

Cadre de durabilité environnementale et sociale

## **Norme 2 – Dialogue avec les parties prenantes**

Projet – 3 juin 2021

Le présent document est publié à titre d'information uniquement.

En cas de divergences entre les différentes versions linguistiques,  
la version anglaise du document fait foi.

# Glossaire

Les termes utilisés dans les présentes normes ont les significations suivantes :

« abus sexuel »	Atteinte physique réelle de nature sexuelle, commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou menace d'une telle atteinte. Les relations sexuelles avec un enfant (défini par la Convention des Nations unies relative aux droits de l'enfant comme tout être humain âgé de moins de 18 ans) relèvent de l'abus sexuel, quel que soit l'âge de maturité ou de consentement retenu localement. Une erreur sur l'âge réel de l'enfant ne peut être invoquée comme moyen de défense.
« ayants droit »	Du point de vue des droits humains, tous les individus et groupes de population qui peuvent revendiquer valablement des droits fondamentaux. Dans le contexte des projets de la BEI, les personnes (habitants, travailleurs, etc.) qui subissent, effectivement ou potentiellement, des effets négatifs du projet.
« dialogue avec les parties prenantes »	Processus inclusif et itératif qui implique, à des degrés divers, l'identification et l'analyse des parties prenantes, la planification du dialogue, la divulgation d'informations, une consultation constructive et un dispositif garantissant l'accès aux mécanismes de plainte et de recours.
« exploitation sexuelle »	Le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, notamment en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique.
« groupes vulnérables »	Groupes ou personnes susceptibles d'être plus durement touchés que d'autres par les incidences du projet en raison de leurs caractéristiques socio-économiques, à savoir, entre autres, le sexe, l'orientation sexuelle, le genre, l'identité de genre, la caste, les origines raciales, ethniques, autochtones ou sociales, les caractéristiques génétiques, l'âge, la naissance, le handicap, la religion ou les croyances, les opinions politiques ou autres, le militantisme, l'appartenance à une minorité nationale, à un syndicat ou à toute autre forme d'organisation de travailleurs, la propriété, la nationalité, la langue, l'état civil, l'état de santé, le statut de migrant ou le statut économique.
« harcèlement sexuel »	Toute forme de conduite indésirable verbale, non verbale ou physique, à caractère sexuel, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et, en particulier, de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.
« hiérarchie des mesures d'atténuation »	Mesures destinées à éviter, empêcher et réduire tout effet néfaste notable et, si nécessaire, remédier aux incidences résiduelles sur les personnes – particuliers, collectivités, travailleurs – touchées par un projet et sur l'environnement, ou les compenser. Lorsqu'elle concerne les droits humains, la hiérarchie des mesures d'atténuation repose sur le principe consistant à remédier aux incidences plutôt qu'à les compenser.
« parties prenantes »	Personnes et (ou) communautés qui i) sont directement ou indirectement touchées par un projet, y compris leurs représentants légitimes ; ou ii) qui y ont un intérêt ou peuvent l'influencer de façon positive ou négative ; et iii) la main-d'œuvre du projet.
« projet »	Ensemble défini de travaux, de biens, de services et (ou) d'activités économiques pour lequel un financement de la BEI est recherché, soit directement, soit dans le cadre d'une structure de financement intermédiaire pour un sous-projet/investissement sous-jacent, tel qu'approuvé par les instances dirigeantes de la BEI.
« promoteur »	Contrepartie de la BEI mettant en œuvre un projet, telle que définie dans le contrat de financement.
« questions sociales »	Questions relatives aux travailleurs et aux personnes ou groupes touchés par le projet, en rapport avec a) les normes 6 à 10 ; et b) les enjeux transversaux tels que les droits humains, le dialogue avec les parties

	prenantes, l'égalité entre les femmes et les hommes, le renforcement de la résilience, en particulier dans les situations de conflit et de fragilité, et l'inclusion sociale.
« sexospécifique »	Renvoie aux attributs, attentes, normes et possibilités de nature sociale, comportementale et culturelle associés à la classification entre masculin et féminin ou à l'orientation sexuelle ou l'identité de genre.
« vulnérabilité »	Caractéristique liée à un contexte en particulier et déterminée par la conjonction de trois facteurs : i) l'exposition à des risques et à des incidences négatives ; b) la sensibilité à ces risques et incidences ; c) la capacité d'adaptation.

