

**MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

SG/E/2022/07

# **PROJET DE DEVELOPPEMENT URBAIN DE ZENATA (MAROC)**

**RAPPORT D'ÉVALUATION INITIALE**

**21 DECEMBRE 2022**



SG/E/2022/07

Projet de développement urbain de Zenata (Maroc)

Rapport d'évaluation initiale

**Plainte confidentielle** : Non

**Distribution externe**

Plaignante

Promoteur

**Distribution interne**

Inspecteur général

L'équipe BEI chargée du projet

**Avertissement**

Ce rapport est basé sur les informations dont dispose le Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI à la date du 6 décembre 2022.

En cas de divergence entre les versions linguistiques, la version française prévaut.

## Le Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI

Le Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI (le « Mécanisme des plaintes ») a pour vocation d'offrir aux membres du public un moyen de résolution préventive et alternative des différends dans les cas où ils estiment que le Groupe BEI n'a pas agi correctement, autrement dit, qu'il a commis un acte de mauvaise administration. Le Mécanisme des plaintes n'est pas une juridiction et ne se substituera pas au jugement des autorités judiciaires compétentes.

Par mauvaise administration, on entend une administration insuffisante ou défailante. Il y a mauvaise administration lorsque le Groupe BEI n'agit pas en conformité avec une règle ou un principe qu'il est tenu d'appliquer, y compris les politiques, normes et procédures qu'il a lui-même établies. Il y a également mauvaise administration lorsque le Groupe BEI ne respecte pas les droits humains, la législation en vigueur ou les principes de bonne administration. La mauvaise administration peut porter sur des décisions, actions ou omissions de la BEI et peut également être liée aux incidences environnementales ou sociales des projets et opérations du Groupe BEI.

L'un des principaux objectifs du Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI consiste à garantir aux parties prenantes du Groupe BEI le droit d'être entendues et de déposer plainte. Pour de plus amples renseignements sur le Mécanisme des plaintes, veuillez consulter la page suivante :

<https://www.eib.org/fr/about/accountability/complaints/index.htm>

### Le rapport d'évaluation initiale

L'évaluation initiale a essentiellement pour objet<sup>1</sup> :

- de clarifier les préoccupations soulevées par les plaignants afin de parvenir à une meilleure compréhension de la position des plaignants ainsi que des points de vue des autres parties prenantes du projet (promoteur, autorités nationales, etc.) ;
- de comprendre le bien-fondé des préoccupations soulevées ;
- d'établir si les parties prenantes du projet (plaignants, services concernés du Groupe BEI et promoteur) peuvent résoudre les problèmes faisant l'objet de la plainte et de quelle façon ;
- de déterminer si le Mécanisme des plaintes doit et (ou) peut mener d'autres travaux (enquête, analyse de conformité ou médiation entre les parties) pour apporter des réponses aux allégations formulées ou résoudre les problèmes soulevés par les plaignants.

---

<sup>1</sup> [Procédures relatives au Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018, article 2.2.1.

## TABLE DES MATIÈRES

1	Le projet .....	1
2	La plainte.....	2
3	Le travail réalisé par le Mécanisme des plaintes .....	3
4	Le cadre réglementaire applicable .....	3
5	La voie à suivre .....	7

# 1 LE PROJET

- 1.1 Le projet de développement urbain de Zenata est situé dans une zone de 1 660 ha dans la commune de Aïn Harrouda, entre Casablanca et Mohammédia au Maroc. Le projet, financé en partie par la Banque européenne d'investissement (BEI), comprend des investissements dans les infrastructures et les travaux pour la préparation du site dans le cadre de la première phase de développement de la ville nouvelle de Zenata, initialement prévue pour la période 2013-2018<sup>2</sup> (le « projet »)<sup>3</sup>. L'objectif à long terme est de créer une nouvelle zone urbaine intégrée, Zenata, qui accueillera environ 300 000 habitants et créera 100 000 emplois sur un horizon à 2040. Le but du projet est de fournir les conditions préalables nécessaires à l'aménagement des zones résidentielles, commerciales et industrielles et des installations publiques, et de contribuer ainsi à la transformation de Zenata en une ville bien planifiée, dense, à usage mixte, durable, efficace sur le plan énergétique et créatrice d'emplois pour ses citoyens ainsi que de contribuer à un développement plus équilibré de la région du Grand Casablanca.

