



2014

## Mécanisme de traitement des plaintes

Rapport d'activité

# Table des matières

- 3 Avant-propos du vice-président
- 4 La responsabilité de la BEI
- 6 Présentation de la division Mécanisme des plaintes de la BEI
- 7 Les fonctions de la division Mécanisme des plaintes
- 8 Les modalités de traitement des plaintes

# 9

2014, vue d'ensemble



# 14

Exemples de plaintes

# 23

Activités d'information et de sensibilisation

# 21

Coopération institutionnelle



## La mission de la division Mécanisme des plaintes de la BEI

La BEI s'engage à garantir le plus haut niveau de responsabilité et à répondre sérieusement aux préoccupations des parties externes dans le but de favoriser une bonne administration et – si possible – de continuer à améliorer ses pratiques actuelles dans ce domaine.

Le mécanisme de traitement des plaintes de la BEI permet aux citoyens d'être entendus et de déposer une plainte lorsqu'ils estiment que la BEI n'honore pas ses engagements et que sa participation au financement de projets ne débouche pas sur des résultats positifs pour les parties prenantes. La division Mécanisme des plaintes de la BEI a donc pour mission de contribuer à garantir une « bonne administration ».



## Avant-propos du vice-président



C'est avec grand plaisir que je présente le rapport annuel de la division Mécanisme des plaintes de la BEI.

La BEI participe en tant qu'institution au cadre de transparence et de responsabilité de l'UE et elle y attache une très grande importance dans toutes ses décisions et ses opérations. La politique de transparence de la Banque est une composante essentielle de son dispositif de reddition de comptes. Elle définit les modalités d'accès des parties prenantes aux informations et l'approche de la BEI en matière d'implication des parties prenantes.

Le mécanisme de traitement des plaintes a un rôle essentiel à jouer dans le cadre de cette politique, car il permet aux intéressés d'exprimer leurs préoccupations et de déposer une plainte en cas de mauvaise administration alléguée de la part de la Banque.

Cette édition 2014 du rapport d'activité atteste du fonctionnement transparent, indépendant et efficace du mécanisme de traitement des plaintes de la BEI.

Il est encourageant de constater que, comme l'indique ce rapport, le nombre de nouvelles plaintes enregistrées est passé de 55 en 2013 à 43 en 2014, soit une baisse de 22 %. C'est un signe positif, qui montre que la BEI est sur la bonne voie pour ce qui est de l'amélioration de ses processus. Si l'on tient compte des plaintes plus anciennes, 103 dossiers ont été traités au total en 2014.

Dans le cadre de leur activité, les membres de la division Mécanisme des plaintes coopèrent avec leurs collègues de l'ensemble de la Banque afin de réaliser des enquêtes sur les plaintes, d'organiser une médiation avec les tiers et, le cas échéant, de formuler des recommandations visant à améliorer les politiques et les procédures de la BEI.

En outre, la division Mécanisme des plaintes de la BEI coopère étroitement avec le Médiateur européen grâce à un système de responsabilité à deux niveaux. En effet, les plaintes formulées à l'encontre de la Banque sont instruites dans un premier temps par la division Mécanisme des plaintes de la BEI avant d'être transmises au Médiateur européen.

En 2015, la politique et les procédures qui régissent le mécanisme de traitement des plaintes de la BEI feront l'objet d'un examen formel, assorti d'une consultation publique. Nous pensons que cet examen fournira à tous les intéressés l'occasion d'apporter leurs contributions, de sorte que le mécanisme de traitement des plaintes de la BEI continue de servir tant les intérêts de l'ensemble des parties prenantes que ceux du Groupe BEI.

Jonathan Taylor

## La responsabilité de la BEI

### La responsabilité des IFI vis-à-vis des citoyens dans le cadre du droit international public

Le droit international a longtemps été le domaine réservé des acteurs étatiques, et seuls les États emprunteurs, les organes décisionnaires, ainsi que le personnel et les cadres dirigeants des institutions financières internationales (IFI) participaient aux prises de décisions concernant les projets financés par ces institutions. Les personnes dont les vies allaient être affectées par le projet en cause n'avaient pas qualité pour agir et ne disposaient d'aucun recours ni d'aucun moyen de contraindre l'une des parties – banque ou emprunteur – de rendre compte du préjudice causé. La création du Panel d'inspection de la Banque mondiale en 1993, à la suite de la Conférence des Nations Unies sur l'environnement et le développement qui s'est tenue en 1992 à Rio, et les autres mécanismes indépendants de responsabilité (*independent accountability mechanisms* ou « IAM ») mis en place par la suite par d'autres IFI, ont représenté une importante avancée tant en matière de droit international qu'au regard des droits de l'homme. La mise en place de ces mécanismes a donné pour la première fois aux acteurs non étatiques la possibilité de participer à des débats sur le développement à l'échelle internationale, d'entrer en contact avec les décideurs, d'exprimer leurs préoccupations dans une enceinte et d'influer sur les décisions internationales affectant leur cadre de vie local. « La création des IAM a permis pour la première fois aux citoyens, et non plus seulement aux pouvoirs publics, de demander des comptes aux IFI ».<sup>1</sup>

La mise en place des IAM a également modifié la conception de la responsabilité car la question posée n'est plus seulement celle des personnes vis-à-vis desquelles l'institution concernée est responsable – à savoir les communautés et personnes affectées – mais aussi celle de l'étendue de sa responsabilité. À l'origine, il incombait pour l'essentiel aux IFI d'accorder des prêts et de veiller à ce que ces prêts soient utilisés aux fins prévues et engendrent les résultats escomptés. Les IAM ont donné aux citoyens la possibilité d'exprimer leurs idées quant à la finalité des prêts en faveur du développement. La question de savoir « qui décide » a en définitive la même importance que le processus par lequel la décision est prise, à savoir à huis clos ou selon un processus transparent et participatif. Les IAM permettent aux citoyens de définir leurs propres priorités en matière de développement et d'obtenir réparation lorsque les conditions d'une véritable consultation des personnes affectées par un projet ne sont pas respectées.

Voir « *Citizen-Driven Accountability for Sustainable Development* » (*Développement durable : la responsabilité axée sur les citoyens*), juin 2012, document rédigé par Kristen Lewis, consultante internationale dans le domaine du développement, contribution du Réseau des mécanismes indépendants de responsabilité à la Conférence Rio+20.

<sup>1</sup> Dana Clark e. a., *Demanding accountability : civil society claims and the World Bank Inspection Panel* (La responsabilité : les exigences de la société civile et le Panel d'inspection de la Banque mondiale). 2003



Le Groupe BEI est responsable vis-à-vis des États membres qui en sont les actionnaires et qui définissent les politiques institutionnelles, des investisseurs qui souscrivent aux emprunts obligataires émis par le Groupe, des promoteurs et des bénéficiaires des projets soutenus par le Groupe, des populations affectées par les projets, c'est-à-dire des personnes que touchent les projets auxquels le Groupe BEI apporte son concours, et enfin des citoyens. Le Groupe BEI doit rendre des comptes car il est responsable de ses actions ou de son inaction. La BEI doit par conséquent répondre de son processus décisionnel et de ses activités en s'assurant, notamment, qu'un processus participatif est mis en œuvre lorsque c'est nécessaire, et en justifiant les résultats obtenus.

Pour le Groupe BEI, la responsabilité vis-à-vis du public est le processus par lequel le Groupe répond, tout en conciliant, aux besoins des diverses parties prenantes dans le cadre de son processus décisionnel et de ses activités, et par lequel il s'acquitte de ses obligations et engagements. La responsabilité du Groupe BEI comprend trois composantes : i) la transparence, c'est-à-dire la reddition de comptes aux parties prenantes, ii) la réactivité, autrement dit le fait de répondre aux préoccupations des parties prenantes, ce qui inclut les processus participatifs, et iii) son mécanisme de réclamation, qui garantit que la Banque réexamine les décisions, actions ou omissions spécifiques contestées par les parties prenantes dans le but de favoriser une bonne administration et des résultats positifs, notamment le respect des normes auxquelles le Groupe BEI s'est spontanément engagé à se conformer et des règles et réglementations qu'il est juridiquement tenu d'appliquer.

## Présentation de la division Mécanisme des plaintes de la BEI



### La responsabilité des institutions de l'UE – le Médiateur européen

Sur le plan de la responsabilité, le cadre dans lequel la Banque européenne d'investissement (BEI) opère a été profondément influencé par les traités européens qui se sont succédé. Le traité de Maastricht sur l'Union européenne a institué en 1992 la citoyenneté de l'Union, qui complète la citoyenneté nationale, et a renforcé la responsabilité des institutions de l'UE en créant la fonction de Médiateur européen. Le Médiateur européen a été nommé pour la première fois par le Parlement européen en 1995. Tout citoyen ou toute entité de l'UE peut adresser au Médiateur européen une demande d'enquête portant sur des cas de mauvaise administration dans l'action des institutions ou organes de l'UE : irrégularités administratives, injustice, discrimination, abus de pouvoir, absence de réponse, refus d'information ou retard évitable. Le Médiateur européen peut ouvrir des enquêtes de sa propre initiative s'il l'estime justifié afin de clarifier tout cas suspecté de mauvaise administration dans les activités des institutions, organes, bureaux ou agences de l'UE.

La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne a été proclamée solennellement le 7 décembre 2000 et, en 2009, le traité de Lisbonne l'a rendue juridiquement contraignante en lui conférant une valeur juridique identique à celle des traités de l'Union européenne. La Charte décrit le droit fondamental à une bonne administration comme étant le droit de voir « ses affaires traitées impartialement, équitablement et dans un délai raisonnable par les institutions, organes et organismes de l'Union ». Ce droit comporte notamment l'obligation, pour l'administration, de motiver ses décisions.

