

CORPORATE

Groupe BEI

Procédures relatives au mécanisme de traitement des plaintes

novembre 2018



Groupe
Banque européenne
d'investissement



La banque de l'UE



PROCÉDURES RELATIVES AU MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU GROUPE BEI

Novembre 2018

Sommaire

PROCÉDURES relatives au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI.....	2
1. Procédure standard.....	2
1.1 Vérification de la recevabilité et enregistrement de la plainte	2
1.2 Notification aux services du Groupe BEI	2
1.3 Communication au plaignant	2
1.4 Enquête.....	3
1.5 Projet d'état des conclusions	3
1.6 Consultation	4
1.7 Version finale de l'état des conclusions.....	4
1.8 Comité de direction de la BEI - Directeur général du FEI.....	4
1.9 Réponse au plaignant	5
1.10 Suivi et contrôle de la mise en œuvre	5
1.11 Calendrier.....	5
2. Procédure longue	5
2.1 Généralités.....	5
2.2 Phase d'évaluation initiale	6
2.3 Décision concernant le type de travaux à mener ultérieurement si nécessaire	7
2.4 Phase d'enquête	7
2.5 Phase de médiation	9
2.6 Calendrier.....	10
3. Procédure de prévention (PR)	10
3.1 Plaintes de types E et F	10
4. Procédure simplifiée.....	11
5. Règles de conduite applicables aux membres de la division Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI	12

PROCÉDURES relatives au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI

1. Procédure standard

1.1 Vérification de la recevabilité et enregistrement de la plainte

- 1.1.1 La vérification de la recevabilité d'une plainte incombe au chef de la division Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI. Ladite vérification ne constitue en aucune manière un jugement quant au fond de la plainte.
- 1.1.2 La vérification de la recevabilité, effectuée conformément aux dispositions de l'article 4.3 de la politique, est en principe réalisée dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la plainte. Le cas échéant (par exemple si des informations complémentaires doivent être demandées aux parties prenantes concernées), ce délai peut être prolongé à 20 jours ouvrables au maximum.
- 1.1.3 Une fois sa recevabilité vérifiée, la plainte est enregistrée par la division Mécanisme de traitement des plaintes. Si elle est recevable, le processus de traitement des plaintes est engagé. La décision prise quant à la recevabilité de la plainte n'exclut pas la possibilité que la division Mécanisme de traitement des plaintes réexamine (en tout ou en partie) la recevabilité de la plainte sur la base d'informations obtenues ultérieurement.
- 1.1.4 Lorsque des plaintes recevables comportent plusieurs allégations du même type, elles font l'objet d'une même procédure de traitement. Si une même plainte contient différents types d'allégations, des procédures de traitement distinctes sont lancées conformément aux dispositions de l'article 4.2 de la politique de traitement des plaintes du Groupe BEI. Si le plaignant soumet de nouvelles allégations avant la fin de la phase d'évaluation initiale, la division Mécanisme de traitement des plaintes décide s'il y a lieu de les traiter dans le cadre de la même procédure ou d'en lancer une nouvelle. Lorsqu'elles sont soumises après clôture de la phase d'évaluation initiale ces nouvelles allégations sont traitées dans le cadre d'une procédure distincte.
- 1.1.5 Si le plaignant justifie une allégation formulée dans sa plainte après soumission de cette dernière, les nouvelles informations fournies sont traitées dans le cadre de la procédure de traitement en cours. En fonction de la complexité et de la quantité des nouvelles informations, le délai de traitement pourra être prolongé.

1.2 Notification aux services du Groupe BEI

- 1.2.1 En ce qui concerne les plaintes recevables, et avant qu'il y ait communication au plaignant, une notification est envoyée aux directions chargées des activités faisant l'objet de la plainte, les informant de la recevabilité de celle-ci et du lancement par la division Mécanisme de traitement des plaintes d'une évaluation sur le fond de ladite plainte.
- 1.2.2 Une version intégrale de la plainte (courrier, courriel ou formulaire) accompagnera cette notification. Si le plaignant a demandé que sa plainte soit traitée de manière confidentielle, les services du Groupe BEI seront informés de cette obligation de confidentialité. Dans des cas véritablement exceptionnels et sensibles, lorsqu'il existe un risque de représailles, l'identité du plaignant n'est pas dévoilée et la plainte est éditée de manière à éviter que l'on puisse en identifier la provenance.

1.3 Communication au plaignant

- 1.3.1 Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de sa plainte. Si une décision concernant la recevabilité de la plainte a déjà été prise, elle lui est communiquée en même temps.
- 1.3.2 Si la plainte est déclarée recevable, le plaignant est informé i) de l'enregistrement de la plainte, ii) du numéro attribué à la plainte, iii) de l'ouverture d'une enquête avec le lancement d'une évaluation et iv) de la date à laquelle la réponse devrait lui être transmise.
- 1.3.3 Si, à quelque stade que ce soit du processus de traitement de la plainte, celle-ci est déclarée totalement ou partiellement irrecevable, le plaignant est informé des motifs de l'irrecevabilité et des suggestions lui sont adressées quant aux instances auxquelles il peut, le cas échéant, faire part de ses préoccupations.