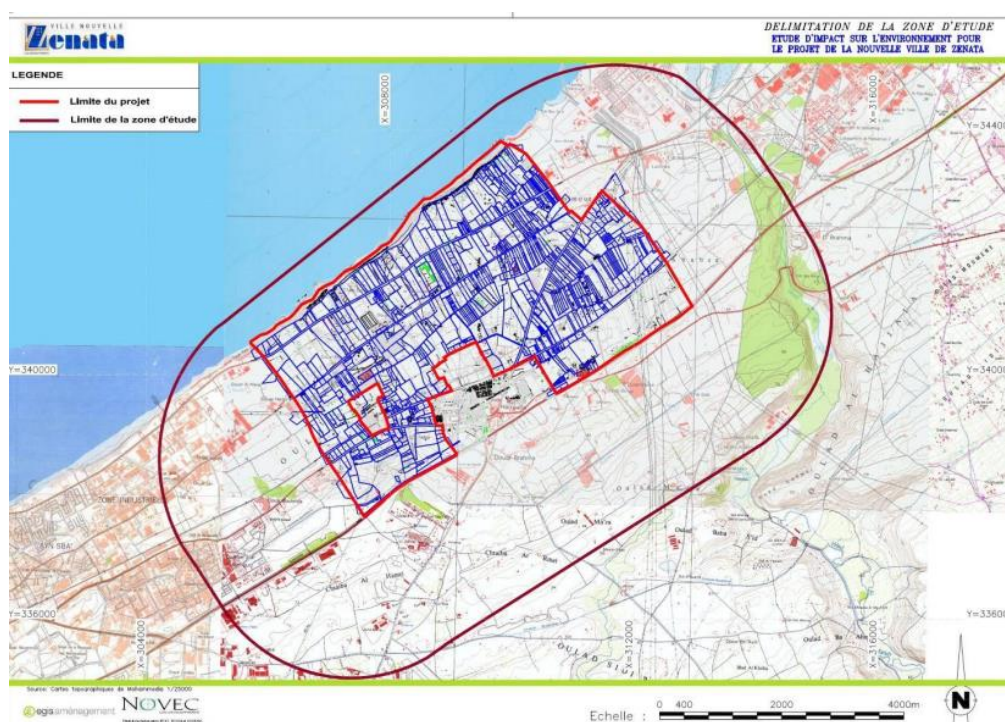


Image 1 : Délimitation du projet, Étude d'impact sur l'environnement pour la nouvelle ville de Zenata, août 2014

- 1.2 En 2014, la composante de réinstallation involontaire prévoyait l'acquisition de 1 600 hectares et la réinstallation involontaire de 10 183 ménages, soit environ 42 000 personnes. La majorité des personnes affectées, environ 8 200 ménages, soit 30 534 personnes, étaient réparties dans 17 bidonvilles, avaient de faibles revenus et étaient dépourvues de titres fonciers<sup>4</sup>.
- 1.3 La BEI a accordé un prêt d'un montant maximum de 150 millions d'euros pour un coût total du projet estimé à 800 millions d'euros sur la période 2013-2018. Elle a effectué un premier décaissement de 50 millions d'euros en juin 2016 et un deuxième décaissement de 30 millions d'euros en décembre 2019. Parmi les dépenses éligibles pour le financement par la BEI figurent

<sup>2</sup> L'achèvement du projet a connu des retards, notamment en raison de la pandémie de coronavirus. L'achèvement de la première phase du projet est désormais prévu pour fin 2024.

<sup>3</sup> [Projet de développement urbain de Zenata, référence BEI 20120617](#).

<sup>4</sup> Fiche environnementale et sociale de la BEI du 16 Septembre 2014. Dans le [plan d'action de réinstallation du décembre 2015](#) le nombre des personnes affectées a été mis à jour avec 9 086 ménages affectés et 32 717 personnes affectés (page 10).

les dépenses liées aux contrats de travaux pour l'infrastructure et les dépenses de réinstallation qui incluent l'indemnisation du bâti, l'indemnisation des activités industrielles et l'assainissement au sens social (coûts de recasement sur site, d'expropriation et de compensation).