*Extrait de : "Citizen-Driven Accountability for Sustainable Development", juin 2012.*

Le Bureau des plaintes de la BEI, créé dès 2004, était une unité interne chargée du traitement des plaintes. Le dispositif actuel – mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI – a été mis en place en 2008 sous la forme d'une fonction indépendante sur le plan opérationnel. Ce mécanisme, qui fait désormais partie de l'Inspection générale de la BEI, trouve ses racines dans un protocole d'accord conclu avec le Médiateur européen, qui en définit les principes directeurs. Le document relatif aux principes, au champ d'application et au règlement du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI a été adopté en 2010 à la suite d'une vaste consultation publique.

La BEI est la seule IFI dotée d'un mécanisme de recours à deux niveaux, dont un incluant le Médiateur européen (voir l'encadré 2). En effet, tout membre du public a accès à une procédure qui comporte deux phases : une phase interne (mécanisme de traitement des plaintes de la BEI) et une phase externe (Médiateur européen).

La division Mécanisme des plaintes de la BEI est composée d'un chef de division, d'un conseiller confirmé externe, de cinq agents chargés du traitement des plaintes, d'un responsable de la médiation, d'un responsable du programme de communication et de sensibilisation et de trois assistants administratifs. Ces agents ont des profils et des parcours professionnels diversifiés.

## Les fonctions de la division Mécanisme des plaintes



Le principal objectif de la division Mécanisme des plaintes est de veiller à ce que les parties prenantes de la BEI puissent exercer leur droit de déposer une plainte et à ce que leurs préoccupations soient examinées sérieusement par la Banque. Ses quatre fonctions principales – i) examen de conformité, ii) règlement des litiges, iii) conseil et iv) suivi – constituent le cadre dans lequel s'inscrit la responsabilité de la BEI.

Dans le cadre de l'« examen de conformité », la division Mécanisme des plaintes est responsable des enquêtes et procède à des contrôles de conformité concernant les plaintes enregistrées. S'agissant du « règlement des litiges » et de la prévention des conflits, cette division propose ou facilite différentes formes de médiation entre les plaignants et les autres parties concernées : services ou direction de la Banque et (ou) promoteur du projet et (ou) autorités nationales. Elle fournit également des prestations de « conseil » aux cadres dirigeants sur des questions plus générales et des problèmes systémiques liés aux politiques, normes, procédures, lignes directrices, ressources et systèmes, en se fondant sur les enseignements tirés du traitement des plaintes. Pour les plaintes déjà traitées, elle effectue un « suivi » en surveillant l'évolution du dossier ainsi que la mise en œuvre des mesures correctives proposées et des recommandations acceptées par la BEI.

La division Mécanisme des plaintes dispose au sein de la BEI d'un droit d'accès à toutes les informations nécessaires à l'exécution de ses fonctions, et le personnel du Groupe BEI a l'obligation de coopérer rapidement, pleinement et efficacement avec les membres de la division, de façon notamment à assurer le respect des délais et des normes ou politiques du Groupe.



## Les modalités de traitement des plaintes

La division Mécanisme des plaintes de la BEI s'assure de la recevabilité de chaque plainte et décide de la procédure à suivre.

Les plaintes sont recevables lorsqu'elles concernent une décision, une action ou une omission de la BEI. Les allégations concernant les affaires de fraude et de corruption, les litiges avec le personnel ou d'autres autorités régionales, nationales ou internationales, ne sont pas recevables. Par ailleurs, les plaintes qui ont le même objet, qui concernent le même défendeur et qui sont – ou ont déjà été – traitées par un autre mécanisme de recours administratif ou juridictionnel ne peuvent pas être examinées par la division Mécanisme des plaintes de la BEI. Il en va de même pour les plaintes anonymes, excessives, répétées, clairement infondées ou de nature malveillante, ou pour celles qui visent manifestement à obtenir un avantage déloyal.

Il n'est pas nécessaire que les parties prenantes soient directement affectées par une décision, une action ou une omission du Groupe BEI, ni qu'elles mentionnent expressément les règles ou politiques concernées susceptibles d'avoir été enfreintes.

Chaque plainte fait l'objet d'une évaluation initiale au cours de laquelle la division Mécanisme des plaintes apprécie la gravité potentielle des problèmes soulevés. Cette évaluation initiale comprend notamment un examen des informations et des documents disponibles, des réunions avec les services de la BEI et les parties prenantes externes concernés, ainsi que des visites sur site si nécessaire. Elle permet à la division Mécanisme des plaintes de déterminer si des travaux complémentaires sont nécessaires pour résoudre les problèmes soulevés par la plainte. La division s'appuie sur cette évaluation initiale pour décider, le cas échéant, de réaliser une enquête complémentaire ou un examen de conformité et (ou) pour convenir de lancer un processus de médiation.

L'**examen de conformité** effectué par la division Mécanisme des plaintes porte sur le respect des politiques et des dispositions (mesures de protection) adoptées par la BEI, la conformité des résultats aux attentes et aux prévisions ou l'existence d'un préjudice important n'ayant pas fait l'objet de mesures d'atténuation ou d'une indemnisation appropriées, ainsi que sur le ca-

ractère adéquat et pertinent des politiques et des dispositions (mesures de protection) adoptées par la BEI. Il comprend également un examen des moyens mis en œuvre par la BEI pour s'assurer que le promoteur respecte les politiques et procédures en vigueur, notamment celles prévues par la législation. La division Mécanisme des plaintes émet ensuite un avis indépendant et motivé concernant les allégations examinées.

S'il existe manifestement une possibilité de résolution collaborative des problèmes et si l'ensemble des parties prenantes concernées sont d'accord, la division Mécanisme des plaintes ouvre une **procédure de médiation**. Ces processus de médiation et de règlement des litiges revêtent la forme d'une « facilitation du partage d'informations » et (ou) d'un « dialogue suivi le cas échéant d'une négociation ». Les parties peuvent interrompre ou annuler la procédure de médiation à tout moment.

Les deux processus peuvent se dérouler en présence d'experts externes qui interviennent sous la supervision et la responsabilité de la division Mécanisme des plaintes de la BEI.

Les constatations, les conclusions et les recommandations de la division Mécanisme des plaintes sont soumises directement au Comité de direction de la BEI (ou au directeur général du FEI) pour décision concernant la réponse et (ou) les mesures à prendre. Si les services de la Banque sont d'accord sur la réponse et (ou) les mesures à prendre, alors le Comité de direction de la BEI (ou le directeur général du FEI) en est simplement informé. Le secrétaire général de la BEI (ou le directeur général du FEI) adresse au plaignant la réponse définitive de la Banque, accompagnée de l'état des conclusions de la division Mécanisme des plaintes (et, le cas échéant, de la réponse de la direction de la BEI).



## 2014, vue d'ensemble



En 2014, la division Mécanisme des plaintes de la BEI a traité 103 dossiers, dont 68 étaient clôturés et 35 restaient en suspens en fin d'année. À la fin de 2013, 43 dossiers étaient en cours, ce qui veut dire que, pour la deuxième année consécutive, la division Mécanisme des plaintes a pu réduire le nombre de dossiers non clôturés. En 2014, la division Mécanisme des plaintes a continué de concentrer ses efforts sur le respect des délais de traitement des dossiers fixés par ses modalités de fonctionnement, tout en tenant compte par ailleurs de la complexité accrue des plaintes. À l'heure actuelle, le nombre moyen de dossiers non clôturés (entre 5 et 6) suivis par chacun des agents paraît raisonnable et adéquat. Dans la perspective de l'examen formel de la politique et des procédures de la division Mécanisme des plaintes de la BEI<sup>2</sup>, prévu pour 2015, une revue externe de qualité effectuée par un panel de trois experts indépendants, spécialistes de la responsabilité des IFI, a été commanditée en 2014. Les objectifs de cette revue sont les suivants : i) déterminer si le mandat de la division Mécanisme des plaintes est correctement exécuté, ii) évaluer les objectifs et les attentes légitimes des parties prenantes au regard de ce mandat, iii) évaluer le cadre institutionnel et la structure de la division Mécanisme des plaintes, ses procédures ainsi que les processus mis en œuvre pour obtenir des résultats, et iv) proposer des améliorations, y compris sur le plan opérationnel. L'objectif général de cette revue de qualité est d'analyser les principaux problèmes détectés et de formuler des sug-

gestions ou recommandations dont il sera tenu compte pour l'examen formel de la politique de traitement des plaintes, prévu en 2015.

### Statistiques relatives aux dossiers

En 2014, 60 nouvelles plaintes ont été reçues (contre 63 en 2013). Sur ces 60 plaintes, 48 ont été jugées recevables (57 en 2013) et 5 ont été introduites devant le Médiateur européen (2 en 2013).



<sup>2</sup> Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI – Principes, champ d'application et règlement, et Modalités de fonctionnement du Mécanisme.

## Nouvelles plaintes :

	2012	2013	2014
<b>Plaintes reçues</b>	55	63	60
Plaintes irrecevables	(3)	(6)	(12)
	<b>52</b>	<b>57</b>	<b>48</b>
<b>Plaintes introduites devant d'autres institutions :</b>	55	63	60
Médiateur européen	(7)	(2)	(5)
Contrôleur européen de la protection des données	(1)	-	-
Comité d'examen du respect des dispositions de la Convention d'Aarhus	-	-	-
<b>Plaintes enregistrées par la division Mécanisme des plaintes</b>	<b>44</b>	<b>55</b>	<b>43</b>

**Une plainte est recevable lorsque les allégations qui la sous-tendent concernent une décision, une action ou une omission de la BEI – et ce même en amont lorsque la BEI ne fait qu'envisager l'octroi d'un soutien.**

**Une plainte est irrecevable dès lors :**

- qu'elle concerne des allégations de fraude ou de corruption (qui sont traitées par la division Enquête sur les fraudes) ;
- qu'elle émane d'un membre du personnel de la BEI ;
- qu'elle concerne les organisations internationales, les organes de l'UE et les pouvoirs publics nationaux ou locaux ;
- qu'elle a déjà été déposée auprès d'autres organes de contrôle administratif ou juridictionnel ou traitée par ces organes ;
- qu'elle est déposée anonymement (la confidentialité est présumée, l'anonymat constitue un motif d'irrecevabilité) ;
- qu'elle vise à obtenir un avantage économique déloyal par rapport à la concurrence ou qu'elle est excessive, répétée, clairement infondée ou de nature malveillante.

