

CORPORATE

Groupe BEI

# Politique de traitement des plaintes

novembre 2018



Groupe  
Banque européenne  
d'investissement





*La banque de l'UE*



## **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU GROUPE BEI**

**Novembre 2018**

## Sommaire

Glossaire.....	3
PRÉAMBULE .....	5
POLITIQUE .....	7
1. Champ d'application.....	7
2. Principes directeurs.....	7
3. Mauvaise administration .....	8
4. La plainte.....	8
4.1 Généralités.....	8
4.2 Catégories de plaintes et types de procédures .....	9
4.3 Recevabilité.....	9
4.4 Délais de traitement des plaintes.....	11
4.5 Recours au Médiateur européen .....	11
4.6 Règles de divulgation et de publication .....	12
4.7 Protection des données .....	12
5. Division Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI.....	12
5.1 Rôle de la division Mécanisme de traitement des plaintes.....	12
5.2 Autorité et responsabilité .....	13
5.3 Fonctions.....	14
5.4 Établissement régulier de rapports .....	15
6. Traitement des plaintes .....	15
6.1 Tâches .....	15
6.2 Méthodologie appliquée pour l'enquête.....	16
6.3 Consultation .....	18
7. Relations avec l'extérieur .....	18
8. Publication et sensibilisation .....	18
9. Révision et consultation .....	19
Annexe 1 - DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ AUPRÈS DU MÉDIATEUR EUROPÉEN.....	20
1. Qui peut déposer plainte ?.....	20
2. Comment déposer une plainte ? .....	20
3. Objet de la plainte .....	20
a. Recevabilité.....	20
b. Délai de soumission des plaintes.....	20
c. Résultat de la procédure devant le Médiateur européen.....	21

## Glossaire

**Accord de médiation** : convention stipulant les points faisant l'objet d'un accord entre les parties à l'accord de médiation et les engagements pris par ces dernières ; après signature par les parties, cette convention clôture le processus de médiation géré par la division Mécanisme de traitement des plaintes.

**BEI** : Banque européenne d'investissement

**CEPD** : contrôleur européen de la protection des données.

**DG ou DG adjoint FEI** : directeur général ou directeur général adjoint du FEI

**Direction du Groupe BEI** : en fonction de l'agent du Groupe BEI concerné par la plainte, ce terme peut désigner le comité de direction de la BEI et (ou) les directeurs généraux de la BEI (pour la BEI) et (ou) le directeur général du FEI (pour le FEI).

**Division Mécanisme de traitement des plaintes** : division Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI.

**État des conclusions** : rapport contenant les résultats de l'enquête menée par la division Mécanisme de traitement des plaintes ainsi que ses constatations et conclusions relatives aux cas qui ont fait l'objet d'une analyse de conformité.

**FEI** : Fonds européen d'investissement

**Groupe BEI** : créé en 2000, le Groupe BEI comprend la BEI et le FEI.

**Instances dirigeantes du Groupe BEI** : en fonction du membre du personnel du Groupe BEI concerné par la plainte, ce terme peut désigner le conseil d'administration de la BEI, et (ou) le comité de direction de la BEI (pour la BEI), ou le directeur général du FEI et (ou) le directeur général adjoint du FEI (pour le FEI) et le conseil d'administration du FEI.

**Jour ouvrable** : jour, quel qu'il soit, autre que le samedi, le dimanche, l'un des jours fériés légaux au Grand-Duché de Luxembourg ou des jours fériés bancaires, durant lequel le Groupe BEI peut exercer ses activités.

**Mauvaise administration** : voir la définition figurant au point 3.

**ME** : le Médiateur européen

**Normes** : exigences minimales de qualité applicables à l'activité du Groupe BEI (par exemple, en ce qui concerne les incidences environnementales et sociales des projets qu'elle finance, la BEI définit des normes environnementales que ses opérations doivent respecter).

**OSC** : organisation(s) de la société civile.

**Personnel du Groupe BEI** : ensemble des membres du personnel du Groupe BEI titulaires d'un contrat de travail avec la BEI ou le FEI.

**Personnel** : département des ressources humaines concerné du Groupe BEI.

**Politique** : document du Groupe BEI expliquant comment le Groupe BEI entend remplir sa mission dans un domaine spécifique grâce à l'établissement de normes.

**Procédures** : document du Groupe BEI traduisant des normes en modalités opérationnelles au moyen de séquences d'actions ou d'instructions à suivre dans le but d'assurer que le Groupe BEI respecte les normes qu'il s'est fixées.

**Processus de résolution collaborative** : processus mis en œuvre par la division Mécanisme de traitement des plaintes pour amener les parties à des solutions durables et mutuellement acceptées. Ce processus inclut plusieurs types de mesures : facilitation du partage d'informations, dialogue et négociation, établissement conjoint des faits, ainsi que médiation et conciliation formelles.

**Projet BEI** : projet bénéficiant d'un soutien financier de la BEI.

**Rapport d'évaluation initiale** : rapport contenant i) une évaluation initiale des préoccupations formulées par les plaignants concernant les incidences environnementales et sociales, ou des aspects liés à la gouvernance, d'opérations ou projets financés par le Groupe BEI et ii) des propositions concrètes sur la manière d'avancer grâce à un processus collaboratif, ou en procédant à une enquête ou à une analyse de conformité.

**Rapport de médiation** : rapport contenant i) une description du processus de médiation et ii) de son résultat, qui est communiqué aux parties à la médiation et à la direction de la BEI et (ou) au directeur général ou directeur général adjoint du FEI.

**Règlementations** : sources secondaires du droit de l'UE ; ces documents ont un caractère législatif contraignant.

**TFUE** : traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

**Zone d'influence du projet** : zones, individus et populations qui, en dehors de l'empreinte du projet ou de l'activité, sont touchés par les effets cumulés liés à de futures évolutions prévues du projet ou par d'autres sources ou incidences similaires dans la zone géographique en question, tout projet existant et (ou) toute situation en vigueur, et toutes autres évolutions liées au projet et pouvant être prévues, de manière réaliste, au moment où l'évaluation est menée. Outre la zone d'influence géographique ou spatiale, les incidences temporaires devront également être déterminées.

## **PRÉAMBULE**

Le Groupe BEI est constitué de la Banque européenne d'investissement (BEI)<sup>1</sup> et du Fonds européen d'investissement (FEI)<sup>2</sup>. La BEI est l'institution financière de l'Union européenne (UE) et son capital est souscrit par les États membres de l'UE. Les statuts de la BEI sont annexés, sous forme de protocole, au traité sur l'Union européenne et au traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. Dans l'exercice de ses activités, le Groupe BEI est tenu de respecter les traités, les statuts de la BEI et du FEI, ainsi que le cadre législatif et réglementaire applicable de l'Union européenne. Il doit par conséquent agir de manière à soutenir, au travers de ses diverses activités, la réalisation des politiques de l'Union. Au sein du Groupe, la BEI propose principalement des prêts bancaires à moyen et long terme, tandis que le FEI est spécialisé dans les opérations de capital-investissement et l'émission de garanties et de contre-garanties en faveur de petites et moyennes entreprises (PME). Une liste non exhaustive des documents présentant les politiques de la BEI et du FEI figure sur les sites web respectifs des deux institutions à l'adresse : <http://www.eib.org/fr/about/partners/cso/key-policies/index.htm> pour la BEI, et à l'adresse [http://www.eif.org/news\\_centre/publications/all/index.htm](http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm) pour le FEI.

En tant qu'éléments du cadre institutionnel de l'UE et dans les limites fixées par les traités, la BEI et le FEI sont assujettis à la compétence de la Cour de justice de l'Union européenne et sont soumis au contrôle de la Cour des comptes en ce qui concerne l'utilisation des fonds de l'UE gérés par le Groupe BEI. En outre, les activités du Groupe BEI relèvent du mandat de l'Office de lutte anti-fraude (OLAF) tel qu'établi par le règlement (UE, Euratom) n° 883/2013 ainsi que du mandat du Médiateur européen (ME) et du Contrôleur européen de la protection des données (CEPD). Par ailleurs, les actions de la BEI peuvent être contestées devant le Comité d'examen du respect des dispositions de la Convention d'Aarhus.

Les traités et les statuts de la BEI garantissent à cette dernière une autonomie opérationnelle et financière qui lui permet de fonctionner efficacement en tant qu'institution financière. La BEI est un partenaire important du secteur financier, notamment en tant qu'emprunteur sur les marchés des capitaux et en tant que bailleur de fonds pour des projets. Elle travaille aussi en étroite collaboration avec d'autres institutions financières internationales (IFI) ainsi que des banques bilatérales de développement (BBD) ou des banques multilatérales de développement (BMD), en particulier lorsqu'elle intervient dans le cadre des politiques d'aide au développement et de coopération extérieure de l'UE.

