, à sa seule discrétion, recourir aux méthodes suivantes pour établir les faits liés à une plainte :

a) examiner les informations et documents disponibles ;

b) contacter les plaignants, les autres parties concernées, le partenaire, les responsables gouvernementaux et les autres autorités du pays où le projet est implanté, ainsi que les représentants d'organisations non gouvernementales locales et internationales ;

c) effectuer des visites sur le site du projet ;

d) solliciter des déclarations écrites ou orales sur des sujets spécifiques auprès des plaignants, des autres parties concernées, des partenaires, d'experts indépendants, de responsables gouvernementaux ou d'autres représentants publics, des employés de la KfW Banque de Développement, ou d'organisations non gouvernementales locales ou internationales ; et

e) Faire appel à des experts indépendants pour contribuer à la mise en œuvre des procédures de plaintes telles que définies à la **section VII. « Procédure de plaintes »** ou pour enquêter sur des questions spécifiques liées à une plainte. Les contrats sont attribués conformément à la réglementation en matière de marchés publics de la KfW Banque de Développement.

(8) Dans l'exercice de son mandat, le Bureau central des plaintes est tenu de faire preuve d'impartialité dans l'interprétation des normes et leur application au projet faisant l'objet de la plainte.

(9) Le dépôt d'une plainte n'entraîne pas automatiquement la suspension du traitement d'un projet ou des décaissements liés au financement de celui-ci. Toutefois, si, à tout moment au cours du traitement d'une plainte, le Bureau central des plaintes constate que la poursuite du soutien apporté au projet par la KfW Banque de Développement entraînerait un préjudice supplémentaire significatif, il peut adresser à la KfW Banque de Développement une recommandation concernant des mesures d'atténuation.

(10) Le mécanisme de traitement des plaintes n'est pas un mécanisme d'application de la loi ; en d'autres termes, la Politique ne confère pas aux plaignants le droit de saisir les tribunaux. Les analyses, conclusions ou rapports établis dans le cadre des procédures de plainte ne sont pas destinés à être utilisés dans le cadre de procédures judiciaires ou administratives, ni à des fins d'imputation de responsabilité juridique.

4.2 Cadre institutionnel et gouvernance

(1) Le Bureau central des plaintes fonctionne de manière indépendante par rapport aux unités opérationnelles de la KfW Banque de Développement. Toutes les missions définies dans la présente Politique sont exécutées de manière indépendante par le Bureau central des plaintes. En particulier, le Bureau central des plaintes n'est pas lié par les instructions des unités opérationnelles lorsqu'il exerce les fonctions énumérées à la section 4.1 « Mandat, champ d'application et fonctions du Bureau central des plaintes ». L'interprétation de la présente Politique par le Bureau central des plaintes prévaut sur toute interprétation donnée par une unité opérationnelle.

(2) Le Bureau central des plaintes fait partie de l'Unité d'évaluation indépendante de la KfW Banque de Développement.

L'Unité d'évaluation rend compte au membre compétent du directoire de la KfW et travaille en toute indépendance par rapport aux unités opérationnelles de la KfW Banque de Développement. La direction de l'Unité d'évaluation est confiée à un/e cadre supérieur/e recruté en externe au niveau de directeur/directrice.

(3) Le Bureau central des plaintes rend compte au membre compétent du directoire de la KfW et est responsable devant lui. Ce dernier approuve la présente Politique ainsi que toute révision future. Le Bureau central des plaintes soumet son rapport annuel au membre compétent du directoire. Ce dernier exerce les fonctions définies dans la présente Politique (voir paragraphes 7.3 (3), 7.3 (4c) et 8.1 (2)).

(4) Bien que le Bureau central des plaintes ne soit pas soumis, dans l'exercice de ses fonctions, aux directives du comité de direction, le Bureau central des plaintes et le comité de direction collaboreront activement et régulièrement afin de garantir la bonne mise en œuvre de la présente Politique.

(5) Le directoire met à la disposition du Bureau central des plaintes les ressources budgétaires nécessaires à l'exécution adéquate du mandat et des fonctions définies dans la présente Politique. Le Bureau central des plaintes soumettra ses besoins budgétaires annuels au comité de direction.

V. Recevabilité

5.1 Conditions de forme pour le dépôt d'une plainte

Coordonnées :

(1) Les plaintes peuvent être adressées directement au Bureau central des plaintes aux coordonnées suivantes :

En ligne : [formulaire de plainte en allemand](#) (également disponible en [anglais](#))

E-mail : FZ-Complaints@kfw.de

Par courrier :

Bureau central des plaintes

KfW Development Bank

Palmengartenstrasse 5–9

60325 Frankfurt am Main, Allemagne

(2) Les plaintes peuvent également être adressées à l'un des bureaux nationaux de la KfW Banque de Développement. Les plaintes adressées à un bureau national de la KfW Banque de Développement doivent également être transmises au Bureau central des plaintes. Les coordonnées des bureaux nationaux sont disponibles ici : <https://www.kfw-entwicklungsbank.de/Global/>

Les bureaux nationaux transmettent la plainte au Bureau central des plaintes conformément aux exigences internes de la KfW en matière de protection des données.

