

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES



Groupe
Banque européenne
d'investissement

GROUPE BANQUE EUROPÉENNE D'INVESTISSEMENT

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Groupe Banque européenne d'investissement – Mécanisme de traitement des plaintes – Rapport d'activité 2018

© Banque européenne d'investissement, 2019.

Tous droits réservés.

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

Des fleurs du monde entier ornent les couvertures des principales publications de la Banque européenne d'investissement en 2019.

Les fleurs évoquent la diversité et la beauté de la vie, et soulignent l'importance de protéger notre environnement naturel.

La BEI remercie les promoteurs et fournisseurs suivants pour les prises de vues illustrant ce rapport :

©BEI, Gettyimages / KuangLiu, iStock. Tous droits réservés.

L'autorisation de reproduire ou d'utiliser ces prises de vues doit être sollicitée directement auprès du détenteur des droits d'auteur.

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

Vous pouvez aussi contacter le bureau d'information à l'adresse info@eib.org.

Publication de la Banque européenne d'investissement.

Rédaction : Janel Siemplenski Lefort

Mise en page : Équipe graphique de la BEI.

Imprimé sur du papier FSC. Couverture : Soporset Premium Offset, FSC Mix; intérieur : Munken Polar, FSC Mix

Le présent rapport d'activité offre une vue d'ensemble des actions que la division Mécanisme de traitement des plaintes a menées en 2018 pour répondre aux préoccupations exprimées par le public à l'égard des activités du Groupe Banque européenne d'investissement (BEI).

Créé en 2008, le mécanisme de traitement des plaintes est une structure indépendante sur le plan opérationnel qui sert de guichet pour les plaintes que les citoyens souhaitent exprimer au sujet des conséquences potentiellement négatives, sur le plan environnemental ou social, des opérations du Groupe BEI. Notre mission consiste à évaluer ces plaintes et, le cas échéant, à mener des enquêtes. Nous proposons également des procédures qui permettent aux plaignants de faire entendre leurs préoccupations et de recevoir des réponses.

Le présent rapport est un résumé des travaux que nous avons réalisés au cours de l'année écoulée. Il met en lumière les domaines dans lesquels nous avons progressé, tels que le traitement de l'arriéré de plaintes et la clôture de plusieurs dossiers extrêmement complexes, et donne des informations générales sur la refonte de nos politiques et sur les efforts que nous avons déployés pour communiquer avec le public.

Ce rapport comprend plusieurs parties qui expliquent notre façon de travailler et décrivent les activités que nous avons menées l'année dernière, suivies d'une description des dossiers que nous avons clôturés ou que nous traitons actuellement. Viennent ensuite les dossiers relatifs au Fonds européen d'investissement, ainsi que les décisions du mécanisme de traitement des plaintes qui ont été réexaminées par le Médiateur européen. La dernière partie du rapport traite de notre travail de sensibilisation auprès des populations et de notre collaboration avec d'autres mécanismes de recours. L'annexe jointe au rapport fournit une vue d'ensemble de notre activité en quelques chiffres et graphiques clés.

Nous espérons que ce rapport vous offrira un bon aperçu de notre travail et de la façon dont nos activités permettent de faire en sorte que le Groupe BEI continue de rendre des comptes au public.

TABLE DES MATIÈRES

6	AVANT-PROPOS
8	LES MODALITÉS DE TRAITEMENT DES PLAINTES
10	LE MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU GROUPE BEI
12	RÉVISION DE LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES
14	ACTIVITÉS EN 2018
14	APERÇU GÉNÉRAL
16	FONCTION D'ENQUÊTE SUR LES PLAINTES
16	FONCTION DE MÉDIATION
17	LE MÉDIATEUR EUROPÉEN
17	FONDS EUROPÉEN D'INVESTISSEMENT
18	ANALYSE DES PLAINTES LIÉES AUX ACTIVITÉS DE LA BEI
18	FONCTION D'ENQUÊTE SUR LES PLAINTES
18	DOSSIERS CLÔTURÉS
24	DOSSIERS EN COURS
30	FONCTION DE MÉDIATION
30	DOSSIERS CLÔTURÉS
31	DOSSIERS EN COURS
32	ANALYSE DES PLAINTES LIÉES AUX ACTIVITÉS DU FEI
33	FAITS MARQUANTS DES PLAINTES CONCERNANT LE FEI

34	MÉDIATEUR EUROPÉEN ET AUTRES MÉCANISMES DE CONTRÔLE NON JURIDICTIONNEL
35	APERÇU GÉNÉRAL
35	FAITS MARQUANTS DES PLAINTES DÉPOSÉES AUPRÈS DU MÉDIATEUR EUROPÉEN
38	AUTRES INITIATIVES
38	SITE WEB DU MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES
39	GROUPES DE TRAVAIL DES MÉCANISMES INDÉPENDANTS DE RECOURS (IAM)
40	INFORMATION ET SENSIBILISATION
40	DIXIÈME ANNIVERSAIRE DU MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES
41	OULAN-BATOR
41	DURBAN
41	PÉKIN
41	WASHINGTON DC
41	AUTRES ÉVÈNEMENTS
42	ANNEXE I – STATISTIQUES
48	ANNEXE II – TRAVAUX EFFECTUÉS SUR LES PLAINTES TRAITÉES

AVANT-PROPOS



Werner Hoyer
Président

L'année 2018 a marqué le dixième anniversaire du mécanisme de traitement des plaintes de la Banque européenne d'investissement. Pour célébrer ce moment important pour la Banque, nous avons organisé un événement au cours duquel des représentants du Médiateur européen, de la société civile, des mécanismes indépendants de recours des institutions financières internationales (IFI), de la direction de la BEI et d'autres organisations internationales ont pu prendre part à des débats animés et ouverts sur des questions relatives à la responsabilité à l'égard du public.

En novembre 2018, les conseils d'administration de la BEI et du Fonds européen d'investissement (FEI) ont approuvé une version révisée de la politique de traitement des plaintes du Groupe BEI, une nouvelle étape clé pour le mécanisme de traitement des plaintes. Cette politique a fait l'objet d'une consultation publique, à laquelle les organisations de la société civile et le Médiateur européen ont participé activement. Elle précise la manière dont est déterminée la recevabilité des plaintes, tout en

renforçant l'indépendance et l'efficacité du mécanisme de traitement des plaintes. Conformément aux bonnes pratiques adoptées par d'autres IFI, les plaintes relatives à la passation de marchés dans le cadre de projets font désormais l'objet d'une procédure séparée.

Le nombre de plaintes reçues en 2018, à savoir 94 nouveaux dossiers enregistrés, reste élevé. La division Mécanisme de traitement des plaintes est parvenue à clôturer un nombre record de 120 dossiers (contre 72 en 2017), ramenant à 89 le nombre de dossiers en cours au 31 décembre.

En 2018, nous avons clôturé plusieurs dossiers très complexes. Parmi ceux-ci figurent le projet de stockage souterrain de gaz « Castor », la mine de nickel d'Ambatovy, l'une des plaintes portant sur le métro du Caire et le processus de médiation lié au plan de mesures correctives dans le cadre du projet d'accès routier au port de Mombasa.

Une attention particulière a été accordée au processus de médiation mis en place dans le cadre du projet

« Mombasa ». Il s'agit du plus grand exercice de médiation de l'histoire du mécanisme de traitement des plaintes, avec la participation, au final, de 316 personnes touchées par le projet, qui ont pu accéder à un processus approfondi qu'elles avaient elles-mêmes déterminé par voie de médiation. À l'issue de ce processus, les parties ont convenu de mettre en œuvre des mesures correctives pour combler les lacunes déjà recensées en 2017 concernant la procédure d'indemnisation des populations locales.

À ce stade, nous devrions souligner l'importance de disposer d'un mécanisme de traitement des plaintes indépendant et efficace, signe d'une grande maturité institutionnelle. **Étant donné la visibilité accrue de la banque de l'UE et la montée en puissance de l'eurosepticisme, nous devons veiller à respecter les normes les plus strictes en matière de responsabilité.** Pour ce faire, nous devons constamment faire évoluer notre environnement institutionnel, recenser nos lacunes et apporter les améliorations nécessaires. Il y va de l'intégrité de notre institution.

Nous tenons en outre à féliciter nos collègues du mécanisme de traitement des plaintes pour leurs importantes réalisations en 2018, notamment pour les manifestations à l'occasion du dixième anniversaire, la nouvelle politique et la clôture d'un nombre record de plaintes, dont plusieurs étaient très complexes. Plus important encore, je tiens à les remercier pour leur engagement continu à s'acquitter de leurs tâches avec le plus haut niveau d'intégrité et de professionnalisme. Je leur fais part à tous de l'appréciation des membres du Comité de direction.

LES MODALITÉS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le mécanisme de traitement des plaintes est l'outil de responsabilité du Groupe BEI axé sur les citoyens. Son rôle principal consiste à écouter les préoccupations des citoyens au sujet d'un projet ou d'une activité du Groupe BEI et à leur permettre d'exercer leur droit de recours.

En outre, il coordonne les plaintes reçues par le **Méiateur européen** concernant les actions, les décisions ou les omissions de la Banque. Il mène également de manière périodique des **activités de communication et d'information** auprès du public en général et des organisations de la société civile en particulier.

Le mécanisme de traitement des plaintes fonctionne comme un **mécanisme non judiciaire et axé sur la recherche de solutions**, fondé sur les **principes d'indépendance et de transparence**. Son rôle consiste à **enquêter sur les plaintes** afin de veiller à ce que le Groupe BEI se conforme à ses propres politiques et procédures internes, et à proposer des mesures correctives le cas échéant. Ses rapports sont habituellement accessibles au public (lorsqu'un plaignant renonce à son droit au traitement confidentiel de sa plainte) et fournissent des

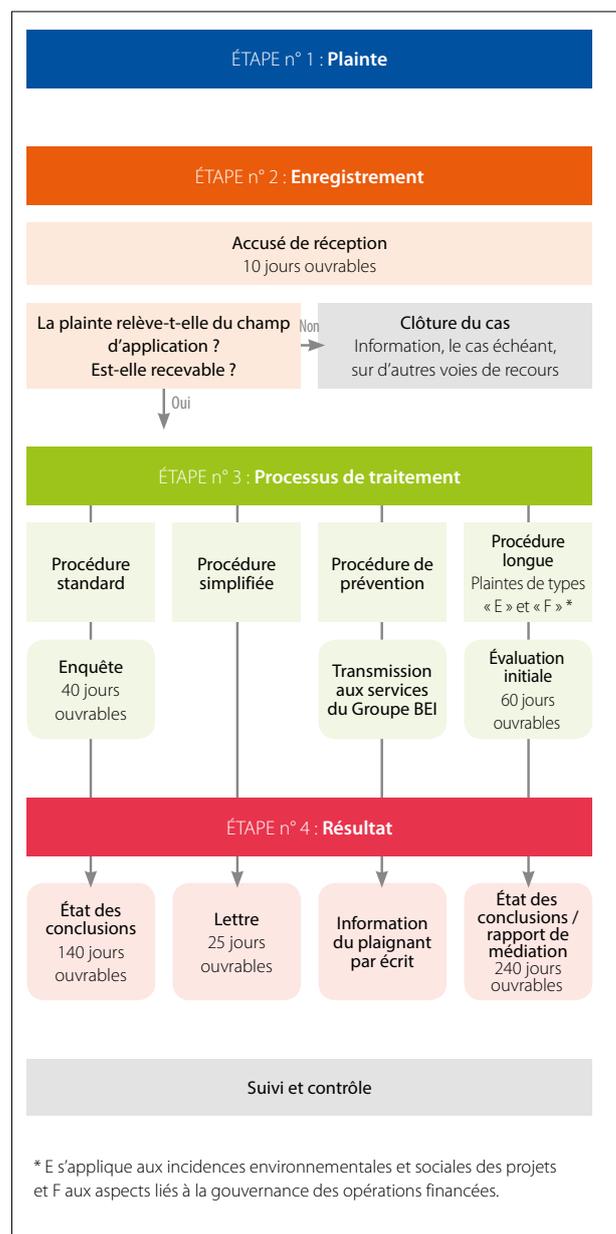


renseignements sur la façon dont la Banque exerce ses activités et applique ses politiques. Le mécanisme de traitement des plaintes constitue également un **moyen de résolution préventive des différends** entre les plaignants, le Groupe BEI et ses clients. En outre, le mécanisme aide le Groupe BEI, dans un souci commun de bonne administration, en lui fournissant des **conseils sur les possibilités d'amélioration** de ses activités.

