

PROJET - MARS 2026

POLITIQUE DU MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES 2026



**Banque européenne
d'investissement | Groupe**

POLITIQUE DU MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

2026

Groupe Banque européenne d'investissement – Politique du Mécanisme de traitement des plaintes
2026

© Banque européenne d'investissement, 2026

Tous droits réservés.

Toutes les questions relatives aux droits et aux autorisations doivent être transmises à l'adresse suivante : publications@eib.org.

Banque européenne d'investissement
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg

Pour de plus amples informations sur les activités de la BEI, veuillez consulter le site web www.eib.org.

Vous pouvez également contacter le bureau d'information à l'adresse info@eib.org. Abonnez-vous à notre bulletin électronique à l'adresse www.eib.org/sign-up

Publication de la Banque européenne d'investissement.

Clause de non-responsabilité

En raison de contraintes de planification, la présente publication n'a pas fait l'objet de la relecture éditoriale ni de la correction d'épreuve d'usage à la BEI.

Imprimé sur du papier FSC®.

PROJET POUR CONSULTATION PUBLIQUE

MARS 2026

GROUPE BANQUE EUROPÉENNE D'INVESTISSEMENT
POLITIQUE DU MECANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES
2026

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières	2
Glossaire et acronymes.....	3
Préambule	7
SECTION I – MANDAT, PRINCIPES ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	8
Mandat et fonctions	8
Principes directeurs.....	9
Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI	10
Autorité et responsabilité	11
SECTION II – TRAITEMENT DES PLAINTES.....	11
A. Plaintes environnementales et (ou) sociales.....	12
Dépôt d'une plainte environnementale et (ou) sociale et recevabilité.....	12
Examen préliminaire.....	16
Résolution anticipée	16
Résolution des différends	17
Conformité.....	19
B. Plaintes relatives à l'accès à l'information.....	23
Dépôt d'une plainte relative à l'accès à l'information et recevabilité.....	23
Examen préliminaire.....	24
Résolution anticipée	24
Conformité.....	24
SECTION III –CONSEIL, SENSIBILISATION, COLLABORATION ET reddition de comptes 26	
Services de conseil	26
Sensibilisation	27
Coopération avec d'autres mécanismes de recours indépendants (MRI)	27
Reddition de comptes.....	28
SECTION IV – DISPOSITIONS FINALES	28
Accès à l'information et protection des données.....	28
Recours au médiateur/à la médiatrice européen(ne)	29
Application de la politique	29
Révision de la politique	29
Annexe.....	30

GLOSSAIRE ET ACRONYMES

Accord sur la résolution des différends : la convention stipulant les points faisant l'objet d'un accord entre les parties et les engagements pris par ces dernières à la suite d'un processus de résolution des différends facilité par le Mécanisme de traitement des plaintes.

Analyse de conformité : le processus engagé par le Mécanisme de traitement des plaintes en vue : i) d'évaluer les impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs des projets financés par le Groupe BEI en lien avec une plainte concernant les impacts environnementaux et (ou) sociaux, d'évaluer la conformité du projet du Groupe BEI concerné avec les politiques et procédures liées au projet et, en cas de non-conformité et d'impacts négatifs des projets financés par le Groupe BEI, d'évaluer le respect par l'entité du Groupe BEI des politiques et procédures pertinentes liées au projet et, par conséquent, de faciliter la réparation en formulant des recommandations au Groupe BEI pour remédier à la non-conformité et aux impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs réels ou potentiels qu'ils soient directs ou indirects ; ou ii) d'analyser la conformité avec les politiques et procédures relatives à l'accès à l'information et, le cas échéant, de formuler des recommandations visant à remédier à la non-conformité et à faciliter la résolution des plaintes relatives à l'accès à l'information.

BEI : la Banque européenne d'investissement.

Cadre de durabilité environnementale et sociale : la Politique environnementale et sociale du Groupe BEI, les normes environnementales et sociales de la BEI, les procédures d'examen préalable concernant les aspects environnementaux, climatiques et sociaux de la BEI et les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance du FEI.

CEPD : le contrôleur/la contrôlease européen(ne) de la protection des données.

Client : la contrepartie, telle que l'emprunteur ou l'entité bénéficiaire, qui obtient un financement du Groupe BEI ou en bénéficie (ou qui prétend obtenir un financement du Groupe BEI ou en bénéficier).

DG ou DG adjoint(e) du FEI : le directeur/la directrice général(e) ou le directeur/la directrice général(e) adjoint(e) du FEI.

Évaluation initiale de conformité : l'évaluation du Mécanisme de traitement des plaintes visant à déterminer s'il y a lieu d'engager un processus d'analyse de la conformité.

Évaluation initiale de résolution des différends : l'évaluation du Mécanisme de traitement des plaintes visant à déterminer s'il y a lieu d'engager un processus de résolution des différends.

Examen préliminaire : l'examen initial par le Mécanisme de traitement des plaintes visant à déterminer la voie la plus appropriée à suivre pour traiter la plainte.

FEI : le Fonds européen d'investissement.

Fiche ESCS : la fiche d'achèvement d'un projet d'un point de vue environnemental et social (« Environmental and Social Completion Sheet » en anglais) qui reflète l'évaluation des aspects

environnementaux et sociaux au stade de l'achèvement des projets et est publiée dans le registre public à l'issue de l'investissement de la BEI.

Groupe BEI : le Groupe Banque européenne d'investissement, composé de la BEI et du FEI.

Instances dirigeantes du Groupe BEI : aux fins de la présente politique, le Conseil d'administration de la BEI et (ou) le Comité de direction de la BEI ainsi que le Conseil d'administration du FEI et (ou) le directeur/la directrice général(e) ou le directeur/la directrice général(e) adjoint(e) du FEI.

Intermédiaire financier : une banque ou un établissement financier non bancaire, ou encore un fonds de capital-investissement, qui prête et (ou) investit tout ou partie du financement du Groupe BEI, dans les termes convenus avec l'entité concernée du Groupe BEI.

Jour ouvrable : un jour travaillé durant lequel les entités du Groupe BEI exercent leurs activités au Luxembourg.

ME : le médiateur/la médiatrice européen(ne).

MRI : un mécanisme de recours indépendant qui est membre du réseau des mécanismes de recours indépendants.

OSC : organisation de la société civile.

Parties : toutes les parties prenantes qui ont accepté de participer volontairement au processus de résolution des différends en tant que partie.

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

Plaignant(e) : une personne ou un groupe qui dépose une plainte, y compris par l'intermédiaire d'un représentant autorisé.

Plainte : la plainte déposée par un(e) plaignant(e) et reçue par le Mécanisme de traitement des plaintes. Il peut s'agir de plaintes relatives à l'accès à l'information ou de plaintes environnementales et (ou) sociales.

Plaintes environnementales et (ou) sociales : les plaintes concernant les impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs de projets financés par le Groupe BEI ou de projets dont le financement est envisagé, qui sont traitées conformément aux dispositions de la section II.A de la présente politique.

Plaintes relatives à l'accès à l'information : les plaintes ayant pour objet l'accès à des informations détenues et (ou) publiées par les entités du Groupe BEI conformément aux politiques et procédures relatives à l'accès à l'information, qui sont traitées conformément aux dispositions de la section II.B de la présente politique.

PME : les petites et moyennes entreprises.

Politiques et procédures relatives à l'accès à l'information : les instruments juridiques et autres documents pertinents régissant l'accès à l'information au sein du Groupe BEI, y compris i) la politique de transparence du Groupe BEI et ii) la politique de transparence du FEI.

Politiques et procédures relatives aux projets : notamment i) les politiques et normes du Groupe BEI pertinentes pour les projets, dont le cadre de durabilité environnementale et sociale ; et ii) les procédures et processus liés à ces politiques et (ou) normes (quel que soit leur intitulé exact).

Procédures relatives au Mécanisme de traitement des plaintes : les procédures approuvées par le Comité de direction de la BEI et par le directeur/la directrice général(e) ou le directeur/la directrice général(e) adjoint(e) du FEI pour définir, dans la mesure nécessaire, les modalités de mise en œuvre des dispositions de la présente politique du Mécanisme de traitement des plaintes.

Projet dont le financement est envisagé : un projet ou une opération qui n'a pas encore été approuvé par les instances dirigeantes compétentes du Groupe BEI, mais dont le financement est activement envisagé à la suite d'une décision formelle de ces instances de procéder à l'instruction.

Projet du Groupe BEI : un projet ou une opération financé par le Groupe BEI ou approuvé en vue d'un financement du Groupe BEI, que d'autres approbations ou affectations soient ou non nécessaires ou que l'accord de financement correspondant ait été signé ou non.

Promoteur : l'entité juridique chargée de la mise en œuvre d'un projet du Groupe BEI.

Rapport d'évaluation initiale de conformité : le rapport élaboré par le Mécanisme de traitement des plaintes qui résume l'évaluation initiale de la conformité et son issue.

Rapport d'évaluation initiale de résolution des différends : le rapport élaboré par le Mécanisme de traitement des plaintes qui résume l'évaluation initiale de résolution des différends et son issue.

Rapport de clôture : le rapport contenant une description du processus de résolution des différends et de son issue.

Rapport de conclusions : le rapport contenant les conclusions et recommandations (le cas échéant) du Mécanisme de traitement des plaintes à la suite d'une analyse de conformité.

Réseau des MRI : le réseau des mécanismes de traitement des plaintes et de réponse axé sur le public au sein des institutions internationales de financement du développement, qui a pour mandat d'examiner les impacts et (ou) préoccupations sociales et environnementales (se reporter au site independentaccountabilitymechanism.net).

Résolution des différends : le processus collaboratif facilité par le Mécanisme de traitement des plaintes pour amener les parties à résoudre les problématiques soulevées par les impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs des projets financés par le Groupe BEI.

Résolution anticipée : le transfert de la plainte aux services du Groupe BEI par le Mécanisme de traitement des plaintes, dans des cas spécifiques, avec l'accord du/de la plaignant(e) et des services du Groupe BEI.

RPAS : la Réponse et Plan d'Action des Services constitue le document rédigé par les services du Groupe BEI en réponse aux conclusions de non-conformité du Mécanisme de traitement des plaintes et aux recommandations formulées dans le rapport de conclusions pour les plaintes environnementale et (ou) sociale, conformément aux paragraphes 71 à 75 de la présente politique.

Services du Groupe BEI : les services du Groupe BEI chargés des projets financés par le Groupe BEI ou des projets dont le financement est envisagé.

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

Traités : le TFUE et le traité sur l'Union européenne.

UE : l'Union européenne.

PRÉAMBULE

1. Le Groupe Banque européenne d'investissement (Groupe BEI) est constitué de la Banque européenne d'investissement (BEI)¹ et du Fonds européen d'investissement (FEI)². Le Groupe BEI est le bras financier de l'Union européenne (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 (les traités). Dans l'exercice de leurs activités, les entités du Groupe BEI sont tenues de respecter les traités et leurs actes constitutifs respectifs, les statuts de la BEI et du FEI, ainsi que le cadre législatif et réglementaire applicable de l'Union européenne. Elles doivent par conséquent agir de manière à soutenir, dans le cadre de leurs 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 de fond de la BEI et du FEI est disponible sur le site web de chaque institution³.