(3) Les plaignants peuvent contacter le Bureau central des plaintes à l'adresse e-mail susmentionnée ou le bureau national compétent de la KfW Banque de Développement afin d'obtenir des informations sur les conditions de dépôt d'une plainte avant de la déposer.

Format et langue :

(4) Les plaintes doivent en principe être soumises sous forme écrite (par e-mail, via le formulaire de plainte ou par courrier postal). Les personnes en situation de handicap (en particulier celles souffrant d'un handicap visuel) et les personnes analphabètes peuvent enregistrer leurs plaintes à l'aide de moyens numériques accessibles. Dans la mesure où cela est possible en déployant des efforts raisonnables, ces plaintes seront vérifiées et accusées de réception par le Bureau central des plaintes. Les plaignants peuvent contacter le Bureau central des plaintes pour obtenir des informations et des conseils sur la manière de déposer une plainte.

(5) La plainte peut être déposée dans n'importe quelle langue. Si la plainte est soumise dans une langue autre que l'anglais ou l'allemand et que le plaignant n'est pas en mesure de fournir une traduction, le Bureau central des plaintes fera réaliser une traduction. Le traitement des plaintes rédigées dans une langue autre que l'anglais ou l'allemand peut nécessiter un délai supplémentaire. Une fois la plainte déposée, la communication se fera en anglais ou en allemand. Si les plaignants jugent indispensable une traduction dans une langue officielle de leur pays d'origine, le Bureau central des plaintes déploiera des efforts raisonnables pour fournir les informations et/ou les documents relatifs à la plainte dans cette langue.

Informations requises :

(6) Les plaintes peuvent être déposées par les personnes ou groupes concernés, ou par leur(s) représentant(s) légitime(s). Les plaignants peuvent désigner une ou plusieurs personnes ou organisations pour les représenter au cours du traitement de plainte.

(7) Une plainte doit contenir les informations suivantes :

- a. Nom et coordonnées du ou des plaignants ;
- b. Des détails sur le projet auquel le préjudice allégué pourrait être lié ;
- c. Une description détaillée du préjudice allégué et de la manière dont le plaignant est affecté ;
- d. Une procuration si un représentant dépose la plainte au nom du ou des plaignants. Les parties au nom desquelles la plainte est déposée doivent être identifiées ;
- e. Une déclaration indiquant si la KfW Banque de Développement peut divulguer l'identité de la personne ou de l'organisation ou si elle doit la traiter de manière confidentielle.

(8) Si possible, les informations suivantes doivent également être fournies :

- a. Des informations concernant les normes pertinentes qui auraient été violées ;
- b. Des informations indiquant si les plaignants ont subi ou craignent de subir une quelconque forme de représailles ;
- c. Documents se rapportant à la plainte ou permettant d'apporter des éclaircissements (par exemple, photographies, enregistrements vidéo, enregistrements audio) ;
- d. Le nom du collaborateur/collaboratrice de la KfW Banque de Développement avec lequel les plaignants ont déjà été en contact (le cas échéant), ainsi qu'un aperçu des mesures prévues ou déjà prises pour résoudre le conflit (par exemple, recours au mécanisme local de traitement des plaintes et/ou aux procédures de règlement des différends).

5.2 Conditions de recevabilité

(1) Les plaintes sont recevables si :

- a) elles sont adressées à la KfW Banque de Développement ;
- b) elles concernent un projet ;
- c) les plaignants affirment avoir subi un préjudice, ou être raisonnablement susceptibles d'en subir un, en ce qui concerne leurs droits ou intérêts légaux protégés par les normes dans le domaine des questions environnementales et sociales et des droits de l'homme ;
- d) les plaignants affirment que le préjudice allégué est lié au projet ;
- e) il est plausible que le préjudice allégué soit lié au projet ; et
- f) la plainte n'est pas manifestement abusive.

(2) Les plaintes peuvent être déposées concernant :

- des projets déjà en cours pour lesquels un accord de financement ou un accord connexe a été conclu avec la KfW ;
- des projets qui en sont encore au stade de la préparation et qui n'ont donc pas encore fait l'objet de la signature d'un accord avec la KfW ; il convient toutefois de noter que certains aspects de la présente Politique, tels que le choix des procédures ou la publication de rapports en rapport avec la plainte, peuvent ne pas s'appliquer en l'absence d'un accord signé avec la KfW faisant référence à la présente Politique ;
- Les plaintes concernant des projets dont l'inspection finale remonte à moins de deux ans.