Le FEI est le premier fournisseur de financements à risque destinés aux petites et moyennes entreprises (PME) et aux entreprises de taille intermédiaire (ETI) dans l'UE, et a principalement pour mission de faciliter l'accès de ces entreprises aux financements. Le FEI conçoit et met au point des instruments de capital-risque, de capital de croissance, de garantie et de microfinance, s'adressant spécifiquement à ce segment du marché. Dans l'exercice de ce rôle, le FEI favorise la réalisation des objectifs de l'UE dans le domaine de l'innovation, de la recherche-développement, de l'entrepreneuriat, de la croissance et de l'emploi.

Le Groupe BEI veille à la conformité de ses activités avec la législation et les politiques de l'UE. Dans les pays où celles-ci ne se s'appliquent pas, la BEI les prend néanmoins comme meilleure référence pour ses opérations. Pour la gestion courante de ses activités, le Groupe BEI tient également compte des normes et usages en vigueur dans la communauté bancaire et financière, en particulier dans les domaines qui ne relèvent pas directement de la législation de l'UE.

La gestion des plaintes de tout type est une responsabilité qui incombe au Groupe tout entier dans la mesure où cela contribue à améliorer ses performances et produits. Dans ce but, et selon ce qui est prévu par le protocole d'accord signé avec le Médiateur européen, le Groupe BEI applique une procédure à deux volets, l'un interne – que traite la division Mécanisme de traitement des plaintes – et l'autre externe – assuré par le Médiateur européen. Ce système à deux volets, qui voit la participation d'un organisme externe indépendant, rend le mécanisme de traitement des plaintes unique en son genre parmi ceux dont disposent les institutions multilatérales de développement.

Afin de renforcer et de formaliser son dispositif de traitement des plaintes, le Groupe BEI rend publiques la politique et les procédures relatives à la gestion des plaintes de membres du public qui sont ou s'estiment affectés par des décisions, des actions ou des omissions du Groupe. La politique et les procédures relatives au mécanisme de traitement des plaintes ont été établies par le Groupe BEI.

---

<sup>1</sup> Banque européenne d'investissement (BEI) – [www.eib.org](http://www.eib.org)

<sup>2</sup> Fonds européen d'investissement (FEI) – [www.eif.org](http://www.eif.org)

Le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI est un outil de responsabilité envers le public qui fait partie intégrante du contexte institutionnel de l'Union européenne. Il constitue un moyen de résolution préventive et alternative des différends entre les plaignants et le Groupe BEI. En outre, la division Mécanisme de traitement des plaintes aide le Groupe BEI, dans un souci commun de bonne administration, en lui fournissant des conseils sur les possibilités d'amélioration dans la mise en œuvre de ses activités.

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, ce qui leur donne la possibilité d'exprimer leurs inquiétudes concernant des cas de mauvaise administration.

Le présent document ne saurait être considéré comme conférant de quelconques droits supplémentaires d'accès à la justice aux personnes déposant une plainte dans le cadre de la procédure qui y est décrite.

Le 12 et le 13 novembre 2018, à l'issue d'une procédure de consultation publique, le conseil d'administration de la BEI et celui du FEI ont approuvé la présente version de la politique de traitement des plaintes du Groupe BEI.



## **POLITIQUE**

### **1. Champ d'application**

- 1.1 La politique de traitement des plaintes du Groupe BEI et les procédures y relatives s'appliquent à toute allégation de mauvaise administration formulée à l'encontre du Groupe BEI.
- 1.2 Tout membre du public exerçant son droit de déposer une plainte à l'encontre du Groupe BEI a accès à une procédure à deux volets, l'un interne – que traite la division Mécanisme de traitement des plaintes (division EIB-CM) – et l'autre externe – assuré par le Médiateur européen. En 2008, la BEI et le Médiateur européen ont signé un protocole d'accord dans ce but.
- 1.3 Le mécanisme de traitement des plaintes repose sur un processus qui fait intervenir tous les acteurs concernés et se déroule sous la supervision de la division Mécanisme de traitement des plaintes et en coordination avec celle-ci.
- 1.4 Les membres du public qui n'ont pas connaissance de la politique, des procédures et des normes qui s'appliquent au Groupe BEI peuvent également déposer plainte. Ils ne sont pas tenus de faire référence à une politique, procédure ou norme particulières, ni de faire valoir le non-respect, par le Groupe, de politiques, procédures ou normes particulières.
- 1.5 La politique de prévention et de dissuasion de manœuvres interdites du Groupe BEI dans le cadre des activités menées par la BEI et le FEI s'applique aux allégations de fraude, de corruption, de collusion, de coercition, d'obstruction, de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme (« manœuvres interdites»). Des informations complémentaires sur les modalités de signalement de ces allégations figurent sur les sites web de la BEI<sup>3</sup> et du FEI<sup>4</sup>.
- 1.6 Le dépôt de plaintes au titre du mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI est sans préjudice des dispositions en vertu desquelles un ou des plaignants peuvent introduire un recours devant la Cour de justice de l'Union européenne, selon les règles et modalités stipulées dans le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.
- 1.7 Par ailleurs, l'article 27 des statuts de la BEI stipule que les litiges entre celle-ci, d'une part, et ses prêteurs, ses emprunteurs ou des tiers, d'autre part, sont tranchés par les juridictions nationales compétentes, sauf dans les cas où la Cour de justice de l'Union européenne a été déclarée compétente.

### **2. Principes directeurs**

- 2.1 Sous réserve de toute obligation légale applicable, le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI est *transparent* dans son fonctionnement et ses résultats.
- 2.2 La division Mécanisme de traitement des plaintes est *indépendante* par rapport aux services du Groupe BEI responsables des activités mises en cause par le(s) plaignant(s).
- 2.3 La division Mécanisme de traitement des plaintes doit agir de manière à répondre *efficacement* et *en temps utile* aux préoccupations formulées par des personnes concernées ou s'estimant concernées par des décisions du Groupe BEI.
- 2.4 La division Mécanisme de traitement des plaintes doit être pouvoir être *contactée* par ces personnes, leurs représentants et (ou) les organismes ou particuliers concernés. Elle a pour principal objectif d'examiner et d'analyser les plaintes déposées dans le but d'y apporter dans des délais appropriés une réponse détaillée.
- 2.5 À la lumière de ces principes, le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI est, dans son fonctionnement, le résultat d'un processus consultatif ouvert avec les diverses parties prenantes du Groupe.
- 2.6 Les plaignants recourant au Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI ne pourront subir une quelconque forme de représailles, d'abus ou de discrimination du fait qu'ils ont exercé leur droit de déposer une plainte. Cette disposition concerne le Groupe BEI ainsi que toute autre contrepartie entretenant des relations d'affaires avec celui-ci. Le Groupe BEI est résolu à prendre des mesures permettant de prévenir les risques potentiels de représailles à l'encontre des plaignants et des personnes concernées par les plaintes et d'apporter des solutions sur ce plan.

<sup>3</sup> <http://www.bei.org/fr/infocentre/publications/all/anti-fraud-policy.htm>

<sup>4</sup> [http://www.eif.org/news\\_centre/publications/anti\\_fraud\\_policy.htm?lang=-en](http://www.eif.org/news_centre/publications/anti_fraud_policy.htm?lang=-en)

### **3. Mauvaise administration**

- 3.1 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. Parmi les exemples de mauvaise administration figurent les irrégularités administratives, les cas de discrimination illégale, le refus injustifié de fournir des informations, l'abus de pouvoir, les retards induits ainsi que le non-respect, par le Groupe BEI, des obligations qui lui incombent dans le cadre de l'instruction et du suivi des projets qu'il finance.
- 3.2 Il y a également mauvaise administration lorsque le Groupe BEI ne respecte pas les droits humains<sup>5</sup>, la législation en vigueur ou les principes de bonne administration.
- 3.3 Des cas de mauvaise administration peuvent également être liés aux incidences environnementales ou sociales des activités du Groupe BEI, aux politiques concernant le cycle des projets ou encore à d'autres politiques en vigueur au sein du Groupe. Les obligations du Groupe BEI relatives à la conformité des projets avec les législations nationales et européennes sont définies dans ses politiques et procédures.
- 3.4 Les cas de mauvaise administration relèvent toujours de la responsabilité d'une institution (membre du Groupe BEI) et ne peuvent être imputés à des membres individuels de son personnel.