- 1.4 L'emprunteur et promoteur du projet est la Société d'aménagement Zenata (SAZ ou le « promoteur »), filiale à 100 % de la société CDG Développement, elle-même détenue par la Caisse de dépôts et de gestion, un établissement public de droit marocain. La Caisse de dépôts et de gestion est le bras financier de la stratégie de l'État en matière de développement territorial. La SAZ est responsable de la cohérence globale du projet ainsi que de son élaboration et de sa mise en œuvre.

## 2 LA PLAINTÉ

- 2.1 En février 2022, le Mécanisme des plaintes a reçu une plainte d'une personne (la « plaignante ») qui soutient avoir fait l'objet en 2018 d'une expulsion de la maison qu'elle occupait avec sa famille, située sur un terrain agricole qu'elle exploitait à Aïn Harrouda. L'expulsion a été ordonnée par jugement<sup>5</sup>. À la suite de l'expulsion, le terrain qui se trouvait dans la zone de recasement a été utilisé par le promoteur pour la mise en œuvre du projet.
- 2.2 Selon la plaignante, son défunt mari a consacré l'essentiel de sa carrière auprès de la société de gestion des terres agricoles (SOGETA). En 1992, SOGETA a donné en location l'exploitation agricole d'environ 30 hectares qui comprenait le bâtiment d'habitation. Selon la SAZ, un autre contrat a été conclu entre la SOGETA et le mari de la plaignante en 1995. Selon la plaignante, sa famille a réalisé des investissements pour l'exploitation agricole et d'importants travaux de rénovation de la maison (les fenêtres, la toiture, l'eau, par exemple). Selon elle, en 2012 elle habitait dans cette maison avec son mari (décédé en 2014) et trois de leurs filles ainsi que sa petite fille. En 2018, lors de l'expulsion, elle y vivait avec deux de ses filles.
- 2.3 La plaignante remet en question la procédure en justice qui a mené à l'expulsion. Elle ne comprend pas pourquoi l'affaire a été traitée par le Tribunal de Rabat et prétend que le jugement a été rendu sur la base de données erronées. La plaignante aurait dépensé environ 160 000 dirham marocains (14 000 euros) en frais d'avocat. Selon la plaignante, les moyens utilisés pour expulser sa famille étaient disproportionnés et intimidants avec la présence de gendarmes, des autorités locales, des forces auxiliaires, de la brigade canine et des équipements appartenant à la SAZ. La famille n'avait pas eu suffisamment de temps pour récupérer tous les biens de la maison et les effets personnels lors de l'expulsion. Selon la plaignante lors de l'expulsion, des biens personnels ont été perdus, y compris des documents officiels, des bijoux et souvenirs (films et photos).
- 2.4 La plaignante affirme n'avoir reçu aucune compensation à ce jour pour la perte de la maison familiale, de l'exploitation de la terre agricole ou la restauration de ses moyens de subsistance. En outre, elle affirme avoir approché le promoteur et d'autres autorités, et ne pas avoir été entendue ou avoir été laissée sans réponse appropriée à ses préoccupations.
- 2.5 Le Mécanisme des plaintes a regroupé les problèmes identifiés par la plaignante comme suit :
- i. expulsion de la maison familiale effectuée de manière disproportionnée, y compris confiscation et perte d'effets personnels,
  - ii. absence totale d'indemnisation pour la perte d'actifs, d'investissements et de revenus,

<sup>5</sup> La politique du Mécanisme des plaintes ne saurait être considéré comme conférant de quelconques droits supplémentaires d'accès à la justice aux personnes déposant une plainte ([politique du Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), page 6, paragraphe 3). Le Mécanisme des plaintes ne constitue pas un mécanisme juridique contraignant et ne se substitue pas aux autorités judiciaires compétentes ([procédures relatives au Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), paragraphe 2.4.1).

- iii. incapacité du projet à répondre de manière appropriée et opportune aux préoccupations de la plaignante.