(3) Des plaintes peuvent également être déposées concernant un projet impliquant un intermédiaire financier si la KfW Banque de Développement soutient cet intermédiaire financier par le biais de formes de financement telles que des prêts, des subventions, des garanties, des prises de participation, des apports en capitaux propres, ainsi que des financements directs et indirects par l'intermédiaire de partenaires financiers. Pour que la plainte soit recevable, il est nécessaire d'établir un lien entre le préjudice allégué et l'activité de financement (octroi de prêts finaux, etc.) de l'intermédiaire financier, et de démontrer que cette activité de financement relève du périmètre de financement du projet tel que défini par la KfW. La KfW n'ayant aucune relation contractuelle directe avec les bénéficiaires des sous-projets d'un intermédiaire financier, son champ d'influence est souvent limité.

5.3 Plaintes irrecevables

(1) Les plaintes suivantes ne relèvent pas du mécanisme de traitement des plaintes de la KfW Banque de Développement, mais sont traitées par d'autres services de la KfW :

- a) Plaintes concernant les procédures de passation de marchés : les plaignants peuvent adresser leurs préoccupations à la personne de contact du pouvoir adjudicateur indiquée dans les documents d'appel d'offres. Si de telles plaintes sont reçues par le Bureau central des plaintes, elles seront transmises à qui de droit ;
 - b) les plaintes concernant des cas de fraude et/ou de corruption ou des violations de la loi bancaire allemande (KWG) : dans ces cas, il est possible de contacter le système d'alerte de la KfW à l'adresse compliance@kfw.de ou de s'adresser **au médiateur** externe de la KfW. Si de telles plaintes sont reçues par le Bureau central des plaintes, elles seront transmises à qui de droit ;
 - c) Plaintes émanant de particuliers concernant les conditions de travail et d'emploi. Le Bureau central des plaintes transmet ces plaintes à l'unité opérationnelle, sauf s'il y a lieu de supposer que les problèmes soulevés sont de nature structurelle. Dans ce dernier cas, les plaintes sont recevables.
- (2) Les plaintes suivantes ne sont pas couvertes par le mécanisme de traitement des plaintes de la KfW Banque de Développement :
- a) les plaintes concernant les décisions de politique d'entreprise, le choix des pays partenaires, les directives en matière d'octroi de prêts ou d'autres aspects généraux (par exemple, le modèle économique de la KfW Banque de Développement) ;
 - b) les plaintes relatives à la réalisation des objectifs de politique de développement d'un projet ;
 - c) les plaintes portant exclusivement sur les engagements d'un tiers qui n'est pas partie contractante de la KfW, ou exclusivement sur la pertinence de la mise en œuvre d'exigences nationales, ou encore sur les engagements d'un pays en vertu du droit international ou de contrats conclus avec des tiers ;
 - d) Les plaintes déposées dans le but d'obtenir un avantage concurrentiel ou économique, ou celles qui sont excessives, manifestement futiles ou malveillantes ;
 - e) Les plaintes relatives à un projet dont l'inspection finale remonte à plus de deux ans ;
 - f) Les plaintes faisant l'objet de procédures judiciaires engagées par les plaignants à l'encontre de la KfW, concernant le même objet ou un objet substantiellement similaire que celui de la plainte ;
 - g) Les plaintes qui sont, sur le fond, identiques à une plainte déjà soumise au Bureau central des plaintes, sauf si elles sont justifiées par des éléments de preuve nouveaux, clairs et substantiels, ou par des circonstances inconnues au moment de la plainte antérieure ;
 - h) Les plaintes anonymes. Dans ces cas, le Bureau central des plaintes se renseignera sur l'identité du plaignant afin de vérifier qu'il est effectivement concerné. Le Bureau central des plaintes peut traiter ces identités de manière strictement confidentielle.

VI. Traitement des plaintes

6.1 Accusé de réception

(1) Le Bureau central des plaintes envoie un accusé de réception aux plaignants dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la réception de la plainte. Il peut s'avérer nécessaire de prolonger ce délai si :

- a) la plainte n'est pas reçue directement par le Bureau central des plaintes, ou
- b) la plainte est rédigée dans une langue autre que l'allemand ou l'anglais.

(2) L'accusé de réception informe le plaignant que la plainte fait actuellement l'objet d'un examen de recevabilité.

6.2 Examen de la recevabilité

(1) Le Bureau central des plaintes évalue la recevabilité de la plainte sur la base des critères spécifiés à la **section V. Recevabilité**. Ce faisant, le Bureau central des plaintes peut, à sa seule discrétion, recourir aux méthodes décrites à la section 4.1 (7).