### **4. La plainte**

#### **4.1 Généralités**

- 4.1.1 La plainte est définie comme une communication écrite visant à notifier une présomption de mauvaise administration de la part du Groupe BEI et qui peut aboutir à la prise de mesures par ce dernier dans le but de rétablir le respect de la conformité et des principes de bonne conduite administrative<sup>6</sup>.
- 4.1.2 Les plaintes peuvent être de nature différente et doivent être déposées auprès d'institutions ou d'organes spécifiques selon leur objet.
- 4.1.3 Les plaintes peuvent être soumises par voie écrite au Groupe BEI, de préférence par courrier électronique à l'adresse spécialement prévue à cet effet [complaints@bei.org](mailto:complaints@bei.org) ou au moyen du formulaire en ligne à compléter à l'adresse : <http://www.eib.org/fr/infocentre/complaints-form.htm>, par télécopieur ou être transmises directement à la division Mécanisme de traitement des plaintes, à n'importe quelle représentation régionale du Groupe BEI ou à un membre, quel qu'il soit, du personnel du Groupe BEI.
- 4.1.4 Tout plaignant peut rédiger sa plainte dans l'une des langues officielles de l'UE et est en droit de recevoir une réponse dans la même langue. Lorsqu'une plainte est formulée dans une autre langue que l'une des langues officielles de l'UE, le plaignant est informé de la disposition susmentionnée et invité à soumettre un exemplaire de sa plainte dans l'une de ces langues. S'agissant des plaintes relatives à des opérations de prêt à l'extérieur de l'UE, la division Mécanisme de traitement des plaintes s'efforcera, dans la mesure du possible, de traiter les plaintes et les documents y relatifs dans la langue officielle du pays où se situe le projet.
- 4.1.5 L'objet de la plainte (laquelle comprendra, de préférence, les allégations de mauvaise administration) doit être exposé clairement, de même que, si possible, les revendications du plaignant, c'est-à-dire les résultats concrets qu'il attend de sa démarche. Toutes les informations pertinentes doivent être fournies dans le cadre de la plainte, dont elles font partie intégrante. Le plaignant peut solliciter une enquête ou une analyse de conformité ou une médiation. Si nécessaire, la division Mécanisme de traitement des plaintes, à travers d'autres courriers, s'efforcera de clarifier la teneur des préoccupations du plaignant. Si une plainte est décrite dans des termes assez généraux, la division Mécanisme de traitement des plaintes peut distinguer les différents éléments qui, en substance, doivent être considérés comme des allégations de mauvaise administration relevant de ses missions.
- 4.1.6 Les membres du public sont encouragés à transmettre leurs demandes d'accès à des informations et leurs demandes concernant les mécanismes de financement, les programmes, les activités,

<sup>5</sup> Dans le cadre de son activité de financement de projets, le Groupe BEI adopte une approche fondée sur les droits humains, qui reflète les principes énoncés dans la Charte des droits fondamentaux de l'UE et dans la Déclaration universelle des droits de l'homme de l'ONU.

<sup>6</sup> <http://www.eib.org/fr/infocentre/publications/all/code-of-good-administrative-behaviour-for-the-staff-of-the-eib-in-its-relations-with-the-public.htm>

l'organisation et les objectifs de la BEI ou du FEI à l'adresse suivante : [infodesk@eib.org](mailto:infodesk@eib.org) (pour la BEI) ou [info@eif.org](mailto:info@eif.org) (pour le FEI).

## 4.2 Catégories de plaintes et types de procédures

4.2.1 Les différents types de procédures, qui sont décrits en détail dans les procédures applicables au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI, sont les suivants :

- **la procédure standard** – s'applique à toutes les plaintes sauf disposition contraire stipulée dans les procédures applicables au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI ;
- **la procédure longue** – s'applique aux plaintes de type E et de type F ;
- **la procédure simplifiée** – s'applique aux plaintes qui peuvent être résolues facilement et rapidement. Il s'agit notamment des plaintes auxquelles, en raison de la nature des préoccupations soulevées par le plaignant, il est plus rapide et plus efficace de répondre par courrier que par la voie des étapes prévues dans la procédure standard.

4.2.2 En outre, il existe une **procédure de prévention** qui s'applique aux plaintes de types E et F lorsque l'objet des allégations concerne une décision ou une mesure qui n'ont pas encore été prises ou, s'il s'agit d'une omission, lorsque le délai imparti au Groupe BEI pour agir n'a pas encore expiré et que, dès lors, les services du Groupe BEI ont la possibilité de répondre aux préoccupations exprimées par le plaignant.

Types de plaintes	
Plaintes liées à des projets ou des opérations	A - Accès à l'information
	E - Incidences environnementales et sociales de projets ou opérations financés
	F – Aspects de gouvernance d'opérations financées

Types de plaintes	
Plaintes sans lien avec des projets ou des opérations	A - Accès à l'information
	C - Relations avec la clientèle et les investisseurs
	G – Gouvernance ou administration internes, y compris les aspects liés à sa propre passation de marchés
	H - Ressources humaines

## 4.3 Recevabilité

4.3.1 Toute personne physique ou morale souhaitant signaler un cas de mauvaise administration présumé du chef du Groupe BEI dans le cadre de ses décisions, activités et (ou) omissions, peut déposer une plainte.

Plaintes n'entrant pas dans le champ d'application du mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI

4.3.2 La division Mécanisme de traitement des plaintes n'a pas compétence pour instruire des plaintes concernant des organisations internationales, des contreparties du Groupe BEI telles que des emprunteurs et promoteurs, des institutions et organes de l'UE, des autorités nationales, régionales ou locales (ministères, organismes publics ou municipalités, par exemple). Dans ces cas, la division Mécanisme de traitement des plaintes peut informer le plaignant de la possibilité de déposer plainte auprès d'une autre autorité ayant compétence pour traiter sa plainte.

4.3.3 Les plaintes ayant pour objet de contester la légalité des politiques de la BEI ou du FEI définies par les instances dirigeantes de ces deux institutions ne relèvent pas de la compétence de la division Mécanisme de traitement des plaintes ; elles seront examinées par le secrétaire général de la BEI ou le directeur général ou directeur général adjoint du FEI.

4.3.4 Les plaintes relatives au mandat d'investissement du Groupe BEI, la nature de ses décisions d'investissement ou de financement, sa politique de crédit ou les autres plaintes assimilées concernant

des décisions discrétionnaires d'ordre purement commercial ou bancaire, ne relèvent pas de la compétence de la division Mécanisme de traitement des plaintes.

- 4.3.5 La division Mécanisme de traitement des plaintes n'instruit pas les plaintes déposées par les membres du personnel du Groupe BEI. Celles-ci sont examinées au moyen d'autres dispositifs internes, tels que ceux qui relèvent de la responsabilité du service du personnel (Personnel) s'il s'agit de relations de travail et (ou) de la direction de la conformité (OCCO), s'il s'agit de cas qui entrent dans le champ d'application du Code de conduite du Groupe BEI.
- 4.3.6 Le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI n'examine pas les plaintes relatives à la passation des marchés, qui relèvent du dispositif de traitement des plaintes concernant la passation des marchés dans le cadre des projets de la BEI.
- 4.3.7 Le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI ne peut prendre en charge les allégations de manœuvre interdite au sens des politiques antifraude du Groupe BEI<sup>7</sup> ; ces allégations sont traitées par les services compétents du Groupe BEI. Si, au cours de l'enquête, il apparaît que certaines allégations ont trait à des manœuvres interdites, la partie de la plainte concernant celles-ci sera transmise aux services compétents du Groupe BEI conformément aux politiques et procédures applicables du Groupe.
- 4.3.8 Si une plainte i) a déjà été déposée contre un membre du Groupe BEI dans le cadre d'autres mécanismes administratifs ou judiciaires de recours, ou ii) si elle est déposée par la suite ou iii) si elle a déjà été résolue par lesdits autres mécanismes administratifs ou judiciaires, la division Mécanisme de traitement des plaintes ne pourra pas l'examiner. Cependant, l'existence de plaintes en cours d'examen ou clôturées déposées contre une tierce partie dans le cadre d'autres mécanismes administratifs ou judiciaires de recours n'empêche pas la division Mécanisme de traitement des plaintes d'examiner les actes du Groupe BEI afin de déterminer s'il y a eu mauvaise administration.
- 4.3.9 Si la plainte n'entre pas dans le champ d'application de la politique de la BEI en matière de traitement des plaintes et qu'un autre département interne de la BEI est compétent pour traiter ladite plainte, la division Mécanisme de traitement des plaintes transmettra la plainte au département en question, conformément au code de bonne conduite administrative applicable au personnel de la BEI dans le cadre de ses relations avec le public.