L'équipe chargée du mécanisme de traitement des plaintes reçoit des plaintes sur divers sujets dans le cadre de projets financés par la Banque, notamment **le manque de consultation, la dégradation de l'environnement, les réinstallations involontaires et les menaces pour la santé et la sécurité des populations locales**. Elle soutient également les plaignants qui rencontrent d'autres problèmes liés aux activités du Groupe BEI, tels que des difficultés à **accéder aux informations**.

Nous pensons qu'**en répondant aux préoccupations des citoyens, nous pouvons démontrer que nous sommes une institution vraiment responsable qui s'efforce d'obtenir des résultats équitables et durables pour tous**.

Du point de vue du nombre de cas traités et de problèmes résolus, le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI est l'un des principaux mécanismes de recours mis en place par les institutions financières internationales au sein du réseau des mécanismes indépendants de recours (*Independent Accountability Mechanisms* ou IAM). Dans le cadre de notre vaste mandat, nous examinons des plaintes qui concernent l'ensemble des activités du Groupe BEI et coopérons avec le Médiateur européen, qui peut examiner les décisions prises par notre groupe. Ces attributs assurent un degré accru d'indépendance et de responsabilité, qui rend le mécanisme de traitement des plaintes unique parmi les membres du réseau des mécanismes indépendants de recours.



LE MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU GROUPE BEI

NOTRE PLACE AU SEIN DU GROUPE BEI

Le Groupe BEI est composé de la Banque européenne d'investissement (BEI) et du Fonds européen d'investissement (FEI). Le mécanisme de traitement des plaintes est l'outil de responsabilité du Groupe BEI envers le public. Il exerce ses fonctions en toute indépendance par rapport aux opérations de la Banque. Le chef de la division Mécanisme de traitement des plaintes est également responsable, sous la supervision de l'entité indépendante de la Banque qu'est l'Inspecteur général, de la gestion, du développement, de la mise en œuvre et du suivi du mécanisme. Notre structure de communication d'informations garantit l'indépendance opérationnelle et l'efficacité du mécanisme de traitement des plaintes. Nous faisons partie intégrante de l'Inspection générale et le chef de la division Mécanisme de traitement des plaintes est chargé de i) vérifier la recevabilité des

plaintes, ii) déterminer le type de médiation et (ou) d'enquête à mener pour chaque plainte et iii) prendre la décision concernant la version finale des rapports du mécanisme.

NOTRE RÔLE AU SEIN DE L'UE

Depuis 2008, la BEI et le Médiateur européen ont un protocole d'accord sur le traitement des plaintes. Dans ce protocole, il est précisé qu'une plainte émanant du public à l'encontre de la BEI doit d'abord être traitée par le mécanisme de traitement des plaintes. En cas de réponse ou de délai ne donnant pas satisfaction, la plainte peut être renvoyée au Médiateur européen. Le Médiateur européen publie



l'ensemble des dossiers traités et leurs résultats dans un rapport annuel, tout en tenant compte de leur niveau de confidentialité.

En tant qu'institutions de l'Union européenne, la BEI et le FEI se sont engagés à assurer une bonne administration et à maintenir le plus haut niveau de responsabilité vis-à-vis du public, y compris des personnes concernées par les projets.

LA COOPÉRATION AVEC LE RÉSEAU DES MÉCANISMES INDÉPENDANTS DE RECOURS

En tant que membre de longue date du réseau des mécanismes indépendants de recours (*IAM Network*¹), le mécanisme de traitement des plaintes a bénéficié de l'expérience acquise et partagée au sein de ce groupe, qui représente les mécanismes de responsabilité des institutions financières internationales, tout en y contribuant. Ce réseau compte actuellement 19 membres, et le Médiateur européen en fait également partie.

Bien qu'ils partagent une mission commune d'évaluation indépendante des plaintes et de réponse aux préoccupations des populations, les membres de ce réseau fonctionnent différemment. Par exemple, le mécanisme de traitement des plaintes présente des caractéristiques distinctes en ce sens que les plaignants n'ont pas besoin d'indiquer la règle ou la politique qui a pu être enfreinte, et le problème cité ne doit pas nécessairement être le résultat direct d'une décision, d'une action ou d'une omission du Groupe BEI.

LA FAÇON DONT NOUS TRAITONS LES PLAINTES

Après avoir statué sur la recevabilité d'une plainte, le mécanisme de traitement des plaintes procède à un examen préliminaire des allégations. Ce processus comprend des examens documentaires, des réunions avec les services du Groupe BEI et des rencontres avec les parties prenantes externes sur le terrain, si nécessaire. Après avoir recueilli les informations, nous décidons s'il y a lieu de poursuivre l'enquête. Pour les cas complexes, un délai de réponse plus long est prévu et, dans le cadre de la procédure longue, nous pouvons procéder à une évaluation initiale. À la fin de ce processus, nous pouvons établir un rapport d'évaluation initiale, exposant les mesures ultérieures qu'il convient de

prendre pour traiter la plainte. Ces mesures peuvent comprendre la réalisation d'une analyse de conformité et (ou) la proposition d'un processus de médiation.

Au cours d'une analyse de conformité, le mécanisme de traitement des plaintes examine si le Groupe BEI a respecté les normes, les règles et les procédures qui régissent ses opérations. La division Mécanisme de traitement des plaintes établit ensuite un lien entre les constatations, les conclusions et les recommandations formulées dans un état des conclusions.

Dans le cadre de la démarche de résolution des problèmes propre au mécanisme, le plaignant peut proposer de résoudre la plainte par la collaboration. La division Mécanisme de traitement des plaintes peut également proposer et faciliter cette démarche lorsqu'elle estime que les problèmes en question pourraient être résolus avec la participation des parties concernées. Un processus de médiation peut comprendre diverses actions, telles que la facilitation du partage d'informations, le dialogue et la négociation, l'établissement des faits en commun et la médiation formelle. Si un accord est trouvé au cours de la médiation, un accord de règlement (qui peut être public ou confidentiel) détaillera les engagements et le calendrier convenus par les parties qui participent au processus.

Le mécanisme de traitement des plaintes exerce deux autres fonctions : les services de conseil et le suivi. Sur la base des constatations du processus de traitement des plaintes, nous sommes en mesure de déterminer les améliorations à apporter. Des conseils sont prodigués aux instances dirigeantes sur des questions de nature systémique et accompagnés de recommandations destinées à apporter une solution à un cas particulier. Le mécanisme de traitement des plaintes effectue aussi le suivi des plaintes clôturées afin de s'assurer que les mesures de suivi décidées par le Groupe BEI et (ou) le promoteur du projet sont appliquées.

L'ÉQUIPE

À la fin de 2018, l'équipe chargée du mécanisme de traitement des plaintes comptait 18 membres. Les horizons et les profils divers de notre personnel, ainsi que son engagement en faveur de la responsabilité, sont nos atouts les plus précieux. Nous nous appuyons sur leur expérience professionnelle dans différents domaines, à savoir le droit, l'environnement, les droits humains, l'économie, la réalisation de projets, l'audit, les ressources humaines et la communication. Notre équipe diversifiée représente 13 nationalités et langues parlées.

¹ <http://www.independentaccountabilitymechanism.net>

RÉVISION DE LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Les conseils d'administration de la BEI et du FEI ont approuvé la version révisée de la politique de traitement des plaintes du Groupe BEI en novembre 2018.

Cette politique révisée améliore le traitement des plaintes, renforce l'accessibilité au mécanisme indépendant de traitement des plaintes et garantit des réponses en temps opportun. Conformément à l'article 5.3 de l'ancienne politique, la révision périodique de la politique permet à la Banque de s'aligner sur les bonnes pratiques d'autres mécanismes de recours.

Le 29 mai 2017, la Banque a publié un premier projet de la politique révisée sur son site web. Les modifications proposées ont été présentées au public au cours d'un séminaire organisé dans les bureaux de la Banque à Bruxelles le 29 juin 2017. Ce projet est le document qui a fait l'objet de la consultation publique. Au total, la BEI a reçu 54 pages de contributions provenant de 30 parties prenantes qui lui ont fourni des retours d'information riches et diversifiés. Les auteurs de ces contributions étaient des représentants d'organisations et de réseaux non gouvernementaux (28), ainsi que des particuliers (2). Le processus de révision et de consultation comprenait deux réunions formelles de

consultation et divers échanges avec le Médiateur européen.

L'objectif de la révision était d'apporter de nouvelles améliorations au fonctionnement du mécanisme de traitement des plaintes en y intégrant les enseignements tirés de la mise en œuvre de la politique dans sa version existante, et de rendre la politique plus conviviale pour ses utilisateurs.

En 2018, nous avons également mis à jour et révisé nos procédures opérationnelles, qui comprennent des délais de traitement précis et rigoureux selon le type de processus suivi pour traiter la plainte. Les procédures révisées clarifient également les délais prévus pour la consultation avec les intervenants internes et externes. Ces procédures sont entrées en vigueur en même temps que la nouvelle politique et sont disponibles sur le site web de la Banque. (*)

* <https://www.eib.org/fr/about/accountability/complaints/index.htm>

LES PRINCIPALES MODIFICATIONS SONT LES SUIVANTES :

- La Banque a mis en place un système qui vise à traiter les plaintes concernant le processus de passation des marchés liés aux projets. Une structure spéciale placée sous la présidence de l'Inspecteur général a été créée en dehors du mécanisme de traitement des plaintes et notre mandat a été modifié en conséquence. Les plaintes relatives à la passation de marchés de projets sont traitées en tenant tout particulièrement compte du calendrier de manière à pouvoir corriger une décision prise dans ce cadre avant l'expiration de la validité des offres et avant la signature du contrat.
- La définition du concept de mauvaise administration (une administration insuffisante ou défaillante) a été reformulée de manière à expliquer plus clairement ce concept et la façon dont il s'applique à la Banque. La politique comprend également des exemples de mauvaise administration inspirés de la pratique du Médiateur européen.
- La nouvelle « procédure simplifiée » facilite le traitement des cas élémentaires qui peuvent être aisément résolus en étroite collaboration avec les services concernés.
- La politique établit une distinction plus claire entre les plaintes recevables et les exceptions (reprises sur une liste). Elle exclut de manière explicite les plaintes relatives à la passation des marchés ainsi que celles portant sur la légalité des politiques de la BEI. La nouvelle politique stipule que les plaintes mettant en cause la légalité des politiques approuvées par les instances dirigeantes sont examinées par le Secrétaire général de la BEI.
- La politique définit également de manière plus claire les quatre fonctions liées au mécanisme de traitement des plaintes : enquête sur les plaintes, médiation, services de conseil et suivi. Elle stipule explicitement qu'une enquête peut également inclure un examen approfondi de la conformité par rapport aux normes. La politique établit par ailleurs la séparation de la fonction de médiation et de la fonction d'enquête sur le plan des ressources humaines et des responsabilités.
- Elle renforce la communication avec les instances dirigeantes. La division Mécanisme de traitement des plaintes rencontrera chaque année le Comité de direction de la BEI et les dirigeants du FEI. Deux fois par an, la division Mécanisme des plaintes soumettra un rapport au Conseil d'administration de la BEI et au Conseil d'administration du FEI. Elle informera les instances dirigeantes du statut et du résultat des plaintes qui lui ont été soumises ainsi que de ceux des plaintes déposées à l'encontre du Groupe BEI auprès du Médiateur européen.
- Le régime de publication des plaintes passera d'une présomption de confidentialité à une présomption de divulgation, conforme à la politique de transparence de la Banque. La confidentialité des plaintes sera maintenue dans des situations particulières (pour éviter d'éventuelles représailles) ou à la demande du plaignant.
- Dans le cadre du processus de consultation, le Groupe BEI a informé le public qu'il était disposé à établir des lignes directrices relatives aux outils et formations sur l'évaluation des risques de représailles au niveau du Groupe, de manière à prévenir tout acte de représailles dont les plaignants pourraient être victimes. La BEI se conformerait ainsi aux pratiques en vigueur dans d'autres IFI membres du réseau des mécanismes indépendants de recours.