(2) Si plusieurs plaintes ont été déposées par différentes personnes portant sur un objet de plainte substantiellement identique au sein d'un même projet, elles peuvent être regroupées par le Bureau central des plaintes en une seule plainte ou traitées simultanément. Dans ce cas, le Bureau central des plaintes en informera les plaignants en conséquence.

(3) Si la plainte concerne un projet co-financé par d'autres bailleurs de fonds ou impliquant plusieurs investisseurs, le Bureau central des plaintes informera le mécanisme de traitement des plaintes compétent du co-financeur ou du co-investisseur concerné de la plainte et de l'évaluation de sa recevabilité. Si une plainte similaire sur le fond a déjà été déposée auprès du co-financeur ou du co-investisseur, le Bureau central des plaintes peut coopérer avec le mécanisme de traitement des plaintes compétent conformément à la présente Politique. L'objectif de cette coopération est de garantir un traitement efficace des plaintes tout en évitant les doublons dans le traitement et les démarches des parties

concernées.

Les données à caractère personnel du plaignant ne seront communiquées aux co-financeurs qu'avec le consentement exprès de ce dernier.

(4) Le Bureau central des plaintes rend généralement sa décision de recevabilité dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de toutes les informations requises. Ce délai peut être prolongé si des informations complémentaires sont nécessaires ou si la plainte n'a pas été déposée en allemand ou en anglais.

(5) Les résultats possibles de l'examen de la recevabilité par le Bureau central des plaintes sont les suivants :

- a) Si la plainte est déclarée recevable, elle est enregistrée par le Bureau central des plaintes et consignée dans le registre des plaintes sur le site web du Bureau central des plaintes.
- b) Si la recevabilité de la plainte ne peut être déterminée de manière définitive en raison de l'absence d'informations requises, le Bureau central des plaintes peut demander ces informations. Si le Bureau central des plaintes ne reçoit pas les informations requises de la part des plaignants dans un délai fixé, le traitement de la plainte sera suspendu et la plainte ne sera pas enregistrée. Le Bureau central des plaintes peut reprendre le traitement d'une plainte en cas de fourniture tardive des informations.
- c) Si la plainte est déclarée irrecevable, elle est enregistrée par le Bureau central des plaintes et consignée dans le registre des plaintes disponible sur le site web du Bureau central des plaintes. Le Bureau central des plaintes motive sa décision auprès du plaignant.

6.3 Évaluation préliminaire

(1) L'évaluation préliminaire a pour objectif de permettre au Bureau central des plaintes de comprendre la situation exposée dans la plainte et de s'assurer que les plaignants comprennent les options possibles pour le traitement de la plainte. Le Bureau central des plaintes prendra contact avec les plaignants afin de leur expliquer les différentes options possibles pour le traitement de la plainte. L'évaluation préliminaire a pour objectif de déterminer la procédure à suivre pour traiter la plainte : résolution préalable (voir **section 7.1 « Résolution préalable »**), résolution des différends (voir **section 7.2 « Résolution des différends »**) ou examen de conformité (voir **section 7.3 « Examen de conformité »**).

(2) La décision relative à la procédure à suivre est prise par le Bureau central des plaintes en concertation avec le plaignant et conformément aux dispositions énoncées dans la présente Politique. Si les points soulevés dans la plainte sont de nature systémique, impliquent de graves violations des droits de l'homme ou sont associés à des conséquences potentielles ou réelles qui dépassent le cercle des personnes généralement concernées par un processus de règlement des différends, le traitement dans le cadre d'une procédure d'examen de conformité est approprié. Afin d'éviter tout retard inutile, le Bureau central des plaintes peut décider de ne pas engager de processus de règlement des différends s'il apparaît peu probable que les parties concernées parviennent à un accord pour s'engager dans un tel processus.

(3) L'évaluation préliminaire doit généralement être achevée dans un délai de 20 jours ouvrables. Tous les participants sont ensuite informés des étapes suivantes. La décision relative à la procédure à suivre pour la plainte sera consignée dans le registre des plaintes.

VII. Procédures de plaintes

7.1 Résolution préalable

(1) Le Bureau central des plaintes a la possibilité de déléguer le traitement de la plainte à l'unité opérationnelle de la KfW Banque de Développement pour une période pouvant aller jusqu'à 90 jours ouvrables. Le règlement préalable offre à l'unité opérationnelle la possibilité de communiquer directement avec le plaignant et de rechercher une solution rapide en concertation avec les parties concernées. Dans des cas exceptionnels, si le règlement d'une plainte est raisonnablement envisageable (y compris la mise en œuvre intégrale des mesures) mais qu'il dépasse le délai de 90 jours ouvrables, ce délai peut être prolongé jusqu'à 180 jours ouvrables. Le Bureau central des plaintes ne peut renvoyer une plainte vers la procédure de règlement préalable qu'avec le consentement du plaignant et de l'unité opérationnelle.