2. En tant qu'éléments du cadre institutionnel de l'UE et dans les limites fixées par les traités susmentionnés, 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 européenne en ce qui concerne l'utilisation des fonds de l'UE gérés par le Groupe BEI. En outre, les activités du Groupe BEI peuvent faire l'objet d'un examen approfondi de l'Office européen de lutte antifraude (OLAF) et du Parquet européen et sont soumises à la surveillance du médiateur/de la médiatrice européen(ne) (ME) et du contrôleur/de la contrôleaseur européen(ne) 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.

3. 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 joue un rôle stratégique essentiel à l'intérieur et à l'extérieur de l'Union européenne, en fournissant des financements et des services de conseil dans des secteurs prioritaires à l'appui des objectifs stratégiques de l'UE. Elle travaille en étroite collaboration avec d'autres institutions financières internationales (IFI) ainsi qu'avec des banques bilatérales de développement (BBD) et des banques multilatérales de développement (BMD), en particulier lorsqu'elle intervient dans le cadre des politiques de coopération extérieure de l'Union européenne. Le FEI est le plus important fournisseur de financements à risque de l'Union européenne pour les PME et les entreprises de taille intermédiaire. Son mandat principal est de soutenir les objectifs de l'UE en faveur de l'entrepreneuriat, de l'innovation, de la croissance et de l'emploi.

4. Les entités du Groupe BEI veillent à la conformité de leurs activités avec la législation et les politiques de l'UE. Dans les pays où celles-ci ne se s'appliquent pas, les entités du Groupe BEI les prennent néanmoins comme meilleure référence pour leurs opérations. Pour la gestion courante de leurs activités, les entités du Groupe BEI tiennent 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.

5. Le traitement des plaintes de toute nature est une responsabilité qui incombe au Groupe BEI tout entier dans la mesure où cela permet aux entités du Groupe BEI de garantir l'obligation de rendre compte,

¹ Banque européenne d'investissement (BEI) – www.eib.org

² Fonds européen d'investissement (FEI) – www.eif.org

³ Voir <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm> et http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm.

de veiller à un apprentissage institutionnel et de remédier aux impacts négatifs. Les entités du Groupe BEI s'engagent à garantir à leurs parties prenantes, par diverses voies, le droit d'être entendues et de déposer plainte, leur permettant ainsi d'exprimer leurs préoccupations chaque fois qu'elles sont ou se sentent affectées par des décisions, actions ou omissions des entités du Groupe BEI, y compris tout manquement aux règles ou principes qui les lient et tout manquement aux droits humains, à la législation en vigueur ou aux principes de bonne administration.

6. La présente politique porte sur les plaintes relatives aux impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs de projets du Groupe BEI (ou de projets dont le financement est envisagé par le Groupe BEI) et sur les plaintes liées à l'accès à l'information conformément aux politiques et procédures relatives à l'accès à l'information. Les autres catégories de plaintes seront traitées par d'autres services du Groupe BEI (y compris l'Inspection générale), comme indiqué au paragraphe 35 ci-après.

7. En tant que mécanisme indépendant de recours du Groupe BEI, le Mécanisme de traitement des plaintes examine les plaintes relatives aux impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs des projets du Groupe BEI ou des projets dont le financement est envisagé, ainsi que les plaintes relatives à l'accès à l'information, en mettant l'accent sur la résolution de ces plaintes et sur la facilitation de l'accès à des mesures de réparation. Il constitue également le mode de recours alternatif et préventif pour résoudre les différends entre les plaignants et les entités du Groupe BEI. Par son mandat, le Mécanisme de traitement des plaintes renforce l'obligation de rendre compte, garantit un apprentissage institutionnel et améliore les performances environnementales et (ou) sociales des projets financés et la réalisation des objectifs et de la mission du Groupe BEI.

8. Le processus de traitement des plaintes du Mécanisme de traitement des plaintes figure à l'annexe de la présente politique.

9. La présente politique du mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI a été approuvée par les Conseils d'administration de la BEI et du FEI respectivement le [date] et le [date]. Elle entre en vigueur dès sa publication sur les sites internet de la BEI et du FEI, après l'approbation des procédures relatives au mécanisme de traitement des plaintes par le Comité de direction de la BEI et par le/la DG ou DG adjoint(e) du FEI.

SECTION I – MANDAT, PRINCIPES ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Mandat et fonctions

10. Le mandat du Mécanisme de traitement des plaintes est le suivant :

- a) faciliter la résolution des plaintes ;
- b) faciliter l'accès aux mesures de réparation pour remédier aux impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs des projets du Groupe BEI ;
- c) assurer une source institutionnelle d'apprentissage afin d'éviter que les non-conformités et impacts environnementaux et sociaux négatifs de ces projets, liés aux non-conformités, ne se reproduisent ou que les entités du Groupe BEI ne respectent pas leurs obligations de divulgation d'informations ;
- d) renforcer l'obligation de rendre compte et soutenir la réalisation des objectifs et de la mission du Groupe BEI ;
- e) contribuer à améliorer les retombées environnementales et sociales positives des projets.

11. Le Mécanisme de traitement des plaintes recouvre quatre fonctions complémentaires, qui contribuent toutes à la réalisation de ce mandat :

- a) fonction de résolution des différends : le Mécanisme de traitement des plaintes aide à résoudre les problématiques liées aux impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs des projets du Groupe BEI. Elle suit une approche neutre et collaborative s'inscrivant dans une démarche de recherche de solutions, et contribue à l'amélioration des résultats sur le terrain ;
- b) fonction de conformité : le Mécanisme de traitement des plaintes examine la conformité des projets du Groupe BEI et (ou) les entités du Groupe BEI avec les politiques et procédures relatives aux projets et (ou) avec les politiques et procédures relatives à l'accès à l'information et, le cas échéant, formule des recommandations à l'intention des services du Groupe BEI afin de remédier aux cas de non-conformité et de faciliter la résolution des plaintes ;
- c) fonction de conseil : le Mécanisme de traitement des plaintes fournit des conseils aux instances dirigeantes du Groupe BEI et aux services du Groupe BEI afin de contribuer à l'apprentissage institutionnel et aux efforts en cours pour prévenir les effets négatifs potentiels (y compris sur les personnes affectées par un projet du Groupe BEI) et (ou) leur récurrence, et de préserver la réputation du Groupe BEI ;
- d) fonction de sensibilisation : le Mécanisme de traitement des plaintes mène des activités de sensibilisation auprès de parties prenantes internes et externes, afin que le mandat, l'objet, les fonctions et les activités du Mécanisme de traitement des plaintes soient connus et compris.

12. En outre, le Mécanisme de traitement des plaintes peut, avec l'accord du/de la plaignant(e) et des services du Groupe BEI, transférer une plainte aux services du Groupe BEI dans des cas spécifiques en vue d'une résolution anticipée, comme indiqué aux paragraphes 41 à 43 et 87 à 89 ci-après.

Principes directeurs

13. Le Mécanisme de traitement des plaintes exerce ses fonctions et s'acquitte de son mandat en s'appuyant sur les principes fondamentaux ci-après.

- a) Le Mécanisme de traitement des plaintes s'acquitte de son mandat conformément à la présente politique en toute *indépendance* par rapport aux services du Groupe BEI et protégée contre toute ingérence extérieure ;
- b) Le Mécanisme de traitement des plaintes est *transparent* dans ses activités et ses réalisations. Dans le cadre des politiques et procédures du Groupe BEI, il tient les parties informées des processus et de l'état d'avancement du traitement et du suivi des plaintes et, sans préjudice du paragraphe 25 de la présente politique concernant la demande de confidentialité du/de la plaignant(e), veille à la transparence et à la divulgation des rapports du Mécanisme de traitement des plaintes et d'autres documents pertinents, y compris ses conclusions et ses résultats.
- c) Le Mécanisme de traitement des plaintes est *accessible* aux personnes concernées par un projet du Groupe BEI, à leurs représentants et (ou) aux organismes ou particuliers intéressés et, en général, à toutes les parties prenantes concernées. Le Mécanisme de traitement des plaintes atténue les obstacles en matière d'accès et favorise un accès sûr par des dispositions relatives à la confidentialité et aux risques de représailles ; elle assure un processus inclusif et adapté au contexte culturel qui tient compte des différents besoins et vulnérabilités ; et elle communique

efficacement avec les parties prenantes afin d'améliorer leur compréhension du Mécanisme de traitement des plaintes.

- d) Le Mécanisme de traitement des plaintes répond aux plaintes *efficacement* et en temps utile, conformément à la présente politique.
- e) Le Mécanisme de traitement des plaintes exécute ses processus de manière *juste et équitable* afin que toutes les parties prenantes concernées puissent participer et être entendues, disposer d'un accès raisonnable à l'information, aux conseils et à l'expertise et être traitées avec respect dans des conditions justes, équitables et éclairées, dans le respect des exigences de confidentialité appropriées.
- f) Le Mécanisme de traitement des plaintes est *prévisible* : il présente des processus et des procédures clairs et cohérents assortis des délais correspondants, et garantit la clarté en ce qui concerne les types d'issues envisageables et les moyens de suivi de la mise en œuvre afin de faciliter la compréhension et les attentes des parties prenantes à l'égard de ces processus et procédures.
- g) Les plaignant(e)s ou les autres personnes associées à une plainte doivent être en mesure de dialoguer librement avec le Mécanisme de traitement des plaintes et être protégés contre des manipulations, ingérences, coercitions ou intimidations extérieures. Le Groupe BEI et le Mécanisme de traitement des plaintes appliquent une *tolérance zéro* à l'égard des représailles⁴. Le Mécanisme de traitement des plaintes prend au sérieux les allégations de représailles et fera un suivi en tant que de besoin. Le Mécanisme de traitement des plaintes a élaboré et publié une approche⁵ qui est activée en cas de risque de représailles, afin de s'assurer que les plaignants bénéficient de la protection la plus efficace possible contre les représailles liées à leur plainte.

Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI

14. Il incombe au Mécanisme de traitement des plaintes de mettre en œuvre la présente politique et les procédures relatives au Mécanisme de traitement des plaintes, qui définissent son statut, son mandat, ses responsabilités et ses règles de conduite.

15. Le Mécanisme de traitement des plaintes est rattaché à l'Inspection générale (IG), service indépendant qui est dirigé par l'inspecteur/inspectrice général(e). Le/La chef(fe) du Mécanisme de traitement des plaintes est responsable du Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI, et il/elle a pour mission d'assurer, sous la supervision de l'inspecteur/inspectrice général(e), qui est indépendant(e), la gestion, l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi du Mécanisme de traitement des plaintes. Le/La chef(fe) du Mécanisme de traitement des plaintes assure la représentation du Mécanisme de traitement des plaintes en interne et à l'extérieur du Groupe BEI.

