



À propos du travail de la résolution des différends du Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI

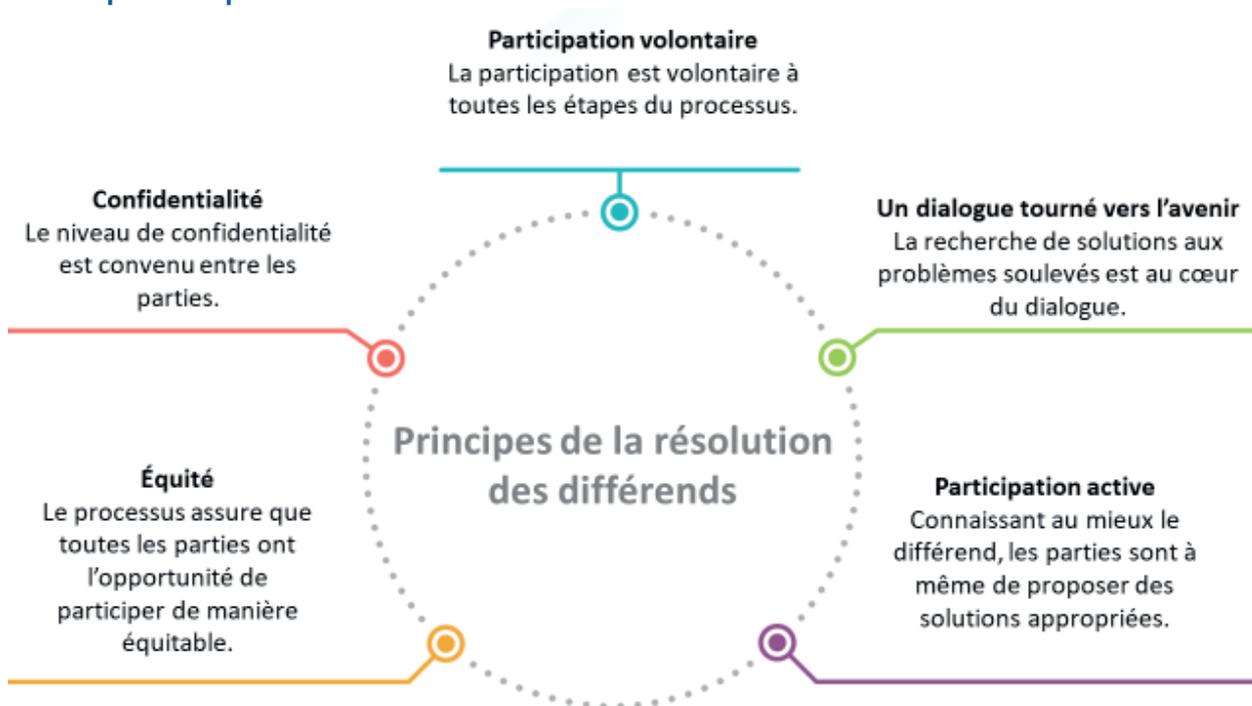
Tout membre du public qui est ou qui s'estime lésé par les activités, les décisions ou les omissions du Groupe BEI peut déposer une plainte auprès du **Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI**. Les plaintes peuvent porter sur l'accès à l'information ou sur tout aspect de la planification, de la mise en œuvre ou des incidences environnementales et sociales des projets financés par le Groupe BEI. Les plaintes peuvent être traitées dans le cadre d'une **analyse de conformité** ou d'un **processus de résolution amiable des différends**.

Si votre objectif principal est de trouver des solutions viables pour l'avenir plutôt que d'examiner les événements passés, un processus de résolution amiable des différends peut se révéler appropriée.

En tant que fonction indépendante et impartiale du Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI, **l'équipe chargée de la résolution des différends** gère les processus de résolution amiable des différends, souvent avec le soutien de **facilitateurs et (ou) de médiateurs locaux**. Le processus amiable est adaptée aux spécificités de chaque cas, en accord avec les parties concernées.

L'objectif est de parvenir à une compréhension mutuelle des problématiques, d'améliorer la confiance entre les parties et de les aider à trouver des solutions durables.

Nos principes



Le processus assure que toutes les parties ont l'opportunité de participer de manière **équitable, transparente et confidentielle**. Garantir la confidentialité permet d'offrir aux parties un espace privé et sûr au sein duquel elles peuvent dialoguer de manière ouverte et constructive. Le degré précis de confidentialité est convenu avec les parties.

La participation à la résolution des différends se fait sur une **base volontaire** à toutes les étapes du processus. Le dialogue entre les parties est **tourné vers l'avenir et la recherche de solutions aux problèmes soulevés**.

Il est possible de réunir l'ensemble des parties concernées (comme les communautés, des agents de la BEI, les promoteurs de projets et des représentants du secteur public, selon le cas) afin qu'elles présentent leurs points de vue, dialoguent et trouvent des solutions. En tant que « propriétaires du différend », les parties au différend font preuve d'une **participation active**.

Comment nous pouvons vous aider

L'équipe chargée de la résolution des différends et nos facilitateurs locaux contribuent à améliorer la communication entre les parties au différend de plusieurs manières :

- nous organisons des **réunions** avec et pour les parties afin qu'elles puissent partager des informations et améliorer leur compréhension mutuelle. Lors de ces réunions, nous veillons à ce que le dialogue demeure **constructif** et **axé sur la recherche de solutions**. Nous pouvons également aider à surmonter les **barrières linguistiques** et faire en sorte que les personnes ou groupes plus vulnérables touchés par le projet soient équitablement représentés ;
- nous pouvons organiser une **mission commune d'établissement des faits** avec les parties afin de vérifier les informations concernant les incidences d'un projet sur le terrain ;
- le cas échéant, nous organisons une **médiation formelle**. Les médiateurs proposent et conviennent alors avec les parties de la marche à suivre, en fonction de chaque dossier.