(2) Afin d'évaluer s'il est approprié que l'unité opérationnelle traite la plainte dans le cadre d'une procédure de résolution préalable, le Bureau central des plaintes tiendra compte, entre autres, des éléments suivants :

- a) la probabilité d'un règlement rapide de la plainte ;
- b) la date de fin du projet convenue contractuellement ;
- c) le risque de représailles et de mesures de rétorsion à l'encontre des plaignants ;

d) la gravité du préjudice allégué.

(3) Le Bureau central des plaintes peut mettre fin à la procédure de résolution préalable à tout moment si aucun progrès n'est constaté dans le traitement de la plainte. Les unités opérationnelles et le plaignant peuvent mettre fin à la procédure à tout moment en adressant une demande écrite au Bureau central des plaintes. Les plaignants peuvent alors demander à ce que la plainte soit traitée selon une autre procédure.

(4) Le Bureau central des plaintes continue de suivre de près la plainte tout au long de son traitement dans le cadre de la procédure de résolution préalable. L'unité opérationnelle est tenue de fournir au Bureau central des plaintes des informations sur l'état d'avancement du traitement de la plainte et sur les mesures prises pour y remédier dans un délai de 45 jours ouvrables à compter du transfert de la plainte à la procédure de résolution préalable.

(5) Si, de l'avis du Bureau central des plaintes et du plaignant, la plainte n'est pas résolue de manière satisfaisante dans le délai convenu, son traitement se poursuivra généralement dans le cadre d'un examen de conformité.

(6) La décision de transmettre une plainte à la procédure de résolution préalable sera consignée dans le registre des plaintes. Les plaintes traitées de manière satisfaisante au cours de la procédure de résolution préalable seront enregistrées comme clôturées dans le registre des plaintes. Dans les autres cas, il sera indiqué si la plainte fera l'objet d'une autre procédure.

7.2 Résolution des différends

(1) La procédure de règlement des différends nécessite le consentement de toutes les parties concernées.

(2) Le règlement des différends est un processus coopératif et flexible conçu pour aider les parties concernées à élaborer une solution efficace aux préoccupations soulevées par les plaignants. Une attention particulière est accordée à la prise en compte des intérêts du plaignant et de ceux des autres parties concernées afin de parvenir à une solution mutuellement acceptable. Le règlement des différends n'attribue aucune responsabilité ni ne constate aucune faute.

(3) L'objectif de la procédure est le suivant :

- a) de permettre et de faciliter le dialogue entre les personnes ou groupes de personnes touchés par le préjudice et les personnes impliquées dans le projet ;
- b) de trouver des solutions acceptables pour toutes les parties impliquées dans la procédure ; et
- c) le cas échéant, de faciliter la conclusion d'accords entre les parties impliquées dans la procédure.

(4) La procédure peut consister en : (i) un échange d'informations entre toutes les parties concernées, (ii) un dialogue avec l'aide du Bureau central des plaintes ou (iii) une médiation par l'intermédiaire d'un organisme neutre reconnu par toutes les parties concernées.

(5) Le règlement des différends s'effectue en deux étapes :

a) Tout d'abord, un accord visant à engager la procédure de règlement des différends doit être conclu entre les parties concernées dans un délai de 40 jours ouvrés. Si aucun accord ne peut être trouvé dans ce délai et que les plaignants ne retirent pas leur plainte, celle-ci sera transmise au service d'examen de conformité (voir **section 7.3 « Examen de conformité »**).

b) Si les parties concernées acceptent de poursuivre la procédure de règlement des différends, le Bureau central des plaintes établira, en concertation avec elles, un calendrier approprié pour la procédure. Le Bureau central des plaintes accompagne la procédure de règlement des différends dans le but de garantir que toutes les parties concernées bénéficient d'une considération égale dans le cadre d'une procédure équitable, et de parvenir à un règlement efficace et rapide. La procédure doit en principe être menée à bien dans un délai de 12 mois, mais ce délai peut être prolongé jusqu'à 18 mois. Dans des circonstances exceptionnelles et lorsqu'il existe une forte probabilité qu'un accord puisse être trouvé même au-delà d'un délai de 18 mois, le Bureau central des plaintes peut consentir à une nouvelle prolongation temporaire de la procédure.

(6) Le Bureau central des plaintes clôt la procédure si :

a) elle a abouti à un accord mutuel et que les dispositions prises ont été mises en œuvre au cours de la phase de suivi applicable, à la satisfaction des parties concernées.