16. Le Mécanisme de traitement des plaintes interagit avec l'ensemble des services du Groupe BEI et avec les instances dirigeantes du Groupe BEI en raison de la nature de ses fonctions. Le Mécanisme de traitement des plaintes s'acquitte de son mandat en toute indépendance, de sorte que chaque plainte est

⁴ Note d'orientation pour la norme de la BEI relative au dialogue avec les parties prenantes dans le cadre de ses opérations, publiée en octobre 2020, page 33.

⁵ Approche de la division Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI en matière de prévention et de traitement des représailles, sur le site web du Mécanisme de traitement des plaintes – https://www.eib.org/files/publications/eib_cm_s_approach_to_preventing_reprisals_fr.pdf.

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. Le Mécanisme de traitement des plaintes doit être préservé de toute ingérence interne ou extérieure susceptible de s'exercer dans l'exécution de son mandat conformément à la présente politique et dans l'établissement et la publication de ses rapports et documents y relatifs, sans préjudice des compétences en la matière des instances dirigeantes du Groupe BEI.

17. L'indépendance, l'efficacité et la prévisibilité du Mécanisme de traitement des plaintes, qui est rattaché à l'Inspection générale, sont assurées par le/la chef(fe) du Mécanisme de traitement des plaintes, qui est responsable de l'exécution des fonctions dudit mécanisme conformément aux dispositions de la présente politique.

18. Des ressources et un budget adéquats seront mis à la disposition du Mécanisme de traitement des plaintes pour lui permettre de s'acquitter efficacement de son mandat, d'exercer ses fonctions et de mener ses activités en temps utile, conformément aux dispositions de la présente politique.

Autorité et responsabilité

19. Sans préjudice de l'obligation faite aux membres du personnel du Groupe BEI de respecter le secret professionnel, le Mécanisme de traitement des plaintes, dans l'exercice de ses responsabilités, a le droit d'obtenir l'accès à toutes les informations nécessaires à l'exécution de ses missions. Le personnel du Groupe BEI est donc tenu de coopérer avec lui rapidement, pleinement et efficacement, conformément à la présente politique et aux procédures relatives au Mécanisme de traitement des plaintes, notamment pour ce qui est du respect des délais et 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 au Mécanisme de traitement des plaintes.

20. Le Mécanisme de traitement des plaintes exerce en toute indépendance le mandat et les fonctions énoncés dans la présente politique. Le personnel du Mécanisme de traitement des plaintes, y compris son/sa chef(fe), doit appliquer et respecter des règles de conduite spécifiques et exercer ses activités professionnelles et son jugement de manière indépendante, objective, impartiale et confidentielle, comme le prévoient le Code de conduite du personnel de la BEI et du FEI et d'autres politiques et réglementations applicables au personnel du Groupe BEI.

21. Lors du traitement de la plainte, le Mécanisme de traitement des plaintes peut s'adresser au Comité de direction de la BEI ou bien au/à la DG ou DG adjoint(e) du FEI lorsque le/la chef(fe) du Mécanisme de traitement des plaintes et (ou) l'inspecteur/inspectrice général(e) le jugent nécessaire, en formulant des recommandations spécifiques.

SECTION II – TRAITEMENT DES PLAINTES

22. Les dispositions de la section II.A de la présente politique couvrent le traitement des plaintes environnementales et (ou) sociales. La section II.B de la présente politique porte sur le traitement des plaintes relatives à l'accès à l'information.

A. Plaintes environnementales et (ou) sociales

Dépôt d'une plainte environnementale et (ou) sociale et recevabilité

Qui peut déposer une plainte environnementale et (ou) sociale ?

23. Peuvent déposer une plainte environnementale et (ou) sociale auprès du Mécanisme de traitement des plaintes :

- a) toute personne physique ou morale, ou tout groupe de telles personnes, ou un représentant autorisé agissant en leur nom, qui estime avoir subi ou être susceptible de subir, directement ou indirectement, l'impact négatif d'un projet du Groupe BEI ou d'un projet dont le financement est envisagé ;
- b) les OSC locales, régionales ou internationales qui font état d'impacts environnementaux négatifs réels ou potentiels, à l'échelle mondiale, régionale ou locale, d'un projet du Groupe BEI ou d'un projet dont le financement est envisagé, sans qu'il soit nécessaire de démontrer des impacts négatives sur leurs membres ; ou
- c) les OSC locales, régionales ou internationales qui font état d'impacts sociaux négatifs réels ou potentiels d'un projet du Groupe BEI ou d'un projet dont le financement est envisagé, sans qu'il soit nécessaire de démontrer des impacts négatifs sur leurs membres, pour autant qu'elles présentent les motifs empêchant les personnes affectées de déposer une plainte environnementale et (ou) sociale.

24. Au-delà du cadre des plaintes déposées par des parties prenantes externes, un processus relevant du Mécanisme de traitement des plaintes (résolution des différends ou conformité) peut être engagé dans les cas suivants :

- a) à la demande expresse du/de la président(e) de la BEI, du Comité de direction de la BEI ou encore du/de la DG ou DG adjoint(e) du FEI ;
- b) par l'inspecteur/inspectrice général(e), soit de sa propre initiative, soit sur la base d'une proposition motivée du/de la chef(fe) du Mécanisme de traitement des plaintes.

Comment déposer une plainte

25. Les plaintes doivent être soumises par écrit et rédigées dans une langue officielle de l'UE. Pour les plaintes soumises dans d'autres langues, le Mécanisme de traitement des plaintes procède au traitement, dans la mesure du possible, dans la langue de la plainte. Les plaintes peuvent être envoyées ou remises au bureau du Mécanisme de traitement des plaintes à Luxembourg ou à tout bureau de la BEI à l'intérieur ou à l'extérieur de l'UE, ou transmises par voie électronique au moyen du formulaire disponible sur le site web du Mécanisme de traitement des plaintes ou à l'adresse dédiée complaints@eib.org. Le Mécanisme de traitement des plaintes préserve la confidentialité de la plainte dès réception si le/la plaignant(e) lui en fait la demande.

Les éléments à inclure dans une plainte environnementale et (ou) sociale

26. Aux fins de l'évaluation des critères de recevabilité visés aux paragraphes 30 et 32, une plainte environnementale et (ou) sociale doit inclure les informations suivantes :

- a) le nom et les coordonnées (adresse électronique, numéro de téléphone, ou tout autre canal de communication privilégié) du/de la plaignant(e) ;
- b) si la partie qui dépose la plainte le fait au nom de personnes affectées par un projet du Groupe BEI ou un projet dont le financement est envisagé, elle doit indiquer au nom de qui la plainte est déposée ;
- c) si le/la plaignant(e) souhaite que le Mécanisme de traitement des plaintes garde confidentielle son identité ou toute information communiquée dans le cadre de la plainte ;
- d) le projet concerné du Groupe BEI ou le projet dont le financement est envisagé ;
- e) en ce qui concerne les plaintes déposées par les plaignants en vertu du paragraphe 23 a) ci-dessus, une explication de la façon dont le/la plaignant(e) estime qu'il/elle a subi ou est susceptible de subir l'impact négatif d'un projet du Groupe BEI ou d'un projet dont le financement est envisagé ;
- f) en ce qui concerne les plaintes déposées par les plaignant(e)s en vertu des paragraphes 23 b) et c) ci-dessus, une explication de la façon dont les plaignant(e)s estiment que les impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs réels ou potentiels d'un projet du Groupe BEI ou d'un projet dont le financement est envisagé se sont produits ou pourraient se produire ; pour les impacts sociaux négatifs visés au paragraphe 23 c) ci-dessus, les motifs empêchant toute personne affectée par un projet du Groupe BEI ou un projet dont le financement est envisagé de déposer une plainte.

27. En outre, le/la plaignant(e) peut souhaiter fournir des informations sur les points suivants (aucun des points ci-après ne saurait être interprété comme un critère de recevabilité d'une plainte environnementale et (ou) sociale) :

- a) si une mesure a été volontairement prise par le/la plaignant(e) pour s'efforcer de résoudre le problème, notamment tout contact avec le personnel du Groupe BEI, le client et (ou) le promoteur (y compris le mécanisme local de règlement des griefs) et les aspects qui restent non résolus ;
- b) en quoi le/la plaignant(e) estime qu'il y a eu non-conformité avec les politiques et procédures relatives au projet, sans toutefois qu'il soit nécessaire de mentionner des politiques, des procédures ou des normes particulières ;
- c) une indication préliminaire de l'approche privilégiée par le/la plaignant(e) pour résoudre sa plainte (résolution anticipée, résolution des différends ou conformité) ;
- d) tout autre fait pertinent, pièce justificative ou autre document pertinent.

Prolongation des délais de traitement des plaintes

28. Le Mécanisme de traitement des plaintes peut décider de prolonger tout délai fixé dans la présente politique concernant le processus de traitement des plaintes, pour autant qu'il existe des motifs ou des circonstances raisonnables justifiant une telle prolongation. Cette prolongation (accompagnée de sa justification) est notifiée sans délai au/à la plaignant(e) et aux services du Groupe BEI, et publiée sur le site web du Mécanisme de traitement des plaintes.

Risque de représailles ou d'intimidation

29. Conformément à son approche relative au risque de représailles mentionnée au paragraphe 13 g) ci-dessus, le Mécanisme de traitement des plaintes tient compte du risque de représailles ou d'intimidation chaque fois qu'il est nécessaire d'obtenir le consentement des plaignant(e)s ou de les consulter pour poursuivre le traitement dans le cadre de ses processus.

Recevabilité

30. Le Mécanisme de traitement des plaintes considère la plainte environnementale et (ou) sociale recevable si :

- a) la plainte concerne un projet du Groupe BEI ou un projet dont le financement est envisagé ;
- b) la plainte fait état d'impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs réels ou potentiels d'un projet du Groupe BEI ou d'un projet dont le financement est envisagé ;
- c) en ce qui concerne les plaintes déposées par les plaignant(e)s en vertu du paragraphe 23 a) ci-dessus, le/la plaignant(e) affirme subir directement ou indirectement les impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs d'un projet du Groupe BEI ou d'un projet dont le financement est envisagé, soit au moment du dépôt de la plainte, soit potentiellement/probablement à l'avenir ;
- d) la plainte est déposée au plus tard à l'expiration du délai de 6 mois suivant la date de publication de la fiche ESCS (pour les projets qui ont fait l'objet d'une ESCS) ou au plus tard à l'expiration du délai de 24 mois suivant la cessation de la relation financière avec le Groupe BEI⁶ dans le cadre du projet du Groupe BEI (en raison, par exemple, d'un remboursement, d'un paiement anticipé ou d'une sortie).

31. La recevabilité d'une plainte ne constitue pas un jugement sur le fond de la plainte et n'a pas d'effet suspensif sur le projet concerné ou sur tout autre délai administratif ou judiciaire.

32. Lorsqu'une plainte environnementale et (ou) sociale a pour objet un financement du Groupe BEI faisant intervenir un intermédiaire financier, le Mécanisme de traitement des plaintes évalue l'importance relative de la relation financière entre l'entité du Groupe BEI et le projet concerné et en tient compte.

