



Mécanisme de traitement
des plaintes du Groupe BEI
Un outil de responsabilité envers le public

ÉTAPE n° 1 : Plainte

Qui peut déposer plainte ?

Toute personne s'estimant concernée par les activités du Groupe BEI.

Quel peut être l'objet de ma plainte ?

Vous pouvez nous contacter au sujet d'actions ou de décisions que le Groupe BEI, selon vous, n'a pas réussi à mettre en œuvre ou qu'il met en œuvre de manière inéquitable. Votre plainte peut porter, entre autres, sur l'accès à l'information, les incidences environnementales et sociales des projets, le recrutement. Elle peut être liée à tout aspect de la planification, de la mise en œuvre ou de l'incidence des projets de la BEI.

Votre plainte doit être déposée dans un délai d'un an suivant la date à laquelle vous avez pris connaissance du problème.

Mes informations sont-elles confidentielles ?

La division Mécanisme de traitement des plaintes ne peut traiter les plaintes anonymes. Toutefois, vos données à caractère personnel ne seront pas partagées avec d'autres personnes sans votre consentement écrit.

Le contenu de votre plainte (les allégations, par exemple) sera considéré comme public, à moins que vous n'en demandiez le traitement confidentiel. Votre plainte ne saurait donner lieu à une quelconque forme de représailles, d'abus ou de discrimination. Le Groupe BEI pratique la tolérance zéro face aux représailles.

Comment déposer une plainte ?

Par voie **écrite** au moyen du formulaire de plainte en ligne ou par courrier électronique, télécopie ou courrier postal à l'adresse de la division Mécanisme de traitement des plaintes (voir les coordonnées) ou de tout bureau extérieur du Groupe BEI.

Vous pouvez soumettre votre plainte dans l'une des langues officielles de l'UE.



La division Mécanisme de traitement des plaintes s'efforce de traiter les plaintes déposées dans la langue officielle du pays où se situe le projet.

Le formulaire de dépôt de plainte est disponible en ligne : <http://www.eib.org/complaints/form>

ÉTAPE n° 2 : Enregistrement

Comment saurai-je si ma plainte est recevable ?

La division Mécanisme de traitement des plaintes accusera réception de votre plainte dans un délai de 10 jours ouvrables.

Si votre plainte est déclarée irrecevable, la division Mécanisme de traitement des plaintes vous en communiquera les motifs.

Si elle est recevable, cette même division vous donnera de plus amples informations sur le processus de traitement et vous indiquera à quel moment vous pourrez vous attendre à une réponse.

ÉTAPE n° 3 : Processus de traitement

Qu'attend-on de moi à ce stade ?

Le processus de traitement varie selon le type de plainte, les procédures appliquées, l'évaluation initiale et la complexité des allégations ou faits révélés.

La division Mécanisme de traitement des plaintes est susceptible de vous contacter afin d'obtenir des informations complémentaires. Elle peut entamer une mission d'information.

Médiation : la division Mécanisme de traitement des plaintes peut organiser, avec l'accord de l'ensemble des parties concernées, un processus de médiation. À cette occasion, la participation des autorités nationales ou des services du Groupe BEI peut être sollicitée.

Vous pouvez introduire une demande de médiation.





ÉTAPE n° 4 : Résultat

Quels sont les résultats possibles ?

- le problème est résolu
- des recommandations sont adressées aux instances dirigeantes du Groupe BEI
- des mesures correctives sont suggérées
- aucune mesure supplémentaire n'est prise
- les allégations sont rejetées

Comment serai-je mis au courant des résultats ?

La division Mécanisme de traitement des plaintes vous communiquera les résultats sous la forme d'une réponse officielle. Le délai de réponse dépend du processus de traitement des plaintes et peut être compris entre 25 et 240 jours ouvrables à compter de la date à laquelle la recevabilité de la plainte a été communiquée. *Consulter l'organigramme pour des informations plus détaillées.*

Que se passe-t-il ensuite ?

La BEI met en œuvre les mesures d'atténuation et les recommandations qui figurent dans la réponse, le cas échéant. Les résultats des différents cas sont publiés sur le [site web de la BEI](#), sous réserve du respect des exigences de confidentialité.

Si vous êtes insatisfait ou insatisfaite du résultat, vous pouvez déposer plainte à l'encontre du Groupe BEI auprès du Médiateur européen.

ÉTAPE n° 1 : Plainte

ÉTAPE n° 2 : Enregistrement

Accusé de réception
10 jours ouvrables

La plainte relève-t-elle du champ
d'application ?
Est-elle recevable ?

Non →

Clôture du cas
Information, le cas échéant,
sur d'autres voies de recours

Oui ↓

ÉTAPE n° 3 : Processus de traitement

Procédure
standard

Enquête
40 jours
ouvrables

Procédure
simplifiée

Procédure de
prévention

Transmission
aux services
du Groupe BEI

Procédure
longue
Plaintes de types
« E » et « F »*

Évaluation
initiale
60 jours
ouvrables

ÉTAPE n° 4 : Résultat

État des
conclusions
140 jours
ouvrables

Lettre
25 jours
ouvrables

Information du
plaignant/de
la plaignante
par écrit

État des
conclusions /
rapport de
médiation
240 jours
ouvrables

Suivi et contrôle

* E s'applique aux incidences environnementales et sociales des projets et F aux aspects liés à la gouvernance des opérations financées.

Le **Groupe BEI** est composé de la Banque européenne d'investissement (BEI) et du Fonds européen d'investissement (FEI).

La **Banque européenne d'investissement** est l'institution de financement de l'Union européenne. La BEI apporte des financements et un savoir-faire à l'appui de projets durables qui contribuent à la réalisation des politiques de l'UE. Elle a pour actionnaires les États membres de l'UE.

Le **Fonds européen d'investissement** aide les petites et moyennes entreprises (PME) en améliorant leur accès au financement via un vaste éventail d'intermédiaires financiers. La BEI en est l'actionnaire majoritaire, le reste du capital étant détenu par l'UE et diverses institutions financières publiques et privées.

Le **Médiateur européen** est un organe indépendant qui peut demander des comptes à l'administration de l'UE. Le Médiateur enquête sur les plaintes pour mauvaise administration dans les institutions européennes, y compris au sein du Groupe BEI. Toute personne qui a rencontré des problèmes avec l'administration de l'UE et a tenté sans succès de les résoudre avec l'institution en question peut introduire une plainte auprès du Médiateur.



**Banque européenne
d'investissement** | Groupe

Division Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI

98-100 Boulevard Konrad Adenauer

L-2950 Luxembourg

+352 4379 – 14005

+352 4379 – 63362

complaints@eib.org



**Complaints
Mechanism**

D'autres informations peuvent être consultées à l'adresse

www.eib.org/complaints