1.4 Enquête

- 1.4.1 L'évaluation initiale, qui a pour objet d'examiner le fond de la plainte, constitue la première étape de l'enquête. Elle inclut une première réunion avec les services du Groupe BEI concernés, pour laquelle une invitation doit être envoyée dans les 5 jours ouvrables suivant la notification de la plainte et qui doit se tenir dans un délai de 20 jours ouvrables, et en vue de laquelle les services préparent une première réponse écrite, si nécessaire. La division Mécanisme de traitement des plaintes analyse également les informations et la documentation disponibles et, par la suite organise des réunions avec les parties prenantes externes si elle l'estime nécessaire. Si les préoccupations exprimées semblent fondées, une enquête comprenant une analyse de conformité sera menée. Si cela est jugé nécessaire et utile, l'enquête avec analyse de conformité sont remplacées par un processus de résolution collaborative dans le but d'apporter des solutions appropriées aux problématiques soulevées. Cette méthode revêtira la forme d'une « facilitation du partage d'informations »¹ et (ou) d'un « dialogue à des fins de négociation ».²
- 1.4.2 La division Mécanisme de traitement des plaintes s'emploie à maintenir un échange substantiel d'informations et à mener des consultations avec les services concernés du Groupe BEI, de manière à assurer une collaboration constructive. Il s'agit là d'un élément particulièrement important en raison des éventuelles divergences d'opinions qui peuvent apparaître au vu de la nature et de la mission du mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI.
- 1.4.3 L'objectif de l'évaluation et de l'enquête est de permettre à la division Mécanisme de traitement des plaintes de se forger une opinion indépendante et motivée concernant les préoccupations exprimées par le plaignant. Ce processus aura pour résultat un ou plusieurs des éléments suivants :
- le rejet des allégations ;
 - la résolution du problème au cours du processus de traitement de la plainte ;
 - la constatation qu'aucune autre action ne doit être entreprise ;
 - la formulation de recommandation(s) destinée(s) à la direction ;
 - la formulation de propositions de mesures correctives ou de mesures d'atténuation.
- 1.4.4 Dans le cas où la division Mécanisme de traitement des plaintes relèverait des points à porter à l'attention du comité de direction et des services, mais qui a) ne sont pas directement liés à l'allégation, b) n'entrent pas dans le champ admissible d'une plainte par ailleurs recevable ou c) concernent d'une manière générale des sujets ou des actions de tiers dont la Banque n'est pas responsable, la division Mécanisme de traitement des plaintes les traitera en interne avec les services concernés de la BEI et le comité de direction, dans le cadre de sa fonction de conseil.
- 1.4.5 L'analyse effectuée par la division Mécanisme de traitement des plaintes ne s'accompagnera pas d'un jugement sur les activités qui relèvent uniquement de la responsabilité de tiers, notamment celles du promoteur ou de l'emprunteur, d'autorités locales, régionales ou nationales, ou encore d'institutions européennes ou d'organisations internationales. Sauf s'il est établi par la Commission européenne ou une autorité judiciaire compétente qu'il y a violation du droit de l'Union, l'analyse effectuée par la division Mécanisme de traitement des plaintes ne remettra pas en question l'exactitude de la transposition de la législation européenne dans leur droit national par les États membres. En cas de graves préoccupations, la division Mécanisme de traitement des plaintes saisira la Commission européenne et informera le Comité de direction en conséquence.

1.5 Projet d'état des conclusions

- 1.5.1 Le projet d'état des conclusions, résultat du processus de traitement de la plainte, doit être rédigé sur la base des éléments suivants :
- plainte (allégations et prétentions)
 - contexte
 - cadre réglementaire
 - méthodes d'enquête et de médiation
 - travaux effectués
 - constatations

¹ Au travers de la facilitation du partage d'informations, la division Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI fait en sorte que des informations adéquates et pertinentes soient fournies au(x) plaignant(s) pour faciliter une meilleure compréhension des incidences des projets et répondre de manière efficace aux préoccupations formulées.

² Le volet « dialogue à des fins de négociation » permet à la division Mécanisme de traitement des plaintes de favoriser un dialogue entre les parties, dans le cadre duquel celles-ci s'engagent dans une négociation visant une solution consensuelle.

- conclusions
- recommandations (relatives aux constatations et conclusions)

Le chapitre « Conclusions » et, le cas échéant, le chapitre « Recommandations » viennent étayer l'opinion professionnelle de la division Mécanisme de traitement des plaintes en ce qui concerne les faits exposés au chapitre « Constatations ». S'il y a lieu, un résumé analytique est fourni.