Les cas de **mauvaise administration** comprennent les irrégularités administratives, les cas de discrimination, le refus injustifié de fournir des informations, l'abus de pouvoir, les retards indus ainsi que le non-respect, par le Groupe BEI, des obligations qui lui incombent dans le cadre de l'instruction et du suivi des projets qu'il finance, y compris l'impact environnemental et social de ces projets.

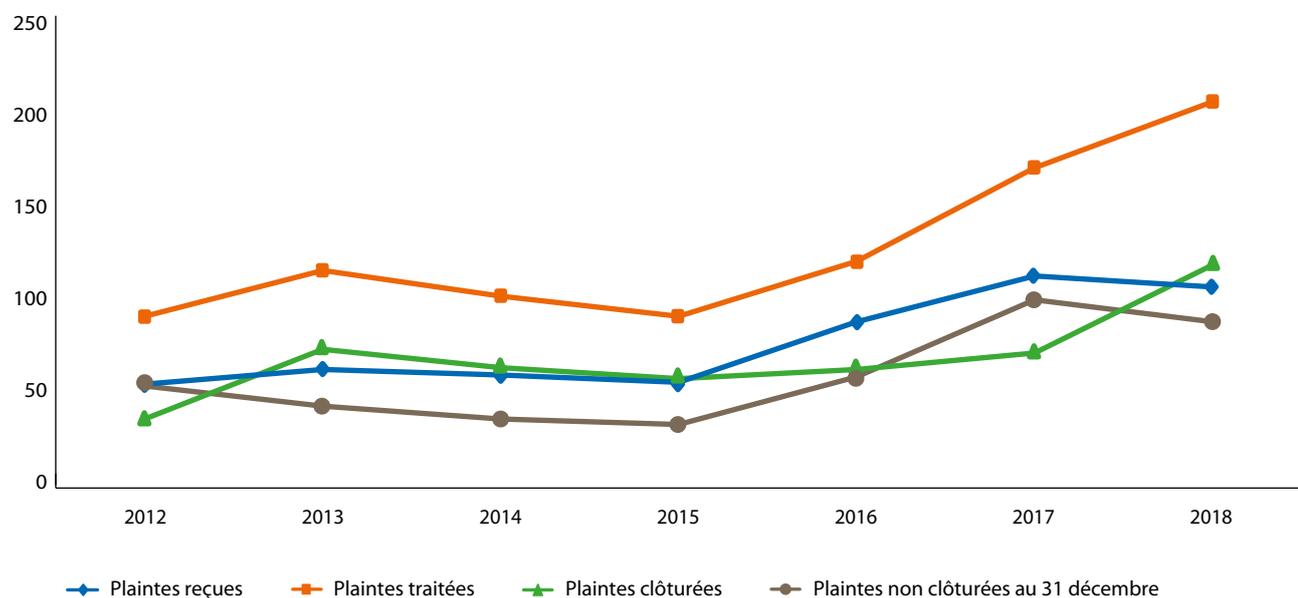


ACTIVITÉS EN 2018

APERÇU GÉNÉRAL

Comme le montre le tableau ci-dessous, le nombre de nouvelles plaintes reçues est demeuré élevé en 2018, malgré une légère baisse du nombre de nouveaux cas, qui est passé de 114 à 108. Après le traitement de 209 plaintes, le nombre de dossiers clôturés au cours de l'année a atteint 120, soit le niveau le plus élevé en dix ans d'existence du

mécanisme de traitement des plaintes. Le nombre de dossiers en cours en fin d'année, à savoir 89, demeure élevé. Nous avons bien avancé dans la résorption active de l'arriéré de cas en 2018 et des efforts sont en cours pour clôturer courant 2019 tous les cas en souffrance depuis longtemps.

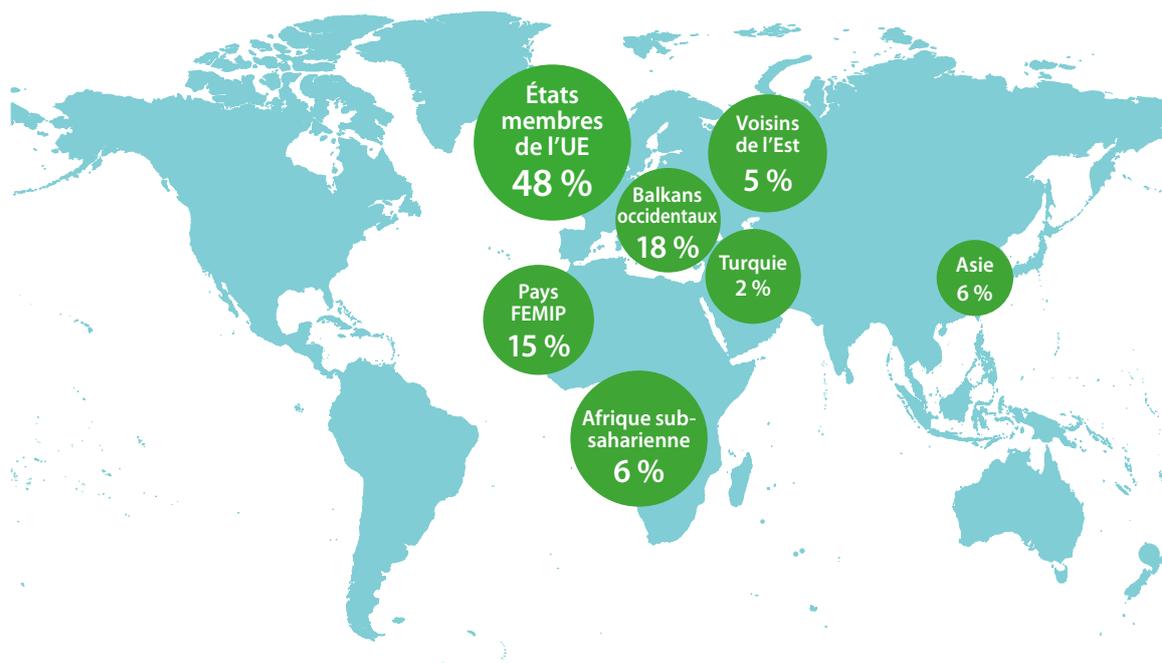




En ce qui concerne les nouvelles plaintes reçues, les cas portant sur des projets financés par la BEI dans les catégories Environnement (E)², Passation de marchés (P) et Gouvernance (F) représentent une large majorité des plaintes (82 %).

Dans l'ensemble, ce sont les particuliers, suivis par les organisations de la société civile, qui introduisent la majorité des plaintes. Les plaintes de ces deux parties prenantes portent essentiellement sur les incidences environnementales, tandis que celles des entreprises sont principalement liées à la passation des marchés.

Ventilées par région³, les plaintes liées à des projets concernent majoritairement des projets situés dans l'Union européenne (UE) (48 %). Deux projets financés par la BEI (le gazoduc transadriatique et l'extension du réseau gazier en Espagne) représentent la moitié des plaintes déposées dans l'UE. Le deuxième groupe de nouvelles plaintes par ordre d'importance (17) provient des Balkans occidentaux. Bon nombre de ces plaintes sont liées à la transparence et à l'équité des procédures de passation des marchés menées par les promoteurs.



² Les différents types de plaintes ont un code correspondant dans le numéro de registre.

³ D'un point de vue opérationnel, plus de 90 % des projets financés par la BEI sont situés dans l'UE. Toutes les activités du FEI se situent dans l'UE.

FONCTION D'ENQUÊTE SUR LES PLAINTES

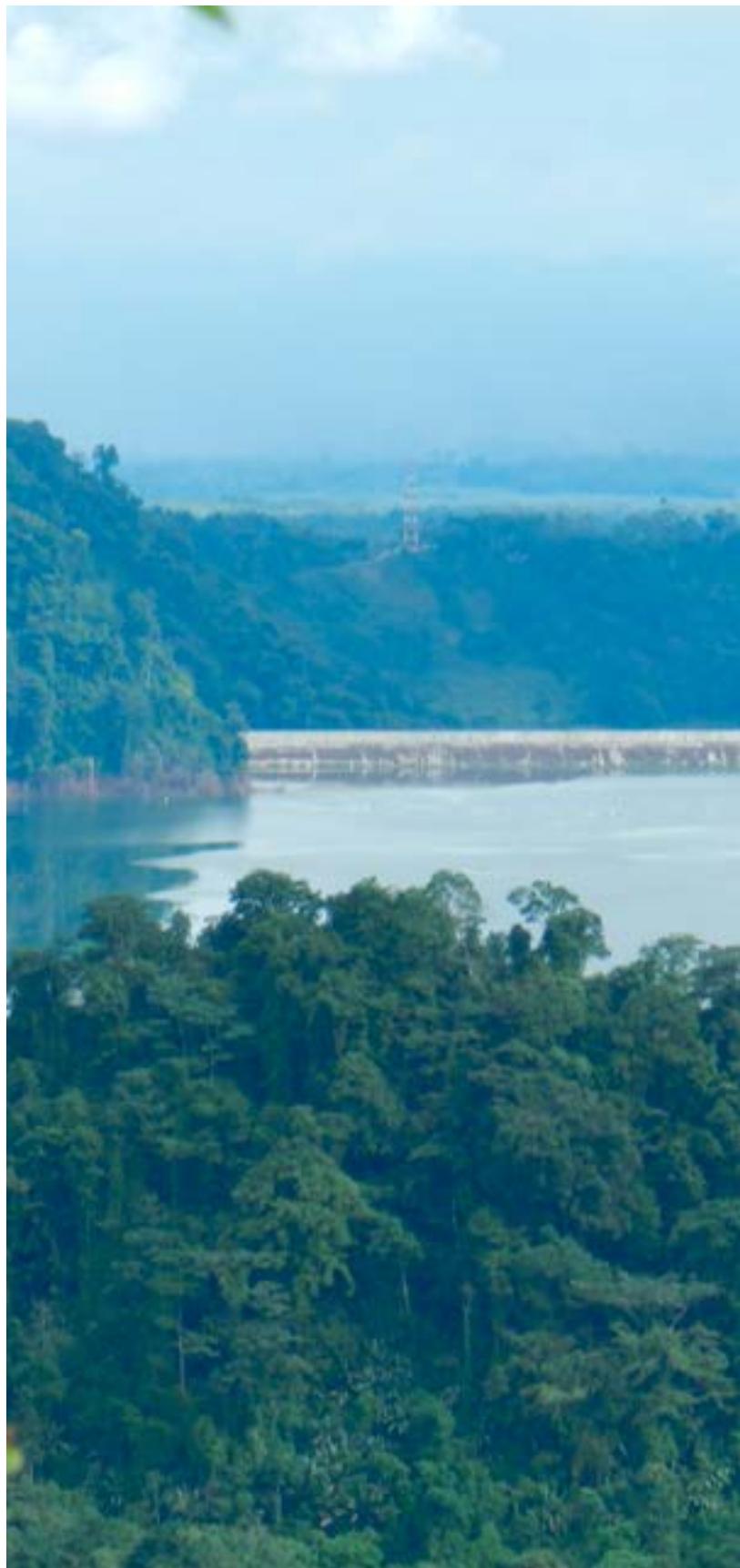
Le mécanisme de traitement des plaintes a clôturé 53 cas couvrant un large éventail de domaines, de pays et de sujets en réalisant une enquête et une analyse de conformité. Les secteurs de l'énergie et des transports sont ceux qui font l'objet du plus grand nombre d'enquêtes. Les conclusions correspondantes portent sur des dossiers ouverts depuis plusieurs années, par exemple ceux concernant le projet de mine de nickel d'Ambatovy à Madagascar et le projet de stockage souterrain de gaz « Castor » en Espagne. En outre, d'importantes avancées ont été réalisées dans le traitement de dossiers complexes, tels que ceux liés au projet de centrale thermique de Šoštanj (TÉS) en Slovénie et au projet d'élargissement du canal de Panama. L'analyse de conformité relative au projet de ligne de métro du Caire concernait l'expulsion de commerçants dans la région d'Imbaba. L'analyse a été ouverte du fait que le processus de médiation ne s'est pas concrétisé. Le dossier a été clôturé en 2018 avec, pour recommandation, un suivi par le mécanisme de traitement des plaintes en 2019. Dans le secteur des transports, la division Mécanisme de traitement des plaintes a traité plusieurs plaintes liées aux infrastructures routières en Géorgie, en Arménie, en Pologne, en France, en Tunisie et en Slovaquie. En outre, elle a traité trois cas portant sur l'accès à l'information en 2018 (les projets ETAP en Tunisie, Nam Theun au Laos et Nenskra HPP en Géorgie).