PROJET

## NORME 2 – DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

### INTRODUCTION

- 1 La présente norme acte l'importance du dialogue avec les parties prenantes en tant que moyen permettant de garantir le respect des droits<sup>1</sup> concernant i) l'accès à l'information, ii) la participation du public au processus décisionnel et iii) l'accès à la justice.
- 2 Le dialogue avec les parties prenantes<sup>2</sup> est essentiel pour garantir l'efficacité de l'évaluation, de la gestion ainsi que du suivi des incidences et des risques environnementaux, climatiques et (ou) sociaux. Il contribue en outre à la durabilité globale et à l'amélioration des résultats des projets. Il renforce les opportunités pour les parties prenantes concernées, la compréhension qu'ont celles-ci des projets et, partant, le soutien qu'elles leur apportent.

### OBJECTIFS

- 3 La présente norme décrit les responsabilités du promoteur en ce qui concerne la mise en œuvre d'un dialogue transparent et continu avec les parties prenantes<sup>3</sup> du projet, avec pour objectifs principaux :
  - a. adopter une démarche inclusive et systématique pour dialoguer de façon constructive avec les parties prenantes, à savoir les personnes et (ou) les communautés qui sont directement ou indirectement touchées par un projet<sup>4</sup>, qui y ont ou peuvent y avoir un intérêt ou encore qui peuvent l'influencer de façon positive ou négative ;
  - b. veiller à ce que les parties prenantes aient accès en temps utile aux informations sur les incidences et les risques environnementaux, climatiques et (ou) sociaux du projet d'une manière qui soit culturellement appropriée et compréhensible pour toutes les parties prenantes, y compris celles qui ont besoin d'une aide ou de mesures spéciales ;
  - c. promouvoir et permettre une participation et une contribution constructives et libres des parties prenantes aux processus décisionnels liés aux projets susceptibles de les toucher, en cherchant ainsi à instaurer une confiance mutuelle et à améliorer les résultats des projets ;
  - d. fournir aux ayants droit<sup>5</sup> des moyens efficaces de déposer plainte et d'accéder à des voies de recours, et promouvoir la responsabilité organisationnelle ainsi que l'amélioration et l'apprentissage continus.
- 4 Tandis que la procédure de dialogue avec les parties prenantes relève de la responsabilité des autorités compétentes, le promoteur collabore avec celles-ci afin de veiller à l'obtention de résultats conformes à la présente norme.

### CHAMP D'APPLICATION

- 5 La présente norme s'applique à un projet donné lorsque sa pertinence est déterminée lors de la procédure d'évaluation des incidences sur l'environnement (EIE) ou des incidences environnementales et sociales (EIES) (telle que décrite dans la norme 1) tout au long du cycle du projet de la BEI, conformément aux exigences décrites ci-dessous. La nature et l'ampleur du dialogue avec les parties prenantes sont proportionnées aux incidences et aux risques

---

<sup>1</sup> Conformément à l'esprit et aux principes de la [Convention d'Aarhus](#) de la Commission économique des Nations unies pour l'Europe (CEE-ONU) sur l'accès à l'information, la participation du public au processus décisionnel et l'accès à la justice en matière d'environnement.

<sup>2</sup> Le dialogue avec les parties prenantes est un processus inclusif et itératif qui implique, à des degrés divers, l'identification et l'analyse des parties prenantes, la planification du dialogue, la divulgation d'informations, une consultation constructive et un dispositif garantissant l'accès aux mécanismes de plainte et de recours.