1.6 Consultation

- 1.6.1 Le projet d'état des conclusions est d'abord transmis aux services concernés du Groupe BEI pour commentaire. Les éventuels commentaires devront être envoyés dans les 10 à 15 jours ouvrables à compter de la transmission du projet d'état des conclusions, en fonction du degré de complexité des points traités. Le projet sera ensuite communiqué aux directeurs généraux concernés ou au chef de la gestion des risques du FEI afin qu'ils puissent formuler leurs commentaires. Les éventuels commentaires devront être transmis dans les 5 jours ouvrables à compter de la communication du projet.
- 1.6.2 Le cas échéant (généralement dans les cas de types E et F), une fois que la division Mécanisme de traitement des plaintes aura dûment tenu compte des commentaires reçus durant la consultation interne, le projet d'état des conclusions sera distribué sans délai aux parties prenantes externes qui sont concernées par le processus de traitement de la plainte (évaluation, enquête avec analyse de conformité ou médiation) afin de recueillir leurs commentaires. Ces commentaires devront être fournis dans un délai raisonnable (normalement, dans les 10 jours ouvrables suivant la distribution du document), en fonction de la complexité du rapport concerné. Le délai pour la consultation des plaignants pourra être prorogé sur demande motivée de ces derniers. Le délai global fixé pour la réponse de la BEI sera prolongé en conséquence. Ce projet d'état des conclusions portera la mention « Document confidentiel – ne pas divulguer – pour commentaires des destinataires uniquement ». En cas de désaccord avec les services, l'Inspecteur général soumettra le projet d'état des conclusions sans délai au comité de direction de la BEI ou au directeur général et (ou) au directeur général adjoint du FEI, qui devront en principe formuler leurs commentaires dans les 15 jours ouvrables précédant la consultation externe.

1.7 Version finale de l'état des conclusions

- 1.7.1 Après réception de l'ensemble des commentaires, la division Mécanisme de traitement des plaintes établira la version finale des conclusions qui sera envoyée aux directeurs généraux concernés ou au chef de la gestion des risques du FEI. Les directeurs généraux concernés ou le chef de la gestion des risques du FEI auront la possibilité de fournir à l'Inspecteur général une réponse officielle des services présentant leur position et leurs commentaires en réaction à la version finale de l'état des conclusions. La réponse des services sera communiquée au plus tard 10 jours ouvrables à compter de la distribution de la version finale de l'état des conclusions.
- 1.7.2 À l'expiration du délai fixé pour la formulation des commentaires, le chef de la division Mécanisme de traitement des plaintes enverra sans plus attendre l'état des conclusions, le cas échéant accompagné de la réponse des services, aux membres concernés du comité de direction de la BEI ou au directeur général et (ou) directeur général adjoint du FEI, qui en disposeront pour une période de 10 jours ouvrables au maximum.
- 1.7.3 S'il le juge approprié, et en fonction de la réaction des membres du comité de direction, ou du directeur général et (ou) directeur général adjoint du FEI, et de la réponse des services, l'Inspecteur général peut demander que la division Mécanisme de traitement des plaintes revoie la version finale de l'état des conclusions.
- 1.7.4 À la fin du processus, la version finale de l'état des conclusions sera signée par le chef de la division Mécanisme de traitement des plaintes et l'agent chargé du traitement de la plainte.

1.8 Comité de direction de la BEI - Directeur général du FEI

- 1.8.1 En cas d'accord avec les services concernés, l'Inspecteur général de la BEI soumettra la version finale de l'état des conclusions au comité de direction de la BEI ou au directeur général et (ou) directeur général adjoint du FEI pour information.
- 1.8.2 En cas de désaccord avec les services concernés, ou à la demande des directeurs généraux de la BEI ou du chef de la gestion des risques du FEI, à l'expiration du délai pour l'envoi des commentaires, l'Inspecteur général de la BEI transmettra sans plus attendre la version finale de l'état des conclusions

et la réponse des services au comité de direction de la BEI ou au directeur général et (ou) directeur général adjoint du FEI pour décision. Le comité de direction de la BEI ou le directeur général et (ou) directeur général adjoint du FEI décident s'il y a lieu ou non de donner suite aux recommandations de la division Mécanisme de traitement des plaintes et, le cas échéant, d'adopter les mesures correctives les accompagnant, ainsi que des modalités d'application.

- 1.8.3 Si le comité de direction de la BEI, ou le directeur général et (ou) directeur général adjoint du FEI, décident de ne pas adopter les conclusions de la division Mécanisme de traitement des plaintes, la réponse de la direction sera annexée à l'état final des conclusions.³

1.9 Réponse au plaignant

- 1.9.1 Adressée au plaignant par lettre du secrétaire général de la BEI ou du directeur général du FEI, la réponse finale communique la position ou décision finale de la BEI et est accompagnée de la version finale de l'état des conclusions.

1.10 Suivi et contrôle de la mise en œuvre

- 1.10.1 La division Mécanisme de traitement des plaintes, en collaboration avec les services concernés du Groupe BEI, assure le suivi des évolutions ultérieures et, le cas échéant, 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.

1.11 Calendrier

- 1.11.1 La réponse finale doit être adressée au plaignant dans un délai maximum de 40 jours ouvrables à compter de la date de communication de la recevabilité de sa plainte. Conformément à l'article 4.4.2 de la politique, ce délai peut être prolongé pour une période supplémentaire de 100 jours ouvrables au maximum.
- 1.11.2 On trouvera ci-dessous un tableau résumant les principales actions et les délais applicables dans le cadre de la procédure standard.