33. Lorsqu'une plainte environnementale et (ou) sociale recevable a pour objet un projet dont le financement est envisagé, le Mécanisme de traitement des plaintes transfère la plainte aux services compétents du Groupe BEI et la clôture, ou bien la clôture sans procéder à un transfert si le/la plaignant(e) refuse expressément ledit transfert. Les services du Groupe BEI informent les instances dirigeantes compétentes du Groupe BEI de la plainte au moment où les documents relatifs au projet sont soumis à approbation en vue d'un financement, accompagnés de leur évaluation de la plainte et d'une synthèse des mesures prises par les services du Groupe BEI en réponse à la plainte. Les services du Groupe BEI fournissent également une réponse au/à la plaignant(e) au plus tard après l'approbation du projet concerné et informent le Mécanisme de traitement des plaintes en conséquence. Une fois le projet approuvé, et si le/la plaignant(e) n'est pas satisfait(e) de la réponse des services du Groupe BEI, il/elle peut déposer une plainte auprès du Mécanisme de traitement des plaintes, qui évaluera sa recevabilité et procédera au traitement selon ses processus habituels conformément à la présente politique.

Plaintes ne relevant pas du mandat et irrecevables

34. Le Mécanisme de traitement des plaintes juge irrecevables les plaintes suivantes :

- a) les plaintes portant sur le 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 ;

⁶ Même lorsqu'une plainte est recevable, il peut exister des limites quant à son traitement si la relation contractuelle avec le client ou le promoteur a cessé d'exister (par exemple, une fois que le prêt a été remboursé dans son intégralité).

- b) les plaintes de parties anonymes et les plaintes ne mentionnant pas les coordonnées du/de la plaignant(e) ;
- c) les plaintes visant à obtenir un avantage économique concurrentiel, ou les plaintes excessives, répétées, clairement infondées ou de nature malveillante ;
- d) les plaintes ayant pour objet des problématiques pour lesquelles une plainte a déjà été clôturée par le Mécanisme de traitement des plaintes, à moins que de nouveaux éléments de preuve ou de nouvelles circonstances qui n'étaient pas connus au moment de la plainte précédente ne soient présentés ;
- e) les plaintes qui présentent les mêmes allégations et font partie d'une procédure clôturée, en attente ou en cours contre l'entité concernée du Groupe BEI devant d'autres mécanismes de recours administratif⁷ ou juridictionnel de l'UE.

35. Le Mécanisme de traitement des plaintes juge les plaintes suivantes irrecevables et les transfère au service compétent du Groupe BEI :

- a) les plaintes contestant la légalité des politiques du Groupe BEI définies par ses instances dirigeantes. Ces plaintes sont traitées par le/la secrétaire général(e) de la BEI ou par le/la DG ou DG adjoint(e) du FEI, respectivement ;
- b) les plaintes déposées par des membres du personnel du Groupe BEI, qui sont traitées par les services compétents du Groupe BEI, en fonction de la nature du dossier ;
- c) les plaintes relatives aux marchés publics de projets, qui relèvent du mandat du Comité chargé du traitement des plaintes concernant la passation des marchés de la BEI ;
- d) les allégations de manœuvres interdites, aux termes de la définition établie dans la Politique antifraude du Groupe BEI. Celles-ci sont traitées par la division Enquêtes de l'Inspection générale. 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 est transmise à la division Enquêtes de l'Inspection générale conformément aux politiques et procédures applicables du Groupe BEI ;
- e) les plaintes de parties externes autres que des plaintes concernant des impacts environnementaux et (ou) sociaux ou des plaintes relatives à l'accès à l'information, qui sont traitées par les services compétents de l'Inspection générale du Groupe BEI, selon les procédures définies par ces services.

36. Si une plainte ne relève pas du champ d'application de la présente Politique et qu'un autre service interne du Groupe BEI est compétent pour traiter une telle plainte, le Mécanisme de traitement des plaintes transmet la plainte au service compétent au sein du Groupe BEI.

37. L'Inspection générale du Groupe BEI joue le rôle de coordinateur des cas portés devant le médiateur/la médiatrice européen(ne) faisant intervenir le Groupe BEI ou le concernant, y compris les cas liés au traitement des plaintes par le Mécanisme de traitement des plaintes.

Appréciation de la recevabilité

38. Le Mécanisme de traitement des plaintes informe le/la plaignant(e) de sa décision concernant la recevabilité. Elle peut demander des éclaircissements ou des informations supplémentaires aux

⁷ Cela n'empêche pas le Mécanisme de traitement des plaintes de traiter les plaintes relatives aux projets du Groupe BEI qui font également l'objet d'une demande de réexamen interne des décisions de la BEI, en particulier des approbations de financement, émanant d'ONG environnementales ou du public en vertu du règlement Aarhus [règlement (CE) n° 1367/2006 tel que modifié par le règlement (UE) 2021/1767].

plaignant(e)s ou aux services du Groupe BEI afin de statuer sur la recevabilité. Si elle établit à un stade quelconque que la plainte est irrecevable, elle clôture le dossier et en informe le/la plaignant(e).

Examen préliminaire

39. Si une plainte environnementale et (ou) sociale est jugée recevable, le Mécanisme de traitement des plaintes procède à un examen préliminaire de la plainte, afin de déterminer la voie la plus appropriée à suivre pour la traiter (résolution anticipée, évaluation initiale de résolution des différends ou évaluation initiale de conformité), en tenant compte de la préférence du/de la plaignant(e). À cette fin, le Mécanisme de traitement des plaintes engage un dialogue avec le/la plaignant(e) pour expliquer ses différentes fonctions et options. Le cas échéant, elle collabore également avec les services du Groupe BEI pour déterminer si les critères de résolution anticipée (tels qu'énoncés au paragraphe 41 ci-après) peuvent être remplis.

40. Le Mécanisme de traitement des plaintes publie la décision relative à l'examen préliminaire sur son site web.

Résolution anticipée

41. Dans des cas spécifiques et à la suite de l'examen préliminaire, le Mécanisme de traitement des plaintes peut décider de transférer la plainte environnementale et (ou) sociale aux services du Groupe BEI en vue d'un processus de résolution anticipée. Un tel transfert peut avoir lieu à condition que le/la plaignant(e) et les services du Groupe BEI y consentent et si le Mécanisme de traitement des plaintes considère, sur la base des éléments de preuve alors disponibles, que : a) les impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs allégués sont clairement identifiés et peuvent être résolus de manière efficace et efficiente dans le délai fixé au paragraphe 42 ci-après ; b) aucun risque apparent de représailles n'est identifié ; c) les problématiques soulevées par le/la plaignant(e) ne sont pas de nature systémique, ne donnent pas lieu à de graves violations des droits humains, ou ne sont pas associées à des conséquences potentielles ou réelles qui s'étendent au-delà du/de la plaignant(e) ou du groupe de plaignants. Le dossier demeure ouvert auprès du Mécanisme de traitement des plaintes pendant toute la durée du processus de résolution anticipée.

42. Le Mécanisme de traitement des plaintes fixe un délai raisonnable et limité pour traiter les problématiques soulevées dans la plainte environnementale et (ou) sociale transférée aux services du Groupe BEI en vue d'une résolution anticipée. Ce délai est proportionné au dossier, mais ne saurait excéder six (6) mois à compter de la date du transfert aux services du Groupe BEI. Durant cette période, les services du Groupe BEI s'emploient à remédier efficacement aux problématiques soulevées dans la plainte, en collaboration avec le client et (ou) le promoteur. Au terme du processus de résolution anticipée, les services du Groupe BEI informent le Mécanisme de traitement des plaintes de la manière dont les problématiques ont été traitées et de l'issue du processus. Le Mécanisme de traitement des plaintes consulte ensuite le/la plaignant(e) et clôture le dossier, ou, si des problématiques restent en suspens, procède à une évaluation initiale de conformité (ou, à titre exceptionnel, à une évaluation initiale de résolution des différends). Le Mécanisme de traitement des plaintes publie les informations pertinentes sur son site web.

43. Le/la plaignant(e) peut décider de se retirer du processus de résolution anticipée à tout moment s'il/elle estime qu'aucune avancée n'est réalisée. Les services du Groupe BEI et le client et (ou) le promoteur ont également la faculté de mettre un terme à tout moment au processus de résolution anticipée. Dans ces cas, et avec l'accord du/de la plaignant(e), le Mécanisme de traitement des plaintes décide de

procéder à une évaluation initiale de conformité ou, à titre exceptionnel, à une évaluation initiale de résolution des différends.

Résolution des différends

Objet

44. La fonction de résolution des différends du Mécanisme de traitement des plaintes s'attache à aider à résoudre les problématiques soulevées par les impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs des projets du le Groupe BEI. Elle suit une approche neutre et collaborative s'inscrivant dans une démarche de recherche de solutions, et contribue à l'amélioration des résultats sur le terrain. La résolution des différends vise à offrir des mesures de réparation aux plaignant(e)s en produisant des résultats concrets sur le terrain, en rétablissant la confiance entre les parties et en préservant leur dignité dans le cadre de processus respectueux et équitables.

45. La fonction de résolution des différends du Mécanisme de traitement des plaintes suit une approche en trois temps : 1) une évaluation initiale de résolution des différends permet de déterminer s'il y a lieu d'engager un processus de résolution des différends puis, dans l'affirmative, 2) un processus de résolution des différends. En cas d'accord entre les parties, 3) le Mécanisme de traitement des plaintes effectue un suivi de la mise en œuvre de l'accord, sauf si les parties conviennent qu'un suivi n'est pas nécessaire.

Évaluation initiale de résolution des différends

46. L'évaluation initiale de résolution des différends a pour objet de déterminer la pertinence et la faisabilité d'un processus de résolution des différends, sur la base du consentement des parties à participer, dans une démarche volontaire et de bonne foi, au processus de résolution des différends, en tenant compte des éléments suivants :

- a) le contexte local et les éléments pertinents ;
- b) les parties prenantes concernées et leurs points de vue, intérêts et attentes, ainsi que la dynamique de pouvoir en place ;
- c) les problématiques fondamentales et les causes sous-jacentes des différends ;
- d) toute tentative antérieure de résolution, les obstacles éventuels à la collaboration et à la résolution, ainsi que les risques d'aggravation de la situation ;
- e) les approches possibles de résolution collaborative des différends.

47. Ces éléments sont recueillis dans le cadre d'un dialogue étroit avec les parties concernées et les autres parties prenantes, ainsi que de recherches indépendantes et de visites sur site.

48. Dans un délai de 60 jours ouvrables à compter de la décision concernant l'examen préliminaire (ou de la date de transfert au terme d'une résolution anticipée), le Mécanisme de traitement des plaintes documente sa décision d'engager ou non un processus de résolution des différends dans un rapport d'évaluation initiale de résolution des différends. Ce rapport est communiqué aux services du Groupe BEI, au/à la plaignant(e), au client ou au promoteur et aux autres parties le cas échéant. Le rapport est publié sur le site web du Mécanisme de traitement des plaintes. Si le Mécanisme de traitement des plaintes décide de ne pas engager une résolution des différends, le/la plaignant(e) peut solliciter le transfert du dossier à la fonction de conformité du Mécanisme de traitement des plaintes en vue d'une évaluation initiale de conformité. À défaut, le Mécanisme de traitement des plaintes clôture le dossier.