#### *Critères de recevabilité*

- 4.3.10 Une plainte doit être déposée dans un délai d'un an suivant la date à laquelle le plaignant a pu raisonnablement prendre connaissance des faits sur lesquels sont basés son allégation.
- 4.3.11 Les plaintes anonymes, ne mentionnant pas les coordonnées du plaignant (adresse postale ou électronique), ainsi que les plaintes qui ont pour objectif d'obtenir un avantage concurrentiel de nature économique ou qui sont excessives, répétées, manifestement abusives ou malveillantes, ne sont pas recevables.
- 4.3.12 Les plaintes liées à une opération de prêt et qui appartiennent à la catégorie E ou F sont recevables à condition que le Groupe BEI ait financé, approuvé ou au moins activement envisagé de financer<sup>8</sup> l'opération ou le projet en question.

#### *Plaintes liées à des projets*

- 4.3.13 Même lorsqu'une plainte est recevable, il peut exister des limites quant à son traitement si la relation contractuelle avec l'emprunteur ou le promoteur a cessé d'exister (par exemple une fois que le prêt a été remboursé dans son intégralité) car la BEI n'a plus la possibilité de rétablir la conformité.
- 4.3.14 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, le Groupe BEI a le devoir d'en vérifier la conformité avec les politiques, procédures et normes qu'il applique. Les plaintes peuvent porter sur tout aspect de la planification, de la mise en œuvre ou de l'incidence des projets du Groupe BEI, notamment mais pas exclusivement sur les éléments suivants :

---

<sup>7</sup> On entend par « manœuvre interdite » tout fait de corruption, de fraude, de collusion, de coercition, d'obstruction, de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme. Voir la politique antifraude de la BEI à l'adresse [http://www.eib.org/attachments/strategies/anti\\_fraud\\_policy\\_20130917\\_fr.pdf](http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_fr.pdf) et la politique antifraude du FEI à l'adresse [http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti\\_Fraud\\_Policy.pdf](http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf)

<sup>8</sup> La décision du comité de direction de procéder à l'instruction du projet constitue la décision formelle d'examiner activement la possibilité de financer le projet.

- l'audit préalable du projet ;
- l'adéquation des mesures d'atténuation des incidences sociales et environnementales du projet ;
- les dispositions prises pour faire participer au projet les populations, minorités et groupes vulnérables concernés ;
- le suivi du projet.

#### 4.4 Délais de traitement des plaintes

- 4.4.1 Le Groupe BEI s'efforcera de répondre aussi rapidement que possible et veillera à ce que les délais et notifications imposés ou convenus soient respectés.
- 4.4.2 Le délai à respecter pour communiquer la réponse finale dépend du type de plainte ; il est précisé dans les procédures. Dans les cas qui le justifient, le délai peut être prolongé, après en avoir informé le plaignant. Le traitement des plaintes rédigées dans une langue de l'UE autre que les langues de travail de la Banque (anglais et français) peut être plus long du fait des délais nécessaires pour la traduction.
- 4.4.3 Si la division Mécanisme de traitement des plaintes n'est pas en mesure de fournir une réponse au plaignant dans le délai prescrit, elle en informe le plaignant avant l'expiration du délai et fournit les raisons de son retard.
- 4.4.4 En cas de médiation dans le cadre de plaintes de type E ou F, les délais pourront être prolongés en concertation avec le plaignant de manière à permettre un plein engagement des parties prenantes et à répondre aux attentes légitimes.
- 4.4.5 En raison des caractéristiques spécifiques des plaintes liées à l'accès à l'information (plaintes de type A), la division Mécanisme de traitement des plaintes s'efforce de mener son enquête dans le délai le plus court possible. Si possible, elle établit un calendrier en concertation avec le plaignant.

#### 4.5 Recours au Médiateur européen

- 4.5.1 Le plaignant insatisfait du résultat de la procédure auprès de la division Mécanisme de traitement des plaintes ou de la réponse du Groupe BEI peut porter plainte pour mauvaise administration à l'encontre du Groupe BEI auprès du Médiateur européen.
- 4.5.2 Dans sa réponse finale, le Groupe BEI veillera à informer les plaignants de cette possibilité.
- 4.5.3 Le Médiateur européen a été établi en 1992 par le traité de Maastricht pour gérer les allégations de mauvaise administration dirigées contre des institutions et organes de l'UE. Les citoyens ou résidents de l'Union ont ainsi la possibilité de déposer auprès du Médiateur européen une plainte pour présomption de mauvaise administration à l'encontre du Groupe BEI s'ils jugent que celui-ci n'a pas répondu à leur plainte de manière satisfaisante.
- 4.5.4 Dans le but de renforcer l'accès des citoyens non ressortissants de l'UE qui ne résident pas dans l'un des États membres de l'UE au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI, la BEI et le Médiateur européen ont signé [un protocole d'accord](#) en vertu duquel, lorsque l'irrecevabilité d'une plainte est fondée sur le seul article 195 du traité CE (maintenant remplacé par l'article 228 du TFUE)<sup>9</sup>, le Médiateur européen s'engage à traiter de façon systématique et de sa propre initiative toute réclamation émanant de plaignants hors UE.
- 4.5.5 Le protocole d'accord définit en outre des modalités opérationnelles concernant le point de départ de l'enquête du Médiateur européen, son champ d'intervention et la reconnaissance du recours au mécanisme interne de la BEI en tant que première démarche administrative exigée aux termes de l'article 2.4 des statuts du Médiateur européen<sup>10</sup>. Des informations supplémentaires concernant le médiateur européen figurent à l'annexe 1.

<sup>9</sup> Le plaignant n'est ni citoyen ni résident (ou, s'il s'agit d'une personne morale, n'a pas son siège statutaire) dans l'un des États membres de l'Union européenne.

<sup>10</sup> Décision 94/262 du Parlement européen du 9 mars 1994 concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du Médiateur, JO 1994, L 113, p. 15.

## **4.6 Règles de divulgation et de publication**

- 4.6.1 Pour des raisons de transparence, les plaintes sont considérées comme n'étant pas confidentielles. Le Groupe BEI a donc le droit de divulguer les informations communiquées dans les déclarations, quelles qu'elles soient, adressées aux parties internes et externes concernées aux fins de traitement de la plainte.
- 4.6.2 Les plaignants ont le droit d'indiquer dans leurs communications que leur plainte doit être traitée de manière confidentielle. Le régime de la confidentialité peut limiter considérablement la capacité de la division Mécanisme de traitement des plaintes à traiter la plainte et n'exonère pas le Groupe BEI de l'obligation de donner aux autorités compétentes de l'UE accès à la plainte.
- 4.6.3 Lors de la transmission de l'accusé de réception, il sera demandé au plaignant d'indiquer s'il consent à ce que la division Mécanisme de traitement des plaintes communique son nom aux parties prenantes externes.
- 4.6.4 Sauf dans les cas où le plaignant a demandé la plus stricte confidentialité, toute plainte recevable fera l'objet d'une publication sur le site web de la BEI, accompagnée d'un résumé du cas, des conclusions de la division Mécanisme de traitement des plaintes et des rapports y relatifs. L'identité du plaignant ne sera divulguée que si ce dernier y a consenti (article 4.6.3).
- 4.6.5 L'accès à l'information concernant tout document lié à une plainte est soumis aux dispositions de la politique de transparence du Groupe BEI.
- 4.6.6 Les demandes d'information formulées dans le cadre d'une plainte, ou lors des échanges ultérieurs de courriers du ou des plaignants, peuvent nécessiter des délais plus longs que les demandes introduites directement auprès des services compétents du Groupe BEI selon les procédures définies dans la politique de transparence du Groupe BEI.

## **4.7 Protection des données**

- 4.7.1 Les dossiers de plaintes sont susceptibles de contenir des données personnelles relatives au plaignant ou à un tiers. Le traitement des données à caractère personnel par le Groupe BEI est régi par les règles en la matière définies dans le cadre légal de l'UE relatif à la protection des données.