<sup>3</sup> Désigné par l'expression « processus de participation du public » (en ce compris les procédures d'accès à l'information et de consultation) dans le cadre juridique applicable de l'UE [par exemple, la directive 2014/52/UE modifiant la directive 2011/92/UE concernant l'évaluation des incidences de certains projets publics et privés sur l'environnement (directive EIE) et la directive 2010/75/UE relative aux émissions industrielles (prévention et réduction intégrées de la pollution)].

<sup>4</sup> Désignées par l'expression « public concerné » dans le cadre juridique pertinent de l'Union européenne [par exemple, la directive 2014/52/UE (directive EIE) et la directive 2010/75/UE relative aux émissions industrielles].

<sup>5</sup> Par « ayants droit », on entend tous les individus et groupes de population qui peuvent revendiquer valablement des droits fondamentaux du point de vue des droits humains. Dans le contexte d'un projet de la BEI, il s'agit de personnes qui subiront, effectivement ou potentiellement, des effets négatifs du projet. Il s'agit des personnes touchées par le projet, des habitants, des travailleurs, etc. Comme le précisent les [Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme](#), les organisations ou entités, telles que des États, des syndicats ou des institutions religieuses, ne jouissent pas de droits humains, mais peuvent agir en qualité de représentantes de personnes qui sont des ayants droit.

environnementaux, climatiques et (ou) sociaux probables du projet, compte tenu du type et de la complexité de celui-ci, du secteur et du contexte national.

- 6 Il convient de lire la présente norme en lien avec les exigences énoncées dans les autres normes environnementales et sociales de la BEI, le cas échéant, en accordant une attention particulière au dialogue avec les groupes vulnérables, marginalisés et (ou) faisant l'objet de discriminations, les peuples autochtones, les travailleurs et leurs représentants, ainsi qu'au dialogue dans le contexte de situations de réinstallation involontaire et (ou) de déplacement économique ou encore en ce qui concerne la préparation et la réaction aux situations d'urgence.

## GENERALITES

- 7 Tous les projets situés dans l'UE, l'AELE ou les pays candidats ou candidats potentiels doivent être conformes à la législation nationale et européenne en vigueur. Dans le reste du monde, les projets doivent respecter la législation nationale applicable et obéir aux principes préconisés par le droit européen pertinent en matière de dialogue avec les parties prenantes, tels que définis dans les sections restantes de la présente norme.
- 8 Le promoteur dialogue avec les parties prenantes à un stade précoce du processus décisionnel – lorsque toutes les options sont encore ouvertes – afin de leur permettre une contribution constructive et de veiller à la prise en considération de leurs avis, intérêts et préoccupations pour parvenir à un résultat optimal.
- 9 La procédure de dialogue doit se dérouler dans le respect des droits humains, notamment ceux relatifs au respect de la vie privée et à la protection des données<sup>6</sup>, et est adaptée au contexte national en actant et en respectant les valeurs ainsi que les connaissances historiques, culturelles et locales des communautés touchées et des autres parties prenantes. Le promoteur dialogue avec les parties prenantes d'une manière qui n'implique aucune intimidation, coercition ou violence à l'encontre des personnes, en particulier celles qui expriment leur opinion sur les projets.
- 10 Le dialogue doit être mené sans discrimination et tient compte, si nécessaire, des différents besoins et des obstacles potentiels pour les différentes parties prenantes afin de garantir leur participation équitable, y compris les besoins et obstacles pour les groupes vulnérables, marginalisés et (ou) faisant l'objet de discriminations, ainsi que les personnes traditionnellement exclues ou qui ont besoin d'une aide spéciale<sup>7</sup>.