Processus de résolution des différends

49. Le processus de résolution des différends constitue un cadre extrajudiciaire, non conflictuel et neutre. À ce titre, il offre aux parties un moyen de parvenir à des solutions mutuellement satisfaisantes aux problématiques soulevées dans les plaintes environnementales et (ou) sociales et à d'autres problématiques importantes relevées lors de l'évaluation initiale de résolution des différends. La résolution des différends s'inscrit dans une démarche tournée vers l'avenir et n'a pas pour objet de d'établir l'existence d'une faute ou d'une non-conformité. À ce titre, le Mécanisme de traitement des plaintes ne prend pas position sur la validité des allégations formulées, n'impose pas de solution aux différends et traite l'ensemble des parties de manière juste et équitable. Le processus de résolution des différends est conçu et mené en tenant compte de l'existence d'asymétries de pouvoir entre les parties, en particulier en ce qui concerne la disponibilité des informations requises et la capacité des parties à participer effectivement à ces processus.

50. Participer à un processus de résolution des différends relève d'une décision volontaire, et chacune des parties peut mettre un terme au processus à tout moment. Le Mécanisme de traitement des plaintes a également la faculté de mettre un terme à un processus de résolution des différends conformément à la présente politique, en particulier lorsqu'il apparaît raisonnablement peu probable que cela aboutisse à une résolution.

51. Dans le cadre de la gestion du processus de résolution des différends, le Mécanisme de traitement des plaintes travaille généralement, si possible et s'il y a lieu, avec un facilitateur ou un médiateur qui possède l'expertise nécessaire, a la capacité de comprendre le contexte culturel et est jugé acceptable par les parties du fait de son indépendance et de son impartialité.

Approches de la résolution des différends

52. En consultation avec les parties, le Mécanisme de traitement des plaintes peut recourir de manière flexible à différentes approches (séparément ou de manière combinée), y compris mais sans s'y limiter :
- a) la **facilitation du dialogue et de la négociation** : soutenir la participation des parties au dialogue et aux négociations lorsque la communication est limitée ou a été interrompue ;
 - b) le **partage d'informations** : aider les parties à échanger les informations ou clarifications nécessaires pour répondre aux préoccupations, ou à y accéder ;
 - c) l'**établissement conjoint des faits** : encourager les parties à s'accorder sur les questions à examiner, sur les modalités de l'examen et sur les personnes chargées de le réaliser, ainsi que sur l'utilisation des conclusions ;
 - d) la **médiation** : faire intervenir un tiers neutre pour aider les parties à parvenir à une solution mutuellement acceptable.

Issue du processus de résolution des différends

53. En cas d'accord entre les parties, le Mécanisme de traitement des plaintes conclut le processus de résolution des différends. Tout accord obtenu doit être spécifique en ce qui concerne son objectif, sa nature et les exigences afférentes et, à la discrétion des parties, consigné par écrit. Le Mécanisme de traitement des plaintes ne facilite pas sciemment des accords qui exerceraient une contrainte sur une ou plusieurs parties ou seraient contraires aux politiques du Groupe BEI (y compris les politiques et procédures relatives aux projets).

54. En l'absence d'un accord au terme d'un délai de 18 mois à compter de la date du rapport d'évaluation initiale de résolution des différends, le Mécanisme de traitement des plaintes détermine l'état d'avancement du processus de résolution des différends en cours. Si elle établit, après consultation des parties, que le processus de résolution des différends n'est plus susceptible d'aboutir à une résolution ou ne représente plus une utilisation efficace des ressources, elle conclut ce processus et en informe les parties en conséquence. Lorsqu'elle conclut qu'il subsiste une probabilité de parvenir à une résolution, elle peut décider de prolonger le processus pour une période supplémentaire de six (6) mois au maximum.

55. Au terme du processus de résolution des différends avec accord partiel ou sans accord, et sous réserve du consentement du/de la plaignant(e), le Mécanisme de traitement des plaintes transfère les problématiques non résolues soulevées dans la plainte environnementale et (ou) sociale en vue d'une évaluation initiale de conformité, ou procède, à défaut, à la clôture du dossier. Dans des cas exceptionnels, le/la chef(fe) du Mécanisme de traitement des plaintes peut proposer une autre action spécifique du Groupe BEI.

56. Au terme du processus, le Mécanisme de traitement des plaintes rédige un projet de rapport de clôture et le soumet pour revue factuelle et commentaires pour une durée de 20 jours ouvrables aux services du Groupe BEI et aux parties. Après examen des observations reçues, elle communique le rapport final de clôture au/à la plaignant(e), aux services du Groupe BEI, au client ou au promoteur et aux autres parties (le cas échéant) et le publie sur son site web.

57. Afin de favoriser l'apprentissage institutionnel, et sous réserve des contraintes de confidentialité, l'équipe du Mécanisme de traitement des plaintes chargée de la résolution des différends peut faire part des enseignements tirés aux services concernés du Groupe BEI.

Suivi de la mise en œuvre des accords sur la résolution des différends

58. Le Mécanisme de traitement des plaintes assure le suivi de la mise en œuvre des accords de résolution des différends pendant une période maximale de 18 mois à compter de la date d'un accord, sauf si les parties conviennent qu'aucun suivi n'est nécessaire. Dans des cas justifiés, le Mécanisme de traitement des plaintes peut décider de prolonger la période de suivi.

59. Le Mécanisme de traitement des plaintes publie des rapports intermédiaires de suivi sur son site web (lorsque cela est approprié) ainsi qu'un rapport final de suivi au terme de la période de suivi de la résolution des différends. Elle soumet des projets de rapports de suivi aux parties pour observations et tient compte de ces observations lors de l'établissement des rapports de suivi finals.

Participation des services du Groupe BEI au processus de résolution des différends

60. Le cas échéant et avec l'accord des parties, les services du Groupe BEI peuvent être invités à participer au processus de résolution des différends ou à intervenir en qualité d'observateurs.

Conformité

Objet

61. La fonction de conformité pour les plaintes environnementales et (ou) sociales procède à une analyse de conformité avec les politiques et procédures relatives aux projets, évalue les impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs et les non-conformités liées à la plainte et, le cas échéant,

facilite la réparation en adressant des recommandations au Groupe BEI afin de remédier aux non-conformités et aux impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs réels ou potentiels au travers de la RPAS élaborés par les services du Groupe BEI.

62. La fonction de conformité pour les plaintes environnementales et (ou) sociales suit une approche en quatre temps : 1) évaluation initiale de conformité, afin de déterminer si une analyse de conformité est justifiée. Si elle est justifiée, 2) une analyse de conformité est ensuite effectuée. En cas de non-conformité et d'impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs connexes du projet du Groupe BEI, 3) les services du Groupe BEI produisent la RPAS visant à faciliter la réparation et 4) le Mécanisme de traitement des plaintes procède à un suivi de conformité.

Évaluation initiale de conformité

63. L'évaluation initiale de conformité a pour objet de déterminer si une analyse de conformité est justifiée, en examinant s'il existe, en lien avec la plainte, des indications préliminaires de ce qui suit :

- a) des impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs directs ou indirects du projet du Groupe BEI ;
- b) le/la plaignant(e) subit ou est susceptible de subir les impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs allégués, soit au moment du dépôt de la plainte, soit potentiellement ou éventuellement à l'avenir (ce critère ne s'applique pas aux plaignant(e)s visé(e)s aux paragraphes 23 b) et c) ci-dessus) ;
- c) la non-conformité du projet du Groupe BEI avec les politiques et procédures relatives aux projets ; et
- d) il apparaît probable que les impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs allégués sont liés à la non-conformité potentielle du projet du Groupe BEI.

64. Lors de l'évaluation initiale de conformité, le Mécanisme de traitement des plaintes tient compte d'autres éléments, dont l'avis des services du Groupe BEI sur les problématiques soulevées et toute mesure corrective déjà mise en œuvre.

65. L'évaluation initiale de conformité comprend généralement une analyse de la plainte environnementale et (ou) sociale, des dossiers liés au projet du Groupe BEI et de tout autre document et information que le Mécanisme de traitement des plaintes peut demander et recevoir des parties prenantes, le cas échéant, telles que le/la plaignant(e), les services du Groupe BEI, le client ou le promoteur et (ou) d'autres parties, ainsi que des visites sur site.

66. Dans un délai de 60 jours ouvrables à compter de l'examen préliminaire (ou de la date de transfert au terme d'une résolution anticipée ou d'une résolution des différends), le Mécanisme de traitement des plaintes consigne sa décision visant à déterminer si une analyse de conformité est justifiée dans un rapport d'évaluation initiale de conformité. Ce rapport est communiqué aux services du Groupe BEI, au/à la plaignant(e), au client ou au promoteur, ainsi qu'aux autres parties concernées. Le rapport est publié sur le site web du Mécanisme de traitement des plaintes.

Analyse de conformité

67. L'analyse de conformité pour les plaintes environnementales et (ou) sociales consiste à :

- a) évaluer les impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs réels ou potentiels ;

- b) évaluer la conformité du projet du Groupe BEI avec les politiques et procédures relatives aux projets ;
- c) en cas de non-conformité et d'impacts négatifs du projet du Groupe BEI, évaluer la conformité de l'entité du Groupe BEI avec les politiques et procédures pertinentes relatives aux projets ;
- d) formuler, sur la base des conclusions du Mécanisme de traitement des plaintes s'agissant de la non-conformité et des impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs connexes, réels ou potentiels (qu'ils soient directs ou indirects), des recommandations à prendre en compte dans la RPAS élaborée par les services du Groupe BEI.

68. En fonction de la nature de chaque plainte environnementale et (ou) sociale, le Mécanisme de traitement des plaintes peut avoir recours à toute une série de méthodes d'investigation, dont notamment des réunions avec les parties prenantes, le recrutement d'experts indépendants, des visites sur le site du projet du Groupe BEI et des demandes d'informations spécifiques aux services du Groupe BEI.

Issue de l'analyse de conformité

69. Au terme de l'analyse de conformité, le Mécanisme de traitement des plaintes rédige un rapport de conclusions comprenant :

- a) le contexte, le cadre réglementaire et l'analyse étayant les conclusions du Mécanisme de traitement des plaintes concernant les causes sous-jacentes de toute situation de non-conformité constatée ;
- b) les conclusions du Mécanisme de traitement des plaintes concernant la conformité, la non-conformité et tout impact environnemental et (ou) social négatif connexe du projet du Groupe BEI ;
- c) en cas de non-conformité et d'impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs connexes, les recommandations du Mécanisme de traitement des plaintes aux services du Groupe BEI en vue de l'élaboration de la RPAS conformément à la présente politique.

70. Dans un délai de 140 jours ouvrables à compter de la date de publication du rapport d'évaluation initiale de conformité, le Mécanisme de traitement des plaintes rédige un projet de rapport de conclusions et le soumet pour revue factuelle et commentaires pour une durée de 20 jours ouvrables aux services du Groupe BEI, au/à la plaignant(e) et au client ou au promoteur. Après examen des observations reçues, le Mécanisme de traitement des plaintes communique le rapport de conclusions final au/à la plaignant(e), aux services du Groupe BEI, au client ou au promoteur et aux autres parties prenantes concernées, et le publie sur son site web, sauf si elle recommande l'élaboration d'une RPAS, auquel cas les dispositions des paragraphes 71 à 76 ci-après s'appliquent.