### 3 LE TRAVAIL REALISE PAR LE MECANISME DES PLAINTES

- 3.1 À la suite de la vérification de la recevabilité de la plainte et conformément à l'article 2.2 des procédures<sup>6</sup>, le Mécanisme des plaintes a procédé à une évaluation initiale. L'objectif de cette évaluation est de clarifier les préoccupations formulées par la plaignante et de déterminer si des travaux supplémentaires sont nécessaires pour régler les problèmes soulevés. Les travaux ultérieurs peuvent inclure un examen de la conformité ou un processus de résolution collaborative (par exemple, la médiation). Ce rapport contient les résultats de l'évaluation initiale du Mécanisme des plaintes.
- 3.2 À cette fin, le Mécanisme des plaintes a organisé plusieurs appels séparément avec la plaignante et le promoteur pour clarifier les allégations et recueillir les différentes positions. Plusieurs réunions se sont également tenues avec l'équipe BEI chargée du projet, au cours desquelles le Mécanisme des plaintes a obtenu des éclaircissements et des précisions sur le suivi en cours du projet. Le Mécanisme des plaintes a également rassemblé et examiné la documentation relative au projet de la BEI, notamment le plan d'action de réinstallation<sup>7</sup> et les rapports de suivi du projet.
- 3.3 En octobre 2022, des membres du Mécanisme des plaintes ont pu se rendre à Aïn Harrouda pour rencontrer la plaignante et le promoteur. Des informations et documents additionnels ont été partagés avec le Mécanisme des plaintes. Sur la base des explications données concernant la voie à suivre pour le traitement de la plainte, la plaignante a indiqué vouloir s'engager dans un processus de résolution des différends à l'amiable qui serait facilité par le Mécanisme des plaintes. Début novembre 2022, à la suite de la mission du Mécanisme des plaintes sur le terrain, le promoteur a également confirmé sa volonté de s'engager dans un tel processus. Néanmoins, le promoteur a noté que certaines décisions dépendent des autorités locales, notamment de la préfecture de Mohammédia. Le promoteur s'engage à faire les démarches nécessaires auprès de ces autorités pour trouver des solutions en conformité avec les normes environnementales et sociales de la BEI, y compris le plan d'action de réinstallation pour le projet.

### 4 LE CADRE REGLEMENTAIRE APPLICABLE

#### **Le mandat du Mécanisme des plaintes**

- 4.1 La politique du Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI (la « politique »)<sup>8</sup> et les procédures relatives au Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI (les « procédures »)<sup>9</sup> s'appliquent à toute allégation de mauvaise administration formulée à l'encontre de la BEI. Conformément à l'article 3 de la politique, par mauvaise administration, on entend une administration insuffisante ou défaillante. Il y a mauvaise administration lorsque la BEI n'agit pas en conformité avec une règle ou un principe qu'elle est tenue d'appliquer, y compris les politiques, normes et procédures qu'elle a elle-même établies.
- 4.2 Dans l'exercice de ses fonctions et conformément à l'article 5.3.2 de la politique, le Mécanisme des plaintes, entre autres tâches, i) évalue les préoccupations quant à des cas de mauvaise administration formulées par les plaignants, ii) évalue la conformité par rapport au cadre

<sup>6</sup> [Procédures relatives au Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018, article 2.2.

<sup>7</sup> [Plan d'action de réinstallation de la SAZ](#), décembre 2015.

<sup>8</sup> [Politique du Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018.

<sup>9</sup> [Procédures relatives au Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018.

réglementaire de la BEI applicable et fait rapport à ce sujet, iii) émet des avis et des recommandations à l'intention de la direction de la BEI et iv) assure le suivi des efforts déployés pour mettre en œuvre, le cas échéant, des mesures correctives et en rend compte. En outre, le Mécanisme des plaintes offre un moyen de résolution préventif et alternatif des différends. L'équipe chargée de la résolution des différends cherche à résoudre les problèmes soulevés par les plaignants dans le cadre d'un processus consensuel, en collaboration avec les parties prenantes internes et externes concernées<sup>10</sup>.