	2012	2013	2014
<b>Plaintes traitées</b>			
Plaintes reçues	55	63	60
Dossiers non clôturés au 31 décembre	54	43	35
<b>Plaintes traitées</b>	<b>92</b>	<b>117</b>	<b>103</b>

Compte tenu des 60 nouvelles plaintes reçues en 2014 (63 en 2013) et des 35 dossiers en suspens au 31 décembre 2014 (43 au 31 décembre 2013), la division Mécanisme des plaintes a traité 103 plaintes en 2014 (117 en 2013). L'arriéré (dossiers non clôturés) a donc été ramené de 43 à la fin de 2013 à 35 à la fin de 2014. La division a continué à traiter et à clôturer un nombre important de dossiers en 2014 grâce aux ressources supplémentaires allouées en 2013.

Le nombre de dossiers en suspens au 31 décembre<sup>3</sup> a diminué de 8 (19 %) par rapport à 2013. Toutefois, la ventilation par type de plainte a considérablement évolué au fil des ans<sup>4</sup>. Le pourcentage de plaintes relevant de la catégorie E (incidences sociales ou envi-

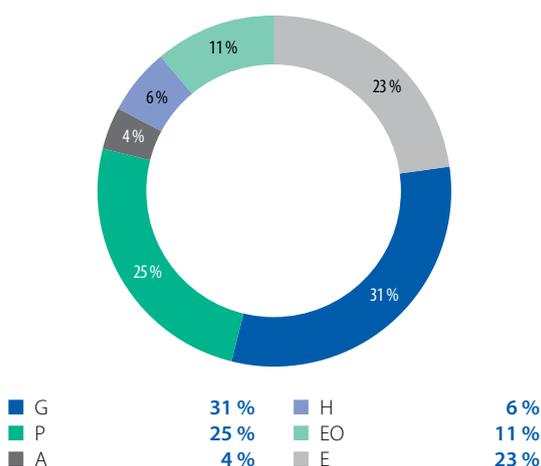
<sup>3</sup> Affaires en cours d'instruction.

<sup>4</sup> Voir également les rapports d'activité de la division Mécanisme des plaintes pour l'année 2013 et la période 2009-2012.

**Ventilation par type de plainte :**

	2012	%	2013	%	2014	%
<b>Ventilation des plaintes recevables (division Mécanisme des plaintes de la BEI)</b>						
Incidences sociales ou environnementales et (ou) impact sur le développement (E)	14	32	12	22	11	25
Gouvernance (G)	7	16	11	20	15	35
Plaintes concernant la passation de marchés (P)	19	43	23	42	12	28
Accès à l'information (A)	1	2	3	5	2	5
Ressources humaines (H)	2	5	6	11	3	7
Relations avec la clientèle (C)	1	2	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

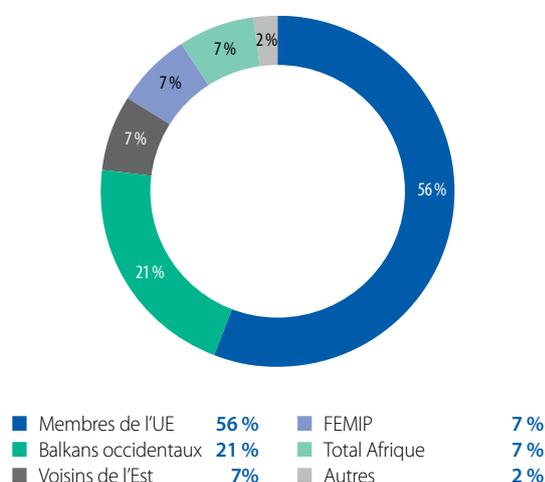
| Ventilation par type de plainte :



tiennent aucun compte de la complexité accrue des dossiers. En résumé, l'année 2014 marque un retour à la répartition équilibrée des dossiers qui existait avant l'année 2010, au cours de laquelle le pourcentage de dossiers de la catégorie P a enregistré une hausse qui a mis deux ans à s'estomper. La tendance générale à la hausse du pourcentage de dossiers de la catégorie G se poursuit. Au total, 84 % des plaintes proviennent des États membres de l'UE, des Balkans occidentaux et des pays voisins de l'Est, ce qui coïncide avec les activités de la BEI. Le pourcentage de plaintes provenant des Balkans occidentaux peut paraître élevé, mais cela s'explique par la forte proportion de plaintes de la catégorie P qui émanent précisément de cette région. Il existe une forte corrélation entre le pourcentage de plaintes déposées par des organisations de la société civile (OSC) et le pourcentage de dossiers de la caté-

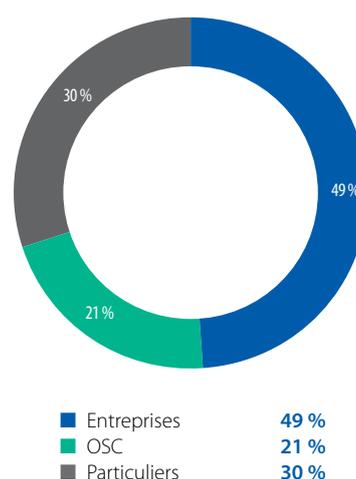
ronnementales et (ou) impact sur le développement) a varié entre 25 % et 33 % (avec un pic de plus de 40 % en 2011), celui des plaintes de la catégorie G (gouvernance et processus de la Banque) a augmenté régulièrement et est passé de moins de 10 % en 2011 à 35 % en 2014, tandis que pour la catégorie P (passation de marchés), le pourcentage de plaintes, généralement proche de 30 %, a enregistré un pic (plus de 40 %) en 2010 et 2011 pour s'établir à moins de 30 % à la fin de 2014. La baisse significative du nombre de dossiers en suspens au 31 décembre s'explique dans une très large mesure par la diminution du nombre de plaintes de la catégorie P (11 affaires en moins, soit une diminution de 14 % du nombre total de plaintes), tandis que le nombre de dossiers est resté relativement stable au fil des ans pour les catégories A (accès à l'information), H (ressources humaines) et C (relations avec la clientèle). Ces données comparatives concernent uniquement le nombre et le pourcentage de dossiers traités et ne

| Ventilation des plaintes par région :



gorie E, tandis que les plaintes des catégories A, G et H émanent, dans la majorité des cas, de personnes physiques. Il existe également une forte corrélation entre les plaintes déposées par des entreprises et les dossiers de la catégorie P. Dans l'ensemble, la division Mécanisme des plaintes de la BEI a répondu efficacement aux préoccupations légitimes des parties prenantes, soit en facilitant l'adoption de solutions à l'amiable, soit en identifiant les points à améliorer. Le pourcentage de dossiers pour lesquels la division Mécanisme des plaintes a conclu que les allégations dont elle était saisie étaient « sans fondement » varie entre 31 % en 2014, soit un taux relativement faible, et 40 % en 2013. Dans un nombre croissant de cas (16 % en 2014 contre 4 % pour la période 2009-2012), la division Mécanisme des plaintes a contribué, par voie de médiation, à un règlement à l'amiable des problèmes soulevés par le plaignant. Il est intéressant de noter que, dans 17 % des cas au cours de la période 2012-2014, la réponse adressée au plaignant a été traitée par les services de la Banque<sup>5</sup>, assistés par la division Mécanisme des plaintes, dans le cadre d'un dispositif dit de « PRévention ». Cela contribue également à promouvoir une culture de service et de responsabilité dans tous les services de la Banque. Le pourcentage de dossiers comportant des points à améliorer est en légère augmentation : il est passé de 9 % en 2012 à 20 % en 2014 (contre 23 % pour la période 2009-2012). Le pourcentage de plaintes jugées irrecevables enregistre une hausse et s'élève à 20 % en 2014 (contre 15 % en 2012 et 10 % en 2013).

Ventilation des plaintes par origine :



## Médiateur européen

En 2014, cinq nouvelles plaintes visant la BEI ont été introduites devant le Médiateur européen, dont quatre font suite à des plaintes soumises précédemment à la division Mécanisme des plaintes de la BEI, et une dans le cadre d'une affaire concernant un membre du personnel. En 2014, le Médiateur européen a clôturé six dossiers de plainte à l'encontre de la BEI : un dossier dans lequel un cas de mauvaise administration a été constaté et a fait l'objet d'un commentaire critique, un dossier qui a donné lieu à un projet de recommandation, un autre

### Dénouement des dossiers :

En 2014, 61 dossiers de plainte ont été clôturés (68 en 2013) :

	2012	%	2013	%	2014	%
<b>Dénouement des plaintes clôturées</b>						
Plainte sans fondement	12	36	27	40	19	31
Plainte partiellement fondée	1	3	0	0	0	0
Solution à l'amiable	2	6	7	10	10	16
Prévention*	9	27	13	19	6	10
Points à améliorer	3	9	9	13	12	20
Retrait par le plaignant	1	3	5	7	2	3
Plainte irrecevable	5	15	7	10	12	20
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>100</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

\* Affaires résolues et (ou) traitées par les services de la BEI avec l'assistance de la division Mécanisme des plaintes

<sup>5</sup> Selon des critères bien définis (parfois alors que la décision de la Banque n'a pas encore été prise)

Dénouement des plaintes introduites à l'encontre de la Banque devant le Médiateur européen et clôturées entre 2012 et 2014 :

	2012	2013	2014
<b>Conclusion du Médiateur européen</b>			
Mauvaise administration de la part de la BEI (commentaires critiques <sup>6</sup> )	-	-	1
Recommandations et (ou) remarques complémentaires <sup>7</sup> adressées à la BEI	-	1	2
Absence de mauvaise administration de la part de la BEI	1	5	2
Abandon de l'affaire par le plaignant	1		
Procédure téléphonique simplifiée (règlement par la BEI)	1		1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

dans lequel le Médiateur a émis une remarque complémentaire, deux affaires dans lesquelles il n'a pas été constaté de mauvaise administration et dont l'une a débouché sur une solution à l'amiable, et une affaire qui a été renvoyée à la division Mécanisme des plaintes de la BEI. Une plainte déposée à l'encontre de la Banque auprès du Contrôleur européen de la protection des données (CEPD) a été clôturée en 2014. Dans un cas, le Médiateur européen a émis un projet de recommandation auquel la Banque devait répondre au cours du premier trimestre de 2015.