Réponse et plan d'action des services

71. Dans un délai de 60 jours ouvrables à compter de la réception du rapport de conclusions, les services du Groupe BEI soumettent au Mécanisme de traitement des plaintes la RPAS convenu avec le client ou le promoteur afin de remédier efficacement aux non-conformités ainsi qu'aux impacts environnementaux et (ou) sociaux négatifs connexes réels ou potentiels identifiés dans le rapport de conclusions. La RPAS contient au minimum les éléments suivants : i) les actions à mettre en œuvre et les responsables et, le cas échéant, les mesures nécessaires pour empêcher efficacement que de telles situations ne se reproduisent (telles que des modifications aux procédures pertinentes du Groupe BEI) ; et ii) un plan de mise en œuvre, les livrables et un calendrier à suivre. Les services du Groupe BEI peuvent inclure une explication des motifs concernant les conclusions et (ou) recommandations du Mécanisme de traitement des plaintes auxquelles ils ne sont pas en mesure de donner suite.

72. À la réception de la RPAS des services du Groupe BEI, le Mécanisme de traitement des plaintes le communique sans délai au/à la plaignant(e), en même temps que son rapport de conclusions. Dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la RPAS, le Mécanisme de traitement des plaintes évalue la pertinence de la RPAS en consultation avec le/la plaignant(e) et communique son avis aux services du Groupe BEI, qui peuvent examiner la RPAS et y apporter des modifications s'ils le jugent approprié. Les services du Groupe BEI disposent de 20 jours ouvrables pour remettre la RPAS finale au Mécanisme de traitement des plaintes. Si cette dernière considère que la RPAS finale apporte une réponse suffisante aux conclusions et (ou) recommandations formulées dans son rapport de conclusions, elle soumet ces documents au Comité de direction de la BEI et (ou) au/à la DG ou DG adjoint(e) du FEI pour information dans le cadre de ses rapports périodiques.

73. Si le Mécanisme de traitement des plaintes estime que la RPAS finale n'apporte pas une réponse suffisante à ses conclusions et (ou) recommandations, le rapport de conclusions, la RPAS proposée et les avis respectifs du Mécanisme de traitement des plaintes et des services du Groupe BEI concernant la RPAS (y compris lorsque pertinent celui du/de la plaignant(e)) sont soumis au Comité de direction de la BEI et (ou) au/à la DG ou DG adjoint(e) du FEI pour qu'une réponse soit apportée sur le contenu de la RPAS.

74. Par ailleurs, si les services du Groupe BEI estiment que la RPAS n'est pas nécessaire, le rapport de conclusions en matière de conformité du Mécanisme de traitement des plaintes et les avis des services du Groupe BEI sont soumis sans délai au Comité de direction de la BEI et (ou) au/à la DG ou DG adjoint(e) du FEI pour qu'une réponse soit apportée sur la nécessité d'une RPAS.

75. Le Mécanisme de traitement des plaintes communique le rapport de conclusion final et la RPAS (et, le cas échéant, son avis ainsi que la réponse du Comité de direction de la BEI et (ou) du/de la DG ou DG adjoint(e) du FEI concernant la RPAS) au/à la plaignant(e), aux services du Groupe BEI, au client ou au promoteur et aux autres parties prenantes concernées, et les publie sur son site web.

76. Le Mécanisme de traitement des plaintes informe le Conseil d'administration de la BEI et (ou) celui du FEI, conformément au paragraphe 112 de la présente politique, et dans le cadre de ses rapports périodiques, de ses conclusions et recommandations, des dossiers pour lesquels aucune RPAS n'a été produit et de son avis sur la pertinence de la RPAS pour faciliter la réparation.

Suivi de conformité

77. Le Mécanisme de traitement des plaintes assure sur une base semestrielle le suivi de la mise en œuvre effective de la RPAS, conformément au calendrier défini dans la RPAS. Les services du Groupe BEI informent le Mécanisme de traitement des plaintes de l'état d'avancement de cette mise en œuvre tous les six (6) mois. Le Mécanisme de traitement des plaintes examine ces informations et publie l'issue de son suivi sur son site web.

78. Le Mécanisme de traitement des plaintes clôture le processus de suivi de conformité lorsqu'elle estime que la RPAS est pleinement mise en œuvre. La RPAS est considérée comme pleinement mise en œuvre lorsque les actions et les livrables ont été effectivement mis en œuvre dans le respect des délais prévus dans la RPAS. Dans des cas justifiés, le Mécanisme de traitement des plaintes peut poursuivre le suivi pendant une période limitée au-delà des délais fixés dans la RPAS si elle estime que l'on peut raisonnablement attendre des avancées supplémentaires.

79. Le Mécanisme de traitement des plaintes consigne les résultats de son suivi (et la clôture du processus de suivi) des RPAS sur son site web sur une base annuelle. Elle informe le Comité de direction de la BEI, le/la DG ou DG adjoint(e) du FEI ainsi que le Conseil d'administration de la BEI et celui du FEI de l'avancement de la mise en œuvre des actions et (ou) mesures prévues dans les RPAS dans le cadre de ses rapports périodiques aux instances dirigeantes respectives du Groupe BEI.

B. Plaintes relatives à l'accès à l'information

80. Les plaintes relatives à l'accès à l'information sont traitées conformément aux dispositions de la présente section II.B de la politique. Les dispositions de la section II.A ne s'appliquent pas aux plaintes relatives à l'accès à l'information, à l'exception des paragraphes 24, 25, 28, 29, 31, 34, 35, 36, 37 et 38.

Dépôt d'une plainte relative à l'accès à l'information et recevabilité

81. Toute personne physique ou morale, ou tout groupe de telles personnes (ou un représentant dûment autorisé agissant en leur nom), ou toute OSC locale, régionale ou internationale, faisant état d'une situation de non-conformité d'une entité du Groupe BEI avec les politiques et procédures relatives à l'accès à l'information, peut déposer une plainte relative à l'accès à l'information.

82. Aux fins de l'évaluation des critères de recevabilité visés au paragraphe 84, une plainte relative à l'accès à l'information doit préciser :

- a) le nom et les coordonnées (adresse électronique, numéro de téléphone, ou tout autre canal de communication privilégié) du/de la plaignant(e) ;
- b) si le/la plaignant(e) souhaite que le Mécanisme de traitement des plaintes garde confidentielle son identité ou toute information communiquée dans le cadre de la plainte ;
- c) les éléments concernant le document et (ou) l'information en question ; et
- d) le projet concerné du Groupe BEI ou le projet dont le financement est envisagé, le cas échéant.

83. En outre, le/la plaignant(e) peut souhaiter fournir des informations sur les points suivants (aucun des points ci-dessous ne saurait être interprété comme un critère de recevabilité d'une plainte relative à l'accès à l'information) :

- a) si une mesure a été volontairement prise par le/la plaignant(e) pour s'efforcer de résoudre le problème, notamment tout contact avec le personnel du Groupe BEI et les aspects qui restent non résolus ;
- b) en quoi le/la plaignant(e) estime qu'il y a eu non-conformité avec les politiques et procédures relatives à l'accès à l'information, sans toutefois qu'il soit nécessaire de mentionner des politiques, des procédures ou des normes particulières ;
- c) tout autre fait pertinent, pièce justificative ou autre document pertinent.

84. Le Mécanisme de traitement des plaintes considère la plainte relative à l'accès à l'information recevable si cette plainte :

- a) concerne les actions ou omissions d'une entité du Groupe BEI en ce qui concerne l'accès à l'information et aux documents ou leur divulgation ;
- b) est déposée dans un délai d'un (1) an suivant la date à laquelle le/la plaignant(e) a pu raisonnablement prendre connaissance des faits sur lesquels est basée la plainte.

Examen préliminaire

85. Si une plainte relative à l'accès à l'information est jugée recevable, le Mécanisme de traitement des plaintes procède à un examen préliminaire de la plainte, afin de déterminer la voie la plus appropriée à suivre pour la traiter (résolution anticipée ou analyse de conformité), en tenant compte de la préférence du/de la plaignant(e). À cette fin, le Mécanisme de traitement des plaintes engage un dialogue avec le/la plaignant(e) pour expliquer ses différentes fonctions et options. Le cas échéant, elle collabore également avec les services du Groupe BEI pour déterminer si les critères de résolution anticipée (tels qu'énoncés au paragraphe 87 ci-après) peuvent être remplis.

86. Le Mécanisme de traitement des plaintes publie la décision relative à l'examen préliminaire sur son site web.

Résolution anticipée

87. Dans des cas spécifiques et à la suite de l'examen préliminaire, le Mécanisme de traitement des plaintes peut décider de transférer la plainte relative à l'accès à l'information aux services du Groupe BEI en vue d'un processus de résolution anticipée. Un tel transfert peut avoir lieu à condition que le/la plaignant(e) et les services du Groupe BEI y consentent et si le Mécanisme de traitement des plaintes considère, sur la base des éléments de preuve alors disponibles, que : a) les problématiques alléguées relatives à l'accès à l'information peuvent être traitées de manière efficiente et efficace dans le délai fixé au paragraphe 88 ci-après ; b) aucun risque apparent de représailles n'est identifié ; et c) les problématiques soulevées par le/la plaignant(e) ne sont pas de nature systémique. Le dossier demeure ouvert auprès du Mécanisme de traitement des plaintes pendant toute la durée du processus de résolution anticipée.

88. Le Mécanisme de traitement des plaintes fixe un délai raisonnable et limité pour traiter les problématiques soulevées dans la plainte relative à l'accès à l'information transférée aux services du Groupe BEI en vue d'une résolution anticipée. Ce délai est proportionné au dossier, mais ne saurait dépasser deux (2) mois à compter de la date du transfert aux services du Groupe BEI. Durant cette période, les services du Groupe BEI s'emploient à remédier efficacement aux problématiques soulevées dans la plainte. Au terme du processus de résolution anticipée, les services du Groupe BEI informent le Mécanisme de traitement des plaintes de la manière dont les problématiques ont été traitées et de l'issue du processus. Le Mécanisme de traitement des plaintes consulte ensuite le/la plaignant(e) et clôture le dossier, ou, si des problématiques restent en suspens, procède à une évaluation initiale de conformité. Le Mécanisme de traitement des plaintes publie les informations pertinentes sur son site web.

89. Le/la plaignant(e) peut décider de se retirer du processus de résolution anticipée à tout moment s'il/elle estime qu'aucune avancée n'est réalisée. Les services du Groupe BEI ont également la faculté de mettre un terme à tout moment au processus de résolution anticipée. Dans ces cas, et avec l'accord du/de la plaignant(e), le Mécanisme de traitement des plaintes procède à une analyse de conformité.