FONCTION DE MÉDIATION

En 2018, les chargés de médiation ont poursuivi leurs travaux dans le cadre de trois médiations. Outre la ligne de métro du Caire (Égypte) et la centrale géothermique d'Olkaria (Kenya), l'équipe a déployé des efforts considérables dans le processus de médiation associé au projet d'accès routier régional au port de Mombasa (Kenya). L'accord auquel sont parvenus les intervenants (essentiellement des habitants économiquement vulnérables de Mombasa) est en cours de mise en œuvre avec la participation des deux parties⁴. Durant ce processus, l'équipe de médiation a soigneusement évalué les réclamations de 316 personnes. Les actions ont été coordonnées avec les autres bailleurs de fonds du projet et leurs mécanismes de recours respectifs.

Nous avons également étroitement collaboré avec le facilitateur de projets spéciaux de la Banque asiatique de développement, qui a travaillé avec les populations touchées par le projet relatif à l'eau réalisé à Oulan-Bator.

⁴ Pour en savoir plus, prière de consulter la partie consacrée à la « Fonction de médiation ».





LE MÉDIATEUR EUROPÉEN

Le nombre de cas introduits auprès du Médiateur européen concernant des opérations et activités du Groupe BEI a considérablement augmenté, passant de 11 en 2017 à 19 en 2018, dont quatre cas portés devant le Médiateur alors que le mécanisme de traitement des plaintes avait terminé son examen. Sur les 29 dossiers traités par le Médiateur, 21 ont été clôturés. La plus grande partie des nouveaux cas porte sur des questions de ressources humaines de la BEI (11), ensuite sur la gouvernance (7) et sur l'accès à l'information (1). Sachant que les décisions du Médiateur européen peuvent comporter plus d'un type de résultats, le Médiateur a estimé dans dix cas qu'il n'y avait pas eu de mauvaise administration de la part de la Banque. Le Médiateur a estimé que huit cas avaient été réglés par la Banque au cours de l'évaluation. Outre des suggestions visant à améliorer les pratiques et (ou) politiques de la Banque dans le cadre de six dossiers, le Médiateur a formulé des recommandations spécifiques pour trois plaintes. Deux de ces dossiers étaient liés à des retards de traitement de deux plaintes séparées, qui ont été clôturées en 2018. Toutefois, le Médiateur a noté dans ses recommandations que les modifications apportées dans le cadre de la révision de la politique de traitement des plaintes devraient contribuer à diminuer les retards.

FONDS EUROPÉEN D'INVESTISSEMENT

En 2018, nous avons reçu quatre⁵ nouvelles plaintes concernant des activités du FEI, à savoir une de moins qu'en 2017. Après avoir traité neuf⁶ dossiers au total, huit⁷ cas ont été clôturés en 2018. La plupart des plaintes portaient sur la gouvernance du FEI dans le cadre de ses opérations. Plus précisément, cinq d'entre elles concernaient des appels à manifestation d'intérêt pour la sélection d'intermédiaires financiers. Trois plaintes ont été déposées par des bénéficiaires potentiels des opérations du FEI et un cas portait sur un processus de recrutement du FEI. Pour deux des huit dossiers clôturés, le mécanisme de traitement des plaintes a mis en évidence des marges d'amélioration.

⁵ Dont une plainte qui concernait tant l'activité de la BEI que du FEI.

⁶ Dont deux plaintes qui concernaient tant l'activité de la BEI que du FEI.

⁷ Dont deux plaintes qui concernaient tant l'activité de la BEI que du FEI.

ANALYSE DES PLAINTES LIÉES AUX ACTIVITÉS DE LA BEI

FONCTION D'ENQUÊTE SUR LES PLAINTES DOSSIERS CLÔTURÉS

Projet : Stockage souterrain de gaz « Castor »
(2013)

Pays : Espagne

Allégations : Incidences environnementales et sociales
[E] et Audit préalable de la Banque [F]



Ce projet concernait la conversion d'un ancien champ de pétrole (« Amposta ») en une grande installation de stockage du gaz naturel. En décembre 2013, la division Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI a reçu deux plaintes portant sur l'audit préalable effectué par la Banque concernant le projet de stockage souterrain de gaz « Castor », à la suite de la suspension des activités du projet ordonnée par les autorités espagnoles en octobre 2013. Les deux plaintes ont été déposées par Plataforma Ciutadana en Defensa de las Terres del Sènia (PCDTS), une organisation locale de la société civile établie à Alcanar (Tarragone), et par un habitant de Barcelone. Elles portaient sur l'instruction du projet par la Banque, ainsi que sur les incidences environnementales et d'autres questions relatives à la viabilité économique, financière et juridique du projet. Des cadres réglementaires différents s'appliquant aux allégations, la division Mécanisme de traitement des plaintes a enregistré et traité deux dossiers distincts.

Pour ce qui est de l'évaluation des allégations environnementales, la division a constaté que, dans l'ensemble, la Banque avait instruit le projet conformément à ses procédures, en partant de l'hypothèse que l'État membre avait correctement mis en œuvre les directives de l'UE applicables et qu'il veillait au respect de leurs dispositions. Le mécanisme a conclu que toutes les allégations étaient infondées, à l'exception de l'absence de documentation relative à l'analyse interne d'une série d'incidences du projet. Sur la base des résultats de son enquête, la division Mécanisme de traitement des plaintes a tiré des enseignements applicables aux activités d'instruction et de suivi de la Banque. Il a notamment été préconisé que la Banque établisse des lignes directrices pour évaluer l'efficacité de la procédure de consultation publique. En outre, les services de la Banque devraient vérifier que les préoccupations et les risques signalés dans le cadre de la procédure de dialogue avec les parties prenantes ont été correctement évalués et pris en compte par le promoteur. Au cours de l'enquête, la Banque a également confirmé qu'elle avait adopté des mesures visant à s'assurer, à l'avenir, les services de consultants spécialisés en géophysique au stade de l'instruction.

En ce qui concerne le deuxième dossier, les plaignants ont contesté l'évaluation par la Banque du projet sous l'angle de ses coûts d'investissement, de son marché et des investissements alternatifs. Ils ont également remis en question l'examen par la Banque des capacités technique et financière du principal investisseur et promoteur du projet, et le cadre juridique de la concession. La division Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI a conclu à l'absence de mauvaise administration de la part de la Banque.



Projet : Mine de nickel d'Ambatovy (2012)

Pays : Madagascar

Allégations : Incidences environnementales et sociales [E]

Le projet portait sur la conception et la construction d'un site minier en vue de l'exploitation d'un gisement de nickel. Un résident de Madagascar a déposé une plainte auprès de la division Mécanisme de traitement des plaintes en 2012 faisant état d'incidences environnementales et sociales liées à ce projet.

Sur les 13 allégations formulées concernant les incidences environnementales, la santé et la sécurité ainsi que la réinstallation involontaire, la division Mécanisme de traitement des plaintes a conclu, pour sept d'entre elles, à la conformité du projet avec les normes applicables. Elle a également conclu que les problèmes en lien avec quatre allégations avaient été résolus au cours de la procédure de traitement de la plainte, y compris celui des fuites de la conduite menant au parc où les résidus miniers étaient déposés. Au cours de l'enquête, la division a constaté que le promoteur avait pris des mesures pour remédier à l'apparition de fuites et qu'il avait aussi élaboré un plan de préparation et d'intervention en cas d'urgence afin de prévenir les conséquences négatives desdites fuites.

Pour deux autres allégations toutefois, la division a conclu que le projet n'était pas conforme aux normes applicables de la BEI. La première allégation portait sur le non-respect des normes relatives aux niveaux de manganèse dans l'installation de traitement des résidus. La deuxième concernait des niveaux parfois élevés de dioxyde de soufre. Concernant cette même allégation, la division a pris note des récentes améliorations apportées au plan de préparation et d'intervention en cas d'urgence destiné à l'usine de traitement du projet, mais sans certitude que les mesures prises aient permis de résoudre entièrement les problèmes.

La division Mécanisme de traitement des plaintes a donc recommandé d'inclure le projet dans la liste de la BEI récapitulant les problèmes de mise en œuvre et de renforcer son suivi en vue de le rendre conforme aux normes applicables. Nous effectuons le suivi de la mise en œuvre de cette recommandation.





Projet : Ligne de métro du Caire (phase 3) (2016, 2017 et 2018)

Pays : Égypte

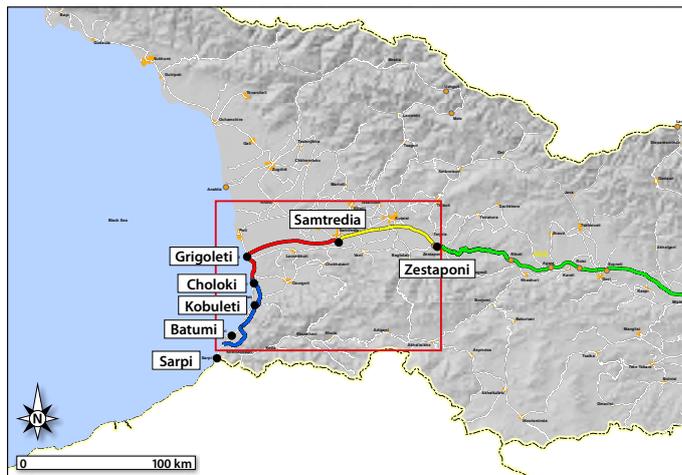
Allégations : Incidences environnementales et sociales [E] lors de la réinstallation involontaire

Le projet porte sur la conception, la construction et la mise en service de la ligne 3 du métro du Grand Caire phase 3 (15 stations), ainsi que sur l'acquisition de trains et de matériel roulant qui seront utilisés sur la ligne. Nous avons traité cinq plaintes différentes concernant ce projet en 2018.

L'année dernière, nous avons clôturé la plainte déposée en 2016 concernant la réinstallation involontaire des commerçants du marché près de la station d'El Bohy. La division Mécanisme de traitement des plaintes avait déjà publié un rapport d'évaluation initiale (novembre 2017) et ouvert un dialogue formel entre les parties, qui a dû être suspendu en janvier 2018. Nous avons ensuite procédé à une analyse de conformité et constaté que plusieurs aspects de la mise en œuvre de la réinstallation involontaire ne respectaient pas les normes sociales appliquées par la Banque. Il s'agissait notamment de l'expulsion des commerçants, d'irrégularités dans le processus de dialogue avec le public et du retard dans l'indemnisation appropriée des membres économiquement vulnérables de la communauté. La division Mécanisme de traitement des plaintes a également pris acte des efforts considérables déployés par la Banque pour résoudre les problèmes en fournissant des conseils et une assistance technique au promoteur du projet.