- Si un processus de règlement des différends aboutit à un accord entre les parties concernées, celui-ci doit être consigné par écrit. L'accord écrit doit être précis quant aux objectifs, à la nature, aux exigences, aux rôles et aux responsabilités en matière de suivi des progrès réalisés. Les accords doivent être communiqués à toutes les parties concernées ainsi qu'au Bureau central des plaintes.
- Le Bureau central des plaintes assurera le suivi de la mise en œuvre de tout accord de ce type. La durée du suivi est déterminée au cas par cas, mais ne devrait généralement pas dépasser trois ans.

b) le Bureau central des plaintes estime qu'aucun progrès ne peut être réalisé. Dans ce cas, le Bureau central des plaintes communiquera par écrit à toutes les parties concernées sa décision de mettre fin à la procédure de règlement des différends. Si la procédure ne débouche pas sur un accord ou si les mesures convenues ne sont pas mises en œuvre, le Bureau central des plaintes peut transmettre la plainte à un examen de conformité, au cours duquel sa recevabilité au titre de la procédure sera évaluée (voir **section 7.3 « Examen de conformité »**).

(7) Quelle que soit l'issue de la procédure, le Bureau central des plaintes établira un rapport final. Le Bureau central des plaintes transmettra ce rapport aux parties concernées.

(8) Sous réserve du consentement de toutes les parties concernées, le Bureau central des plaintes publiera le rapport final de la procédure de règlement des différends sur son site web.

7.3 Examen de conformité

(1) Un examen de conformité se déroule en deux étapes : (a) une évaluation initiale de conformité et (b) le cas échéant, un examen de conformité complet.

(2) Un examen de conformité complet ne sera mené que si l'évaluation initiale de conformité établit qu'il existe des indications (A) de non-conformité de la KfW Banque de Développement aux normes et (B) de préjudice lié au projet. L'évaluation initiale de conformité se conclut par un rapport indiquant si la plainte donnera lieu à un examen de conformité complet ; ce rapport sera publié sur le site web du Bureau central des plaintes. Si l'évaluation initiale de conformité conclut qu'aucun examen complet de conformité ne doit être mené, la procédure de plainte sera classée sans suite.

(3) Une procédure d'examen de conformité peut également être engagée – en l'absence de plainte recevable – a) à l'initiative du Bureau central des plaintes, b) à la demande du comité de direction ou c) à la demande du membre responsable du directoire de la KfW. Ces procédures d'examen de conformité engagées de manière spontanée s'appliquent notamment, mais sans s'y limiter, aux cas où les plaignants hésitent à déposer une plainte par crainte de représailles.

(4) Si l'évaluation initiale de conformité conclut que la plainte se prête à un examen complet de conformité, les mesures suivantes seront prises :

a) Mise en œuvre de l'examen complet de conformité : la procédure examine si (i) la KfW Banque de Développement, en ce qui concerne le projet faisant l'objet de la plainte, s'est conformée aux normes, (ii) un préjudice s'est produit ou est raisonnablement susceptible de se produire ; et (iii) si ce préjudice est lié au projet. Le Bureau central des plaintes s'efforcera de mener à bien l'examen complet de conformité dans un délai raisonnable ; toutefois, la durée dépendra de la complexité du dossier.

b) Rapport final : À l'issue de l'examen complet de conformité, le Bureau central des plaintes rédigera un projet de rapport contenant (i) un résumé de la plainte et des questions soulevées, (ii) un résumé de la réponse de l'unité opérationnelle aux questions soulevées ; (iii) un résumé des normes et des procédures/lignes directrices au regard desquelles la conformité est évaluée ; (iv) les conclusions de l'examen complet de conformité au regard des critères énoncés ci-dessus. Le cas échéant, le rapport final contiendra des recommandations concernant les mesures correctives à prendre pour remédier au préjudice subi ou susceptible de se produire, des modifications à apporter aux normes et aux procédures connexes de la KfW Banque de Développement afin de minimiser le risque de non-conformité et de préjudice qui en résulterait dans des circonstances similaires à l'avenir, ainsi que des recommandations sur la manière dont la KfW Banque de Développement peut se mettre en conformité avec les normes concernant le projet. Le Bureau central des plaintes transmettra le rapport aux unités opérationnelles concernées et au comité de direction, ainsi qu'au partenaire et aux plaignants, pour examen des faits et commentaires, pendant une période de 20 jours ouvrables. Le Bureau central des plaintes statuera sur la version finale du rapport.