## Perspectives pour l'avenir

En 2015, la politique et les procédures de la division Mécanisme des plaintes de la BEI – consignées dans le document relatif aux principes, au champ d'application et au règlement du Mécanisme et dans ses modalités de fonctionnement – seront soumises à une revue formelle incluant un processus de consultation publique. Cette revue ainsi que la consultation publique sont planifiées au deuxième semestre de 2015, tandis que l'approbation de la politique et des procédures révisées par le Conseil d'administration est prévue au début de 2016. Les efforts déjà entrepris pour s'assurer que la division Mécanisme des plaintes traite les plaintes externes de façon adéquate et en temps voulu seront poursuivis en 2015, notamment en réduisant le temps consacré à consulter les services de la Banque sur les projets d'état des conclusions. Le traitement adéquat des plaintes inclut la résolution des problèmes, une bonne mobilisa-

tion des parties prenantes ainsi qu'une enquête approfondie et (ou) une médiation, selon le cas, dans le cadre de chaque affaire. Le renforcement de la fonction Médiation sera poursuivi et le recours aux différents modes de résolution des problèmes et des conflits sera intensifié chaque fois que cette solution est la plus appropriée. L'année 2015 verra le lancement d'un système de gestion des dossiers relativement automatisé et un analyste sera spécialement chargé d'assister les agents de la division dans leurs activités de recherche aux fins du traitement des plaintes. En 2015, l'assemblée des membres du Réseau des mécanismes indépendants de responsabilité (« IAM ») se tiendra à Paris. La division Mécanisme des plaintes de la BEI y participera et mettra cet événement à profit notamment afin de promouvoir des activités visant à renforcer la communication et la sensibilisation sur le continent africain. D'une façon générale, le programme de communication établi en 2014 pour la division Mécanisme des plaintes de la BEI – qui inclut des réunions d'information spécifiques en milieu d'année en Europe du Sud-Est et la participation à des manifestations organisées par d'autres IAM, notamment en Turquie et au Pérou – sera mis en œuvre. L'augmentation constante de la complexité des produits de financement et la délégation continue des fonctions de reddition de comptes et de protection des IFI à des entités servant d'intermédiaire, tant dans le secteur public que dans le secteur privé, devraient poser de nouveaux défis. La délégation croissante de ces fonctions pourrait inciter de plus en plus les IAM à faire évoluer leurs activités de recherche de façon à passer d'un mode purement réactif à une démarche de plus en plus volontariste<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> Commentaire critique : exposé synthétique des critiques du Médiateur européen dans les décisions constatant la mauvaise administration imputable à l'institution ou à l'organe visé par la plainte.

<sup>7</sup> Remarque complémentaire : (en cas d'absence de mauvaise administration) le Médiateur européen indique les bonnes pratiques à l'institution ou à l'organe visé par la plainte de façon à lui permettre d'améliorer sa culture du service, et à éviter ainsi d'être à nouveau saisi d'autres plaintes.

<sup>8</sup> Comme, par exemple, dans le cas de l'audit effectué par le Bureau du conseiller-médiateur (CAO) de l'IFC sur un échantillon d'investissements réalisés par cette institution dans des intermédiaires financiers externes en février 2013.

## Exemples de plaintes

# Plaintes introduites devant le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI



Problèmes d'architecture liés à la ligne de métro du Caire

## Affaires clôturées en 2014

### Ligne 3 du métro du Caire (phase 3) (Égypte)

En janvier 2012, les résidents du quartier de Zamalek au Caire ont déposé une plainte auprès de la division Mécanisme des plaintes de la BEI afin de s'opposer à la construction d'une ligne de métro dans leur quartier. Dans le rapport d'évaluation initiale de septembre 2013, la division Mécanisme des plaintes a proposé de désigner un médiateur professionnel indépendant afin de faciliter un dialogue entre les plaignants et le promoteur au sujet des problèmes soulevés. Toutefois, les plaignants ont rejeté cette proposition le 26 février 2014. La division Mécanisme des plaintes de la BEI a donc clôturé cette affaire, mais elle effectue un suivi de la mise en œuvre des autres recommandations qui étaient notamment les suivantes : i) le dossier d'appel d'offres devrait répondre de façon satisfaisante aux préoccupations des plaignants, ii) une étude de l'état des bâtiments doit être réalisée avant le début des travaux, et iii) un mécanisme de réclamation doit être mis en place par le promoteur, conformément au plan de participation des parties prenantes. Par ailleurs, la division Mécanisme des plaintes apporte actuellement un soutien au promoteur pour la mise en place de ce mécanisme. S'agissant du point iii), la division Mécanisme des plaintes a sélectionné, en 2014, la société de conseil chargée de fournir une assistance technique au promoteur pour la mise en place d'un mécanisme de réclamation. Les prestations de conseil ont commencé en février 2015.

En octobre 2014, le même groupe de plaignants a saisi le Médiateur européen d'une plainte au motif que la BEI n'avait pas répondu à leurs demandes d'informations et de documents complémentaires après la clôture de l'affaire par sa division Mécanisme des plaintes en février 2014. Le Médiateur européen a ouvert une enquête de sa propre initiative et a clôturé l'affaire en novembre 2014 avec la mention « pas de mauvaise administration » de la part de la BEI.

## Infrastructures municipales et régionales, Serbie

Cette plainte a été déposée en mars 2012, à la suite d'une plainte quasiment identique adressée à la division Mécanisme des plaintes de la BEI en 2011 et clôturée en 2013. Les deux affaires concernent des travaux de reconstruction d'une résidence pour étudiants entrepris à Belgrade et financés au titre d'un prêt cadre pour les infrastructures municipales et régionales en Serbie. Ces travaux de rénovation, qui avaient prétendument été réalisés sans avis préalable, avaient soi-disant causé un préjudice important aux deux ménages résidant dans le sous-sol du bâtiment. La division Mécanisme des plaintes de la BEI a tenté, dans un premier temps, de trouver une solution à l'amiable grâce à un processus de médiation. Alors que la médiation a débouché sur des résultats positifs pour la plainte de 2011, la mise en œuvre d'un processus de médiation a dû être écartée pour celle de 2012 en raison d'un désaccord entre le promoteur et le plaignant quant au contenu d'un compromis raisonnable. La division Mécanisme des plaintes de la BEI a donc entrepris un examen de conformité qui a mis en évidence des risques et des incidences graves liés au sous-projet, que le promoteur n'avait pas correctement identifiés ou dont la Banque n'avait pas été informée. Étant donné que la

non-conformité détectée ne concernait qu'un seul des sous-projets, ledit sous-projet a été retiré de la liste des projets financés au titre du prêt-cadre pour les infrastructures municipales et régionales. Les services de la BEI et le promoteur ont néanmoins convenu de renforcer le suivi et la coordination de l'assistance technique fournie pour le projet afin de s'assurer qu'à l'avenir, l'unité d'exécution du projet signalerait convenablement et rapidement les risques similaires à la BEI.

## Projet Puerto de Sevilla, Espagne

En juillet 2013, la division Mécanisme des plaintes de la BEI a reçu une plainte selon laquelle la Banque avait mal évalué l'incidence environnementale globale du projet Puerto de Sevilla situé en Espagne et avait indûment scindé le projet en sous-composantes afin d'éviter les controverses environnementales concernant l'impact du dragage profond du Guadalquivir dans le parc naturel de Doñana.

La division Mécanisme des plaintes a effectué un examen de conformité et a conclu que la Banque avait évalué le projet d'investissement selon la pratique habituelle et que les allégations des plaignants étaient par conséquent sans fondement. Elle a confirmé que la BEI a toute latitude pour définir le champ de ses financements dès lors qu'elle respecte ses propres critères pour ce qui est des investissements. Par ailleurs, la controverse environnementale avait bien été identifiée par les services de la Banque, bien qu'elle n'ait été que partiellement documentée par ces derniers dans les éléments soumis pour décision.

## Projet Valencia Centros Escolares (Joan Ribera, El Bracal et Severi Torres), Espagne

Le 13 avril 2012, la division Mécanisme des plaintes de la BEI a reçu une plainte, la première d'une série de neuf, concernant le projet Valencia Centros Escolares, entrepris dans le cadre du programme « Crea Escola ». Elle a reçu plusieurs plaintes similaires en 2012 et 2013. Le projet Crea Escola consiste en un programme d'investissement de la Communauté autonome de Valence portant sur la construction ou la rénovation d'établissements d'enseignement primaire dans la région de Valence ; sa réalisation devait avoir abouti en décembre 2013.



Les étudiants continuent de décorer les établissements des centres scolaires de Valence

Les différentes composantes du programme Crea Escola avaient bénéficié d'un soutien de la Banque depuis 2005 et 2007. Pour des raisons liées essentiellement aux contraintes budgétaires du promoteur, la mise en œuvre du programme avait subi des retards de sorte que sur 400 écoles planifiées à l'origine, plus d'une centaine n'avaient pas été construites dans les délais prévus.