En novembre 2018, les personnes touchées par le projet ont commencé à être indemnisées. Nous avons recommandé à la Banque d'élaborer un plan d'action afin de suivre de près la mise en œuvre des mesures d'indemnisation. Pendant le suivi, il est préconisé que la Banque se concentre non seulement sur les modalités de la mise en œuvre et de l'indemnisation, mais aussi sur les répercussions globales de la réinstallation involontaire sur les personnes touchées par le projet et sur le rétablissement de leurs moyens de subsistance. Le mécanisme surveillera les suites apportées à ces recommandations en 2019.

À la fin de l'année, quatre autres plaintes relatives au même projet restaient ouvertes et faisaient l'objet d'une enquête.



Projet : Corridor autoroutier est-ouest (2017)
Pays : Géorgie
Allégations : Incidences environnementales et sociales [E] à l'issue de l'expropriation

Nous avons traité deux plaintes relatives au projet de corridor autoroutier est-ouest en Géorgie. L'opération financée par la BEI concerne la modernisation et l'amélioration d'un tronçon d'autoroute de 52 km entre les villes de Samtredia et Grigoleti.

Les deux plaintes portent sur l'expropriation concernant des terrains intervenue pendant la construction de la route. Pour l'une des plaintes, nous avons constaté que le plaignant, qui est le propriétaire exproprié, s'est retrouvé avec un terrain qui avait été rendu inaccessible et donc inutilisable. Cette situation constituait une violation des normes sociales de la BEI, qui visent à atténuer les effets négatifs de la réinstallation involontaire, comme la perte des biens de la personne touchée ou de l'accès à ces biens et (ou) des restrictions d'utilisation des terres. En conséquence, nous avons recommandé que les services de la Banque collaborent avec le promoteur pour traiter le cas particulier du plaignant et trouver une solution acceptable à sa situation, conformément aux normes sociales de la BEI. Nous effectuons le suivi de la mise en œuvre de cette recommandation.

La deuxième plainte a été déposée par une personne sans titre de propriété pour ce terrain. Le plaignant a fait valoir que le projet avait une incidence négative sur son activité commerciale informelle et qu'il devait donc être indemnisé. Le mécanisme de traitement des plaintes a conclu que le promoteur avait évalué la situation du plaignant conformément au droit national. Nous avons toutefois suggéré que la Banque guide le promoteur dans la réalisation d'une nouvelle évaluation de la situation en tenant compte des normes sociales de la BEI. Les normes de la Banque s'appliquent aux personnes touchées par un projet, que leur situation existante soit légale ou non.

Projet : Projet gazier ETAP Sud (2016)
Pays : Tunisie
Allégations : Accès à l'information [A]

CEE Bankwatch Network a déposé une plainte concernant un projet d'exploitation de gaz naturel en Tunisie promu par une coentreprise réunissant des investisseurs publics et privés. Le réseau d'ONG environnementales contestait la décision de la BEI de refuser de divulguer intégralement le Cadre de mesure des résultats (le « REM ») – document interne de la BEI qui résume les principales incidences sur le plan économique et du développement des projets financés en dehors de l'UE – du projet mis en œuvre par l'ETAP (entreprise tunisienne d'activités pétrolières) pour exploiter des ressources gazières du sud de la Tunisie.

Le plaignant a fait valoir que la décision de la BEI était constitutive d'un cas de mauvaise administration et a affirmé que la Banque devait i) divulguer l'intégralité du REM et ii) instaurer une pratique générale de publication des REM une fois les contrats de prêt signés.

En ce qui concerne le premier volet de la plainte, l'enquête menée par la division Mécanisme de traitement des plaintes a permis de conclure que la Banque avait accordé un accès partiel au REM du projet conformément à la politique de transparence de la BEI et à la législation européenne applicable. À la suite de notre enquête, la Banque a décidé de divulguer les informations disponibles sur les recettes estimées du projet.

En ce qui concerne le second volet, la division a fait observer que, selon le mandat de prêt extérieur qui régit les activités de la Banque dans la région du voisinage de l'UE, la Banque n'est pas tenue de publier les REM. Dans le même temps, les REM en tant que tels ne contiennent pas d'informations relatives à l'environnement qui relèveraient de l'obligation de divulgation de la Banque découlant du règlement Aarhus, qui prévoit la consultation publique, entre autres en matière d'environnement. Lorsque les contreparties sont issues du secteur privé, les REM peuvent contenir des informations sensibles d'un point de vue commercial et dont la divulgation devrait faire l'objet d'une évaluation approfondie au cas par cas, afin de protéger les intérêts économiques légitimes des contreparties de la Banque.

En se fondant sur ces éléments, la division Mécanisme de traitement des plaintes a procédé à la clôture de la plainte en août 2018.



Projet : Centrale hydroélectrique Nam Theun 2 (2016)

Pays : Laos

Allégations : Accès à l'information [A] et suivi ; Incidences sociales et environnementales [E]

Le projet porte sur la conception, la construction et l'exploitation d'un barrage et d'une centrale hydroélectrique de grande dimension. En 2016, CEE Bankwatch Network a déposé une plainte concernant ce projet, dans laquelle l'organisation critiquait i) les rapports de la BEI à la Commission européenne, au Parlement européen, au Conseil de l'Union européenne et au public sur le projet ; ii) le respect par la BEI des exigences de transparence en vigueur, et iii) le suivi par la BEI de la conformité du projet au regard des normes environnementales et sociales ainsi que des engagements contractuels de la Banque.

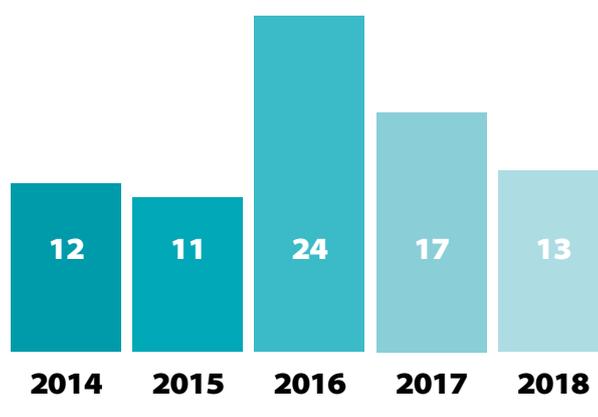
Au vu du périmètre de chacune des allégations, nous avons scindé la plainte en deux parties. La première partie concernait des questions de transparence et, sur ce sujet, nous avons conclu que la Banque avait respecté ses obligations en la matière. Dès lors, nous avons clôturé le dossier sans formuler de recommandations.

La deuxième partie traitait de questions liées à la présentation de rapports aux organes de l'UE et au suivi des incidences environnementales et sociales. Nous avons conclu que la Banque n'était pas tenue de rendre compte des incidences environnementales et sociales aux organes de l'UE dans le cadre du mandat de prêt extérieur. Nous avons toutefois pris acte de l'initiative prise par la Banque de publier certaines informations dans ce domaine. Nous avons également constaté que le cadre de suivi s'était beaucoup appuyé sur la recherche de synergies avec d'autres institutions financières internationales. Nous avons donc conclu que, dans l'ensemble, la BEI s'était conformée à ses propres procédures et politiques. Compte tenu de la révision en cours du cadre de suivi existant, la Banque a indiqué qu'elle examinerait ses futurs rôle et activités de suivi afin de les aligner sur les politiques et accords contractuels relevant du nouveau cadre.

VUE D'ENSEMBLE DES PLAINTES CONCERNANT LA PASSATION DES MARCHÉS [P]

Comme l'indique le tableau ci-dessous, en 2018, le mécanisme de traitement des plaintes a reçu 13 nouvelles plaintes concernant la passation des marchés pour des projets financés par la BEI. Avec les 16 dossiers reportés des années précédentes, la division a traité 29 plaintes. Sur ces 29 cas, 13 ont été traités dans le cadre du dispositif de « prévention »⁸ (PR). Nous avons clôturé 24 dossiers, dont dix relevaient de la prévention. Sur le plan géographique, la plupart des plaintes sont liées à des projets dans les Balkans occidentaux, dont huit sont traitées par les services du Groupe BEI dans le cadre du dispositif PR.

PLAINTES ENREGISTRÉES CONCERNANT LA PASSATION DES MARCHÉS RELATIVE À DES PROJETS FINANCÉS PAR LA BEI



Parmi les plaintes ayant fait l'objet d'une enquête approfondie de la part du mécanisme de traitement des plaintes, l'examen de 12 plaintes nous a permis de conclure que les allégations n'étaient pas fondées, et une plainte a été réglée à l'amiable lorsque le promoteur a pris des mesures correctives pour y remédier.

Un cas a été jugé fondé. La plainte en question fait référence au financement par la Banque des services d'approvisionnement en eau et d'assainissement en Bosnie-Herzégovine, faisant état d'irrégularités dans la procédure d'appel d'offres et mettant en cause la transparence de la procédure de passation des marchés. Dans nos conclusions, nous avons souligné qu'à l'avenir, les services de la BEI devraient exiger des promoteurs qu'ils fournissent suffisamment d'informations démontrant que le refus d'accorder l'accès aux informations sur l'offre retenue est conforme aux lois nationales.

À la suite de l'approbation de la politique de traitement des plaintes révisée en novembre 2018, nous ne traitons plus les plaintes relatives à la passation des marchés dans le cadre de projets. Un nouveau comité indépendant a été créé à cet effet au sein de la BEI. Toutefois, les plaintes déposées avant le 13 novembre 2018 restent de notre ressort jusqu'à leur clôture. À la fin de l'année, cinq cas relevant de l'ancienne politique restaient à régler.

⁸ Prévention : lorsque la Banque n'a pas encore signifié sa non-objection au processus de passation des marchés, les allégations sont transmises aux services du Groupe BEI pour donner suite au dossier et répondre au plaignant. La division Mécanisme de traitement des plaintes informe les plaignants que leurs préoccupations ont été transmises à l'équipe chargée de l'instruction et qu'ils peuvent encore envisager de recourir au mécanisme de traitement des plaintes s'ils jugent l'action ou la réponse de la BEI insatisfaisante. Le mécanisme de traitement des plaintes assure ensuite un suivi auprès du service compétent pour établir que le plaignant a reçu une réponse.

DOSSIERS EN COURS



Projet : Centrale hydroélectrique de Nenskra (2018)

Pays : Géorgie

Allégations : Accès à l'information [A] et Incidences sociales et environnementales [E]

Le projet porte sur la construction d'un barrage de 130 m, d'un réservoir de 3 km² et d'une centrale hydroélectrique de 280 MW sur la Nenskra dans la région de Svaneti, dans le nord-ouest de la Géorgie.

En mars 2018, CEE Bankwatch Network a déposé une plainte, alléguant que la Banque ne s'était pas conformée à sa politique de transparence, en particulier à l'article 5.22 qui prévoit la divulgation des documents demandés dans un délai de 15 jours ouvrables. Après avoir reçu une réponse de la Banque, le plaignant affirme en outre que la Banque n'a pas interprété de manière stricte les dispositions de la politique de transparence du Groupe BEI qui garantissent le droit d'accès à l'information. En décembre 2018, la division Mécanisme de traitement des plaintes avait entamé le processus de consultation en vue d'établir l'état des conclusions.