## **5. Division Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI**

### **5.1 Rôle de la division Mécanisme de traitement des plaintes**

- 5.1.1 La division Mécanisme de traitement des plaintes est le service de la BEI chargé de mettre en œuvre la politique et les procédures en matière de traitement des plaintes, y compris ses propres statuts, son autorité, ses responsabilités, ses règles de conduite et sa relation avec le Médiateur européen et les autres services du Groupe BEI.
- 5.1.2 La division Mécanisme de traitement des plaintes est rattachée à l'Inspection générale (IG), service indépendant qui est dirigé par l'Inspecteur général. Le chef de la division Mécanisme de traitement des plaintes est également le dirigeant chargé du mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI, et il a pour mission d'assurer, sous la supervision de l'Inspecteur général, qui est indépendant, la gestion, le développement, la mise en œuvre et le suivi du mécanisme de traitement des plaintes.
- 5.1.3 La division Mécanisme de traitement des plaintes (mécanisme interne) a pour mission de centraliser et de traiter de manière objective toutes les plaintes externes déposées à l'encontre du Groupe BEI pour mauvaise administration. Elle examine également les plaintes déposées à l'encontre du Groupe BEI auprès du Médiateur européen et toutes les autres plaintes extrajudiciaires déposées auprès d'institutions ou organes internationaux et qui concernent, directement ou indirectement, le Groupe BEI.
- 5.1.4 La division Mécanisme de traitement des plaintes est indépendante de l'activité opérationnelle de la Banque, de sorte que chaque plainte est traitée dans le respect des normes d'objectivité les plus élevées, tout en préservant les intérêts de l'ensemble des parties prenantes internes et externes du Groupe BEI. L'indépendance opérationnelle et l'efficacité de la division Mécanisme de traitement des plaintes, qui fait partie intégrante de l'Inspection générale, sont assurées par le chef de la division, qui est chargé de i) vérifier la recevabilité des plaintes, ii) déterminer le type de médiation et (ou) d'enquête



à mener pour chaque plainte donnée et iii) prendre la décision concernant la version finale des rapports de la division qu'il dirige.

- 5.1.5 La division Mécanisme de traitement des plaintes soumet la version finale de ses rapports relatifs aux plaintes (états des conclusions et rapports de médiation tels que définis dans les procédures) au comité de direction de la BEI ou au directeur général du FEI pour les cas concernant le FEI.
- 5.1.6 Au delà du cadre des plaintes déposées par des parties prenantes externes, une intervention de la division Mécanisme de traitement des plaintes (évaluation, enquête ou médiation) peut être sollicitée dans les cas suivants :
- à la demande expresse du président de la BEI, du comité de direction de la BEI ou du directeur général du FEI ;
  - par l'Inspecteur général, soit de sa propre initiative, soit sur la base d'une proposition motivée du chef de la division Mécanisme de traitement des plaintes.
- 5.1.7 La division Mécanisme de traitement des plaintes devra effectuer sa mission de manière impartiale, tout en reconnaissant les compétences et les responsabilités qui incombent aux autres services du Groupe BEI.
- 5.1.8 La division Mécanisme de traitement des plaintes est entendue sur toutes les questions relevant de sa mission et peut divulguer ou accepter de divulguer ses constatations conformément aux règles et normes applicables au Groupe BEI.
- 5.1.9 Elle assiste le Groupe BEI en le conseillant sur les améliorations possibles dans le cadre de l'exercice de ses activités dans un souci commun de bonne administration.
- 5.1.10 La division Mécanisme de traitement des plaintes contribue à la mise en place de stratégies, de politiques et de procédures concernant le traitement des plaintes et est chargée de leur mise en œuvre et de la communication les concernant.
- 5.1.11 En raison de la nature du mécanisme de traitement des plaintes, la division qui en est chargée interagit avec tous les services du Groupe BEI, tout en restant indépendante sur le plan opérationnel. La division Mécanisme de traitement des plaintes doit être préservée de toute interférence interne ou externe susceptible de s'exercer sur l'établissement et la publication de ses rapports publics et documents y relatifs, sans préjudice des compétences en la matière des instances dirigeantes du Groupe BEI.
- 5.1.12 Afin de prévenir d'éventuelles plaintes futures, la division Mécanisme de traitement des plaintes examine les documents concernés et suit les activités des parties prenantes externes qui interviennent dans le cadre des opérations du Groupe BEI.
- 5.1.13 La division Mécanisme de traitement des plaintes est dotée d'un budget adéquat, de manière à lui assurer l'exercice efficace et opportun des différentes activités qui relèvent de sa compétence.

## 5.2 **Autorité et responsabilité**

- 5.2.1 Sans préjudice de son obligation de respect du secret professionnel conformément à la législation de l'UE, en particulier l'article 339 du TFUE et le droit européen applicable (notamment le règlement et la directive sur les abus de marché et les politiques du Groupe BEI applicables), dans l'exercice de ses responsabilités, la division Mécanisme de traitement des plaintes a le droit d'accéder à toute information nécessaire à l'exécution de ses missions. Le personnel du Groupe BEI est donc tenu de coopérer avec elle rapidement, pleinement et efficacement, conformément à la politique et aux procédures en matière de traitement des plaintes du Groupe BEI, notamment pour ce qui est du respect des délais ainsi que de l'application des normes et des politiques du Groupe BEI. Dès qu'ils reçoivent une plainte, les membres du personnel du Groupe BEI doivent immédiatement la transmettre à la division Mécanisme de traitement des plaintes.
- 5.2.2 Afin de renforcer l'indépendance opérationnelle de la division Mécanisme de traitement des plaintes, les membres du personnel du Groupe BEI dont l'activité relève du mécanisme de traitement des plaintes ou consiste à le superviser doivent appliquer et observer des règles de conduite spécifiques. Les droits et obligations découlant desdites règles doivent être respectés conformément aux principes, règles et procédures définis dans le Code de conduite du personnel de la BEI et du FEI ainsi que dans le cadre d'autres politiques et réglementations que le personnel de la BEI et du FEI est tenu d'appliquer.
- 5.2.3 À la lumière de sa nature et de sa mission, la division Mécanisme de traitement des plaintes est tenue de consulter et d'échanger des informations avec les parties prenantes concernées, y compris les

communautés marginalisées et les groupes vulnérables, de manière à assurer une collaboration constructive.

### 5.3 Fonctions

5.3.1 Les quatre fonctions de la division Mécanisme de traitement des plaintes sont les suivantes :

- enquête sur les plaintes – la division Mécanisme de traitement des plaintes est chargée des enquêtes et (ou) contrôles de conformité concernant les plaintes à l'encontre du Groupe BEI ;
- médiation – la division Mécanisme de traitement des plaintes propose différents types de médiation entre le plaignant et (ou) le promoteur de projet, qui inclut la participation des autorités nationales et (ou), le cas échéant, des services concernés du Groupe BEI ;
- services de conseil – (dans les limites du champ de ses responsabilités) – la division Mécanisme de traitement des plaintes fournit des conseils écrits au comité de direction de la BEI et (ou) au directeur général (directeur général adjoint) du FEI, en interne, sur des questions plus larges et systémiques concernant les politiques, les normes, les procédures, les orientations, les ressources et systèmes, sur la base des enseignements tirés des plaintes ;
- suit – la division Mécanisme de traitement des plaintes effectue le suivi des évolutions et de la mise en œuvre des mesures correctives convenues et des recommandations dans le contexte des plaintes clôturées, y compris les accords conclus à l'issue d'une médiation, ainsi que la réponse du Groupe BEI aux conseils que la division fournit.

5.3.2 Dans l'exercice de ses fonctions, la division Mécanisme de traitement des plaintes :

- évalue les préoccupations quant à des cas de mauvaise administration formulées par le(s) plaignant(s) ;
- évalue la conformité par rapport au cadre réglementaire du Groupe BEI applicable et fait rapport à ce sujet pour chaque plainte recevable ;
- prévient les cas potentiels de mauvaise administration en contribuant à la résolution des problèmes identifiés ;
- cherche à résoudre, en collaboration avec les parties prenantes internes et externes concernées, les problèmes soulevés par les plaignants dans le cadre d'un processus consensuel, tout en agissant de manière à trouver des solutions aux problèmes ou à prévenir l'apparition de litiges ;
- émet des avis et des recommandations à l'intention de la direction de la BEI et (ou) du directeur général et (ou) directeur général adjoint du FEI ;
- assure le suivi des efforts déployés pour mettre en œuvre, le cas échéant, des mesures correctives et en rend compte.