## OBLIGATIONS SPECIFIQUES

### *Projets situés dans l'UE, l'AELE ou les pays candidats ou candidats potentiels*

- 11 Pour tous les projets soumis à une évaluation conformément à la directive relative à l'évaluation des incidences sur l'environnement (EIE)<sup>8</sup>, coordonnée avec les évaluations spécifiques applicables, telles que définies dans la norme 1, ou complétée par celles-ci, le promoteur aide les autorités compétentes<sup>9</sup> à mener à bien le processus de participation du public concerné, y compris le cas échéant, dans un contexte transfrontière, afin d'obtenir des résultats conformes à la présente norme. En outre, il fournit les éléments suivants à la BEI, sur demande :
  - a. la preuve que les informations pertinentes<sup>10</sup> sont divulguées en temps utile, soit par voie électronique, soit par d'autres moyens appropriés, permettant au public d'y avoir accès facilement et efficacement ;

<sup>6</sup> Au sens des dispositions de la Charte des droits fondamentaux de l'UE et, le cas échéant, du [règlement \(UE\) 2016/679](#) relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

<sup>7</sup> La norme 7 définit les exigences relatives aux groupes vulnérables, marginalisés et (ou) faisant l'objet de discriminations, ainsi que les obligations liées à la procédure de consentement préalable, libre et éclairé pour les projets touchant les peuples autochtones.

<sup>8</sup> Directive 2014/52/UE modifiant la directive 2011/92/UE concernant l'évaluation des incidences de certains projets publics et privés sur l'environnement (directive EIE).

<sup>9</sup> Conformément à la directive EIE, lorsque l'autorité compétente est aussi le maître d'ouvrage, les États membres appliquent au minimum, dans leur organisation des compétences administratives, une séparation appropriée entre les fonctions en conflit lors de l'accomplissement des missions résultant de la présente directive.

<sup>10</sup> Les informations mises à la disposition du public comprennent au minimum les éléments suivants : i) le rapport d'EIE tel que décrit dans la norme 1 de la BEI, ii) le cas échéant, les résultats de toute évaluation ou étude complémentaire réalisée et iii) tout rapport pertinent exigé par les autorités compétentes conformément au cadre juridique national.

- b. des informations sur les modalités détaillées de la procédure de consultation, y compris le cas échéant, dans un contexte transfrontière, afin de garantir son caractère constructif au sens de la définition qu'en donne la présente norme ;
  - c. une synthèse des résultats de l'ensemble de la procédure de consultation et de la manière dont ces résultats ont été intégrés ou autrement pris en compte, comme indiqué dans la ou les décisions des autorités compétentes concernées qui satisfont aux exigences énoncées dans le cadre juridique de l'UE.
- 12 S'agissant des projets pour lesquels les autorités compétentes concernées ont déterminé qu'une EIE n'était pas requise, au sens de la norme 1, le promoteur fournit à la BEI la preuve que la décision a été rendue publique<sup>11</sup>.
- 13 Compte tenu des exigences nationales et européennes en matière de participation du public aux différents processus décisionnels au-delà de la procédure EIE<sup>12</sup>, le promoteur dialogue avec les parties prenantes concernées tout au long du cycle du projet de la BEI en tant que de besoin et fournit à la BEI, sur demande, la preuve d'un tel dialogue.
- 14 Le promoteur complète – par toute mesure jugée nécessaire par la BEI – la procédure de dialogue formelle menée par les autorités compétentes concernées ou, le cas échéant, indispensable en vertu des exigences énoncées dans les autres normes environnementales et sociales de la BEI.

### **Projets situés dans le reste du monde**

- 15 Le promoteur met en œuvre une procédure de dialogue avec les parties prenantes proportionnée à la nature et à l'ampleur du projet, ainsi qu'à ses incidences et risques potentiels, comportant au minimum les phases suivantes<sup>13</sup> : i) l'identification et l'analyse des parties prenantes ; ii) la mise en place et (ou) le maintien d'un mécanisme de traitement des plaintes, ainsi que tout ou partie des éléments suivants, à des degrés divers, selon ce que la BEI juge nécessaire ; iii) la planification du dialogue ; iv) la divulgation d'informations ; v) la consultation constructive et vi) le suivi et le compte rendu.