- 4.3 La conformité d'un projet avec les normes internationales, européennes, nationales ou locales relève de la responsabilité du promoteur du projet et des autorités locales. Toutefois, la BEI a le devoir d'en vérifier la conformité avec les politiques, procédures et normes qu'elle applique<sup>11</sup>. Le rôle de la BEI dans le cadre de l'évaluation initiale et du suivi des projets inclut : i) d'évaluer l'opération par rapport au cadre juridique pertinent; ii) d'évaluer l'opération au regard des principes et normes adoptés par la BEI en matière environnementale et sociale; iii) de conseiller et, le cas échéant, d'assister le promoteur dans l'élaboration de mesures pour gérer les impacts et les risques environnementaux et sociaux de l'opération conformément aux normes de la BEI; iv) d'évaluer la capacité institutionnelle environnementale et sociale du promoteur et des autorités et agences nationales compétentes et fournir une assistance technique, si nécessaire; et v) de suivre la performance de l'opération conformément aux normes environnementales et sociales de la BEI pendant toute la durée du prêt<sup>12</sup>.

#### **Les normes environnementales et sociales applicables au projet**

- 4.4 Selon le contrat de financement, les normes environnementales et sociales applicables au projet comprennent les législations et réglementations nationales, la déclaration des principes et normes adoptés par la BEI en matière sociale et environnementale (la « déclaration »)<sup>13</sup>, le manuel environnemental et social de la BEI dans sa version en vigueur en 2014 (le « manuel »)<sup>14</sup>, et les documents environnementaux et sociaux. L'article 2 de la déclaration indique que les promoteurs sont chargés de préparer, de mettre en œuvre et d'exploiter les projets financés par la BEI, et que c'est à eux qu'il incombe également de veiller au respect des exigences de la BEI. L'article 8 de la déclaration dispose que la BEI surveille les performances environnementales et sociales des projets qu'elle finance.
- 4.5 En particulier, la première norme du manuel décrit les responsabilités du promoteur en matière d'évaluation et de gestion des incidences et des risques environnementaux et sociaux, de prise en compte de ces incidences et risques lors du choix des alternatives, et d'application d'une hiérarchie des mesures d'atténuation visant à éviter, réduire, atténuer ou sinon compenser les effets résiduels négatifs importants ou à y remédier<sup>15</sup>.
- 4.6 Le volume II du manuel environnemental et social de la BEI décrit quelles sont les actions et responsabilités de la BEI afin de vérifier et conseiller à la bonne mise en œuvre des normes environnementales et sociales par le promoteur.
- 4.7 La norme 6 du manuel vise à respecter le droit à la propriété de l'ensemble des populations et communautés affectées et à atténuer toute incidence négative découlant de leur perte de biens ou d'accès à des biens et (ou) de restrictions liées à l'utilisation de terrains, qu'elles soient

<sup>10</sup> [Politique du Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018, article 5.3.2.

<sup>11</sup> [Politique du Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018, article 4.3.14.

<sup>12</sup> Manuel environnemental et social de la BEI, version en vigueur en 2014, Volume II, page 97, paragraphe 8.

<sup>13</sup> [Déclaration des principes et normes adoptés par la BEI en matière sociale et environnementale](#), 2009.

<sup>14</sup> Manuel environnemental et social de la BEI, version en vigueur en 2014. Cette version n'étant plus disponible en ligne, les références sont faites à la version 10.0 du 8 octobre 2018 des [normes environnementales et sociales de la BEI](#) qui est disponible en ligne et qui est similaire à la version en vigueur en 2014 avec quelques modifications à la norme 3.

<sup>15</sup> [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018, norme 1 : Évaluation et gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux, page 6 et suivantes.



## Le Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI — Rapport d'évaluation initiale

temporaires ou permanentes, directes ou indirectes, partielles ou totales<sup>16</sup>. Le droit à un logement convenable des populations affectées par une réinstallation involontaire dans le cadre des projets soutenus par la BEI et des opérations connexes doit être respecté avec pour principe central la non-discrimination. Ce principe s'applique aux personnes affectées qu'elles détiennent ou non un titre de propriété du domicile ou du terrain au titre de la législation nationale<sup>17</sup>. Toute personne affectée par le projet est éligible à la réception d'une compensation ou à la restauration de ses moyens de subsistance. Le promoteur doit au minimum rétablir les conditions de vie des personnes affectées par le projet et, idéalement, s'efforcer à améliorer constamment leurs conditions d'existence<sup>18</sup>.