En juin 2018, CEE Bankwatch avait déposé une deuxième plainte concernant ce projet, au nom de quatre personnes touchées qui se sont présentées comme appartenant au groupe ethnique des Svanes. Les plaignants allèguent que le projet viole les normes sociales de la BEI, notamment en ne classant pas les Svanes dans la catégorie des peuples autochtones, en n'évaluant pas et en ne limitant pas les effets négatifs du projet sur la population svane, en n'associant pas suffisamment les parties prenantes et en n'étudiant pas d'éventuelles solutions de rechange. À la fin de l'année, nous effectuons une première évaluation de la plainte.



Projet : Centre régional de gestion des déchets à Marišćina (2013)

Pays : Croatie

Allégations : Incidences environnementales [E]

En 2013, la division Mécanisme de traitement des plaintes a reçu une plainte d'une ONG croate concernant le projet de centre régional de gestion des déchets à Marišćina. La plainte portait sur la mise en œuvre du projet, ses incidences environnementales et ses coûts d'investissement, ainsi que sur la technologie de gestion des déchets utilisée. Après une phase d'essai, le centre a officiellement démarré ses opérations en février 2017. En 2018, nous avons mené à terme notre analyse de conformité avec les normes de projet applicables et lancé la procédure de consultation en vue d'établir l'état des conclusions.

Nous prévoyons de présenter le rapport au Comité de direction d'ici la fin de l'année.



Projet : Extension du réseau électrique au Népal (2018)
Pays : Népal
Allégations : Incidences environnementales et sociales [E]



En octobre 2018, nous avons reçu une plainte du FPIC & Rights Forum, qui intervenait au nom de populations locales au Népal et bénéficiait du soutien des organisations de la société civile LAHURNIP et Accountability Counsel. Les plaignants ont soumis une demande de médiation concernant la ligne de transport d'électricité de 220 kV du corridor Marsyangdi, que la BEI finance.

Certaines des populations locales touchées par le projet étant autochtones, les plaignants font valoir que le processus d'indemnisation, le régime de partage des avantages et le recensement ne sont pas conformes aux normes de la BEI. En outre, les groupes allèguent que les populations autochtones n'ont pas été consultées, comme le prévoient les règles du consentement préalable, libre et éclairé, et critiquent l'absence d'élaboration d'une évaluation complète des incidences environnementales et sociales du projet.

Depuis qu'elle a reçu la plainte, la division Mécanisme de traitement des plaintes a été en contact avec le plaignant et les autres personnes concernées afin d'acquérir une compréhension approfondie des questions soulevées dans la réclamation.

À la fin de l'année, nous préparons une première évaluation et prévoyons de visiter le site au cours du premier trimestre de 2019.



Projet : Gazoduc transadriatique (2018)

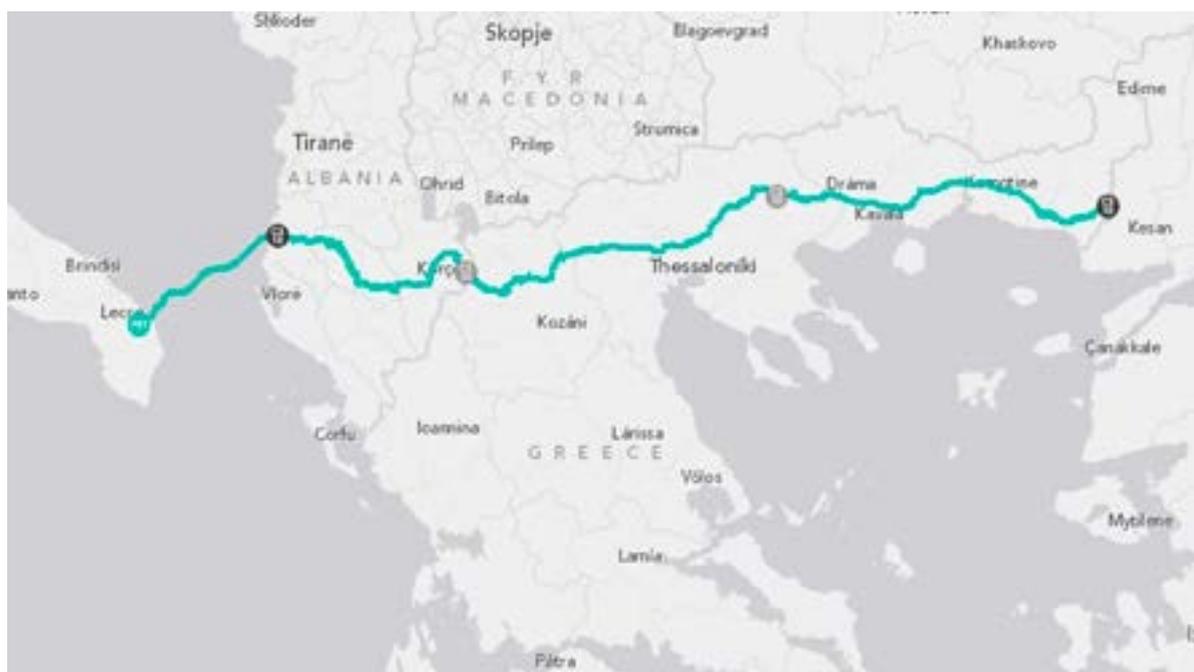
Pays : Grèce, Italie

Allégations : Incidences environnementales et sociales [E]

En 2018, nous avons reçu 13 nouvelles plaintes déposées par des particuliers d'Italie (11) et de Grèce (2). Sept plaintes déposées en 2017 par des particuliers italiens ont été reportées à 2018, portant le nombre de plaintes à 20.

Le projet concerne la construction du gazoduc transadriatique (TAP), qui constitue la partie occidentale du corridor gazier sud-européen. Initiative de l'Union européenne, le corridor gazier sud-européen est une voie d'approvisionnement en gaz naturel qui s'étendra des régions de la mer Caspienne à l'Europe. Le gazoduc, d'une longueur d'environ 878 km, part de Kipoi en Grèce, à la frontière turque, et traverse le nord de la Grèce, l'Albanie et la mer Adriatique avant de rejoindre le réseau de transport de gaz italien près de Lecce dans le sud de l'Italie.

La plainte concernait l'impact sur l'environnement, la santé et la sécurité et un manque de consultation du public. En 2018, le mécanisme de traitement des plaintes a mené un dialogue avec les parties prenantes en ce qui concerne la partie du projet liée à l'Italie. Dans le cadre de ce dialogue, nous avons communiqué avec tous les plaignants pour recueillir leurs points de vue, clarifier leurs allégations et expliquer le mandat du mécanisme de traitement des plaintes. Nous avons terminé notre évaluation initiale de la plainte et ouvert une enquête en décembre 2018.



Source : Trans Atlantic Pipeline AG

Projet : Centrale hydroélectrique sur le Reventazón (2016)

Pays : Costa Rica

Allégations : Incidences environnementales et sociales [E]

Une nouvelle centrale hydroélectrique de 305 MW, une retenue et un barrage ont été construits sur le fleuve Reventazón, dans la province de Limón au Costa Rica. En septembre 2016, le propriétaire d'une ferme située à proximité de la centrale a déposé une plainte concernant les prétendues incidences négatives du projet sur le plan social et environnemental. Le plaignant a présenté quatre allégations principales : i) le non-respect des normes de la BEI en matière de protection de l'environnement ; ii) l'absence de reconstruction du Corridor biologique méso-américain ; iii) le non-respect de l'obligation d'enlever la végétation de la zone du réservoir ; et iv) le non-respect des normes de la BEI en matière d'acquisition de terrains.

Nous évaluons si la Banque s'est conformée à l'exigence d'évaluation et de suivi des incidences environnementales et sociales du projet en respectant ses propres normes environnementales et sociales. En novembre 2016, le mécanisme de traitement des plaintes a effectué une mission de recherche d'informations en commun avec le CAO et le MICI, les mécanismes de recours respectifs de la Société financière internationale et de la Banque interaméricaine de développement, qui participent également au financement du projet. Nous avons publié un rapport d'évaluation initiale en 2017. Au cours de l'enquête, nous avons été conseillés par des experts indépendants sur les questions liées à la protection de l'environnement et à l'atténuation des changements climatiques, soulevées dans la plainte. Notre enquête se poursuit.



Projet : Extension du réseau gazier II en Espagne (2018)

Pays : Espagne

Allégations : Incidences environnementales et sociales [E]

Un programme d'investissement vise à renforcer et à étendre les réseaux de distribution de gaz naturel dans 11 régions espagnoles. Entre le 7 février et le 2 mars 2018, la Banque a reçu dix plaintes au contenu similaire ou identique portant sur l'extension du réseau du promoteur dans des territoires couverts par de nouvelles licences aux Îles Canaries. Les plaintes font état d'un certain nombre d'allégations de non-respect de la politique et des objectifs de la BEI, en particulier en ce qui concerne l'évaluation du projet par la BEI et l'audit préalable effectué pour le financement proposé. À la fin de l'année, la division Mécanisme des plaintes élaborait une évaluation initiale de ce dossier.



Projet : Grand contournement ouest de Strasbourg (2016)

Pays : France

Allégations : Incidences environnementales et sociales [E]

En 2016, nous avons reçu une plainte d'une ONG concernant un projet de construction d'une autoroute de 24 km qui contournera Strasbourg par l'ouest. La plainte porte sur un certain nombre de questions, telles que l'incidence du projet sur la biodiversité et son impact limité sur l'encombrement de la circulation. En août 2018, les autorités françaises compétentes ont autorisé les travaux. Après l'évaluation initiale, nous avons entrepris une analyse de conformité du projet en 2018, en examinant les normes applicables avec le soutien d'une équipe d'experts. Notre enquête se poursuit.



FONCTION DE MÉDIATION

DOSSIERS CLÔTURÉS

Projet : Accès routier régional au port de Mombasa (2017)

Pays : Kenya

Allégations : Incidences environnementales et sociales [E] lors de la réinstallation involontaire

Le projet concerne l'élargissement, sur une distance d'environ 41 km, de la route entre le port de Mombasa et la ville de Mariakani, dans le sud-est du Kenya. En novembre 2017, la division Mécanisme de traitement des plaintes a mis la dernière main au rapport d'évaluation initiale de 13 plaintes relatives au processus d'indemnisation et à l'évaluation de celle-ci dans le cadre du plan de mesures correctives de 2016 concernant des expulsions forcées qui avaient eu lieu en mai 2015. Il a été proposé un processus de médiation pour traiter les plaintes, qui a été accepté par les plaignants et le promoteur vers la fin de 2017.

KeNHA, l'administration kényane des ponts et chaussées, et les particuliers concernés participent au processus de médiation. Avec l'accord des deux parties, le processus a été étendu à toutes les plaintes relatives au plan de mesures correctives, ultérieurement déposées auprès de la division Mécanisme de traitement des plaintes. Le processus de médiation a permis de faire entendre et de traiter les réclamations de 316 personnes touchées. Il a abouti à la signature d'un accord partiel en juin 2018 puis de l'accord de règlement définitif en août 2018.

Nous avons suivi la mise en œuvre des accords et notamment l'analyse des plaintes individuelles ; la présentation d'un rapport final pour chaque plainte est prévue pour le premier trimestre de 2019.