#### *Identification et analyse des parties prenantes*

- 16 Le promoteur identifie, analyse et documente les différentes parties prenantes. Il accorde pour ce faire une attention particulière et une priorité à l'identification et à l'analyse des personnes ou des groupes susceptibles d'être touchés de manière différenciée ou disproportionnée du fait de leur vulnérabilité<sup>14</sup>.
- 17 Sur cette base, le promoteur approfondit l'analyse et établit l'ordre de priorité des individus et groupes qui pourraient avoir des préoccupations et des intérêts prioritaires différents quant aux incidences et aux risques, aux mécanismes d'atténuation et aux avantages du projet, et pour lesquels il conviendrait d'envisager des formes de participation différentes ou séparées. Compte tenu du contexte national et du débat public sur le projet et le secteur en question, l'analyse doit également prendre en considération tout risque de représailles à l'encontre de ceux qui expriment leur avis sur les activités relevant du projet ou sur le promoteur, et identifier les groupes à risque à cet égard.
- 18 Lorsque les représentants de la communauté<sup>15</sup> jouent un rôle important dans la procédure de dialogue, le promoteur vérifie qu'ils s'emploient effectivement à relayer les opinions, à faciliter la communication et, le cas échéant, à transmettre les observations des personnes touchées.
- 19 Lorsqu'un projet est susceptible d'avoir d'importants effets environnementaux, climatiques et (ou) sociaux transfrontières, l'identification et l'analyse doivent également prendre en considération les

<sup>11</sup> Conformément à l'article 4, paragraphe 5, de la directive EIE.

<sup>12</sup> La participation du public au processus décisionnel en matière d'environnement ne se limite pas aux exigences de la directive EIE de l'UE et comprend, le cas échéant, la participation aux processus de planification et (ou) d'autorisation [voir par exemple, la directive 2001/42/CE relative à l'évaluation des incidences de certains plans et programmes sur l'environnement (directive ESE) et la directive relative aux émissions industrielles].

<sup>13</sup> L'identification et l'analyse des parties prenantes ainsi que la mise en place et (ou) le maintien du mécanisme de traitement des plaintes sont également proportionnés à la nature et à l'ampleur du projet, ainsi qu'à ses incidences et risques environnementaux et sociaux potentiels.

<sup>14</sup> Voir la norme environnementale et sociale de la BEI n° 7 pour en connaître la définition.

<sup>15</sup> Par exemple, notables, fonctionnaires locaux, représentants de la société civile, enseignants et autres personnes s'exprimant au nom d'un ou plusieurs groupes de parties prenantes touchées.

personnes et les groupes issus d'autres pays qui pourraient être touchés (en particulier les pays voisins ou en aval, ou ceux partageant des ressources naturelles), sans discrimination.

- 20 L'identification et l'analyse des parties prenantes sont exhaustives et suffisamment détaillées pour éclairer la décision quant à la nature et à l'étendue de la procédure de dialogue.