Tableau 1.1 : calendrier général

Action	Délai maximum	À effectuer après
Envoi de l'accusé de réception	10 jours ouvrables	Réception de la plainte par la division Mécanisme de traitement des plaintes
Envoi de la réponse au plaignant	40 jours ouvrables	Communication de la recevabilité de la plainte
Envoi de la réponse au plaignant en cas de prolongation du délai	140 jours ouvrables	Communication de la recevabilité de la plainte

Tableau 1.2 : autres délais

Action	Délai maximum	À effectuer après
Commentaires des parties prenantes externes intervenant dans le processus de traitement de la plainte	10 jours ouvrables, en fonction de la complexité du rapport	Distribution du projet d'état des conclusions aux parties prenantes externes

2. Procédure longue

2.1 Généralités

- 2.1.1 La procédure longue s'applique aux plaintes concernant les incidences environnementales et sociales, ou les aspects liés à la gouvernance, d'opérations ou projets financés par le Groupe BEI (plaintes de types E et F).
- 2.1.2 Les plaintes relatives aux incidences environnementales et sociales ou aux aspects de gouvernance d'opérations ou projets financés soulèvent généralement des questions complexes. De ce fait, et en raison du caractère sensible des relations dont sont parties prenantes les promoteurs des projets, les

³ Sans préjudice des dispositions de la politique de transparence du Groupe BEI.

autorités nationales, les organisations de la société civile et les personnes touchées par les projets, une attention particulière doit être portée aux processus de traitement propres à ces types de plaintes.

2.1.3 Les étapes administratives de la procédure longue sont les mêmes que pour la procédure standard, à l'exception de l'enquête (décrite à l'article 1.4 pour la procédure standard), qui est remplacée par un processus formel plus complexe, présenté aux articles 2.2 à 2.5. Pour ces types de plaintes, le processus normal est formellement structuré en deux phases : la phase d'évaluation initiale et la phase de médiation ou d'enquête.

2.1.4 L'analyse effectuée par la division Mécanisme de traitement des plaintes porte sur les activités pour lesquelles la responsabilité de la Banque peut être engagée. Dans le cas de plaintes concernant les incidences environnementales ou sociales, l'analyse de la division Mécanisme de traitement des plaintes sera donc axée sur les projets ou les éléments des projets qui sont financés par la Banque ou qui se trouvent dans la zone d'influence du projet faisant l'objet des évaluations globales ou l'audit préalable du ou des projets, selon ce qui était requis au moment de leur réalisation conformément à la Déclaration des principes et normes adoptés par la BEI en matière sociale et environnementale et au Manuel environnemental et social de la BEI.

2.2 Phase d'évaluation initiale

2.2.1 Le travail de la division Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI commence par une évaluation initiale. Celle-ci a essentiellement pour objet d'établir des faits et de remplir les objectifs suivants :

- clarifier les préoccupations soulevées par le plaignant afin de parvenir à une meilleure compréhension de la position du plaignant ainsi que des points de vue des autres parties prenantes du projet (promoteur, autorités nationales, etc.) ;
- déterminer le bien-fondé des préoccupations soulevées ;
- établir si les parties prenantes du projet (plaignant, services concernés du Groupe BEI et promoteur) peuvent résoudre les problèmes faisant l'objet de la plainte et de quelle façon ;
- déterminer si la division Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI 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 le plaignant.

2.2.2 Les évaluations s'accompagneront de réunions avec les services du Groupe BEI concernés par le projet ou l'opération qui fait l'objet de la plainte (y compris l'équipe chargée du projet) et seront effectuées avec souplesse ; elles pourront inclure une combinaison des activités suivantes :

- l'examen de la documentation du Groupe BEI ;
- l'examen des informations et de la documentation externes ;
- des réunions avec le plaignant, les autres personnes et communautés touchées, le promoteur de projet, les autorités nationales du pays où se situe le projet et les organisations de la société civile intéressées ;
- des visites sur le site du projet, dans le but de collecter des informations.

2.2.3 Lorsqu'une visite est planifiée, la division Mécanisme de traitement des plaintes en informe les services du Groupe BEI, le promoteur de projet, le plaignant et les autres parties prenantes concernées.

Questions centrales à aborder

2.2.4 Pour les plaintes qui soulèvent d'importantes questions concernant les incidences environnementales ou sociales et (ou) portent sur de sérieux problèmes de gouvernance en rapport avec les activités du Groupe BEI, il s'agira :

- de comprendre de quelle manière les services concernés du Groupe BEI ont i) vérifié la conformité avec le cadre réglementaire en vigueur, y compris les politiques, les procédures et les normes, et ii) effectué un suivi approprié de la mise en œuvre du projet ;
- d'évaluer les éventuels indices laissant supposer que les politiques, procédures et normes du Groupe BEI n'ont pas fourni un niveau approprié de protection et de garanties ;
- de reconnaître, le cas échéant, les signes indiquant raisonnablement une non-conformité par rapport au cadre réglementaire applicable, y compris les politiques, procédures et normes du Groupe BEI.

2.2.5 Il conviendra d'évaluer les possibilités de résolution collaborative du problème et, à cette fin :

- d'identifier les parties prenantes concernées qui devraient participer à l'éventuelle résolution du différend ;

- de comprendre leurs points de vue et de s'assurer de leur volonté de résoudre le problème ;
- de cerner, le cas échéant, les procédés optimaux (existants ou à créer) pour exposer clairement le problème objet de la plainte et la façon dont la division Mécanisme de traitement des plaintes peut aider et assister les parties prenantes concernées en leur offrant un espace de discussion et en facilitant une éventuelle résolution ;
- d'examiner la possibilité d'un accord formel sur un procédé pour tenter de répondre aux préoccupations soulevées par le plaignant et à toute autre question y afférente.