Conformité

Objet

90. La fonction de conformité pour les plaintes relatives à l'accès à l'information procède à une analyse de conformité avec les politiques et procédures relatives à l'accès à l'information et, le cas échéant, facilite la réparation en adressant des recommandations au Groupe BEI afin de remédier aux non-conformités.

91. La fonction de conformité pour les plaintes relatives à l'accès à l'information suit une approche en deux temps : 1) analyse de conformité ; et 2) suivi de conformité de la mise en œuvre des recommandations du Mécanisme de traitement des plaintes, le cas échéant.

Analyse de conformité

92. L'analyse de conformité pour les plaintes relatives à l'accès à l'information consiste à :

- a) évaluer la conformité de l'entité concernée du Groupe BEI avec les politiques et procédures relatives à l'accès à l'information ; et
- b) formuler, sur la base des conclusions en matière de non-conformité , des recommandations aux services du Groupe BEI afin de remédier aux non-conformités et de résoudre les problématiques soulevées dans la plainte relative à l'accès à l'information, et, le cas échéant, définir des mesures permettant au Groupe BEI de prévenir efficacement les non-conformités à l'avenir.

93. En fonction de la nature de chaque plainte relative à l'accès à l'information, le Mécanisme de traitement des plaintes peut avoir recours à toute une série de méthodes d'investigation, dont notamment des réunions avec les parties prenantes, le recrutement d'experts indépendants et des demandes d'informations spécifiques aux services du Groupe BEI à tout moment de la phase d'analyse de conformité.

Issue de l'analyse de conformité

94. Au terme de l'analyse de conformité pour les plaintes relatives à l'accès à l'information, le Mécanisme de traitement des plaintes rédige un rapport de conclusions comprenant :

- a) le contexte, le cadre réglementaire et l'analyse étayant les conclusions du Mécanisme de traitement des plaintes concernant les causes sous-jacentes de toute situation de non-conformité constatée ;
- b) les conclusions du Mécanisme de traitement des plaintes en matière de conformité et de non-conformité avec les politiques et procédures relatives à l'accès à l'information ;
- c) en cas de non-conformité, les recommandations du Mécanisme de traitement des plaintes aux services du Groupe BEI pour remédier aux non-conformités et (ou), le cas échéant, les actions à mettre en œuvre par le Groupe BEI pour empêcher efficacement que de telles situations ne se reproduisent à l'avenir.

95. Dans un délai de 70 jours ouvrables à compter de la date de recevabilité de la plainte relative à l'accès à l'information (ou de la date de transfert au terme d'une résolution anticipée), le Mécanisme de traitement des plaintes rédige un projet de rapport de conclusions et le soumet pour revue factuelle et commentaires pour une durée de 20 jours ouvrables aux services du Groupe BEI et au/à la plaignant(e). Après examen des observations reçues, le Mécanisme de traitement des plaintes communique le rapport de conclusions final au/à la plaignant(e) et aux services du Groupe BEI, et le publie sur son site web, à moins que les dispositions des paragraphes 96 et 97 ci-dessous ne s'appliquent.

96. Le cas échéant, dans un délai de 20 jours ouvrables à compter de la réception du rapport de conclusions, les services du Groupe BEI peuvent produire une explication des motifs concernant les recommandations du Mécanisme de traitement des plaintes auxquelles ils ne sont pas en mesure de donner suite. En pareil cas, à réception des motifs fournis par les services du Groupe BEI, le Mécanisme de traitement des plaintes les communique sans délai au/à la plaignant(e), en même temps que son rapport de conclusions, afin de solliciter sa contribution à l'élaboration de l'avis du Mécanisme de traitement des

plaintes. Le Mécanisme de traitement des plaintes soumet son rapport de conclusions, accompagné des motifs fournis par les services du Groupe BEI et de son propre avis, au Comité de direction de la BEI et (ou) au/à la DG ou DG adjoint(e) du FEI pour qu'une réponse soit apportée sur la mise en œuvre des recommandations.

97. Le Mécanisme de traitement des plaintes communique le rapport finalisé sur les conclusions en matière de conformité et, le cas échéant, les motifs fournis par les services du Groupe BEI ainsi que la réponse du Comité de direction de la BEI et (ou) du/de la DG ou DG adjoint(e) du FEI au/à la plaignant(e), et les publie sur son site web.

98. Le Mécanisme de traitement des plaintes informe le Conseil d'administration de la BEI et (ou) celui du FEI, conformément au paragraphe 112 de la présente politique, et dans le cadre de ses rapports périodiques, du traitement des plaintes relatives à l'accès à l'information et de la mise en œuvre de ses recommandations.

Suivi de conformité

99. Le Mécanisme de traitement des plaintes assure le suivi de la mise en œuvre effective de ses recommandations par les services du Groupe BEI sur une base semestrielle. Les services du Groupe BEI informent le Mécanisme de traitement des plaintes de l'état d'avancement de cette mise en œuvre tous les six (6) mois. Le Mécanisme de traitement des plaintes examine ces informations et publie l'issue de son suivi sur son site web.

100. Le Mécanisme de traitement des plaintes clôture le processus de suivi de conformité lorsqu'elle estime que les recommandations pertinentes sont pleinement mises en œuvre. Les recommandations sont considérées comme pleinement mises en œuvre lorsque les actions et les livrables ont été effectivement mis en œuvre dans le respect des calendriers prévus dans le rapport de conclusions. Dans des cas justifiés, le Mécanisme de traitement des plaintes peut poursuivre le suivi pendant une période limitée au-delà des délais fixés dans le rapport de conclusions si elle estime que l'on peut raisonnablement attendre des avancées supplémentaires.

101. Le Mécanisme de traitement des plaintes consigne les résultats de son suivi de conformité (et la clôture du processus de suivi) de la mise en œuvre de ses recommandations sur son site web sur une base annuelle. Elle informe le Comité de direction de la BEI, le/la DG ou DG adjoint(e) du FEI ainsi que le Conseil d'administration de la BEI et celui du FEI de l'avancement de la mise en œuvre des recommandations visées dans le cadre de ses rapports périodiques aux instances dirigeantes respectives du Groupe BEI.

SECTION III –CONSEIL, SENSIBILISATION, COLLABORATION ET REDDITION DE COMPTES

Services de conseil

102. Le Mécanisme de traitement des plaintes met en place des produits de conseil couvrant des problématiques spécifiques et tenant compte des principaux enseignements tirés des dossiers traités et des meilleures pratiques internationales. Le Comité de direction de la BEI, le/la DG ou DG adjoint(e) du FEI

ainsi que le Conseil d'administration de la BEI et celui du FEI peuvent également solliciter des produits de conseil auprès du Mécanisme de traitement des plaintes, conformément à ses mandats et principes.

103. La fonction de conseil du Mécanisme de traitement des plaintes est guidée par les principes suivants :

- a) le Mécanisme de traitement des plaintes fournit des conseils sur des problématiques plus larges et systémiques en lien avec les politiques et procédures relatives aux projets et les politiques et procédures relatives à l'accès à l'information, en particulier en ce qui concerne les aspects environnementaux, climatiques et sociaux et les problématiques relatives à l'accès à l'information ;
- b) les conseils du Mécanisme de traitement des plaintes reposent sur l'expérience acquise dans le cadre de ses activités de résolution des différends et de conformité ;
- c) le Mécanisme de traitement des plaintes s'attache à exercer sa fonction de conseil en collaboration avec les services du Groupe BEI ainsi qu'avec d'autres parties prenantes, le cas échéant.

104. Les activités de conseil du Mécanisme de traitement des plaintes ont pour objet de maximiser l'apprentissage institutionnel et sont proposées sous différentes formes (sessions de formation, rapports, notes d'orientation). Au cas par cas, le Mécanisme de traitement des plaintes peut publier des conseils au bénéfice d'autres institutions et de parties prenantes concernées.

105. Le Mécanisme de traitement des plaintes évalue systématiquement l'impact de ses activités de conseil, qu'elle inclut dans ses rapports au Comité de direction de la BEI, au/à la DG ou DG adjoint(e) du FEI ainsi qu'au Conseil d'administration de la BEI et à celui du FEI.

Sensibilisation

106. L'accessibilité du Mécanisme de traitement des plaintes et la mise en œuvre effective de son mandat au titre de la présente politique dépendent de la capacité du Mécanisme de traitement des plaintes à engager un dialogue efficace avec les parties prenantes. Le Mécanisme de traitement des plaintes mène des actions de sensibilisation auprès des parties prenantes tant internes qu'externes, afin de renforcer la connaissance et la compréhension de la présente politique ainsi que de son mandat, de ses fonctions et de ses activités. Elle développe une stratégie de sensibilisation à cet effet et la publie sur son site web. Elle coopère avec les MRI d'autres institutions, le cas échéant, dans le cadre de ce travail de sensibilisation.

107. Les parties prenantes externes visées par les actions de sensibilisation du Mécanisme de traitement des plaintes sont les États membres, les promoteurs et les clients, les personnes affectées par les projets du Groupe BEI et leurs représentants, les OSC et les ONG, le monde académique et d'autres parties concernées.

108. Le Groupe BEI s'attache à faire connaître son Mécanisme de traitement des plaintes dans tous ses domaines d'activité. Un lien direct vers le site web du Mécanisme de traitement des plaintes est disponible sur les pages web d'accueil du Groupe BEI.

Coopération avec d'autres mécanismes de recours indépendants (MRI)

109. Si une plainte porte sur un projet cofinancé par le Groupe BEI avec d'autres institutions de financement internationales dotées d'un MRI, le Mécanisme de traitement des plaintes peut envisager d'informer le MRI de la recevabilité de la plainte et, le cas échéant, s'emploie à collaborer avec ce MRI, sans préjudice du paragraphe 25 ci-dessus.

110. Les possibilités de collaboration englobent le partage d'informations, mais doivent tenir compte des différences entre les MRI du point de vue du mandat, des politiques et des procédures applicables au traitement des plaintes, de même que de l'obligation de respecter le secret professionnel, des exigences de confidentialité et de la protection des données. Le Mécanisme de traitement des plaintes peut, conformément aux procédures pertinentes du Groupe BEI, conclure des accords de coopération écrits ou des protocoles d'accord avec les MRI des institutions de cofinancement afin de résoudre les problématiques dans le cadre d'un traitement conjoint des dossiers et de favoriser la délégation réciproque entre les entités du Groupe BEI et les autres institutions financières internationales, les banques multilatérales et bilatérales de développement. En tout état de cause, le Mécanisme de traitement des plaintes formule des recommandations et des conclusions en toute indépendance.

111. Le Mécanisme de traitement des plaintes fait partie du réseau des MRI, un groupe de mécanismes homologues, et participe aux réunions périodiques et contribue activement aux objectifs et travaux communs.

Reddition de comptes

112. Le Mécanisme de traitement des plaintes rend compte chaque semestre aux Instances dirigeantes du Groupe BEI de l'état d'avancement et de l'issue des plaintes qui lui sont soumises, ainsi que des enseignements tirés du traitement de ces plaintes, le cas échéant. Dans le cadre de ses rapports semestriels aux Instances dirigeantes du Groupe BEI, le Mécanisme de traitement des plaintes communique ses rapports, les RPAS, ses avis et le suivi des RPAS, ainsi que les avis et les actions des services du Groupe BEI concernant les plaintes relatives à l'accès à l'information et le suivi qu'elle effectue de ces actions.