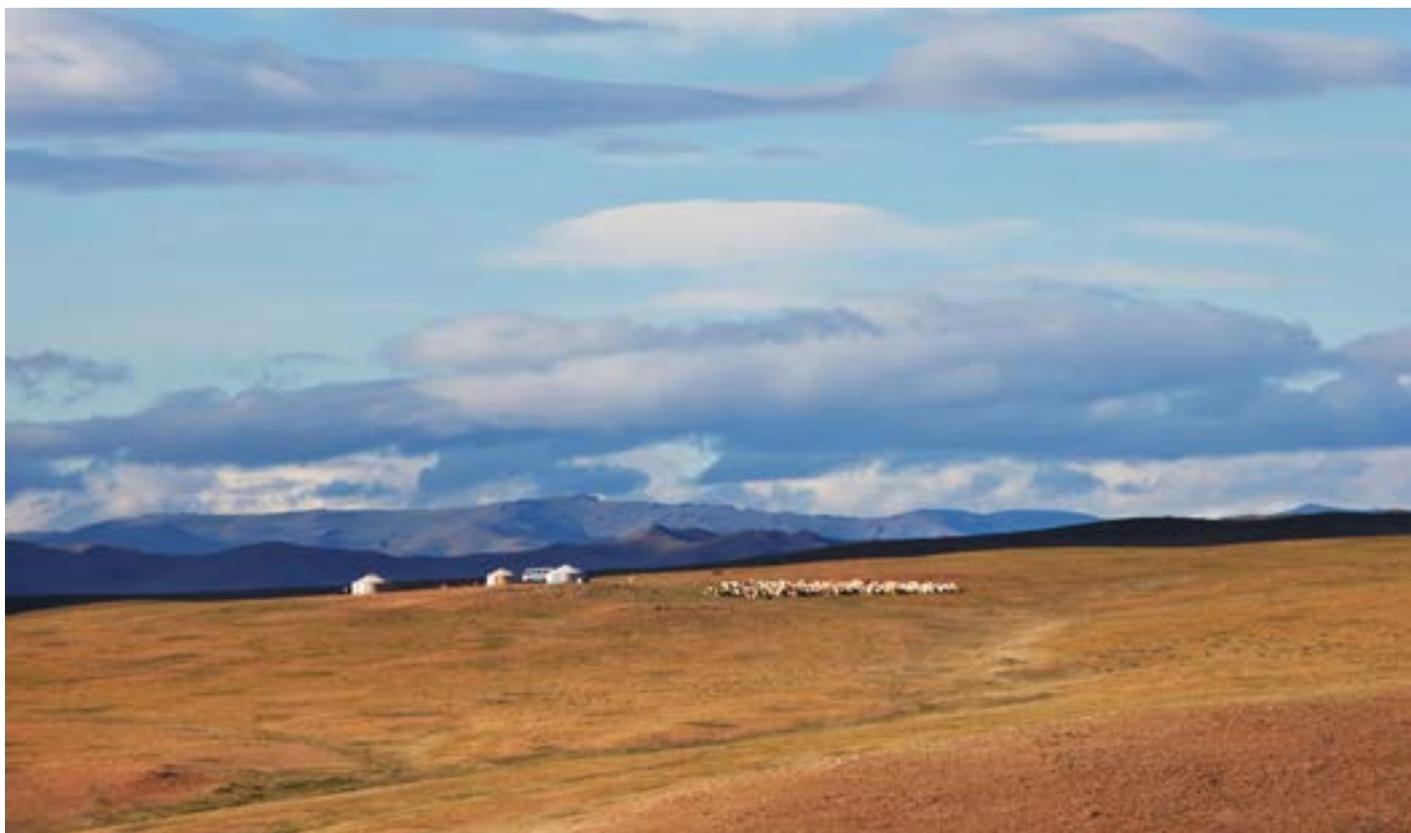
Le rapport de médiation est disponible en ligne⁹.

.....

⁹ <https://www.eib.org/attachments/complaints/2018-11-16-complaints-mombasa-port-access-road-mediation-report-final.pdf>



DOSSIERS EN COURS



Projet : Eau, traitement des eaux usées et assainissement de la ville d'Oulan-Bator (2018)

Pays : Mongolie

Allégations : Incidences environnementales et sociales [E] lors de la réinstallation involontaire

En mars 2018, OT Watch, groupe mongol de défense de l'environnement et des droits humains, a déposé une plainte au nom de 119 habitants du quartier des gers (yourtes), près d'Oulan-Bator, concernés par un projet de construction d'un centre d'adduction d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux usées. Dans la plainte, il est allégué que le promoteur a omis de divulguer des informations sur le projet et a enfreint des droits de propriété. Sous la houlette du bureau du facilitateur de projets spéciaux, le groupe de règlement des différends de la Banque asiatique de développement (BASD), la division Mécanisme des plaintes coordonne de près un processus de règlement des litiges entre les plaignants et le promoteur.

Un protocole d'accord a été signé le 2 juillet 2018 par différentes parties prenantes du projet, notamment les plaignants et leurs représentants. Ce protocole a servi de document d'orientation pour les négociations au cas par cas entamées en juin 2018 et achevées le 14 septembre 2018.

Sur 110 plaintes individuelles, 93 ont été résolues.

Le bureau du facilitateur de projets spéciaux de la BASD continuera de suivre l'exécution du plan d'action convenu et procèdera à la clôture du dossier une fois que toutes les mesures arrêtées auront été mises en œuvre. Nous collaborons étroitement avec ce bureau afin d'assurer le suivi de la mise en œuvre de l'accord.



ANALYSE DES PLAINTES LIÉES AUX ACTIVITÉS DU FEI

En 2018, le mécanisme de traitement des plaintes a reçu quatre nouvelles plaintes¹⁰ concernant des activités du FEI. Cinq plaintes avaient été reportées de 2017, ce qui porte à neuf¹¹ le total des plaintes liées aux activités du FEI traitées en 2018. Elles portaient, pour la plupart, sur la gouvernance interne du FEI dans le cadre de ses opérations. Plus spécifiquement, cinq plaintes avaient trait à des appels à manifestation d'intérêt pour la sélection d'intermédiaires financiers, trois plaintes ont été déposées par des bénéficiaires potentiels d'opérations du FEI et une concernait un processus de recrutement du FEI.

Huit plaintes¹² ont été clôturées l'an dernier. Il a été conclu que les allégations étaient infondées en ce qui concerne quatre plaintes. Une plainte portait sur le rejet de la demande de prêt d'un étudiant souhaitant suivre un cursus de master dans le cadre d'Erasmus. Le problème a été résolu au cours du processus de traitement de la plainte, la banque intermédiaire ayant finalement accepté d'accorder le prêt. Concernant deux dossiers, bien qu'aucun manquement n'ait été constaté lors de l'audit préalable du FEI, nous avons suggéré des points à améliorer. La plainte restante a été déclarée irrecevable.

¹⁰ Dont une plainte concernant tant l'activité de la BEI que du FEI.

¹¹ Dont deux plaintes concernant tant l'activité de la BEI que du FEI.

¹² Dont deux plaintes concernant tant l'activité de la BEI que du FEI.

FAITS MARQUANTS DES PLAINTES CONCERNANT LE FEI

1) APPELS À MANIFESTATION D'INTÉRÊT

Deux plaintes déposées en 2017 et clôturées en 2018 concernaient deux appels à manifestation d'intérêt pour la sélection d'intermédiaires financiers. Les plaignants contestaient la procédure d'évaluation menée par le FEI et affirmaient que le FEI n'avait pas fourni les raisons spécifiques du rejet de leurs offres respectives.

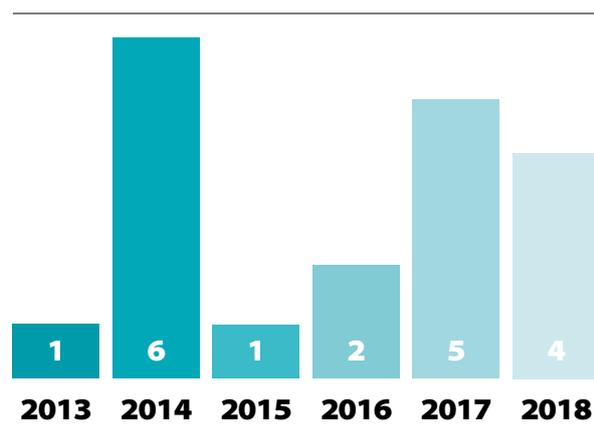
L'évaluation desdites plaintes n'a révélé aucun élément de preuve à même de démontrer que le FEI n'avait pas assuré une sélection ouverte, transparente, proportionnée, non discriminatoire et objective des intermédiaires. Le mécanisme de traitement des plaintes a néanmoins décelé une série de points à améliorer en ce qui concerne le processus d'évaluation. Nous avons donc suggéré au FEI de fournir par écrit des explications détaillées aux soumissionnaires sollicitant des éclaircissements sur les motifs du rejet de leur offre.

2) SÉLECTION DE CANDIDATS

En mars 2018, un candidat dans le cadre d'un recrutement du FEI a déposé une plainte demandant l'ouverture d'une enquête visant à déterminer si ledit recrutement avait été effectué conformément aux procédures applicables du Fonds. Le plaignant a également contesté le fait que la décision de recrutement avait été fondée sur l'expérience professionnelle.

À la suite de l'analyse de conformité, il a été conclu à l'absence de fondement des allégations.

NOMBRE DE PLAINTES REÇUES



MÉDIATEUR EUROPÉEN

ET AUTRES MÉCANISMES DE CONTRÔLE NON JURIDICTIONNEL



APERÇU GÉNÉRAL

Tout comme en 2017, aucune plainte à l'encontre de la Banque n'a été introduite devant le Contrôleur européen de la protection des données (CEPD) ou le Comité d'examen du respect des dispositions de la Convention d'Aarhus en 2018. Toutefois, le mécanisme de traitement des plaintes a reçu 19 nouvelles plaintes (contre 11 en 2017) à l'encontre de la BEI déposées auprès du Médiateur européen. Parmi ces nouvelles plaintes, quatre étaient des plaintes précédemment traitées par le mécanisme de traitement des plaintes qui avaient été transmises au Médiateur européen (contre 6 en 2017).

Onze de ces plaintes (contre 4 en 2017) portaient sur des questions de ressources humaines, sept concernaient la gouvernance interne de la BEI (7 en 2017 également) et une plainte concernait l'accès à l'information. En 2018, le Médiateur a clôturé 21 dossiers (contre 6 en 2017).

Tout en gardant à l'esprit que certaines plaintes contiennent des allégations multiples et diverses, qui peuvent conduire à des résultats différents, il y a lieu de noter que les dossiers clôturés par le Médiateur en 2018 ont abouti aux conclusions suivantes :

- fondement insuffisant pour ouvrir une enquête : 1 (0 en 2017)
- retrait par le plaignant : 1 (0 en 2017)
- absence de mauvaise administration : 10 (2 en 2017)
- affaires résolues : 8 (3 en 2017)
- recommandations : 3 (1 en 2017).

Pour six des dossiers clôturés en 2018 (0 en 2017), le Médiateur européen a suggéré des points à améliorer. Le Médiateur émet souvent des suggestions d'amélioration de l'administration de l'UE, indépendamment de l'issue du dossier.

FAITS MARQUANTS DES PLAINTES DÉPOSÉES AUPRÈS DU MÉDIATEUR EUROPÉEN

Principaux domaines d'enquête du Médiateur en 2018 :

- mise en œuvre de la politique et des procédures de la BEI en matière de lutte contre le harcèlement ;
- politique de transparence de la BEI ;
- efficacité du mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI ;
- égalité hommes-femmes.

MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE ET DES PROCÉDURES DE LA BEI EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT

En 2018, le Médiateur européen a clôturé deux plaintes concernant des irrégularités dans une procédure relative à la dignité au travail au sein de la Banque. Il a conclu dans ses décisions que la gestion de la procédure litigieuse par la BEI n'était entachée d'aucun acte de mauvaise administration.

Sur le même thème, le Médiateur a également engagé, en 2018, une initiative stratégique à l'intention de 26 institutions et organes de l'UE, dont la Banque, concernant la dignité au travail dans la fonction publique européenne. Outre des enquêtes sur des plaintes spécifiques, le Médiateur a la faculté d'entreprendre des travaux sur des questions stratégiques plus vastes. Il mène alors de sa propre initiative des enquêtes stratégiques visant à attirer l'attention sur des questions d'intérêt public.