- 4.8 Les personnes détenant un titre foncier légitime, des droits d'utilisation des terres, ainsi que celles qui occupent et (ou) utilisent la terre mais ne détiennent pas de titre officiel pour des raisons objectives sont éligibles à une compensation pour la terre. Les personnes qui occupent des terres mais n'ont aucun droit formel ou informel sur elles bénéficieront d'une aide à la réinstallation en lieu et place de la compensation pour les terres qu'elles occupent, et si besoin de toute autre aide, afin d'atteindre les objectifs fixés par la norme 6 en matière de réinstallation à la condition qu'elles aient occupé les terres dans la zone du projet avant la date limite établie par le promoteur et jugée acceptable pour la BEI. Ces personnes affectées ne seront pas indemnisées pour la terre mais pour les améliorations apportées au terrain ou les structures telles que des maisons et (ou) des petites entreprises, et peuvent être admissibles à une autre assistance en matière de réinstallation ou de réadaptation. L'aide à la réinstallation peut se faire sous forme de terrains, monétaire, d'emploi ou peut prendre toute autre forme déterminée en consultation avec les personnes affectées et acceptable pour le promoteur. Les personnes venant à empiéter sur ces zones après la date limite n'ont droit à aucune compensation ni autre forme d'aide à la réinstallation<sup>19</sup>.
- 4.9 En cas de réinstallation involontaire, la norme 6 exige l'élaboration d'un cadre de politique de réinstallation et un plan de réinstallation par le promoteur qui décrivent les mesures garantissant que les personnes déplacées sont pourvues d'une compensation effective au coût intégral de remplacement pour les pertes de biens directement attribuables au projet. Toute compensation monétaire prendra en compte le coût intégral de remplacement sur la base de la valeur de marché, des capacités productives, ou de la qualité résidentielle équivalente, y compris les frais administratifs, les frais d'enregistrement et les coûts liés à un acte juridique<sup>20</sup>. La valeur des améliorations apportées au terrain, des pertes d'activité commerciale, du matériel, et des pertes de revenus doit également être compensée, au même titre que les dommages susceptibles d'évaluation économique comme les biens, le préjudice physique ou psychologique, les frais encourus pour la fourniture de conseils juridiques et l'assistance d'experts, et le coût de récupération et de transport<sup>21</sup>.
- 4.10 Un cadre de politique de réinstallation a été élaboré par le promoteur en 2014<sup>22</sup> et un plan d'action de réinstallation en 2015<sup>23</sup>.
- 4.11 Selon la norme 6, les expulsions forcées concernent les actes ou omissions qui ont pour effet le déplacement contraint ou involontaire de personnes, des terres ou des ressources foncières

<sup>16</sup> [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018, norme 6 : Réinstallation involontaire, page 43, paragraphe 4.

<sup>17</sup> [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018, norme 6 : Réinstallation involontaire, page 47, paragraphe 23.

<sup>18</sup> [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018, norme 6 : Réinstallation involontaire, page 47, paragraphe 26.

<sup>19</sup> [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018, norme 6 : Réinstallation involontaire, page 48, paragraphe 34.

<sup>20</sup> [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018, norme 6 : Réinstallation involontaire, page 50, paragraphe 41.

<sup>21</sup> [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018, norme 6 : Réinstallation involontaire, page 50, paragraphe 42.

<sup>22</sup> [Cadre de politique de réinstallation de la SAZ](#), novembre 2014.