Rapport

- 2.2.6 L'évaluation initiale sera terminée dans un délai de 60 jours ouvrables à compter de la communication au plaignant de la recevabilité de sa plainte.
- 2.2.7 Un projet d'évaluation initiale est d'abord transmis aux services concernés du Groupe BEI pour commentaire. Les éventuels commentaires devront être envoyés dans un délai de 5 jours ouvrables au maximum à compter de la transmission du document (10 jours ouvrables s'il s'agit d'un cas ou d'un rapport complexe). En cas de désaccord, le chef de la division Mécanisme de traitement des plaintes fournira le projet de rapport d'évaluation initiale à l'Inspecteur général et aux directeurs généraux concernés afin qu'ils formulent leurs commentaires. Les directeurs généraux concernés devront fournir à l'Inspecteur général une réponse officielle des services présentant leur position et leurs commentaires en réponse au projet de rapport d'évaluation initiale dans les 10 jours ouvrables à compter de la distribution dudit projet de rapport. En cas de désaccord, à l'expiration du délai fixé pour l'envoi des commentaires, l'Inspecteur général soumettra le rapport d'évaluation initiale sans délai au comité de direction de la BEI ou au directeur général et (ou) directeur général adjoint du FEI, qui devront en principe formuler leurs commentaires dans les 15 jours ouvrables. Le cas échéant, le projet de rapport d'évaluation initiale sera distribué sans délai aux parties prenantes externes concernées par le processus de traitement de la plainte. Les commentaires devront être transmis dans les 10 jours ouvrables à compter de la distribution du projet de rapport. Le délai pour la consultation des plaignants peut être prorogé sur demande motivée de ces derniers. Le délai global fixé pour la réponse de la BEI sera prolongé en conséquence. À l'issue du processus de consultation, le rapport d'évaluation initiale sera distribué aux différentes parties prenantes au projet et publié sur le site web de la division Mécanisme de traitement des plaintes.

2.3 **Décision concernant le type de travaux à mener ultérieurement si nécessaire**

- 2.3.1 Le rapport d'évaluation initiale indiquera s'il a été décidé de passer à la phase suivante (soit processus collaboratif, soit enquête avec analyse de conformité) ou non, et la voie à suivre proposée sera clairement expliquée et un cahier des charges sera également fourni. Une médiation formelle ne peut être effectuée en même temps qu'une enquête ou une analyse de conformité et ne peut être entamée une fois que la plainte a été clôturée.
- 2.3.2 La décision du chef de la division Mécanisme de traitement des plaintes quant à l'admissibilité d'une plainte à une enquête assortie d'une analyse de conformité, un processus collaboratif ou une médiation formelle sera prise en accord avec l'Inspecteur général de la BEI sur la base du rapport d'évaluation initiale et, le cas échéant, de la réponse de services.
- 2.3.3 Si i) la division Mécanisme de traitement des plaintes est déjà en mesure de se forger une opinion indépendante et motivée concernant les préoccupations exprimées par le plaignant, ii) une résolution collaborative est impossible ou jugée inutile et iii) la conduite d'une analyse de conformité ne se justifie pas, la plainte sera clôturée par l'élaboration de l'état des conclusions.

2.4 **Phase d'enquête**

- 2.4.1 En général, l'enquête débute par une analyse de conformité. L'enquête vise à déterminer :
- s'il existe des indications de conformité ou de non-conformité par rapport aux politiques, procédures et normes du Groupe BEI en vigueur au moment des faits qui motivent la plainte ;
 - si le fait de ne pas avoir répondu aux préoccupations soulevées par le plaignant constitue un cas de non-respect du cadre réglementaire applicable du Groupe BEI, y compris les politiques, procédures et normes en vigueur ;
 - si les incidences environnementales et sociales font l'objet de mesures d'atténuation adéquates, conformément au cadre réglementaire applicable du Groupe BEI, y compris les politiques, procédures et normes en vigueur ;

- si les politiques, procédures et normes applicables du Groupe BEI ont été insuffisantes pour assurer un niveau de protection approprié et des garanties par rapport aux préoccupations soulevées par le plaignant.

L'enquête et l'analyse de conformité menées par la division Mécanisme de traitement des plaintes auront pour objet d'examiner comment le Groupe BEI s'est assuré du respect par le promoteur des obligations contractuelles qui lui incombent. Toutefois, il convient de noter que la division Mécanisme de traitement des plaintes ne constitue pas un mécanisme juridique contraignant et ne se substitue pas aux autorités judiciaires compétentes. S'il apparaît qu'un cas de mauvaise administration est imputable au Groupe BEI, cela ne signifie pas ni n'implique de manière systématique une rupture de contrat par la BEI, le FEI ou leurs contreparties.

2.4.2 Lettre de mission

S'il est décidé de procéder à une enquête, le chef de la division Mécanisme de traitement des plaintes enverra une lettre de mission aux directeurs généraux concerné(s) et aux parties prenantes au projet concernées par l'évaluation initiale (plaignant, communautés touchées, promoteur du projet, autorités nationales et services concernés du Groupe BEI) pour les informer du début de la mission et leur transmettre le cahier des charges y afférent.