5.3.3 Afin d'assurer l'exécution de ces fonctions, la division Mécanisme de traitement des plaintes concentre ses efforts sur les questions de conformité. L'analyse de conformité menée par la division Mécanisme de traitement des plaintes ne se limite pas nécessairement à la vérification du respect des politiques et procédures existantes (qui tient davantage d'un exercice qui consiste à cocher des cases), mais peut également comprendre un examen approfondi de la conformité aux normes, en particulier dans le cas de plaintes liées aux incidences environnementales et sociales.

La division Mécanisme de traitement des plaintes examine les activités de cette dernière et du FEI dans le but de déterminer s'il y a eu un cas de mauvaise administration imputable à la Banque ou au Fonds. À cette fin, elle analyse si les services de la BEI ont fourni des explications cohérentes et sensées concernant leur position et si celles-ci sont basées sur des informations complètes, précises, fiables et connues à ce moment-là. En recourant, le cas échéant, à un savoir-faire technique, la division Mécanisme de traitement des plaintes étudie les faits de manière à se forger une opinion indépendante sur la question de savoir si la position de la Banque était manifestement erronée ou bien s'il y a eu violation manifeste des règles en vigueur dans les services à cette période. Les analyses menées par la division Mécanisme de traitement des plaintes et portant sur les cas présumés de mauvaise administration n'ont aucunement pour objet de remplacer le jugement professionnel des services.

Lesdites analyses portent, de manière non limitative, sur les aspects suivants :

- des divergences substantielles entre, d'une part, les informations fournies par le plaignant ou qui sont du domaine public et, d'autre part, les informations communiquées par les services du Groupe BEI concernés et (ou) le promoteur ;
- des indications claires selon lesquelles les services concernés du Groupe BEI n'ont pas analysé les informations reçues du promoteur ou d'autres autorités internationales, nationales ou locales dans le cadre de l'audit préalable ou du suivi effectué par le Groupe BEI.



- 5.3.4 Le cas échéant, la division Mécanisme de traitement des plaintes a également pour mission *la résolution de problèmes et (ou) la médiation*, ce qui peut constituer une solution de substitution justifiée par rapport à une enquête complète. Lorsque la division Mécanisme de traitement des plaintes recherche des solutions à un problème ou s'efforce de régler un conflit, elle facilite le dialogue afin de trouver des solutions adéquates qui sont susceptibles d'être acceptées par toutes les parties.
- 5.3.5 La séparation nette entre la fonction de médiation et la fonction d'enquête (assurées par un personnel distinct) permet d'assurer que la fonction de médiation est gérée de manière indépendante et impartiale au sein de la division, et que les compétences et les ressources nécessaires sont allouées à la résolution des problèmes.

## 5.4 Établissement régulier de rapports

5.4.1 La division Mécanisme de traitement des plaintes fournit au comité de direction de la BEI, au président du Comité de vérification et au directeur général du FEI un rapport trimestriel comprenant la liste des éléments suivants :

- nouvelles plaintes enregistrées ;
- plaintes en cours ;
- plaintes clôturées.

Pour chaque plainte, la division Mécanisme de traitement des plaintes fournit une brève description des i) préoccupations exprimées, ii) travaux menés et iii) prochaines étapes.

5.4.2 La division Mécanisme de traitement des plaintes rencontre chaque année le comité de direction de la BEI et le directeur général du FEI, pour les plaintes concernant le FEI, afin d'examiner son programme de travail et d'assurer qu'il existe une vision commune des objectifs, des rôles, des besoins et du fonctionnement du mécanisme.

5.4.3 Un rapport annuel sur le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI, mentionnant les décisions prises pour donner suite aux recommandations de la division Mécanisme de traitement des plaintes ou du Médiateur européen, est soumis au comité de direction de la BEI et au directeur général du FEI afin qu'ils prennent note de son contenu. Le comité de direction de la BEI et le directeur général du FEI soumettent ledit rapport au conseil d'administration de la BEI et au conseil d'administration du FEI respectivement, afin qu'ils prennent note de son contenu et examinent les enseignements qui s'en dégagent. Ce rapport annuel est publié sur le site web de la BEI, après prise en considération des éventuelles contraintes de confidentialité.

5.4.4 Deux fois par an, la division Mécanisme de traitement des plaintes informe le conseil d'administration de la BEI ou le conseil d'administration du FEI du statut et de l'issue des plaintes qui lui ont été soumises ainsi que de ceux des plaintes déposées à l'encontre du Groupe BEI auprès du Médiateur européen.

5.4.5 Dans le cadre de l'établissement de ces rapports, la division Mécanisme de traitement des plaintes élabore une méthodologie et des procédures pour évaluer la satisfaction des parties prenantes externes et des services du Groupe BEI quant aux performances, c'est-à-dire le résultat et, si possible, les effets de l'analyse de conformité ou de la médiation sur le plaignant et d'autres parties prenantes.

## 6. Traitement des plaintes

### 6.1 Tâches

6.1.1 Lorsqu'elle traite une plainte, la division Mécanisme de traitement des plaintes effectue les tâches suivantes :

- a) elle décide de la recevabilité de la plainte conformément aux procédures opérationnelles ;
- b) elle notifie l'enregistrement de la plainte aux services concernés du Groupe BEI ;
- c) elle accuse réception des plaintes déposées auprès du Groupe BEI ;
- d) elle collecte et analyse les informations existantes sur l'objet de la plainte ;
- e) elle s'efforce de résoudre les problèmes qui donnent lieu à des plaintes en collaboration avec les parties prenantes internes et externes ;

- f) elle identifie la politique, procédure ou norme du Groupe BEI ou le cadre réglementaire applicable qui aurait, selon les allégations, été violé ;
- g) elle mène des recherches appropriées afin de déterminer si le Groupe BEI respecte le cadre réglementaire en vigueur, y compris ses propres politiques, procédures et normes ;
- h) elle obtient toutes les informations et opinions internes possibles sur la plainte auprès des différents services concernés ;
- i) elle s'assure, le cas échéant, de l'engagement approprié des parties prenantes au travers de missions d'information, de médiation, de conciliation et de facilitation du dialogue ;
- j) elle assure, le cas échéant, la coordination avec d'autres institutions européennes (par exemple, avec la Commission européenne, le Médiateur européen, la commission des pétitions du Parlement européen) et des organisations internationales (Comité d'examen du respect des dispositions de la Convention d'Aarhus) ;
- k) elle établit des rapports sur les résultats, formule des propositions de mesures correctives et (ou) des recommandations concernant les améliorations possibles des procédures existantes dans le cas où ces recommandations découlent de la constatation de cas de mauvaise administration, et établit des rapports à soumettre au comité de direction de la BEI ou au directeur général du FEI pour examen ;
- l) elle rédige des réponses appropriées destinées au plaignant ou, lorsqu'il s'agit de plaintes déposées contre le Groupe BEI auprès d'autres institutions ou organes, à l'entité concernée (par exemple, le Médiateur européen, le CEPD) ;
- m) elle s'assure que les délais et préavis imposés et (ou) fixés d'un commun accord sont respectés ;
- n) elle mène, le cas échéant, le suivi de la mise en œuvre des recommandations convenues.

6.1.2 Une fois la plainte enregistrée, le processus de traitement comprend les phases suivantes :

- **évaluation initiale** ;
- **enquête**, si cela est jugé nécessaire à l'issue de l'évaluation initiale ;
- **médiation**, le cas échéant et avec l'accord des parties concernées ;
- **établissement de rapports** ;
- **consultation** sur les projets de rapport ;
- **clôture** du cas et publication du rapport final ;
- **suivi** des recommandations, le cas échéant.

6.1.3 Afin d'assurer une utilisation efficace et efficiente des ressources, les différentes phases du processus de traitement des plaintes varient selon i) la complexité de la plainte, ii) l'existence d'éléments indiquant que la plainte pourrait être justifiée et iii) les faits révélés durant l'évaluation ou l'enquête. Dans ce contexte, les différentes phases sont adaptées sur le plan des tâches exécutées, du niveau d'approfondissement de l'analyse menée, du degré d'engagement des parties prenantes et du montant des ressources allouées.

6.1.4 Les plaintes soumises à la division Mécanisme de traitement des plaintes n'ont pas d'effet suspensif sur les actions et (ou) omissions et décisions mises en cause. Néanmoins, durant le traitement des plaintes, si nécessaire, la division Mécanisme de traitement des plaintes peut s'adresser au comité de direction de la BEI ou au directeur général du FEI et formuler, le cas échéant, des recommandations spécifiques.

## 6.2 Méthodologie appliquée pour l'enquête

6.2.1 La procédure écrite avec, d'une part, un échange de courriers entre les parties concernées et, d'autre part, un examen interne, constitue la procédure d'investigation principale dans le cadre du mécanisme de traitement des plaintes.