<sup>23</sup> [Plan d'action de réinstallation de la SAZ](#), décembre 2015.

collectives qu'ils occupaient ou dont ils étaient tributaires, éliminant ou limitant ainsi leur aptitude à vivre ou à travailler dans un logement, une résidence ou un lieu donné, sans leur fournir une forme appropriée de protection juridique ou autre ni leur permettre d'avoir accès à une telle protection<sup>24</sup>. Les expulsions forcées constituent des violations flagrantes d'une pluralité de droits humains internationalement reconnus, y compris le droit à un logement convenable, à l'alimentation, à l'eau, à la santé, à l'éducation, au travail, à la sécurité de la personne, le droit de ne pas être soumis à un traitement cruel, inhumain ou dégradant et la liberté de circulation<sup>25</sup>.

- 4.12 Les expulsions forcées ne doivent pas avoir lieu. Dans les rares cas où elles ont lieu, elles doivent être conduites dans le plein respect de la loi, uniquement dans des circonstances exceptionnelles et dans le plein respect du droit international des droits humains applicable et du droit humanitaire international<sup>26</sup>. Toute expulsion forcée doit être entreprise dans le plein respect des droits humains. Dans les rares cas où le promoteur est dans l'obligation de procéder à une prise de possession forcée, il doit au préalable fournir à la BEI la justification de cette mesure. Afin de ne pas violer les droits humains, et conformément aux principes de base et directives des Nations unies concernant les expulsions et les déplacements liés au développement et aux autres normes applicables, la BEI exige que de telles expulsions soient :
- a) autorisées par la loi ;
  - b) exécutées dans le respect de la législation internationale relative aux droits humains, y compris des protections en matière de procédure contre les expulsions forcées énoncées dans l'observation générale 7 du Comité des droits économiques, sociaux et culturels des Nations unies ;
  - c) entreprises uniquement dans le but de promouvoir l'intérêt commun ;
  - d) raisonnables et proportionnées à leur objet au regard de la promotion de l'intérêt commun ;
  - e) conçues de manière à assurer une compensation, une réadaptation et une non-régression des droits – y compris du droit à un niveau de vie approprié – complètes, équitables et opportunes<sup>27</sup>.
- 4.13 Avant de prendre la décision d'entamer une procédure de prise de possession forcée, le promoteur doit démontrer à la BEI qu'elle est inévitable et que les conditions mentionnées ci-dessus peuvent être respectées dans l'hypothèse où des expulsions forcées sont nécessaires<sup>28</sup>.
- 4.14 Conformément aux normes 6 et 10 du manuel, il est crucial que le promoteur identifie et consulte toutes les personnes et communautés concernées. Les parties prenantes doivent toutes avoir la possibilité de participer de manière informée à la planification de la réinstallation, le but étant que l'atténuation des incidences négatives du projet soit appropriée et que les avantages potentiels de la réinstallation soient durables. La norme 10 prévoit que le promoteur mette en place et entretienne un dialogue constructif entre le promoteur, les populations affectées et les autres parties intéressées tout au long du cycle de vie du projet. Le promoteur doit faire en sorte que toutes les parties prenantes soient dûment identifiées et impliquées. C'est

<sup>24</sup> Principes de base et directives concernant les expulsions et les déplacements liés au développement – Annexe 1 du [Rapport du Rapporteur spécial sur le logement convenable en tant qu'élément du droit à un niveau de vie suffisant \(A/HRC/4/18\)](#).

<sup>25</sup> [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018, norme 6 : Réinstallation involontaire, page 45, paragraphe 10.

<sup>26</sup> [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018, norme 6 : Réinstallation involontaire, page 48, paragraphe 28.

<sup>27</sup> [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018, norme 6 : Réinstallation involontaire, pages 51-52, paragraphe 54.

<sup>28</sup> [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018, norme 6 : Réinstallation involontaire, page 52, paragraphe 55.

## Le Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI — Rapport d'évaluation initiale

sans oublier quiconque que le promoteur identifie toutes les parties prenantes au projet et les classe par ordre de priorité dans le contexte donné<sup>29</sup>.