En juillet 2012, la division Mécanisme des plaintes de la BEI a effectué une mission de suivi aux côtés des services opérationnels de la Banque afin d'évaluer l'état d'avancement de la mise en œuvre du projet, en faisant appel à un expert chargé de contribuer à l'élaboration d'un rapport complet sur la situation sur place. En décembre 2013, la division Mécanisme des plaintes a conduit une mission d'enquête complémentaire à Valence afin de rencontrer les principales parties prenantes, les plaignants, le promoteur, la fédération des parents d'élèves et le médiateur régional. Au cours de ces rencontres, la division Mécanisme des plaintes a souligné la nécessité de mettre sur pied un plan d'action réaliste pour répondre aux exigences des écoles et de définir une stratégie de communication ouverte et transparente en ce qui concerne l'ordre de priorité des investissements et le calendrier de réalisation des travaux.

Les trois plaintes à l'examen étaient fondées sur des défaillances dans l'exécution des projets, autrement dit sur le fait que les travaux de construction et de rénovation de l'école avaient été entravés par l'absence de soutien financier du promoteur, comme indiqué ci-dessus, alors que la Banque avait entièrement décaissé son prêt.

Tout en reconnaissant à nouveau les problèmes posés par le programme Crea Escola pris dans son ensemble, la division Mécanisme des plaintes a conclu que ces trois plaintes à l'encontre de la Banque étaient sans fondement étant donné que les financements octroyés par la BEI avaient contribué de façon significative à la réalisation des objectifs du programme dans la mesure où ceux-ci avaient été atteints. Par ailleurs, la Banque avait mis en place un programme de suivi renforcé pour ce projet. Au cours du traitement de ces trois plaintes, la division Mécanisme des plaintes de la BEI a formulé des recommandations concernant le suivi, par les services de la Banque, de la mise en œuvre du plan d'action qu'ils avaient proposé et encourageant le promoteur à étudier la possibilité de nouer publiquement un dialogue avec les personnes affectées.

## Projet NFC Forestry, Ouganda

Cette enquête, qui concerne l'éviction forcée alléguée de plus de 22 000 personnes expulsées de leur domicile et de leurs terrains sans mesures d'indemnisation et (ou) de réinstallation appropriées dans le cadre d'un projet sylvicole, a été ouverte par la division Mécanisme des plaintes de la BEI à la suite d'une demande formulée en octobre 2011 par le président Maystadt. Sa réalisation par la division Mécanisme des plaintes avait toutefois été suspendue dans l'attente des résultats des processus de règlement de litiges alors en cours, notamment de la médiation mise en place par le Bureau du conseiller-médiateur (CAO) de l'IFC et de l'AMGI.

En juillet 2014, le processus conduit par le CAO a débouché sur la signature d'accords de médiation par les communautés concernées, et la division Mécanisme des plaintes de la BEI a clôturé son enquête. Toutefois, elle continue de suivre ce dossier et reste en contact étroit avec le CAO, les communautés affectées et leurs représentants, afin de se tenir informée de la mise en œuvre efficace des accords de médiation.

## Inondations – Reconstruction d'urgence et prévention, Bosnie-Herzégovine

Cette affaire, qui concerne la conduite prétendument inéquitable d'une procédure de passation de marchés, a été portée devant la division Mécanisme des plaintes de la BEI en septembre 2013 par un soumissionnaire écarté à l'issue d'une procédure d'adjudication lancée pour un projet financé au titre du plan « Inondations – Reconstruction d'urgence et prévention » en Bosnie-Herzégovine. Les allégations ont trait au non-respect des délais dans le cadre de la procédure d'adjudication, à l'ambiguïté quant aux devises dans lesquelles le prix de l'offre devait être libellé et à diverses autres lacunes dans la procédure, notamment à l'absence de mécanisme de recours pour les soumissionnaires écartés.

Hormis un certain nombre de manquements mineurs observés dans la procédure, la division Mécanisme des plaintes de la BEI a constaté, comme elle l'avait déjà fait par le passé, que la possibilité pour la Bosnie-Herzégovine de ne pas appliquer la législation nationale aux procédures de passation de marchés auxquelles participe un organisme de prêt ou bailleur de fonds international peut aboutir à un vide juridique. Ce vide juridique

peut alors se traduire par un déni potentiel de justice pour les soumissionnaires qui souhaitent former un recours contre les décisions prises dans ces procédures de passation de marchés. Le guide de la BEI pour la passation des marchés est un outil d'information qui ne saurait régir à lui seul les procédures de passation de marchés pour les projets financés par la Banque. Par ailleurs, la division Mécanisme des plaintes de la BEI ne saurait remplacer un organe juridictionnel ni remplir la fonction de mécanisme de recours unique.

## Affaires en cours

### Projet de stockage souterrain de gaz « Castor », Espagne

La division Mécanisme des plaintes de la BEI procède actuellement à l'examen de deux plaintes à l'encontre de la Banque concernant le projet de stockage souterrain de gaz « Castor », qui constitue la première opération de la BEI financée par l'émission d'obligations de projet. Les travaux relatifs au projet ont été suspendus par les autorités espagnoles en octobre 2013 en raison de l'activité sismique survenant dans la région à la suite de l'injection de « gaz coussin » dans l'installation de stockage souterrain<sup>9</sup>. L'une des plaintes a été déposée par une ONG espagnole établie dans la région, qui a formulé de nombreuses allégations d'ordre environnemental, tandis que l'autre, qui concerne principalement la gouvernance du projet, a été présentée séparément, par un particulier, d'abord devant le Médiateur européen (voir ci-dessous).



Annnonce d'une réunion publique pour l'échangeur de Petlovo Brdo, Serbie

Cette affaire a déjà donné lieu à de nombreux recours contre les autorités locales, régionales et nationales en Espagne, ainsi que devant le ministère public espagnol et le médiateur local.

La division Mécanisme des plaintes de la BEI est en train de recenser les principaux arguments des deux plaignants dans le but d'identifier les domaines qui pourraient faire l'objet d'un examen plus détaillé. Sur la base du champ d'application du Mécanisme de traitement des plaintes et de ses modalités de fonctionnement, la division Mécanisme des plaintes de la BEI s'efforcera en priorité de détecter tout cas de mauvaise administration imputable à la BEI et à ses services en raison de leur action ou de leur inaction au cours de l'instruction et de l'évaluation du projet.

### Échangeur de Petlovo Brdo, Serbie

Le 21 mars 2013 et le 3 mars 2014, la division Mécanisme des plaintes de la BEI a reçu deux plaintes concernant la construction de l'échangeur de Petlovo Brdo dans le cadre du projet de contournement de Belgrade financé par la BEI en Serbie. Le promoteur du projet est l'entreprise publique « Routes de Serbie ». Les plaignants sont les habitants du quartier de Petlovo Brdo, situé à proximité de l'emplacement du futur échangeur. Ils prétendent que la construction de l'échangeur, telle qu'elle a été prévue, traverserait la forêt de Borici, adjacente au quartier de Petlovo Brdo, et que le projet détruirait cette forêt. Par ailleurs, la nouvelle autoroute bloquerait l'accès routier à leurs entreprises. En décembre 2013, la division Mécanisme des plaintes a émis son rapport d'évaluation initiale, dans lequel elle a proposé une procédure de médiation entre les parties afin d'aller de l'avant dans cette affaire. Les parties ont accepté la proposition de la BEI.

Dans le cadre de la médiation, plusieurs réunions ont eu lieu entre les parties. En mai 2014, le promoteur a organisé une réunion de consultation avec les personnes affectées par le projet avec l'assistance de la BEI. Au cours de cette réunion, le promoteur a présenté un plan d'action social et environnemental pour l'échangeur de Petlovo Brdo et a répondu aux questions du public. Le processus de consultation a été achevé plus tard pendant l'été. La procédure de médiation se poursuit et une ver-

<sup>9</sup> « Coussin » de gaz qui génère une pression permettant au stockage souterrain de fonctionner.



Des plaignants attendent leur tour d'être entendus au cours de l'enquête concernant le projet d'agrandissement de la centrale géothermique d'Olkaria au Kenya

sion finale du rapport sur la consultation des personnes affectées par le projet organisée par le promoteur est actuellement attendue.

### Agrandissement de la centrale géothermique d'Olkaria, Kenya

En août 2014, une plainte a été reçue au sujet de la réinstallation forcée des communautés Masaï affectées par le projet d'agrandissement de la centrale géothermique d'Olkaria. Dans le cadre de son évaluation ini-

tiale, la division Mécanisme des plaintes de la BEI a lancé une mission d'enquête et d'implication des parties prenantes au Kenya, en janvier 2015, conjointement avec le Panel d'inspection de la Banque mondiale. Ce dernier avait reçu une plainte similaire en octobre 2014. À la suite de cette mission et en concertation avec les services de la Banque, la division Mécanisme des plaintes a proposé, pour aller de l'avant, que le Panel d'inspection de la Banque mondiale dirige l'examen de conformité et réalise une enquête complète au cours de la dernière semaine du mois de mars 2015. La division Mécanisme des plaintes de la BEI pilotera les aspects liés à la résolu-



Réunions avec les plaignants dans le cadre de l'enquête concernant le projet d'agrandissement de la centrale géothermique d'Olkaria au Kenya

tion de problèmes et fournira des services de médiation et (ou) de facilitation dans le but d'améliorer la communication entre les parties et, dans la mesure du possible, de résoudre les difficultés.