Si un rapport d'examen de conformité constate un préjudice lié au projet mais aucun manquement de la KfW Banque de Développement aux normes, le rapport peut inclure des recommandations de mesures correctives sur la manière dont ce préjudice doit être traité. La mise en œuvre des mesures correctives sera suivie par les unités opérationnelles concernées.

c) Élaboration d'un plan d'action : si l'examen de conformité met en évidence des cas de non-conformité de la KfW Banque de Développement aux normes ainsi que des préjudices liés au projet, l'unité opérationnelle responsable élaborera, dans un délai de 90 jours ouvrables à compter de la publication du rapport final, un plan d'action. Ce plan d'action comprend :

- I. des mesures visant à adapter les normes et les procédures connexes de la KfW Banque de Développement afin de minimiser le risque de tout manquement et de tout préjudice qui en résulterait dans des circonstances similaires à l'avenir ;

- II. des mesures visant à mettre la KfW Banque de Développement en conformité avec les normes en ce qui concerne le projet ;
- III. des mesures correctives élaborées en concertation avec les plaignants et le partenaire afin de remédier aux préjudices qui se sont produits ou qui sont raisonnablement susceptibles de se produire ;
- IV. Une estimation des ressources financières et humaines nécessaires à la mise en œuvre des mesures énumérées aux points I à III.

Le plan d'action définitif est soumis au Bureau central des plaintes pour commentaires. Le plan d'action et les éventuels commentaires du Bureau central des plaintes à son sujet sont ensuite soumis au comité de direction. Le comité de direction approuve le plan d'action. Si le Bureau central des plaintes estime que les mesures énoncées dans le plan d'action sont insuffisantes, il transmet le plan d'action au membre responsable du directoire de la KfW pour décision finale.

d) Suivi : Une fois le plan d'action approuvé, l'unité opérationnelle concernée supervise la mise en œuvre des mesures. L'unité opérationnelle soumet des rapports semestriels d'avancement au Bureau central des plaintes, qui servent de base au rapport annuel de suivi établi par ce dernier. Ce rapport est soumis au comité de direction pour prise de connaissance. En cas de progrès insatisfaisants dans la mise en œuvre du plan d'action, c'est-à-dire si cette mise en œuvre s'avère insuffisante pour résoudre des cas significatifs de non-conformité aux normes, le Bureau central des plaintes peut inclure des conclusions et formuler des recommandations supplémentaires à l'intention du comité de direction dans son rapport annuel de suivi.

Le Bureau central des plaintes peut effectuer des visites sur place à des fins de suivi.

(5) Le rapport final d'évaluation de la conformité, le plan d'action final et les rapports annuels de suivi sont publiés sur le site web du Bureau central des plaintes.

VIII. Le mécanisme de traitement des plaintes, source d'apprentissage continu

8.1 Conseil et promotion de l'apprentissage institutionnel

(1) Le mécanisme de traitement des plaintes sert d'instrument visant à promouvoir la responsabilité et la responsabilisation au sein de l'institution. La prise en compte et le traitement systématiques des plaintes garantissent que la KfW Banque de Développement respecte et mette en œuvre ses engagements en matière de droits de l'homme et de développement durable.

(2) Le Bureau central des plaintes conseillera le comité de direction et le membre responsable du directoire de la KfW sur les défis communs et transversaux dans les domaines de l'environnement, des affaires sociales et des droits de l'homme, tels qu'ils ressortent des dossiers traités par le Bureau central des plaintes et des meilleures pratiques internationales.

(3) Le Bureau central des plaintes contribue à renforcer les impacts positifs sur le plan social, environnemental et des droits de l'homme des projets financés par la KfW Banque de Développement.

(4) Le Bureau central des plaintes peut formuler des observations sur les projets de normes et les procédures connexes concernant les questions environnementales, sociales et relatives aux droits de l'homme.

8.2 Renforcement des normes environnementales, sociales et relatives aux droits de l'homme

Le mécanisme de traitement des plaintes contribue à l'amélioration continue des normes environnementales, sociales et relatives aux droits de l'homme dans les projets de la KfW Banque de Développement. Les plaintes et les retours d'information des parties concernées sont analysés dans le cadre de la procédure de traitement des plaintes afin d'identifier les faiblesses dans la conception, la préparation et la mise en œuvre des projets, et d'élaborer des mesures d'amélioration appropriées.

8.3 Communication

(1) La mise en œuvre efficace du mandat du Bureau central des plaintes dépend de sa capacité à communiquer efficacement avec ses parties prenantes.

(2) Le Bureau central des plaintes s'efforce de sensibiliser les collaborateurs de la KfW Banque de Développement et les parties prenantes externes à son mandat, à ses fonctions et à ses procédures, et de leur permettre de mieux les

comprendre. Les activités de sensibilisation menées dans ce cadre peuvent inclure une coopération avec d'autres institutions membres du réseau MIR/IAM ou d'autres organisations concernées.