- 4.15 Les normes 6, 7 et 10 du manuel ainsi que la note d'orientation pour la norme 10 relative à la participation des parties prenantes ont, entre autres, pour objectif de protéger le droit des personnes d'exprimer leur opinion, leurs critiques ou leurs inquiétudes sur toute activité financée par la BEI, et d'exercer tout recours qu'elles jugent approprié. La BEI défend les droits humains, y compris les droits d'accès à l'information, de participation et de recours, ainsi que le droit d'être consulté. Cela signifie que les parties prenantes doivent pouvoir exercer leur droit à « une participation préalable, libre et éclairée » aux consultations et aux autres modalités de dialogue avec les promoteurs sans faire l'objet de manipulation, d'ingérence, de coercition ou d'intimidation de l'extérieur. Les parties prenantes doivent être en mesure de dialoguer librement avec la BEI et ses promoteurs – tant publics que privés – pour fournir un retour d'information, exprimer leur désaccord et faire part de leurs préoccupations. Par conséquent, la BEI ne tolère, de la part d'un promoteur ou en son nom, aucun acte assimilable à de la rétorsion dans le cadre des projets qu'elle finance. Elle prend au sérieux les allégations d'intimidation ou de représailles et y donne suite, le cas échéant<sup>30</sup>.
- 4.16 Conformément aux normes 6 et 10, le promoteur doit donner aux personnes affectées un accès facile et gratuit à un mécanisme de règlement des griefs indépendant et efficace. Ce mécanisme permet de traiter les questions liées à la compensation et à la réinstallation, de manière opportune et efficace, n'empêchant pas l'accès à d'autres mécanismes de réparation (moyens de réclamation judiciaires, administratifs ou extrajudiciaires)<sup>31</sup>. Le promoteur est tenu d'informer les populations concernées de l'existence du mécanisme de règlement des griefs<sup>32</sup>.
- 4.17 Les normes 6, 7 et 10 prévoient que le promoteur tienne compte de la vulnérabilité des parties prenantes et des personnes affectées par le projet en particulier, et adapte ses consultations, son plan d'action de réinstallation et les mesures d'accompagnement en conséquence. La norme 7 définit les personnes vulnérables comme des individus ou groupes présentant un risque accru de ne pas réussir à anticiper, à gérer, à résister à des risques et des incidences négatives liés au projet et à s'en remettre par la suite, ainsi qu'une capacité limitée à participer au processus de consultation et de décision. Les individus ou groupes vulnérables peuvent inclure des femmes, des enfants, des personnes âgées, des personnes pauvres, des minorités ethniques, culturelles, religieuses ou linguistiques, et des groupes autochtones<sup>33</sup>.

## 5 LA VOIE A SUIVRE

- 5.1 À la suite de l'évaluation initiale et tenant compte de la volonté de la plaignante et du promoteur de s'engager dans un processus à l'amiable, le Mécanisme des plaintes entamera la phase suivante avec un processus de résolution des différends à l'amiable. Le Mécanisme des plaintes coordonnera la préparation et la mise en place de ce processus avec les parties.
- 5.2 Les délais de traitement de la plainte pourront être prolongés en concertation avec la plaignante de manière à permettre un plein engagement des parties et à répondre aux attentes légitimes en conformité avec l'article 4.4.4 de la politique<sup>34</sup>. Une fois le processus de résolution des

<sup>29</sup> [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018, norme 10 : Participation des parties prenantes, page 87, paragraphes 21 et 22.

<sup>30</sup> [Note d'orientation pour la norme BEI relative à la participation des parties prenantes dans les opérations de la BEI](#), octobre 2020, page 33 ; [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018, normes 6, 7 et 10.

<sup>31</sup> [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018, norme 10 : Participation des parties prenantes, pages 89-90, paragraphes 39-44.

<sup>32</sup> [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018, norme 10 : Participation des parties prenantes, page 86, paragraphe 27. Voir aussi page 87, paragraphe 32 et page 90, paragraphe 44.

<sup>33</sup> La norme 7 du manuel définit plus amplement les caractéristiques des groupes ou personnes vulnérables ainsi que les exigences applicables.

<sup>34</sup> [Politique du Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018, article 4.4.4.

différends clôturé, le Mécanisme des plaintes produira un rapport de résolution des différends indiquant le résultat obtenu conformément à l'article 2.5.7 des procédures.<sup>35</sup>

### Mécanisme de traitement des plaintes

---

<sup>35</sup> [Procédures relatives au Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018, article 2.5.7.