Comment déposer une plainte

Vous pouvez envoyer votre plainte dans l'une des langues officielles de l'UE en utilisant le **formulaire de dépôt de plainte en ligne** ou par **courriel**, **télécopie** ou **courrier postal** à l'adresse du Mécanisme de traitement des plaintes ou de tout bureau extérieur du Groupe BEI. Le Mécanisme de traitement des plaintes s'efforce également de traiter les plaintes déposées dans la langue officielle du pays où se situe le projet. Dans votre plainte, vous pouvez indiquer si vous souhaitez dans un **processus de résolution amiable des différends**.

Que se passe-t-il après le dépôt d'une plainte ?



I. Enregistrement de votre plainte

Le Mécanisme de traitement des plaintes examine la recevabilité de votre plainte. Voici quelques exemples de plaintes non recevables :

- les plaintes anonymes ;
 - les plaintes pour fraude, corruption ou autres manœuvres interdites¹ ;
 - les plaintes concernant des problèmes causés par un projet non financé par le Groupe BEI ;
 - les plaintes concernant la passation des marchés dans le cadre d'un projet².
- Si nécessaire, nous vous contacterons pour obtenir plus d'informations sur la question.
- Vous pouvez demander à ce que votre plainte soit traitée de manière confidentielle.
- Vous recevrez une confirmation concernant la recevabilité de votre plainte par courrier électronique ou postal.

¹ La division Enquête sur les fraudes de la BEI est chargée de recueillir toutes les allégations de manœuvre interdite, notamment de fraude, corruption, collusion ou coercition, d'obstruction, de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme, liées à des activités ou projets financés par le Groupe BEI ou concernant des agents du Groupe BEI. Les allégations peuvent être soumises par courriel à l'adresse suivante : investigations@eib.org.

² Les plaintes concernant la passation de marchés peuvent être déposées par courrier électronique à l'adresse suivante : procurementcomplaints@eib.org.

II. Évaluation initiale

- Nous clarifions le périmètre exact de votre plainte, d'autres faits liés au projet et à votre plainte, ainsi que les incidences du projet vous concernant et la suite à donner à votre plainte.
- . L'équipe du Mécanisme de traitement des plaintes pourra vous contacter et (ou) vous rendre visite, ainsi qu'à d'autres parties prenantes sur le terrain, afin de recueillir les informations nécessaires.
- Nous élaborons un **rapport d'évaluation initiale**, qui explique les problèmes soulevés et les points de vue des parties concernées, et propose une marche à suivre pour trouver une solution mutuellement acceptable.
- S'il y a lieu, ce rapport contient des conseils sur la résolution du différend au moyen d'un processus amiable.
- Nous partageons le rapport avec vous et les autres parties concernées. Le rapport est publié sur la [page web](#) du Mécanisme de traitement des plaintes dès lors que vous n'avez pas sollicité un traitement confidentiel.

III. Préparation

Nous aidons les parties à prendre des décisions sur les points suivants :

- qui devrait participer au résolution du différend ;
- comment organiser le processus (qui, où, quand) ;
- quelles sont les règles de base ;
- quelles sont les informations confidentielles et celles qui peuvent être communiquées publiquement ;
- l'éventuelle nécessité d'un soutien supplémentaire (experts, traducteurs, formations sur les techniques de négociation et d'argumentation, facilitateurs locaux, informations complémentaires, etc.).

Dans le cadre d'un processus de médiation formelle, les parties signent un accord de médiation avant d'entamer les premières réunions. Cet accord prévoit généralement le degré de confidentialité demandé et les règles de base.

IV. Processus de résolution amiable des différends

Nous organisons le processus et guidons les parties pour faciliter la communication entre elles. Nous aidons chaque partie à comprendre le point de vue, la position et les intérêts de l'autre. Lorsqu'il est impossible d'organiser un dialogue entre les parties, nous agissons en tant qu'intermédiaires en nous appuyant sur les informations déjà disponibles (par exemple, à partir d'études ou de rapports existants).

Notre rôle n'est pas d'imposer une solution, mais d'aider les parties à parvenir à leur propre accord sur la résolution du différend. Nous restons **impartiaux** et **indépendants** et collaborons généralement avec des facilitateurs et des traducteurs locaux. Cela peut se faire de manière informelle ou prendre la forme d'une médiation plus formelle.

Toutes les parties participent de manière **ouverte** et **sincère** à la recherche d'un accord ou d'un accord partiel, qui sera résumé dans un accord de règlement.

Le Mécanisme de traitement des plaintes synthétise le processus de la résolution du différend et son issue dans un **rapport sur la résolution du différend**, qui est communiqué aux parties et publié sur la page web du Mécanisme de traitement des plaintes³. Le rapport décrit le processus de résolution amiable des différends, l'accord obtenu et les mesures concrètes d'application de celui-ci.

Lorsque les parties ne chargent pas le Mécanisme de traitement des plaintes d'effectuer le suivi de la mise en œuvre des mesures convenues (les parties peuvent choisir une entité différente pour le processus de suivi), notre participation prend fin avec la publication du rapport.

V. Suivi

Si des mesures spécifiques ont été convenues dans le cadre d'un accord de règlement ou des engagements pris par les parties, le Mécanisme de traitement des plaintes peut effectuer le suivi de leur mise en œuvre et rendre compte de l'état d'avancement dans des **rapports de suivi**. Notre participation prend fin une fois que les mesures convenues ont été pleinement mises en œuvre.



Pour plus d'informations, veuillez contacter :

cm-dispute-resolution@eib.org

³ <https://www.eib.org/fr/about/accountability/complaints/cases>