2.4.3 Cahier des charges

L'enquête sera menée conformément au cahier des charges qui sera joint au rapport d'évaluation initiale. Ledit cahier comprendra :

- une description du projet
- une description de l'objet de la plainte
- la liste des politiques, procédures et normes concernées
- la liste des parties prenantes concernées
- les objectifs et la portée de l'enquête
- la voie d'approche retenue pour l'enquête (critères et méthodes)
- une description des travaux à mener dans le cadre de l'enquête, qui pourra être adaptée en cours de route
- la présentation du processus de consultation
- les visites sur site à effectuer
- le recours à des experts
- une description des rôles et responsabilités
- les éléments livrables (rapports)
- le calendrier

2.4.4 Recours à des experts

Un membre de la division Mécanisme de traitement des plaintes (le chargé du traitement de la plainte) sera désigné comme principal responsable de la gestion du processus d'enquête, sous la supervision du chef de division. Le cas échéant, il sera fait appel à des experts et le chef de la division Mécanisme de traitement des plaintes déterminera quelles sont les connaissances et compétences nécessaires en vue de mener l'enquête. Les experts seront sélectionnés sur la base de leurs connaissances ainsi que de leur expérience, de leurs compétences, de leur indépendance et de leur réputation à l'échelle internationale. En l'absence de tout conflit d'intérêts (potentiel), il est possible de recourir à des experts internes. La responsabilité finale du choix des experts internes ou externes incombe au chef de la division Mécanisme de traitement des plaintes.

2.4.5 Visites sur site

Les agents de la division Mécanisme de traitement des plaintes et les experts effectueront des visites sur site conformément à ce qui est prévu dans le cahier des charges (article 2.4.3).

2.4.6 Avis indépendant et résultats

L'objectif de l'enquête est de permettre à la division Mécanisme de traitement des plaintes de se forger une opinion indépendante et motivée sur les allégations de mauvaise administration formulées à l'encontre du Groupe BEI dans la plainte, en toute autonomie par rapport à la direction et aux services responsables des activités mises en cause par le plaignant. Ce processus débouchera sur un ou plusieurs des résultats suivants :

- le rejet des allégations ;

- la résolution du problème au cours du processus de traitement de la plainte ;
- le constat qu'aucune action supplémentaire n'est requise ;
- la formulation de recommandations à l'intention de la direction du Groupe BEI et (ou) du directeur général et (ou) du directeur général adjoint du FEI ;
- la formulation de propositions de mesures correctives ou d'atténuation.

2.5 Phase de médiation

2.5.1 Conditions d'admissibilité

S'il existe une possibilité manifeste de médiation formelle⁴, il sera recommandé dans le rapport d'évaluation initiale que la division Mécanisme de traitement des plaintes obtienne l'accord formel des parties prenantes concernées (plaignant, communautés touchées, promoteur du projet, autorités nationales et services concernés du Groupe BEI, le cas échéant) pour lancer le processus de médiation. En règle générale, la médiation a lieu entre, d'une part, le plaignant, et, d'autre part, le promoteur du projet, avec la participation des autorités nationales et (ou) de la direction ou des services de la BEI, et (ou) du directeur général et (ou) directeur général adjoint du FEI, dans la mesure du possible. L'une quelconque des parties peut interrompre ou annuler la médiation à tout moment.

2.5.2 Cahier des charges

La médiation formelle sera menée conformément au cahier des charges qui sera joint au rapport d'évaluation initiale. Les services concernés seront consultés sur le cahier des charges et la division Mécanisme de traitement des plaintes les tiendra informés tout au long du processus. Le cahier des charges comprendra :

- une description du projet
- la liste des parties prenantes concernées
- les objectifs et la portée de la médiation
- la voie d'approche retenue pour la médiation (critères et méthodes)
- une description des travaux à mener dans le cadre de la médiation, qui pourra être adaptée en cours de route
- la présentation du processus de consultation
- les visites sur site à effectuer
- le recours à des experts
- les éléments livrables (rapports)
- le calendrier provisoire

2.5.3 Lettre de mission

Après établissement du rapport d'évaluation initiale, et s'il est convenu de procéder à une médiation, le chef de la division Mécanisme de traitement des plaintes enverra une lettre de mission aux directeurs généraux concernés et aux parties prenantes au projet concernées par l'évaluation initiale qui ont accepté de participer au processus de résolution collaborative. Cette lettre les informera du lancement du processus et présentera les prochaines étapes proposées pour la médiation.

2.5.4 Recours à des experts externes pour la médiation

Un membre de la division Mécanisme de traitement des plaintes (le chargé de la médiation) sera désigné comme principal responsable de la gestion du processus de médiation, sous la supervision du chef de division. Le cas échéant, et essentiellement pour le processus de médiation formelle, en l'absence de tout conflit d'intérêts, il sera fait appel à des experts externes en médiation ; le chef de la division Mécanisme de traitement des plaintes déterminera quelles sont les connaissances et les compétences requises pour conduire la médiation. Les experts externes en médiation seront sélectionnés sur la base de leurs connaissances ainsi que de leur expérience, de leurs compétences et de leur indépendance.

2.5.5 Accord formel

Au début de la médiation, un accord formel portant sur cette dernière devra être obtenu des différentes parties concernées par la médiation (sous la forme d'un accord de médiation) ; cet accord définira la marche à suivre et fixera des règles de communication claires, ainsi qu'un calendrier bien précis.

⁴ Médiation formelle-conciliation : dans les cas où la méfiance et l'affrontement ont entraîné une grave détérioration des relations entre les parties, la division Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI peut gérer et faciliter une procédure plus formelle et plus complexe visant à obtenir une conciliation dans une optique de résolution du problème.