6.2.2 En fonction de la nature de chaque plainte, la division Mécanisme de traitement des plaintes peut avoir recours à toute une série de méthodes d'investigation supplémentaires, dont notamment :

- la prise de contact avec le plaignant, les personnes touchées, des fonctionnaires d'État et les autorités en charge du projet dans le pays où il est situé, des promoteurs de projets ou opérations financés par le Groupe BEI et des représentants d'organisations non gouvernementales locales et internationales ;
- les visites sur les sites des projets ;
- l'invitation à s'exprimer par écrit ou oralement sur des points spécifiques faite au plaignant, à des personnes touchées, des experts indépendants, des fonctionnaires d'État ou des responsables de projet, des promoteurs de projets ou d'opérations financés par le Groupe BEI, des membres

- du personnel du Groupe BEI, ou encore des représentants d'organisations non gouvernementales locales et internationales ;
- le recours à des experts indépendants pour étudier des points spécifiques en rapport avec la plainte.
- 6.2.3 La division Mécanisme de traitement des plaintes s'engage à communiquer avec le plaignant et, d'une manière générale, avec toutes les parties prenantes internes et externes concernées, et à établir un dialogue structuré afin de réunir des données et informations complémentaires pertinentes pour le traitement de la plainte. Dans l'exercice de ses activités, la division Mécanisme de traitement des plaintes applique ses procédures qui comprennent, le cas échéant, la participation des parties prenantes, compte tenu du type de la plainte et du plaignant. Il est important que le traitement de ces plaintes tienne dûment compte de la relation entre le Groupe BEI et le promoteur qui, sauf convention contraire, est gérée par le service compétent du Groupe BEI. De plus, les procédures et les résultats devraient i) respecter des délais opportuns et prévoir clairement et de manière bien établie la durée de l'enquête, du contrôle de conformité ou de la médiation, ii) assurer la participation des services du Groupe BEI et iii) être cohérents au fil du temps.
- 6.2.4 Si possible, et en tenant correctement compte du type de plainte, la division Mécanisme de traitement des plaintes met en place un processus de résolution collaboratif visant à trancher le différend en i) parvenant à une meilleure compréhension mutuelle, ii) améliorant le niveau de confiance entre les parties et iii) s'efforçant de trouver une solution consensuelle.
- 6.2.5 Pour chaque plainte recevable, la division Mécanisme de traitement des plaintes consignera ses résultats et conclusions. Le cas échéant, elle le fera sous la forme d'un état des conclusions ou d'un rapport de médiation, comme décrit dans les procédures.
- 6.2.6 Dans son état des conclusions, la division Mécanisme de traitement des plaintes peut proposer des mesures correctives et formuler des recommandations concernant les améliorations à apporter aux politiques et (ou) procédures existantes dans le cas où lesdites recommandations découlent de la constatation de cas de mauvaise administration. Les mesures correctives convenues avec les services ou approuvées par le comité de direction de la BEI (ou le directeur général du FEI s'il s'agit de questions concernant le FEI) doivent s'accompagner d'un plan de mise en œuvre et d'un calendrier détaillé. La division Mécanisme de traitement des plaintes, en collaboration avec les services concernés du Groupe BEI, assure, le cas échéant, le suivi de la mise en œuvre des mesures correctives convenues et des recommandations qui, en tout état de cause, doit s'effectuer dans un délai de 24 mois au maximum à compter de la date de l'état des conclusions.
- 6.2.7 Si la plainte a pour objet une violation présumée de la législation de l'UE dans le cadre de projets situés dans l'Union européenne, la division Mécanisme de traitement des plaintes peut recommander au Groupe BEI d'informer le secrétaire général de la Commission européenne du dépôt de la plainte et de lui transmettre l'état final des conclusions.
- 6.2.8 Dans le cas où le plaignant estime que les mesures correctives convenues ne sont pas mises en œuvre correctement ou dans les délais imposés, il peut déposer une plainte et la division Mécanisme de traitement des plaintes s'emploiera alors à réexaminer le cas.

#### Cycle des projets

- 6.2.9 Si une plainte portant sur un projet est déposée au stade de la pré-instruction<sup>11</sup>, les préoccupations exprimées seront communiquées aux services compétents. Les plaintes relatives à des opérations d'assistance technique dans le cadre d'un projet que la BEI pourrait envisager de financer seront examinées sur la base de leurs caractéristiques propres, et uniquement pour des raisons d'ordre administratif.
- 6.2.10 Si une plainte portant sur un projet est déposée durant la phase d'instruction<sup>12</sup>, et que l'action contestée n'a pas encore eu lieu, (ou si, dans le cas d'une omission, le délai imparti au Groupe BEI pour agir n'a pas encore expiré), la plainte est signalée aux services concernés et fait l'objet d'un suivi de la division Mécanisme de traitement des plaintes conformément aux procédures applicables au traitement des plaintes. Dès que la proposition de financement est approuvée par le comité de direction de la BEI ou le conseil d'administration du FEI, le processus à suivre pour le traitement de la plainte, prévu en fonction du type de plainte, sera appliqué<sup>13</sup>.

<sup>11</sup> Avant la décision du comité de direction de la BEI de procéder à l'instruction.

<sup>12</sup> Après que la décision du comité de direction de la BEI de procéder à l'instruction a été prise.

<sup>13</sup> Dans de nombreux cas, le projet est approuvé assorti de conditions que l'emprunteur doit avoir remplies avant que la BEI décaisse les fonds. Dans cas de figure, la division Mécanisme de traitement des plaintes renforce sa collaboration avec les services de manière à s'assurer de la bonne coordination entre les travaux en cours dans les services et ses propres activités.

## 6.3 Consultation

6.3.1 Le travail de la division Mécanisme de traitement des plaintes repose sur la consultation des parties prenantes concernées. Les consultations ont pour objectifs :

- d'éliminer les erreurs factuelles et (ou) les omissions ;
- de clarifier les points qui font l'objet de malentendus ;
- de fournir, le cas échéant, de nouvelles preuves matérielles suffisantes ;
- d'intégrer les décisions prises, le cas échéant, sur la base des constatations et conclusions fournies ;
- d'exprimer des opinions sur la teneur des allégations.

6.3.2 Par consultation, on entend i) la sollicitation de commentaires et ii) la prise en compte de ces derniers.

En ce qui concerne le point i), le processus ne peut être bloqué en raison d'un refus de participer à la consultation. Si aucun commentaire ne lui est parvenu à l'expiration du délai, la division Mécanisme de traitement des plaintes passera à l'étape suivante, l'absence de réponse étant assimilée à un accord tacite.

En ce qui concerne le point ii), la division Mécanisme de traitement des plaintes doit répondre aux critiques sur ses constatations et recommandations, mais elle n'a pas à obtenir l'accord des parties consultées avant le passage à l'étape suivante de la procédure.

## 7. Relations avec l'extérieur

7.1 Si une plainte porte sur un projet de la BEI ou une opération du FEI auxquels participent d'autres institutions de financement internationales dotées d'organes de recours indépendants, la division Mécanisme de traitement des plaintes informera ces derniers de la recevabilité de la plainte et s'emploiera à collaborer avec eux. Dans le cadre de cette collaboration, qui peut impliquer le partage d'informations, il sera nécessaire de tenir compte des différences concernant le mandat, les politiques et les procédures applicables au traitement des plaintes, de même que l'obligation de respecter le secret professionnel, les exigences de confidentialité et la protection des données. Les résultats et conclusions des travaux de la division Mécanisme de traitement des plaintes seront toutefois rendus en toute indépendance.

7.2 La division Mécanisme de traitement des plaintes est membre du groupe des mécanismes de recours indépendants d'institutions financières internationales, qui rassemble des mécanismes pairs et elle participe régulièrement aux réunions de ce groupe.

7.3 La division Mécanisme de traitement des plaintes coopère activement avec l'ensemble des institutions, entités et acteurs externes non étatiques pertinents, parmi lesquels le Médiateur européen, d'autres entités chargées du traitement de plaintes, des experts externes ainsi que des OSC.

## 8. Publication et sensibilisation

8.1 La politique et les procédures de traitement des plaintes du Groupe BEI sont disponibles dans toutes les langues officielles de l'Union européenne, sur le site web de la BEI et du FEI, ainsi que sur support papier.