## Plaintes introduites devant le Médiateur européen

### Projet de stockage souterrain de gaz « Castor »

Le Médiateur européen a reçu une plainte émanant d'une personne physique résidant en Espagne au sujet du financement octroyé par la Banque en faveur du projet de stockage souterrain de gaz « Castor » (voir ci-dessus). Conformément aux dispositions du protocole d'accord conclu entre la Banque et le Médiateur européen, ce dernier a recommandé que le plaignant contacte la division Mécanisme des plaintes de la BEI, et cette plainte fait désormais partie des deux plaintes traitées actuellement par la division Mécanisme des plaintes pour ce projet.

### Ligne à haute tension de Kiev, Ukraine

L'affaire OI/3/2013/MHZ, qui concerne la ligne à haute tension de Kiev, a fait l'objet d'une enquête d'initiative<sup>10</sup> ouverte par le Médiateur européen sur une allégation formulée à l'encontre de la BEI par une ONG ukrainienne. C'est dans le cadre de cette affaire qu'a été appliqué pour la première fois le protocole d'accord conclu entre la BEI et le Médiateur européen, aux termes duquel le Médiateur s'engage à enquêter de sa propre initiative lorsqu'une enquête n'a pas été ouverte au seul motif que le plaignant n'est pas ressortissant de l'UE ou ne réside pas dans un État membre de l'UE. Cette affaire concerne les allégations d'une ONG ukrainienne selon lesquelles la BEI n'a pas répondu de façon adéquate aux préoccupations du plaignant quant au respect, par la Banque, de son obligation de procéder à une diffusion active des informations environnementales, qui lui est imposée par l'article 4 du règlement (CE) n° 1367/2006 (le « règlement Aarhus »).

La BEI a confirmé au Médiateur européen la diffusion active des informations environnementales relatives au projet et l'a informé que le registre public de la BEI serait accessible au premier trimestre de 2014, montrant ainsi son engagement à assurer progressivement la diffusion active des informations environnementales conformément aux exigences de la Convention d'Aarhus et du règlement y afférent.

Sur cette base, le Médiateur européen a décidé de clôturer l'affaire le 25 juin 2014, en concluant que la Banque avait pris les mesures nécessaires pour régler la question. Le Médiateur a formulé dans sa décision une remarque complémentaire selon laquelle la Banque pourrait envisager d'adopter et de publier un programme de publication indiquant le type d'informations environnementales qu'elle a l'intention de mentionner dans le registre public. La Banque a accepté cette recommandation et l'a mise en œuvre.

### Corridor V c, Bosnie-Herzégovine

Cette plainte, introduite devant le Médiateur européen à l'encontre de la Banque par la société de construction Pizzarotti, concerne la décision de la Banque d'entériner l'exclusion du plaignant d'une procédure d'adjudication lancée pour la construction d'un pont financée par la BEI en Bosnie-Herzégovine. Avant de se tourner vers le Médiateur européen, le plaignant avait déposé une plainte auprès de la division Mécanisme des plaintes de la BEI en invoquant une exclusion illégale de l'appel d'offres. Cette plainte initiale a été traitée en 2013 par la division Mécanisme des plaintes de la BEI qui a conclu en recommandant que la Banque réexamine son absence d'objection. Dans sa décision du 23 octobre 2014, le Médiateur européen a formulé un commentaire critique concernant la décision de la BEI de maintenir son absence d'objection à l'exclusion du plaignant. Le Médiateur européen a estimé que l'exclusion et la décision de maintenir l'absence d'objection étaient fondées sur une interprétation juridiquement erronée du dossier d'appel d'offres, ce qui constituait un cas de mauvaise administration. En outre, le Médiateur européen a fait observer que la BEI avait rejeté les conclusions de son

<sup>10</sup> Le Médiateur européen peut ouvrir de sa « propre initiative » les enquêtes qu'il estime justifiées pour clarifier tout cas éventuel de mauvaise administration dans l'action des institutions, organes et agences de l'UE.

propre Mécanisme de traitement des plaintes et entériné la décision d'exclure le plaignant de la procédure d'adjudication.

### Ligne 3 du métro du Caire (phase 3) (Égypte)

Cette affaire, qui concerne l'absence de réponse de la BEI à un courriel du 8 février 2014 envoyé pour le compte des résidents du quartier de Zamalek au Caire, a également fait l'objet d'une enquête d'initiative du Médiateur européen. Ce courriel avait soulevé des problèmes liés au financement, par la BEI, de la construction de la ligne 3 du métro au Caire. Le 20 novembre 2014, le Médiateur européen a clôturé l'affaire en concluant qu'aucun cas de mauvaise administration n'avait été décelé.

### Mopani Copper Mines plc., Zambie

En juin 2013, la division Mécanisme des plaintes de la BEI a reçu une plainte de Christian Aid<sup>11</sup> fondée sur le refus de la Banque de diffuser les constatations et les conclusions de son enquête (que celle-ci avait annoncée publiquement devant le Parlement européen en 2011) concernant des allégations de fraude fiscale commise en Zambie par Mopani Copper Mines plc. et sa société mère Glencore dans le cadre du projet Mopani Copper Mines plc. de 2003.

La division Mécanisme des plaintes de la BEI a clôturé cette plainte le 25 juillet 2014 en recommandant que la Banque communique au plaignant une version ex-

purgée de son rapport d'enquête, tenant compte des exceptions au principe de divulgation des documents énumérées dans la politique de transparence de la Banque, ou – dans l'hypothèse où le document ainsi obtenu serait sans intérêt – que la Banque complète le document diffusé par un résumé de l'enquête et de son résultat. La direction de la Banque a décidé de ne pas divulguer ni publier les documents relatifs aux enquêtes sur la fraude concernant les opérations de financement qu'elle réalise, ou qu'elle a réalisées, réitérant ainsi le refus de la Banque de divulguer le document.

Le 20 février 2014, le plaignant avait déjà saisi le Médiateur européen de la même plainte (fondée sur le refus de la Banque de divulguer les constatations et les conclusions de son enquête), accompagnée d'une plainte concernant l'incapacité de la Banque à fournir une réponse à sa plainte de juin 2013.

Le 5 décembre 2014, le Médiateur européen a adressé à la BEI un projet de recommandation l'invitant i) à reconsidérer son refus de divulguer les constatations et les conclusions de ses enquêtes et ii) à décider d'accorder l'accès à une version expurgée du rapport ou, dans l'hypothèse où cela ne serait pas possible, à fournir au minimum au plaignant un résumé pertinent des principales constatations figurant dans le rapport d'enquête.

S'agissant de la deuxième plainte introduite par Christian Aid devant le Médiateur européen (selon laquelle la Banque n'avait pas répondu en temps voulu à la plainte de juin 2013), le Médiateur européen a recommandé que la BEI prenne à l'avenir des mesures appropriées pour éviter de tels retards dans le traitement des demandes d'accès à ses documents.

<sup>11</sup> ONG basée à Londres et intervenant dans le domaine du développement, en axant notamment ses activités sur les risques de fraude fiscale dans les pays en développement.

## Coopération institutionnelle



Participants à l'assemblée des IAM au siège de la BERD à Londres en septembre 2014

Depuis 2007, la division Mécanisme des plaintes de la BEI est membre du réseau des IAM qui existe et se développe depuis 2004 (le Médiateur européen a adhéré en 2010). Ce réseau rassemble les mécanismes indépendants de responsabilité ou de recours que les diverses institutions financières internationales (IFI) ou banques multilatérales de développement (BMD) ont mis en place depuis 1993 dans le cadre de leur dispositif de gouvernance. Ces mécanismes varient selon leur taille, leur domaine d'intervention et leur structure, mais ils ont en commun une même raison d'être : offrir un recours aux citoyens et aux communautés lésés par des projets financés par des IFI ou des BMD. Les IAM concentrent généralement leurs efforts sur les cas dans lesquels des IFI ou des BMD sont suspectées de ne pas avoir suivi leurs propres politiques de protection, lignes directrices, normes ou procédures sociales et environnementales.

Sur la base d'une responsabilité axée sur les citoyens (voir l'encadré 1, page 5), les IAM ont constitué un réseau d'échange et de partage des connaissances, des expériences et des défis, dans le but d'identifier et de pro-

mouvoir des modes et des moyens de coopération dans le cadre de leurs mandats, de contribuer à l'échange régulier d'idées et de meilleures pratiques et de faciliter le renforcement des capacités des institutions en matière de reddition de comptes en tant que composantes du gouvernement d'entreprise. Le réseau interagit en permanence et organise des réunions annuelles par roulement dans les villes où les différentes IFI et BMD et leurs mécanismes de recours ont leur siège.

En 2014, la 11<sup>e</sup> assemblée annuelle des IAM s'est tenue à Londres et a été accueillie par le Mécanisme de recours sur les projets de la BERD. Au cours de cette assemblée, les principes régissant la coopération et les critères fondamentaux de participation au réseau des IAM, qui avaient fait l'objet d'un accord de principe à Washington l'année précédente, ont été confirmés. Cette année, les participants à l'assemblée ont approfondi l'analyse des synergies et (ou) des différences entre, d'une part, les examens de conformité des divers IAM et, d'autre part, la médiation et le règlement de conflits qui parfois leur succèdent. Un grand nombre d'informations ont été échangées entre les

IAM, notamment sur la grande efficacité des processus de médiation et de règlement de conflits et les possibilités qu'ils offrent en matière de résolution de problèmes. En outre, cette assemblée a été une excellente occasion de recueillir des informations sur les politiques révisées du Mécanisme de recours sur les projets de la BERD et du Mécanisme indépendant de consultation et d'enquête de la Banque interaméricaine de développement ainsi que sur l'examen, actuellement en cours, des politiques et mesures de protection de la BIRD.

Les assemblées annuelles des IAM sont généralement associées à des manifestations de sensibilisation destinées à la société civile et aux universitaires. L'assemblée annuelle des IAM qui s'est tenue à Londres a été précédée par un symposium ouvert consacré à la pratique des mécanismes indépendants de responsabilité (IAM). Cette manifestation publique a rassemblé des praticiens des IAM, d'autres spécialistes des évaluations sociales et environnementales et de l'instruction des projets, ainsi que des universitaires spécialistes du droit public international, des droits publics et de la justice administrative.