(3) Dans le cadre de ses activités de sensibilisation externes, le Bureau central des plaintes respecte la confidentialité de ses participants.

(4) À sa discrétion, le Bureau central des plaintes peut proposer des formations aux collaborateurs de la KfW Banque de Développement et aux parties prenantes externes afin de les familiariser avec le mécanisme de traitement des plaintes ainsi qu'avec les normes et procédures associées. Ces initiatives de formation sont adaptées aux besoins en matière d'apprentissage ou de renforcement des capacités identifiés grâce aux retours d'expérience et aux enseignements tirés du traitement des dossiers.

IX. Protection des plaignants

La capacité des plaignants et des autres parties prenantes à recourir en toute sécurité au mécanisme de traitement des plaintes de la KfW Banque de Développement sans craindre de représailles est une condition préalable essentielle pour que le Bureau central des plaintes puisse remplir son mandat. La KfW Banque de Développement prend très au sérieux les représailles ou les menaces de représailles à l'encontre des plaignants ou de toute autre personne en contact avec le Bureau central des plaintes, et ne tolère aucune forme de représailles, qu'elles soient réelles ou perçues comme telles.

Le Bureau central des plaintes s'engage à évaluer, prévenir et traiter au mieux de ses capacités les risques de représailles liés à ses procédures. En particulier, le Bureau central des plaintes prend très au sérieux la sécurité des plaignants et des autres personnes impliquées dans ses procédures et s'efforce de réagir de manière appropriée et en temps opportun aux menaces ou aux incidents de représailles. Le Bureau central des plaintes reconnaît en particulier les risques auxquels sont exposées les populations ou personnes marginalisées, telles que les femmes, les enfants et les jeunes, les personnes en situation de handicap et les peuples autochtones.

Le Bureau central des plaintes identifiera les risques de représailles et déterminera les réponses appropriées si des représailles devaient se produire dans le cadre de la mise en œuvre de son mandat. Plus précisément, le Bureau central des plaintes s'efforcera de :

- (a) Respecter les demandes de confidentialité et protéger les identités, en préservant la confidentialité des informations susceptibles de permettre, directement ou indirectement, l'identification des personnes concernées;
- (b) Obtenir le consentement éclairé des personnes concernées avant de prendre des mesures contre les représailles;
- (c) Évaluer le risque contextuel de représailles lorsqu'il existe des indications selon lesquelles ce risque est élevé dans le cadre d'une plainte particulière, en consultant les unités opérationnelles si nécessaire ;
- (d) Identifier des mesures préventives adaptées au contexte du pays et à celui de chaque cas, en consultation avec les plaignants et leurs représentants (le cas échéant) ainsi qu'avec les unités opérationnelles ;
- (e) Travailler en étroite collaboration avec les personnes concernées afin de planifier des réponses appropriées aux représailles, en particulier lorsque des préoccupations en matière de sécurité existent ;
- (f) Demander aux unités opérationnelles et au partenaire de prendre des mesures réalisables, opportunes et appropriées pour prévenir ou réduire le risque de représailles et/ou pour remédier au préjudice causé par des cas réels de représailles dans des situations spécifiques.

Bien que le Bureau central des plaintes exerce son mandat de manière à optimiser sa capacité à réagir de façon appropriée aux représailles, ni le Bureau central des plaintes, ni la KfW Banque de Développement ne sont des organismes chargés de l'application de la loi ou de la protection. Ils n'ont pas la capacité directe de protéger physiquement ou de préserver de toute autre manière les plaignants ou les autres personnes concernées des conséquences de leur recours au Bureau central des plaintes. Ni le Bureau central des plaintes ni la KfW Banque de Développement ne peuvent se substituer aux instances judiciaires nationales ou internationales, aux services de protection ou aux forces de l'ordre dont les fonctions incluent la protection du public.

X. Révision et adaptation régulières du mécanisme de traitement des plaintes

- (1) Le Bureau central des plaintes procède tous les cinq ans à un examen complet et approfondi du mécanisme de traitement des plaintes et des processus qui le sous-tendent.
- (2) Sur la base des résultats de cette révision, des ajustements seront apportés à la présente Politique si nécessaire afin de garantir que le mécanisme de traitement des plaintes réponde aux exigences et normes applicables.

NOTE : Ceci est une traduction de la version anglaise. En cas de divergence, la version anglaise fait foi.

Contact

Groupe KfW

KfW Banque de Développement
Palmengartenstraße 5–9
60325 Frankfurt am Main

Tel. +49 69 7431-0

info@kfw-entwicklungsbank.de

www.kfw.de

Rédaction

Bureau central des plaintes
Evaluation et Bureau central des plaintes
KfW Banque de Développement