#### *Mécanisme de traitement des plaintes*

- 21 Le mécanisme de traitement des plaintes fait référence au système mis en place et (ou) géré par le promoteur, qui permet à toutes les parties prenantes, en particulier aux personnes et aux communautés touchées, de soumettre leurs retours d'informations, leurs questions et leurs griefs quant aux performances environnementales et sociales du projet, ainsi que de former un recours et de demander réparation<sup>16</sup>.
- 22 Dès que possible, le promoteur met en place un mécanisme efficace de traitement des plaintes au niveau du projet, afin de recueillir les préoccupations et les griefs des parties prenantes tout au long du cycle du projet de la BEI, et d'en faciliter la réparation. Ce mécanisme couvre les aspects liés à l'ensemble des normes, à l'exception des relations entre l'employeur et la main-d'œuvre, étant donné qu'une structure de réclamation distincte est prévue à cette fin, conformément aux exigences de la norme 8. Le mécanisme de traitement des plaintes établit un processus clair étape par étape, assorti de calendriers indicatifs, de résultats, d'indicateurs de suivi et de performance définis et d'exigences en matière de compte rendu.
- 23 Au niveau du projet, il peut s'appuyer sur des mécanismes formels ou informels existants, à condition que ceux-ci soient correctement conçus et mis en œuvre, et adaptés à la finalité du projet. Si la BEI le juge nécessaire, ceux-ci peuvent être complétés par des dispositifs propres au projet. Le mécanisme doit i) répondre rapidement et efficacement aux préoccupations, ii) n'impliquer aucune forme d'intimidation, de coercition et de représailles, et iii) être inclusif.
- 24 Le mécanisme doit également être inclusif et réactif aux fins de l'égalité des sexes et des âges, en prenant en compte les obstacles potentiels entravant l'accès des hommes et des femmes, des jeunes et des personnes âgées, ainsi que des personnes analphabètes ou encore des groupes vulnérables, marginalisés et faisant l'objet de discriminations, selon le cas. Il doit garantir le respect de la vie privée des personnes et inclure la possibilité de l'anonymat.
- 25 Le mécanisme de traitement des plaintes à l'échelle du projet permet d'enregistrer et de traiter les problèmes rapidement, au moyen d'une procédure de dialogue et de participation compréhensible, juste et transparente, adaptée sur le plan culturel, compatible avec les droits et facilement accessible à toutes les parties prenantes, sans frais et sans risque de représailles. Le mécanisme propose des voies de recours et ne doit pas empêcher ou viser à entraver l'accès des plaignants à d'autres voies judiciaires ou administratives de dépôt de plaintes comme le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI.<sup>17</sup>

#### *Planification du dialogue*

- 26 En fonction de la nature et de l'ampleur du projet et de ses incidences et risques potentiels, ou si la BEI le juge nécessaire, le promoteur veille à l'instauration d'une procédure de dialogue efficace en la planifiant de manière approfondie et en élaborant un Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) ou un document équivalent. Le PMPP décrit l'ensemble de la procédure de dialogue avec les parties prenantes concernées par le projet, précise les activités, expose les rôles, les ressources et le calendrier, et sert de document d'orientation tout au long du cycle du projet de la BEI.
- 27 Le promoteur élabore le PMPP à un stade précoce de la procédure et en divulgue la première version dès que possible afin d'obtenir un retour d'informations des parties prenantes sur son contenu, y compris sur l'identification et l'analyse des parties prenantes et sur les activités de dialogue proposées.

---

<sup>16</sup> Comme le souligne le Principe 31 des [Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme](#), un mécanisme de traitement des plaintes se doit d'être efficace et, pour cela, i) sa légitimité doit être vérifiable, ii) il doit être accessible, iii) prévisible, iv) équitable, v) transparent, vi) compatible avec les droits humains, vii) fondé sur la participation et le dialogue et viii) constituer une source d'apprentissage pour toutes les parties prenantes impliquées, y compris le promoteur.

<sup>17</sup> Toute personne physique ou morale souhaitant signaler un cas de mauvaise administration présumé du chef du Groupe BEI dans le cadre de ses décisions, activités et (ou) omissions peut déposer une plainte par le canal du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI. Pour plus d'informations, se référer au site : <https://www.eib.org/fr/about/accountability/complaints/index.htm>