Les assemblées des IAM, qui se tiennent chaque année au siège de l'IAM organisateur, donnent également aux représentants des IAM, de la société civile et du monde universitaire l'occasion de se rencontrer, de débattre et de nouer des contacts au-delà des frontières et du champ d'action géographique habituels de ces trois groupes. En 2014, à Londres, les membres des IAM ont rencontré notamment des représentants du Conseil des ONG en matière de responsabilité, d'Amnesty International, de Human Rights Watch, du Centre de droit international de l'environnement et du Centre de recherche sur les sociétés multinationales à l'occasion d'une manifestation intitulée « *Learning from our Shared Experience* » (Tirons les enseignements de nos expériences communes).

## Activités d'information et de sensibilisation



La division Mécanisme des plaintes de la BEI organise régulièrement des réunions et manifestations d'information et de sensibilisation à Luxembourg et à Bruxelles et elle participe, le cas échéant, aux manifestations de ce type organisées par ses pairs. Les activités d'information et de sensibilisation de la division Mécanisme des plaintes ont pour objectif d'accroître sa visibilité, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la Banque, et de mettre les acquis à profit. En interne, ces activités ont concerné les nouveaux collaborateurs, pour lesquels la participation à la formation sur les mécanismes de contrôle de la BEI est obligatoire. Pour le personnel plus ancien, des manifestations ponctuelles sont organisées sur des thèmes spécifiques et en présence d'intervenants et (ou) d'animateurs invités, souvent à la demande expresse des directions. En outre, la division Mécanisme des plaintes participe activement à des

groupes de travail internes, notamment aux groupes chargés des évaluations environnementales, des questions sociales, des droits de l'homme, de la passation des marchés, de la transparence et de la responsabilité d'entreprise.

Les 4 et 5 novembre 2014, la division Mécanisme des plaintes de la BEI a participé à une manifestation de sensibilisation organisée à Bruxelles par la Confédération syndicale internationale (CSI) et la Confédération européenne des syndicats (CES). Cette manifestation, qui avait pour but de mieux faire connaître les activités, les normes sociales et environnementales et le mécanisme de traitement des plaintes de la BEI, s'est déroulée en présence d'universitaires, d'experts issus de syndicats des Balkans occidentaux et des régions voisines de l'Est et de représentants d'OSC.

## Annexe I

# Liste des affaires

### Plaintes formelles traitées en 2014

Incidences sociales et environnementales et aspects liés à la gouvernance des opérations financées

(Au 31/12/2014)

Référence	Projet	Pays	Plainte reçue le	Travaux effectués						Résultat	Recommandations	Affaire clôturée
				Évaluation	Enquête	Médiation	Visites sur site	Consultation	Suivi			
SG/E/2010/05	Gipuzkoa Waste Management (2009-0118)	Espagne	06/07/10	✓	✓		✓	✓		Points à améliorer	✓	✓
SG/E/2011/02	TES-Thermal Power Plant Sostanj (2006-0319)	Slovénie	28/02/11	✓	✓							
SG/E/2011/03	Subconcessão Do Pinhal Interior (2008-0510)	Portugal	04/03/11									
SG/E/2011/05	Panama Canal Expansion (2006-0467)	Panama	28/03/11	✓	✓		✓					
SG/E/2011/11	Belgrade By-Pass (2006-0385)	Serbie	23/09/11	✓	✓		✓	✓				
MC/E/2011/13	NFC Forestry Project et Agri-Vie Fund (2006-0582 et 2009-0430)	Ouganda	20/10/11	✓	✓	✓		✓	✓	Accord de médiation signé par le CAO de la SFI		✓
SG/E/2012/02	Municipal & Regional Infrastructure Loan (2008/-0083)	Serbie	01/03/12	✓	✓	✓	✓	✓		Points à améliorer	✓	✓
SG/E/2012/04	Ambatovy Nickel Project (2006-0398)	Madagascar	09/05/12	✓	✓		✓					
SG/E/2012/07	Larnaca Sewerage and Drainage I (2006-0155)	Chypre	21/05/12	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Solution à l'amiable	✓	✓
SG/E/2012/10	DTS Expressway II (2004-0679)	Pologne	12/07/12	✓	✓			✓		Plainte sans fondement		✓
SG/E/2012/12	Cairo Metro Line 3 (Phase 3) (2010-0613)	Égypte	05/01/12	✓	✓		✓	✓	✓	Points à améliorer	✓	✓
SG/E/2012/13	Transit Roads V Lot No 17 Road II-16 (2006/-0087)	Bulgarie	14/12/12	✓	✓			✓		Plainte sans fondement	✓	✓
SG/E/2013/01	Mariscina County Waste Management, prêt cadre « Co-financing EU IPA ISPA 2007-2011 » (2011-0486 et 2010-0280)	Croatie	06/03/13	✓	✓							
SG/E/2013/02	Highway Interchange Petlovo Brdo (2006/-0385)	Serbie	22/03/13	✓	✓	✓	✓					
SG/E/2013/05	Valencia Centros Escolares II – 2 (2006-0215)	Espagne	05/08/13	✓	✓		✓	✓	✓	Points à améliorer	✓	✓
SG/E/2013/06	Secondary and Local Roads Programme (2007/-0519)	Albanie	03/09/13	✓	✓	✓	✓	✓				
SG/E/2013/07	Valencia Centros Escolares II – 2 (2006-0215)	Espagne	04/09/13	✓	✓		✓	✓	✓	Points à améliorer	✓	✓
SG/E/2013/09	Puerto de Sevilla (2005-0115)	Espagne	16/07/13	✓	✓			✓		Points à améliorer	✓	✓
SG/E/2013/11	Electricity Network Upgrading (2005-0462)	Cisjordanie, Palestine	24/10/13	✓	✓		✓	✓		Solution à l'amiable		✓
SG/E/2013/12	Castor Underground Gas Storage (TEN) (2006/-0184)	Espagne	04/12/13	✓			✓					
SG/E/2014/01	AES Sonel - Electricity Supply (2002-0722)	Caméroun	21/01/14	✓	✓			✓		Plainte sans fondement		✓

■ Affaires en cours

□ Affaires clôturées

Référence	Projet	Pays	Plainte reçue le	Travaux effectués						Résultat	Recommandations	Affaire clôturée
				Évaluation	Enquête	Médiation	Visites sur site	Consultation	Suivi			
SG/E/2014/02	Route E420 Frasnes-Bruly RTE (2012-0103)	Belgique	22/01/14	✓	✓							
SG/E/2014/03	Valencia Centros Escolares Severi Torres (2006/-0215)	Espagne	28/01/14	✓	✓		✓	✓	✓	Points à améliorer	✓	
SG/E/2014/04	Belgrade – Bypass (2006-0385)	Serbie	03/03/14	✓	✓	✓					✓	
SG/E/2014/05/PR	Mediterranean railway corridor	Espagne	14/05/14							Examen par l'équipe chargée de l'instruction	✓	
SG/E/2014/06	Fier Bypass (2007-0204)	Albanie	17/06/14	✓	✓		✓					
SG/E/2014/07	Olkaria JS	Kenya	16/07/14	✓								
SG/E/2014/08	Olkaria SN	Kenya	01/08/14	✓								
SG/E/2014/09	EMS Electricity Network Upgrading (2007-0244)	Serbie	21/09/14	✓								
SG/E/2014/10	Municipal and Regional Infrastructure Loan (2008/-0083)	Serbie	07/10/14	✓	✓							
SG/E/2014/11	Groupe OCP – Modernisation (2010-0236)	Maroc	17/11/14	✓	✓			✓		Retrait par le plaignant	✓	
SG/F/2012/03	Autoroute Sfax-Gabes (2007-0491)	Tunisie	04/04/12	✓	✓	✓		✓				
SG/F/2013/01	Sulina Canal Bank Protection (2000-0540)	Roumanie	30/04/13	✓	✓			✓				
SG/F/2013/03	Études de faisabilité et conception (TA2011039 GENIF)	Géorgie	17/05/13	✓	✓							
SG/F/2013/04	Voiries Prioritaires V (2007-0119)	Tunisie	24/06/13	✓	✓	✓		✓	✓	Solution à l'amiable	✓	
SG/F/2013/06	Unfair dismissal	Royaume-Uni	18/11/13	✓	✓					Plainte sans fondement	✓	
SG/F/2014/01	Castor Underground Gas Storage (2006-0184)	Espagne	16/01/14	✓	✓							
EIF/F/2014/01	Baltic Innovation Fund (BIF)	Lituanie	13/03/14	✓	✓			✓		Plainte sans fondement	✓	
EIF/F/2014/02/INA	JEREMIE	Grèce	04/04/14	✓						Plainte irrecevable	✓	
SG/F/2014/02/PR	Post-Tsunami Line of Credit Sri-Lanka (2005/-0234)	Sri Lanka	17/02/14	✓						Prévention	✓	
EIF/F/2014/03	Jeremie - Bank of Cyprus	Grèce	24/09/14	✓								
SG/F/2014/03	Bosnia Herzegovina Roads (1998-2395)	Bosnie-Herzégovine	26/02/14	✓			✓			Plainte sans fondement	✓	
EIF/F/2014/04	JEREMIE	Chypre	08/10/14				✓			Plainte sans fondement	✓	
SG/F/2014/04/PR	FIAP (TA2014035 RO TAP)	Belgique	13/05/14							Prévention	✓	
EIF/F/2014/05	EIF Intermediary Bank	Bulgarie										
SG/F/2014/05	Torun City Bridge (2009-0227)	Pologne	19/05/14				✓			Plainte sans fondement	✓	
SG/F/2014/06	Étude de faisabilité portant sur la coopération pour le développement maritime en Méditerranée (TA2010049 RO FTF)	Danemark	05/05/14				✓			Plainte sans fondement	✓	
SG/F/2014/07/INA	Jessica HF Silesia (PL)	Pologne	08/07/14							Plainte irrecevable	✓	