2.5.6 Résultat

Si le processus de médiation aboutit à des solutions durables et acceptées par toutes les parties dans les limites du calendrier fixé, le processus sera clôturé par la signature, par les parties, de l'accord de médiation. Tout accord de médiation doit, en principe, respecter la décision du Groupe BEI en matière de financement, sauf décision contraire du comité de direction de la BEI et du directeur général et (ou) directeur général adjoint du FEI. Si les parties ne parviennent pas à conclure un accord de médiation, le processus est clôturé ; une enquête ou toute autre action spécifique du Groupe BEI peut être ensuite recommandée.

2.5.7 Rapport

La division Mécanisme de traitement des plaintes rédigera un rapport de médiation expliquant le résultat obtenu, qui sera communiqué aux parties à la médiation et au comité de direction de la BEI et au directeur général et (ou) directeur général adjoint du FEI.

2.6 Calendrier

2.6.1 Le délai pour l'envoi de la réponse finale est de 240 jours ouvrables au maximum à compter de la communication de la recevabilité de la plainte.

2.6.2 On trouvera ci-dessous un tableau résumant les principales actions et les délais applicables dans le cadre de la procédure longue.

Tableau 2.1 : calendrier général

Action	Délai maximum	À effectuer après
Vérification de la recevabilité / accusé de réception	10 jours ouvrables	Réception de la plainte par la division Mécanisme de traitement des plaintes
Rapport d'évaluation initiale (le cas échéant)	60 jours ouvrables	Communication de la recevabilité de la plainte
Envoi de la réponse au plaignant	240 jours ouvrables	Communication de la recevabilité de la plainte

Tableau 2.2 : rapport d'évaluation initiale

Action	Délai maximum	À effectuer après
Commentaires des parties prenantes externes intervenant dans le processus de traitement de la plainte	10 jours ouvrables	Distribution du rapport d'évaluation initiale aux parties prenantes externes

3. Procédure de prévention (PR)

3.1 Plaintes de types E et F

3.1.1 Techniquement, un cas de mauvaise administration concernant les incidences environnementales et sociales d'un projet ou la gouvernance ne peut se produire avant que les instances dirigeantes du Groupe BEI n'aient pris la décision de financer l'opération. À ce stade, le rôle clé qui incombe à la division Mécanisme de traitement des plaintes consiste à i) s'assurer que les préoccupations soulevées par les plaignants sont bien prises en compte, ii) prévenir de futures plaintes justifiées et iii) contribuer à une instruction cohérente et approfondie.

3.1.2 Les travaux de la division Mécanisme de traitement des plaintes qui portent sur les plaintes concernant les projets du Groupe BEI en cours d'instruction prendront l'une des formes suivantes :

A. **Cas général** : si les plaignants n'ont pas encore pris contact avec les services concernés du Groupe BEI, ou si l'équipe chargée de l'instruction n'a pas encore eu l'occasion de rencontrer les plaignants, ou d'examiner leurs préoccupations, la plainte est transférée à l'équipe chargée de l'instruction et clôturée. Les plaignants sont informés par écrit que leurs préoccupations seront examinées par l'équipe chargée de l'instruction et que si, à l'issue du processus d'instruction, ils estiment que leurs préoccupations n'ont pas été dûment prises en compte, ils

ont la possibilité de déposer une nouvelle plainte ; la division Mécanisme de traitement des plaintes assurera le suivi en interne afin de veiller à ce que lesdites préoccupations soient dûment prises en compte (au minimum, que l'équipe chargée de l'instruction prenne contact ou rencontre les plaignants et examine leurs préoccupations).

- B. **Exception**: dans des cas exceptionnels, et seulement si l'équipe chargée de l'instruction a déjà refusé ou refuse d'établir un dialogue avec les plaignants ou que les préoccupations exprimées par les plaignants ont déjà été examinées et rejetées, la division Mécanisme de traitement des plaintes pourra décider de procéder à une évaluation initiale (en collaboration avec l'équipe chargée de l'instruction), à condition d'étayer les motifs de sa décision, à soumettre à l'attention du comité de direction de la BEI ou du directeur général et (ou) directeur général adjoint du FEI, pour information, au moment de la présentation de la proposition de financement ou au préalable. L'objectif de ces travaux⁵, qui n'ont pas le caractère d'enquête, est de formuler à l'intention du comité de direction de la BEI ou du directeur général et (ou) du directeur général adjoint du FEI des recommandations quant à d'autres travaux à mener par la division Mécanisme de traitement des plaintes, si cela est jugé nécessaire. À ce stade, les travaux d'enquête et (ou) de médiation de la division Mécanisme de traitement des plaintes ne peuvent être réalisés que s'ils ont été validés ou demandés par le comité de direction de la BEI.

- 3.1.3 Les plaintes concernant le FEI sont traitées selon une méthode comparable, moyennant les adaptations nécessaires dues à la gouvernance particulière de cette institution.