8.2 On trouvera sur les pages web d'accueil du Groupe BEI un lien direct vers les pages web relatives au traitement des plaintes (<http://www.eib.org/fr/about/accountability/complaints/index.htm>) où des informations complètes et actualisées sur le rôle et les procédures relatives au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI, y compris des informations statistiques globales, sont publiées dans toutes les langues officielles de l'Union européenne. Pour les personnes n'ayant pas accès à l'Internet, la BEI a publié une brochure contenant un formulaire de dépôt de plainte, qui est distribuée, via les bureaux extérieurs, aux OSC locales ainsi qu'au grand public.

8.3 Des informations complémentaires sur le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI sont disponibles via les outils d'information mis à disposition par les délégations officielles du Groupe BEI dans l'UE et dans les pays tiers, tels que la documentation sur les projets consultables par le public ou les notes d'information destinées aux parties prenantes externes fournies à l'occasion des consultations relatives aux projets.

8.4 Le Groupe BEI s'attache à faire connaître son mécanisme de traitement des plaintes dans tous ses domaines d'activité. Pour ce faire, la division Mécanisme de traitement des plaintes s'emploie à

organiser des séances d'information destinées aux organisations de la société civile et au public en général dans les régions où le Groupe BEI exerce ses activités. De plus, dans le but de promouvoir une vision commune du mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI, la division Mécanisme de traitement des plaintes s'engage à organiser périodiquement des sessions d'information destinées au personnel des services du Groupe.

- 8.5 D'autres initiatives de communication peuvent venir compléter ces mesures afin de faire connaître le plus largement possible les politiques du Groupe BEI en matière de responsabilisation.
- 8.6 Compte tenu des exigences de confidentialité applicables émanant du plaignant, ainsi que des aspects liés à la protection des données personnelles de tierces parties, les informations suivantes seront fournies et régulièrement actualisées dans une rubrique du site web de la BEI spécialement prévue à cet effet (<http://www.eib.org/fr/about/accountability/complaints/index.htm>) :
- comment utiliser le mécanisme
  - formulaire de dépôt de plainte
  - politique et procédures
  - plaintes :
    - informations essentielles (par ex. allégations, résumé, statut)
    - rapports d'évaluation initiale (versions finales)
    - états des conclusions (versions finales)
  - rapport annuels
  - autres.
- 8.7 Les pages web consacrées au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI contiendront un registre public des plaintes comprenant des informations détaillées et actualisées sur tous les cas, notamment les activités de suivi et les motifs de clôture de chaque cas. La divulgation des informations tient compte des obligations de confidentialité applicables.

## **9. Révision et consultation**

- 9.1 Tous les cinq ans au moins, la division Mécanisme de traitement des plaintes examinera s'il y a lieu de procéder à une révision de sa politique, et notamment de consulter les parties prenantes du Groupe BEI. Comme le prévoit le modèle de fonctionnement de son mécanisme de traitement des plaintes (qui comprend un volet interne et un volet externe), le Groupe BEI procède à la révision de son mécanisme de traitement des plaintes en étroite collaboration avec le Médiateur européen.
- 9.2 Les préoccupations formulées par des organisations de la société civile ainsi que les suggestions de cabinets de conseil de réputation internationale spécialisés dans le domaine de la responsabilisation sont examinées et le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI est adapté de façon à en intégrer les éléments appropriés.
- 9.3 La politique de traitement des plaintes du Groupe BEI est approuvée par le conseil d'administration de la BEI et par celui du FEI sur proposition du comité de direction de la BEI et du directeur général – et (ou) le directeur général adjoint – du FEI. Le cas échéant, le comité de direction de la BEI et le directeur général – et (ou) le directeur général adjoint – du FEI peuvent modifier les procédures de traitement des plaintes du Groupe BEI sur la base d'une proposition émanant de la division Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI, en consultation avec les services du Groupe BEI et à l'issue d'une consultation du Médiateur européen, tout en veillant à la cohérence de ladite modification avec les dispositions de la politique.

## **Annexe 1 - DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ AUPRÈS DU MÉDIATEUR EUROPÉEN**

### **1. Qui peut déposer plainte ?**

- 1.1 Tout citoyen de l'Union, ou toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège statutaire dans un État membre de l'UE, qui estime que le Groupe BEI n'a pas traité sa plainte correctement et (ou) en temps voulu peut, conformément à l'article 228 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, déposer plainte contre le Groupe BEI pour mauvaise administration, même si le grief ne le (la) concerne pas directement, auprès du Médiateur européen.
- 1.2 En outre, en vertu du protocole d'accord signé entre le Groupe BEI et le Médiateur européen, ce dernier s'engage à examiner de sa propre initiative et de façon systématique les plaintes dirigées contre la BEI par des plaignants non habilités.

### **2. Comment déposer une plainte ?**

- 2.1 Il convient de déposer la plainte auprès du Médiateur européen dans une des langues officielles de l'Union européenne, en précisant clairement l'identité du plaignant et les motifs de la plainte. Celle-ci peut être présentée par courrier postal, télécopie ou courriel. Pour s'assurer de bien communiquer toutes les informations nécessaires, il est recommandé d'utiliser le formulaire de plainte disponible auprès du bureau du Médiateur ou sur le site web suivant : <http://www.ombudsman.europa.eu/fr/home>.

### **3. Objet de la plainte**

- 3.1 Les plaintes déposées contre le Groupe BEI peuvent porter sur des allégations de mauvaise administration résultant de décisions, d'actions ou d'omissions de la BEI. L'expérience du Médiateur européen montre que jusqu'à présent, les allégations les plus courantes concernent des irrégularités administratives, l'absence de réponse, des retards inutiles, des refus d'information, et des cas de traitement inéquitable, de discrimination et d'abus de pouvoir.

#### **a. Recevabilité**

Le Médiateur européen ne peut pas enquêter sur des plaintes à l'encontre des autorités nationales, régionales ou locales des États membres, même lorsque ces plaintes portent sur des questions liées au domaine d'activité du Groupe BEI. Il convient d'adresser ces plaintes au médiateur national, local ou spécial ou encore à la commission des pétitions du parlement national ou régional.

Le Médiateur européen ne peut pas traiter les affaires dont le règlement est en cours devant une autorité judiciaire ou sur lesquelles un tribunal a déjà statué.

Avant de se tourner vers le Médiateur européen, les plaignants sont tenus de recourir au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI. Le Médiateur européen considère que le rapport rédigé par le Groupe BEI à l'issue du traitement réservé à la plainte en vertu de son mécanisme interne et de ses procédures en la matière constitue le point de départ adéquat pour entamer son propre examen du dossier. La plainte doit donc indiquer les motifs pour lesquels le plaignant conteste le rapport ou la position du Groupe BEI exposés dans celui-ci<sup>14</sup>.

#### **b. Délai de soumission des plaintes**

Toute plainte doit être déposée dans un délai de deux ans à compter de la date à laquelle le plaignant a pris connaissance des faits sur lesquels repose la plainte.

---

<sup>14</sup> L'article 2, paragraphe 4, du statut du Médiateur européen dispose que la plainte doit être « précédée de démarches administratives appropriées auprès des institutions et organes concernés ». Voir également le protocole d'accord entre le Médiateur européen et la Banque européenne d'investissement, juillet 2008.

### **c. Résultat de la procédure devant le Médiateur européen**

Si le Médiateur européen considère qu'une solution peut être apportée en réponse à une plainte, il devra la rechercher en collaboration avec l'institution concernée. Le Médiateur européen peut également émettre des suggestions d'amélioration concernant les points liés à l'enquête. Si le Médiateur européen estime qu'il n'y a pas eu mauvaise administration, qu'une solution a été trouvée ou qu'aucune autre enquête ne se justifie, une décision énonçant les résultats clôturera l'enquête.

Si le Médiateur européen estime qu'il y a eu mauvaise administration, il formulera les recommandations appropriées à l'institution concernée et invitera cette dernière à émettre un avis dans les trois mois. Après analyse de cet avis et des éventuels commentaires soumis par le plaignant, le Médiateur européen pourra clôturer l'enquête en exposant les résultats définitifs. Si l'institution concernée n'accepte pas les recommandations du Médiateur européen, celui-ci peut adresser un rapport spécial au Parlement européen.











CORPORATE

Groupe BEI

# Politique de traitement des plaintes

novembre 2018



**Banque  
européenne  
d'investissement**

*La banque de l'UE*



**EUROPEAN  
INVESTMENT  
FUND**

**Banque européenne d'investissement**  
98-100, boulevard Konrad Adenauer  
L-2950 Luxembourg  
☎ +352 4379-22000  
[www.eib.org](http://www.eib.org) – ✉ [info@eib.org](mailto:info@eib.org)