■ Affaires en cours

□ Affaires clôturées

## Administration et gouvernance

Référence	Projet	Pays	Plainte reçue le	Travaux effectués						Résultat	Recommandations	Affaire clôturée
				Évaluation	Enquête	Médiation	Visites sur site	Consultation	Suivi			
SG/G/2010/04	Africap II (2006-099)	Régional – Afrique	01/12/10	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
SG/G/2014/02	Renewable Energy Fund	Irlande	18/09/14	✓	✓							
EIF/G/2014/01	Programme CIP	France	16/01/14	✓	✓				✓	Plainte sans fondement		✓
SG/G/2014/01	Absence de réponse d'une banque intermédiaire	Espagne	02/01/14	✓					✓	Plainte sans fondement		✓
SG/G/2014/03	Solventure Project Greece	Grèce	08/10/14	✓					✓	Plainte sans fondement		✓
SG/G/2014/04	Central téléphonique BEI	n.d.	10/12/14	✓					✓	Solution à l'amiable		✓

## Passation des marchés

Référence	Projet	Pays	Plainte reçue le	Travaux effectués						Résultat	Recommandations	Affaire clôturée
				Évaluation	Enquête	Médiation	Visites sur site	Consultation	Suivi			
SG/P/2012/03/PR	Imak-Zonguldak Railway Rehabilitation Project (2010-0515)	Turquie	15/03/12	✓	✓	✓			✓			
SG/P/2012/13	Croatian Roads Rehabilitation II (2004-0560)	Croatie	29/10/12	✓	✓				✓	Plainte sans fondement		✓
EIF/P/2013/01	WB EDIF/ENIF/2013	Croatie	04/10/13	✓	✓				✓	Plainte sans fondement		✓
SG/P/2013/04	Water and Sanitation RS (2008-0556)	Bosnie-Herzégovine	19/02/13	✓	✓				✓	Plainte sans fondement		✓
SG/P/2013/07	Corridor X (E-80) Motorway Phase I (2008/-0546)	Serbie	17/05/13	✓	✓				✓	Plainte sans fondement		✓
SG/P/2013/12	Bursa Wastewater II (2007-0513)	Turquie	23/07/13	✓	✓				✓			
SG/P/2013/14	Emergency Flood Relief and Prevention (2010/-0479)	Bosnie-Herzégovine	18/09/13	✓	✓				✓	Points à améliorer	✓	✓
SG/P/2013/15/PR	Hydro Power Plants Rehabilitation	Ukraine	11/10/13	✓					✓	Prévention		✓
SG/P/2013/16	Water Supply and Sanitation (2008-0556)	Bosnie-Herzégovine	27/09/13	✓	✓				✓			
SG/P/2013/19	Corridor Vc section Svilaj-Odžak (2008-0045)	Croatie	21/10/13	✓						Retrait par le plaignant		✓
SG/P/2013/20	Seychelles Water and Sanitation (2010-0210)	Seychelles	22/10/13	✓	✓				✓			
SG/P/2013/21	Support to Non-Revenue Water Reduction in Bulgaria (TA2012050)	Bulgarie	22/10/13	✓	✓	✓				Points à améliorer	✓	✓
SG/P/2013/22	Water and Sanitation RS (2008-0556)	Bosnie-Herzégovine	22/11/13	✓	✓				✓	Plainte sans fondement		✓
SG/P/2014/01/PR	Public Sector Research and Development (2009/-0283)	Serbie	13/02/14							Prévention		✓
SG/P/2014/02	Railways Rehabilitation II (2004-0338)	Bosnie-Herzégovine	18/03/14	✓	✓				✓			
SG/P/2014/03	Water and Sanitation RS (2008-0556)	Bosnie-Herzégovine	24/03/14	✓	✓				✓			

■ Affaires en cours

□ Affaires clôturées

Référence	Projet	Pays	Plainte reçue le	Travaux effectués						Résultat	Recommandations	Affaire clôturée
				Évaluation	Enquête	Médiation	Visites sur site	Consultation	Suivi			
SG/P/2014/04	Moldova Roads II (2010-0154)	Moldavie	22/04/14	✓								
SG/P/2014/05	Svilaj Bridge (2008-0045)	Croatie	19/05/14	✓		✓		✓		Solution à l'amiable		✓
SG/P/2014/06	Water and Sanitation RS – Pale (2008 0556)	Bosnie-Herzégovine	18/06/14	✓				✓		Plainte sans fondement		✓
SG/P/2014/07	Call for Tender VP 1086	Grèce	14/07/14	✓		✓		✓		Plainte sans fondement	✓	✓
SG/P/2014/08	Water Infrastructure Modernisation II-E (2012/-0207)	Géorgie	21/07/14	✓		✓						
SG/P/2014/09	Water Infrastructure Modernisation II-S (2012/-0207)	Géorgie	31/07/14	✓		✓						
SG/P/2014/10/PR	West metro (2009-0409)	Finlande	04/09/14	✓						Plainte irrecevable		✓
SG/P/2014/11	Réhabilitation Urbaine Tunisie (2012-0280)	Tunisie	03/12/14	✓								
SG/P/2014/12	Modernisation Routière I (2010-0295)	Tunisie	23/09/14	✓		✓		✓		Solution à l'amiable		✓

## Accès à l'information

Référence	Projet/Allégation	Pays	Plainte reçue le	Travaux effectués						Résultat	Recommandations	Affaire clôturée
				Évaluation	Enquête	Médiation	Visites sur site	Consultation	Suivi			
SG/A/2013/01	Mopani Copper Project (2004-0101)	Zambie	24/06/13	✓		✓		✓		Points à améliorer	✓	✓
SG/A/2014/01/PR	Cassa di Mezzogiorno	Italie	11/02/14	✓		✓				Solution à l'amiable		✓
SG/A/2014/02	Cassa per il Mezzogiorno II	Italie	19/03/14	✓		✓		✓		Solution à l'amiable		✓

## Ressources humaines

Référence	Allégation	Country	Received	Travaux effectués						Outcome	Recommandations	Closed
				Évaluation	Enquête	Médiation	Visites sur site	Consultation	Suivi			
SG/H/2014/01	Absence de réponse à une candidature au titre du programme GRAD	Luxembourg	04/02/14	✓	✓					Points à améliorer	✓	✓
SG/H/2014/02	Absence de réponse à une demande de renseignements concernant les équivalences entre les diplômes universitaires	Luxembourg	02/06/14	✓						Points à améliorer	✓	✓
SG/H/2014/03	Paiement en suspens	Portugal	03/09/14	✓						Solution à l'amiable		✓

- Affaires en cours
- Affaires clôturées

## Médiateur européen

Référence	Projet	Allégation	Date de réception	Décision	Date de la décision
EO/374/2014/PL Confidentiel	Allocation pour enfant à charge	La BEI a considéré à tort que le concept de garde d'un enfant l'emporte sur celui de résidence d'un enfant et, de ce fait, elle n'a pas respecté les modalités d'application de son règlement du personnel ni les dispositions d'exécution de l'UE relatives aux allocations de foyer et allocations pour enfants à charge	25/03/14		
EO/0178/2014/AN Confidentiel	Corridor Vc-Second Phase (2008-0045)	La BEI a omis à tort de reconsidérer son absence d'objection dans l'affaire en cause	06/02/14	Commentaire critique	
EO/349/2014/OV	Mopani Copper Project (2004-0101)	La BEI a refusé à tort d'accorder l'accès à son rapport sur les allégations de fraude fiscale dans le cadre du projet Mopani Copper Mines.	14/03/14	Commentaire critique	23/10/2014
EO/013/2013/MHZ	Rivne-Kyiv High Voltage Transmission Line (2006/-0447)	Violation alléguée du règlement Aarhus en raison de l'absence de diffusion active des informations environnementales	27/06/13	Solution à l'amiable + remarque complémentaire	05/12/2014
EO/0863/2012/RA	Bielsko Biala Municipal Project (1999-0345)	Refus de diffuser au public les informations environnementales	22/05/12	Solution à l'amiable proposée par la Banque	25/06/2014
EO/2318/2014/MHZ	Castor Underground Gas Storage (2006/-0184)	Absence de réponse à une demande d'information ; absence d'évaluation adéquate des risques associés au projet	07/01/14	Les allégations doivent d'abord être examinées par la division Mécanisme des plaintes de la BEI	27/02/2014
EO/0116/2014/NF	Ligne 3 du métro du Caire (phase 3)	Absence de fourniture d'informations et (ou) de documents concernant le projet	20/11/14	Pas de mauvaise administration	01/01/2014

## CEPD

Référence	Allégation	Date de réception	Décision	Date de la décision
EDPS/2012/0778	Violation du règlement (CE) n° 45/2001 relatif au traitement des données à caractère personnel par les institutions de l'Union	05/12/12	La BEI a violé le règlement de l'UE	22/07/2014

- Affaires en cours
- Affaires clôturées



**Banque  
européenne  
d'investissement**

*La banque de l'UE*

**Banque européenne d'investissement**

98-100, boulevard Konrad Adenauer

L-2950 Luxembourg

☎ +352 4379-1

✉ +352 437704

[www.bei.org](http://www.bei.org) – [info@bei.org](mailto:info@bei.org)

**Inspection générale**

**Division Mécanisme des plaintes**

✉ [complaints@bei.org](mailto:complaints@bei.org)

☎ +352 4379-87220

✉ +352 4379-63362

[www.bei.org/complaints](http://www.bei.org/complaints)

# Mécanisme de traitement des plaintes

## Rapport d'activité 2014