- 28 Le PMPP est adapté aux besoins et aux intérêts des parties prenantes identifiées et à leurs rôles escomptés dans la procédure. En outre, il précise les différentes formes de dialogue qui peuvent être nécessaires pour garantir une participation constructive de toutes les parties prenantes.
- 29 Le PMPP décrit la procédure de consultation en définissant : i) les informations à divulguer, ii) les moyens, outils et langues de diffusion, iii) le calendrier et la fréquence de consultation, iv) les niveaux et modes de participation utilisés pour consulter chaque groupe identifié, et v) les détails du calendrier de soumission des avis, questions et (ou) préoccupations.
- 30 Lorsque des risques de représailles existent ou sont à prévoir et que la BEI le juge nécessaire, le PMPP intègre une stratégie de prévention et de réaction aux représailles, notamment en dialoguant de manière constructive avec les personnes et les groupes à risque. Dans le cadre du PMPP, il faut être particulièrement attentif à la mise en place de canaux sécurisés permettant de consulter ces groupes si nécessaire et de garantir le dialogue avec les parties prenantes exposées aux représailles.
- 31 En fonction de la nature du projet et du niveau d'information disponible, le PMPP peut adopter une approche-cadre et définir les principes généraux et les grands axes de la procédure de dialogue planifiée, qui seraient précisés une fois la mise à disposition de davantage d'informations relatives au projet.
- 32 Afin de garantir l'efficacité dans la mise en place d'un dialogue constructif avec les parties prenantes, le PMPP fait l'objet de relectures et de mises à jour régulières, étant donné que les informations relatives au projet et les besoins de participation des parties prenantes peuvent évoluer au fil du temps. Le promoteur doit rendre publique une version révisée du PMPP si des modifications importantes y sont apportées.

#### *Divulgence d'informations*

- 33 Pour assurer la participation effective des parties prenantes identifiées, il convient de mettre à la disposition du public par le canal le plus accessible, dès que possible et dès qu'elles peuvent raisonnablement être fournies, les informations suivantes :
  - a. l'objet, la nature et l'échelle du projet, ainsi que la durée des activités proposées dans le cadre du projet ;
  - b. la description des incidences et des risques probables du projet pour les communautés locales, ainsi que les mesures proposées d'atténuation et (ou) de compensation/visant à remédier aux incidences négatives, telles que définies dans la norme 1 ;
  - c. le cas échéant, la description des incidences et des risques potentiels qui pourraient toucher de manière disproportionnée des groupes vulnérables, marginalisés et (ou) faisant l'objet de discriminations, ainsi qu'une vue d'ensemble des mesures différenciées proposées pour les éviter et les réduire au minimum ;
  - d. la procédure proposée de dialogue avec les parties prenantes et les possibilités de participation du public, notamment les lieux et les dates des réunions de consultation publique envisagées, ainsi que la procédure de notification et de compte rendu de ces réunions, conformément aux dispositions du PMPP et de ses versions révisées ou mises à jour, le cas échéant ;
  - e. le mécanisme disponible pour le traitement des plaintes ou le retour d'informations, le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI<sup>18</sup> et la manière dont les parties prenantes peuvent y avoir accès ; et
  - f. les éventuelles possibilités de partage des avantages et de valeur ajoutée pour les communautés touchées, le cas échéant.
- 34 Dans ses efforts de divulgation et de diffusion des informations, le promoteur s'efforce de faire parvenir des données fiables et précises aux parties prenantes, notamment aux personnes analphabètes, en les fournissant sous une forme et dans une langue facilement compréhensibles et culturellement appropriées, ainsi qu'en adaptant les informations aux personnes ayant besoin d'une aide ou de mesures spéciales.

---

Aperçu du mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI :  
<http://www.eib.org/fr/about/accountability/complaints/index.htm>

35 Le promoteur divulgue des informations concernant les éventuelles modifications de la portée du projet qui entraînent des incidences et des risques environnementaux, climatiques et (ou) sociaux notables au fur et à mesure qu'ils surviennent, ainsi que concernant les nouvelles mesures d'atténuation et (ou) de compensation/visant à remédier aux incidences négatives et les dispositifs de suivi, le cas échéant, et dialogue avec les parties prenantes à ces sujets.