113. Les Instances dirigeantes du Groupe BEI peuvent demander au/à la chef(fe) du Mécanisme de traitement des plaintes à être tenues informées de l'état d'avancement d'un processus de résolution anticipée, de résolution des différends ou de conformité, pour autant que la confidentialité du processus soit respectée.

114. Le Mécanisme de traitement des plaintes établit un rapport annuel sur ses activités, qui est publié sur le site web du Groupe BEI.

SECTION IV – DISPOSITIONS FINALES

Accès à l'information et protection des données

115. Le Mécanisme de traitement des plaintes est soumis aux dispositions de la politique de transparence du Groupe BEI et de la politique de transparence du FEI. L'accès à l'information concernant tout document lié à une plainte et à son processus de traitement est soumis aux dispositions de la politique de transparence du Groupe BEI ou de la politique de transparence du FEI.

116. Les demandes d'information adressées au Mécanisme de traitement des plaintes et (ou) formulées dans le cadre d'une plainte ou de la correspondance ultérieure du/de la plaignant(e) sont transférés aux services compétents du Groupe BEI et 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 ou la politique de transparence du FEI.

117. Les dossiers de plaintes sont susceptibles de contenir des données personnelles relatives aux plaignant(e)s ou à des 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.

Recours au médiateur/à la médiatrice européen(ne)

118. Les plaignant(e)s insatisfait(e)s de l'issue de la procédure auprès du Mécanisme de traitement des plaintes ou de la réponse du Groupe BEI peuvent, conformément aux dispositions de l'article 228 du TFUE, porter plainte pour mauvaise administration à l'encontre de l'entité concernée du Groupe BEI auprès du médiateur/de la médiatrice européen(ne) (<http://www.ombudsman.europa.eu>).

119. Dans sa réponse finale, le Mécanisme de traitement des plaintes veille à informer les plaignant(e)s de cette possibilité.

Application de la politique

120. La présente politique s'applique à toute plainte adressée au Mécanisme de traitement des plaintes à compter de sa date d'entrée en vigueur. La politique entre en vigueur à la date d'approbation des procédures relatives au Mécanisme de traitement des plaintes par le Comité de direction de la BEI et le/la DG ou DG adjoint(e) du FEI. La politique et les procédures relatives au Mécanisme de traitement des plaintes mises en place en 2018 continuent de s'appliquer aux dossiers enregistrés avant l'entrée de la présente politique.

121. L'inspecteur/inspectrice général(e) du Groupe BEI a compétence pour interpréter la politique.

122. La version anglaise de la politique fait foi.

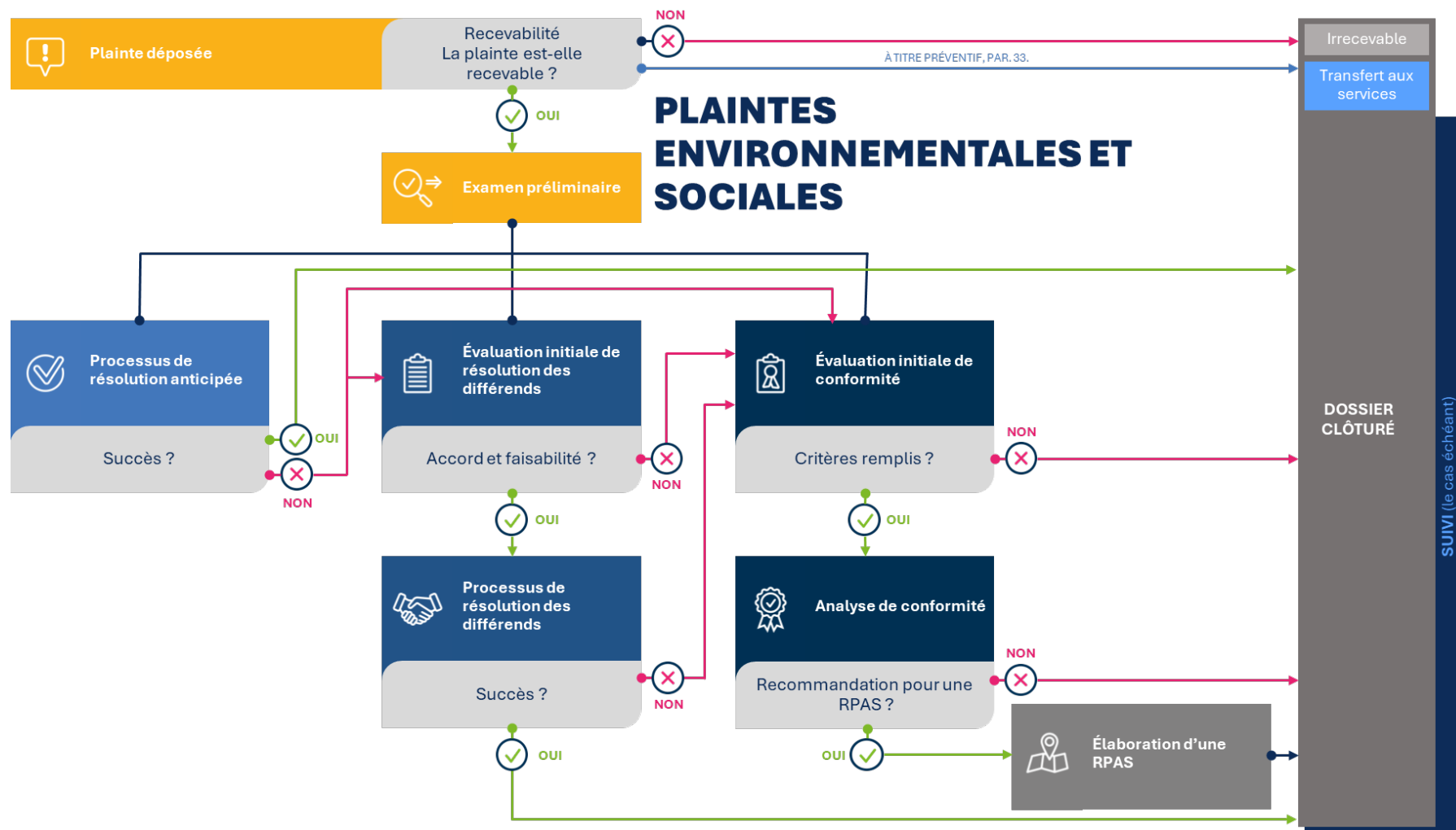
Révision de la politique

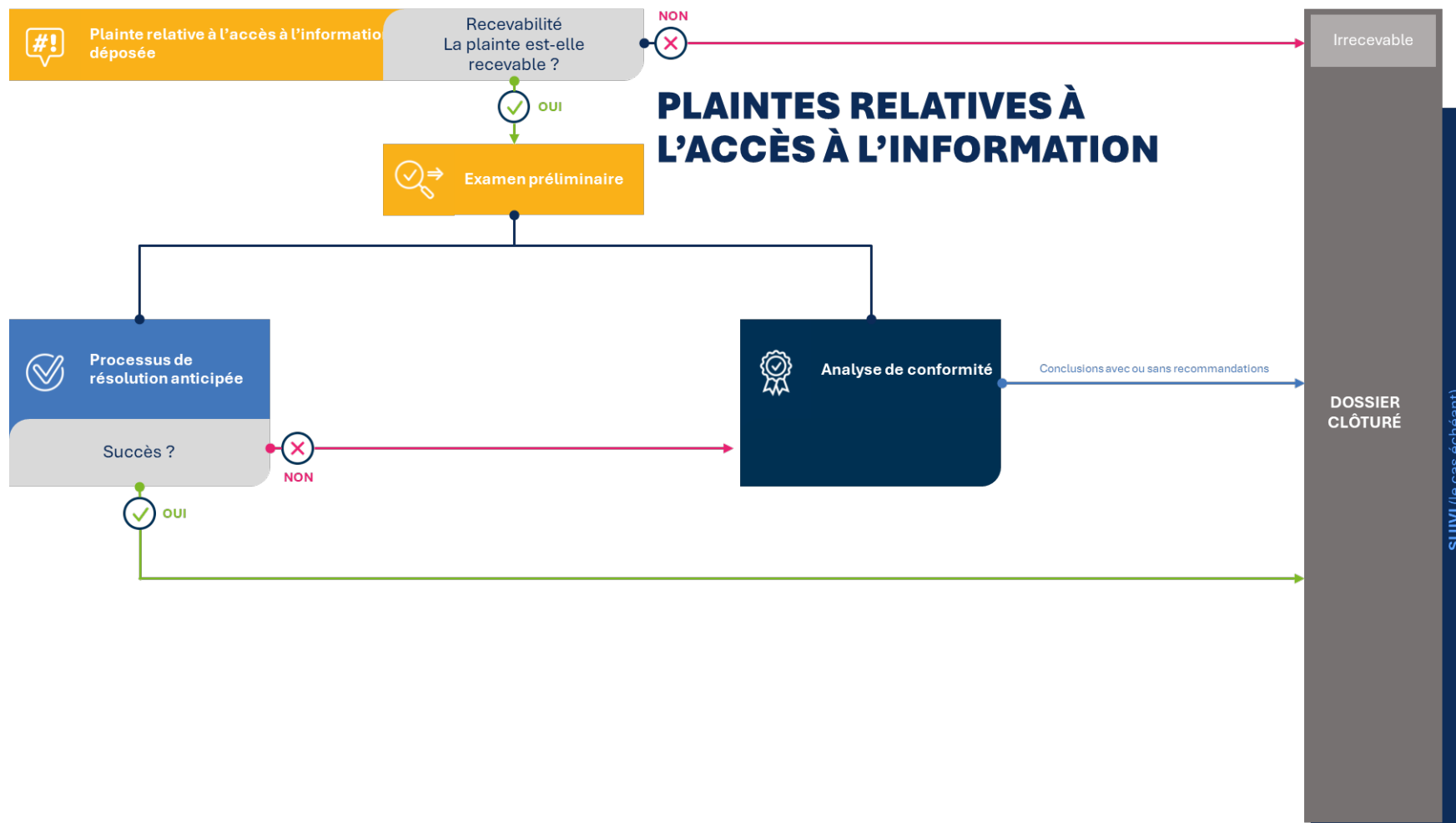
123. Le Mécanisme de traitement des plaintes peut engager une révision de la présente politique cinq (5) années après son entrée en vigueur. Nonobstant ce qui précède, elle peut à tout moment proposer des modifications à la présente politique.

124. Tout réexamen tient compte des observations formulées par les parties prenantes concernées, y compris les OSC et le médiateur/la médiatrice européen(ne).

125. La politique du Mécanisme 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/de la DG ou DG adjoint(e) du FEI.

ANNEXE





POLITIQUE DU MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

2026



Banque européenne
d'investissement | Groupe

© European Investment Bank, 03/2026 FR

eBook: EBN 000-00-000-0000-0
pdf: EBN 000-00-000-0000-0
html: EBN 000-00-000-0000-0