4. Procédure simplifiée

- 4.1 La procédure simplifiée s'applique aux plaintes qui, en raison de leur nature (par exemple, absence de réponse ou traitement inéquitable), peuvent être résolues aisément et rapidement. Les étapes administratives de la procédure standard ne doivent pas être suivies dans le cadre de la procédure simplifiée, à l'exception de celles décrites aux articles 1.1, 1.2 et 1.3.
- 4.2 S'il existe un consensus, au sein des services du Groupe BEI, sur la réponse à la plainte, dans le souci d'une utilisation efficace des ressources allouées au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI, la réponse du Groupe BEI prendra la forme d'une lettre de la division Mécanisme de traitement des plaintes au lieu d'un état des conclusions joint à la lettre du secrétaire général de la BEI.
- 4.3 En cas de désaccord au sein des services du Groupe BEI concernés par la rédaction de la réponse du Groupe BEI à la plainte, la procédure standard s'appliquera. S'il ressort de l'évaluation préliminaire menée par la division Mécanisme de traitement des plaintes que la plainte présente un certain degré de difficulté en raison de la complexité des allégations ou parce qu'elle nécessite des contacts entre le Groupe BEI et des tiers (par exemple des intermédiaires financiers), la procédure standard pourra s'appliquer.
- 4.4 Le délai de réponse dans le cadre de la procédure simplifiée est limité à 25 jours ouvrables à compter de la communication de la recevabilité de la plainte. Le projet de réponse ne sera distribué qu'au sein des services du Groupe BEI.

⁵ Ces travaux d'investigation examineront un grand nombre de questions relevant de l'intervention classique et postérieure à l'instruction de la division Mécanisme de traitement des plaintes, ils sont soumis aux mêmes règles de communication, mais sous une forme allégée.

5. Règles de conduite applicables aux membres de la division Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI

(en vigueur pour les membres du personnel qui relèvent de la division Mécanisme de traitement des plaintes ou en assurent la supervision, conformément à la politique et aux procédures de traitement des plaintes du Groupe BEI)

Préambule

Les membres du personnel en service au sein de la division Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI sont tenus d'appliquer et de respecter les règles de conduite énoncées ci-après.

Les droits et obligations applicables aux membres du personnel de cette division stipulés dans la politique et les procédures de traitement des plaintes du Groupe BEI, ainsi que dans les présentes règles, doivent être respectés conformément à ce que prévoient les principes, règles et procédures définis dans le Code de conduite du personnel de la BEI ainsi que d'autres politiques et réglementations applicables au personnel de la Banque.

Règles de conduite

1. Indépendance

Dans l'exercice de leur mission, telle que définie dans la politique et les procédures de traitement des plaintes du Groupe BEI, ainsi que dans les présentes règles, les membres du personnel de la division Mécanisme de traitement des plaintes jouiront d'une totale autonomie opérationnelle par rapport aux services chargés des activités qui font l'objet d'une plainte, sans préjudice des compétences des autres services de la Banque. Ils auront toute autorité pour traiter toute plainte sans intervention injustifiée de toute autre personne ou entité.

2. Objectivité

Les membres de la division Mécanisme de traitement des plaintes feront preuve de la plus grande objectivité professionnelle dans le cadre de la collecte, de l'évaluation et de la communication des informations, ainsi que des échanges avec les parties prenantes lors de l'exécution des tâches qui leur incombent au sein de la division. Ils devront exercer un jugement raisonnable et se forger une opinion sur la base de l'évaluation de toutes les informations pertinentes ; ils ne devront pas laisser leurs propres intérêts ou d'autres parties orienter de manière inappropriée leur jugement.

Ils devront :

- 2.1. s'abstenir d'exercer toute activité ou d'entretenir toute relation qui pourrait raisonnablement être considérée comme susceptible de compromettre l'impartialité de leur jugement ;
- 2.2. refuser tout ce qui pourrait raisonnablement être considéré comme susceptible de compromettre l'impartialité de leur jugement professionnel ;
- 2.3. divulguer tous les faits significatifs et pertinents dont ils ont connaissance de manière à ne pas fausser l'établissement des rapports concernant les plaintes examinées.

3. Confidentialité

Ils devront :

- 3.1. être prudents dans l'utilisation et la protection des informations de tiers collectées lors du traitement des plaintes ;
- 3.2. sauf demande contraire des plaignants, ou s'ils sont tenus de respecter des dispositions réglementaires applicables, assurer la pleine confidentialité des données des plaignants afin de protéger le droit à la vie privée de ces derniers et d'éviter tout risque de représailles ;
- 3.3. s'abstenir d'utiliser les informations dont ils ont connaissance pour en tirer un avantage personnel quel qu'il soit ou d'en faire un usage, quel qu'il soit, qui serait illicite ou nuirait aux objectifs légitimes et éthiques de l'institution.

4. Compétences professionnelles

Les membres de la division Mécanisme de traitement des plaintes devront :

- 4.1. traiter les plaintes conformément à la politique et aux procédures de traitement des plaintes du Groupe BEI ;
- 4.2. n'entreprendre que les tâches pour lesquelles ils possèdent les connaissances, les compétences et l'expérience nécessaires ;
- 4.3. dans les cas où les compétences appropriées ne sont pas disponibles au sein de leur division, identifier les experts externes compétents et faire appel à leurs services pour les évaluations nécessitant des connaissances spécialisées ;
- 4.4. s'efforcer d'améliorer leurs compétences en permanence ainsi que l'efficacité et la qualité de leurs services.

CORPORATE

Groupe BEI

Procédures relatives au mécanisme 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 – ✉ info@eib.org