#### *Consultation constructive*

36 Une consultation constructive est un processus bidirectionnel qui :

- a. s'ouvre dès que possible afin de permettre une participation effective des parties prenantes à la conception des activités relevant du projet ou des mesures d'atténuation susceptibles de les toucher positivement ou négativement ;
- b. est maintenu tout au long du cycle du projet de la BEI ;
- c. repose sur la divulgation et la diffusion préalables d'informations pertinentes, précises et aisément accessibles, dans un délai qui facilite un dialogue constructif avec les parties prenantes, sous une forme culturellement appropriée, dans la ou les langues locales pertinentes et d'une manière compréhensible par les parties prenantes ;
- d. intègre toutes les parties prenantes concernées, y compris les groupes généralement sous-représentés en raison du sexe, du genre, de l'âge, de l'état de santé, de la pauvreté, du niveau d'études ou d'autres facteurs ;
- e. comprend des mesures adaptées, le cas échéant, pour permettre aux personnes et communautés touchées, en particulier celles qui sont vulnérables, marginalisées et (ou) font l'objet de discriminations, de participer pleinement et efficacement à la procédure de dialogue ;
- f. prend en considération le retour d'informations des parties prenantes et y répond en intégrant les points de vue de ces dernières ou en motivant les raisons pour lesquelles cela n'a pas pu être fait ;
- g. est exempt de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation venant de l'extérieur ; et
- h. est enregistré et rendu public par le promoteur.

37 Le promoteur entreprend une procédure de consultation constructive qui donne aux parties prenantes la possibilité d'exprimer en permanence leur point de vue sur le projet, sur les incidences et les risques environnementaux, climatiques et (ou) sociaux recensés, ainsi que sur les mesures et actions proposées pour les traiter. Le promoteur collabore avec les parties prenantes identifiées dans le cadre d'un processus collaboratif afin de répondre et de réagir à leurs avis et préoccupations au fur et à mesure qu'elles les expriment, et de documenter et de divulguer des informations sur ce processus.

38 La consultation comprend des mécanismes et des processus culturellement appropriés et est adaptée aux différents besoins des parties prenantes. De plus, elle doit prendre différentes formes de communication ciblée pour faciliter la participation accrue des hommes et des femmes, en tenant compte également de facteurs tels que l'âge, le degré d'alphabétisation, la langue, la mobilité ou la vulnérabilité. Le calendrier de la consultation doit être réaliste et respectueux de toutes les parties prenantes identifiées, en particulier des individus et (ou) des groupes touchés.

39 Si le projet se situe dans un environnement difficile, tel qu'une zone de fragilité ou de conflit ou encore marquée par un nombre élevé de violations des droits humains, le promoteur tient compte du contexte spécifique et conçoit des formes et des processus de consultation ciblée visant à garantir un espace sûr de dialogue pour les parties prenantes.

40 Le promoteur informe le public, en temps utile, sur la manière dont les avis des parties prenantes ont été intégrés ou autrement pris en compte lors de la conception du projet, ainsi que sur les mesures d'atténuation et (ou) de compensation/visant à remédier aux incidences négatives ou sur les raisons pour lesquelles cela n'a pas été fait.

41 Le promoteur informe également les parties prenantes du mécanisme de réclamation non judiciaire au niveau du projet, qui est disponible tout au long du cycle du projet de la BEI.

### *Suivi et compte rendu*

- 42 Le promoteur assure un suivi régulier du dialogue avec les parties prenantes, tel que convenu avec la BEI, et utilise ces informations pour recenser les domaines dans lesquels il convient de renforcer ce dialogue, notamment par la révision et la mise à jour du PMPP ou par des ajustements du mécanisme de traitement des plaintes, le cas échéant. Dans la mesure du possible, il est conseillé au promoteur de mettre en place un suivi par des tiers, tels que des représentants des parties prenantes, des organisations de la société civile ou d'associations locales, des communautés touchées, des experts externes, des autorités locales et publiques, des groupes de réflexion ou d'autres personnes connaissant les aspects pertinents du projet.
- 43 Le promoteur maintient les canaux de communication ouverts avec les parties prenantes au sujet des performances environnementales et sociales globales du projet, en s'appuyant sur le dialogue déjà en cours.

PROJET