L'initiative stratégique s'est achevée sans qu'il y ait eu constat de mauvaise administration. Elle a permis de suggérer un certain nombre d'améliorations, en mettant l'accent sur les bonnes pratiques en matière de prévention, de traitement et d'élimination du harcèlement dans la fonction publique de l'UE. La BEI s'est félicitée de l'initiative du Médiateur. Il convient de noter que la majorité des bonnes pratiques soulignées par le Médiateur sont déjà mises en œuvre par le Groupe BEI. Les pratiques non encore mises en œuvre serviront d'orientation pour la nouvelle politique et les nouvelles procédures de la BEI en matière de dignité au travail, actuellement en cours d'élaboration.

POLITIQUE DE TRANSPARENCE DE LA BEI

Le Médiateur européen a clôturé une plainte portant sur la prétendue non-conformité de la politique de transparence de la BEI avec le droit européen et international en matière d'accès à l'information, une allégation à laquelle la BEI a choisi de ne pas donner suite.

Le Médiateur a considéré que l'adoption de la politique de transparence n'était pas constitutive d'un acte de mauvaise administration. Il a également conclu que, dans le cadre de sa nouvelle politique de traitement des plaintes, la BEI avait réglé la question de savoir comment répondre aux préoccupations du public sur la légalité des politiques internes de la BEI et comment communiquer les décisions prises par la division Mécanisme de traitement des plaintes en ce qui concerne la recevabilité des plaintes. Le Médiateur a néanmoins suggéré les améliorations suivantes :

- (i) la Banque devrait supprimer de sa politique de transparence la présomption de confidentialité des informations et (ou) documents collectés ou élaborés lors des inspections, enquêtes ou audits une fois ceux-ci terminés ;
- (ii) la Banque devrait préciser les dispositions de sa politique de transparence en ce qui concerne les prêts intermédiés et le délai de traitement des demandes d'information ;
- (iii) la Banque devrait informer les plaignants de l'objet de l'accusé de réception, en particulier lorsque celui-ci n'indique pas si la plainte est recevable ou non.

La BEI a pris note des suggestions, qui nécessiteraient une reformulation partielle de la politique de transparence du Groupe BEI en vigueur. Une révision de cette politique est prévue en 2020 et le Médiateur européen sera invité à y contribuer.

En ce qui concerne la suggestion d'amélioration portant sur les informations apportées aux plaignants, la Banque y a donné suite en mettant en place ces changements dans sa nouvelle politique et ses nouvelles procédures de traitement des plaintes.



EFFICACITÉ DU MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU GROUPE BEI

Le Médiateur européen a formulé des conclusions relatives à deux affaires portant sur l'efficacité du mécanisme de traitement des plaintes et, plus particulièrement, sur les retards de la Banque dans les dossiers concernant le projet minier « Ambatovy Nickel » à Madagascar (146/2017/DR) et le projet « Castor » en Espagne (814/2017/PL).

Dans les deux cas, le Médiateur a estimé que l'absence de décision définitive de la Banque dans ces dossiers dans un délai raisonnable constituait un cas de mauvaise administration. Il a formulé la recommandation suivante : « *Le Médiateur salue les efforts de la BEI pour améliorer les règles régissant la façon dont les plaintes sont traitées par son mécanisme de traitement des plaintes. Il espère que la politique et les procédures révisées permettront de remédier aux manquements identifiés dans le cadre de cette enquête. En cas de désaccord entre la division Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI et d'autres services de la Banque, la BEI se doit de résoudre le différend le plus rapidement possible, en le soumettant au Comité de direction le cas échéant.* »

La Banque a saisi l'occasion offerte par la révision de la politique de traitement des plaintes pour réfléchir aux retards enregistrés dans ces dossiers ainsi que dans d'autres affaires complexes. La nouvelle version de la politique et des procédures en matière de traitement des plaintes dessine un cadre clair pour le traitement des plaintes complexes pouvant présenter des difficultés particulières. La Banque sera en mesure de traiter les plaintes contenant des allégations multiples et diverses d'une manière plus claire et plus prévisible. Les services de la Banque disposeront également d'un calendrier clair et ferme pour la consultation interne sur la version provisoire de l'état des conclusions du mécanisme de traitement des plaintes.

ÉGALITÉ HOMMES-FEMMES

Le Médiateur européen a clôturé une plainte alléguant un manque d'égalité des chances pour le personnel de la BEI et contestant le fonctionnement de sa procédure de signalement (366/2017/AMF).

Il a estimé que la gestion par la BEI du signalement introduit par la plaignante constituait un cas de mauvaise administration et a formulé une recommandation. Il a suggéré à la Banque de répondre à la plaignante de manière exhaustive concernant les faits et chiffres cités dans son rapport de signalement. Dans sa réponse, la BEI devait également aborder la question plus générale de l'équilibre entre les sexes. La Banque devait fournir à la plaignante un exemplaire de sa politique en matière de diversité et préciser les mesures qu'elle a prises et entend prendre à l'avenir afin de parvenir à un équilibre hommes-femmes. En outre, la Banque devrait prévoir un calendrier pour traiter les plaintes dans le cadre de sa politique de signalement.

La Banque a accepté la recommandation du Médiateur et y a donné suite. Elle a tenu compte non seulement des suggestions d'amélioration du Médiateur européen, mais aussi de sa décision sur des règles internes en matière de divulgation dans l'intérêt général (« signalement ») dans le cadre du processus de révision de la politique de la BEI en la matière.

Le Médiateur a formulé une autre suggestion d'amélioration : la BEI devrait intensifier ses efforts pour parvenir à une représentation équilibrée des hommes et des femmes aux postes d'encadrement et rehausser son objectif actuel de 33 % de femmes à des postes d'encadrement d'ici 2021. Le Médiateur a demandé à la BEI d'assurer le suivi des mesures prises d'ici au 31 mars 2020.

AUTRES INITIATIVES

SITE WEB DU MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

En novembre 2018, nous avons remanié notre site web afin de faciliter l'accès du public aux informations concernant les activités et les procédures du mécanisme de traitement des plaintes. La nouvelle page web a été conçue en tenant compte des besoins du public et des modifications apportées à la politique de traitement des plaintes. Le registre des plaintes a fait l'objet d'une nouvelle mise en page. De nouveaux filtres ont été introduits pour faciliter la recherche des dossiers traités. Afin d'assurer la conformité avec la réglementation de l'UE sur les données à caractère personnel, nous vérifions soigneusement les données personnelles relatives aux plaintes et supprimons toute information sensible permettant d'identifier les personnes mentionnées avant toute publication. Nous avons également élaboré un dépliant afin de mieux faire connaître le mécanisme de traitement des plaintes et d'expliquer la nouvelle politique et les nouvelles procédures.



<https://www.eib.org/fr/about/accountability/complaints/index.htm>



**Mécanisme de traitement
des plaintes du
Groupe BEI**

Un outil de responsabilité
envers le public

 Banque
européenne
d'investissement

 EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

La banque de l'UE



Dixième anniversaire du mécanisme de traitement des plaintes

GROUPES DE TRAVAIL DES MÉCANISMES INDÉPENDANTS DE RECOURS (IAM)

Le mécanisme de traitement des plaintes est membre du réseau des mécanismes indépendants de recours (« réseau IAM ») depuis 2007. Ce réseau compte actuellement 19 membres, dont le Médiateur européen.

Nous participons activement aux groupes de travail du réseau IAM. En 2018, nous avons collaboré avec le groupe qui a coordonné l'élaboration des notes de bonnes pratiques. Ces notes reflètent les expériences communes des membres du réseau dans le cadre de la mise en œuvre des procédures et des pratiques en matière de responsabilité envers le public. Ce groupe de travail coordonne aussi activement ses travaux avec SOMO, une ONG qui procède à une analyse comparative des bonnes pratiques parmi les membres du réseau IAM. Nous avons également participé au groupe de travail qui a examiné les moyens de renforcer la coopération entre les IAM lorsque leurs institutions

mères participent au cofinancement de projets. Les résultats des travaux de ce groupe ont d'abord été présentés aux membres du réseau avant de faire l'objet d'une discussion avec des organisations de la société civile dans le cadre d'une séance publique lors des réunions annuelles des IAM, qui ont eu lieu à Washington DC. Nous avons également contribué au groupe de travail sur le thème des représailles, dirigé par le mécanisme de recours de la Banque interaméricaine de développement, qui a élaboré une « boîte à outils »¹³ visant à prévenir et à gérer des représailles ou des actes vindicatifs visant des plaignants. Ce guide a été présenté à l'occasion d'événements marquant le dixième anniversaire du mécanisme de traitement des plaintes. Nous participons également activement aux discussions et aux groupes de travail sur la révision de la structure de gouvernance du réseau IAM.

¹³ [http://independentaccountabilitymechanism.net/ocrp002p.nsf/0/ce43d67170fcd8f3482583a20026ab13/\\$file/guide_for_iam_on_measures_to_address_the_risk_of_reprisals_in_complaints_management_february_2019.pdf](http://independentaccountabilitymechanism.net/ocrp002p.nsf/0/ce43d67170fcd8f3482583a20026ab13/$file/guide_for_iam_on_measures_to_address_the_risk_of_reprisals_in_complaints_management_february_2019.pdf)



INFORMATION ET SENSIBILISATION

Le mécanisme de traitement des plaintes fait connaître ses activités et sa responsabilité à l'égard du public lors d'événements réguliers qu'il organise ou auxquels il participe.

En plus d'offrir une enceinte d'échange d'expériences, les membres du réseau IAM unissent également leurs forces pour aller à la rencontre du public. Organiser des ateliers avec des organisations de la société civile (OSC) constitue un moyen d'attirer l'attention sur les fonctions d'analyse de conformité et de règlement des litiges exercées par les mécanismes indépendants de recours. À leur tour, les participants issus de la société civile transmettent ces connaissances aux membres des communautés touchées.

DIXIÈME ANNIVERSAIRE DU MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La BEI a accueilli, à son siège à Luxembourg, une manifestation de deux jours pour fêter le dixième anniversaire du mécanisme de traitement des plaintes. Cet événement a été l'occasion de célébrer la création en 2008 du mécanisme de traitement des plaintes, d'aborder les approches européennes et internationales en matière de responsabilité, et de partager les enseignements tirés des expériences sur le terrain.

La première journée des tables rondes, auxquelles le président de la BEI et la secrétaire générale du Médiateur européen ont participé en qualité d'orateurs principaux, a été

dédiée à la valeur de cette responsabilité et aux défis à relever. Parmi les orateurs figuraient également des représentants de la société civile, des membres du réseau IAM issus d'institutions financières internationales (IFI), des instances dirigeantes de la BEI, des plaignants et d'autres organisations internationales.

Le président de la Banque, Werner Hoyer, a souligné l'importance de disposer d'un mécanisme de traitement des plaintes efficace et indépendant dans un contexte de visibilité accrue et d'euro-scepticisme. La secrétaire générale du Médiateur européen, M^{me} Cesira D'Aniello, a prononcé un discours au nom du Médiateur, en réaffirmant l'importance du rôle de notre groupe aux fins de la bonne administration et de la protection de la réputation de la Banque et de l'UE à travers le monde.

Lors de la deuxième journée de l'événement, nous avons organisé une « séance ouverte » à l'intention du personnel de la BEI afin de sensibiliser celui-ci à la protection des plaignants, notamment des défenseurs de l'environnement et des droits humains. Des représentants de l'ONG Front Line Defenders, du Haut-Commissariat des Nations unies aux droits de l'homme et du secrétariat du réseau IAM figuraient parmi les orateurs invités. Ce dernier a distribué son manuel destiné à prévenir et à gérer les risques de représailles à l'encontre des plaignants à l'occasion de cette manifestation.



OULAN-BATOR

Les 12 et 13 mars 2018, nous avons assisté à un atelier sur la responsabilité des institutions financières internationales (IFI) à Oulan-Bator, en Mongolie, auquel participaient les mécanismes de recours de six d'entre elles. Le mécanisme de traitement des plaintes relatives aux projets de la Banque européenne pour la reconstruction et le développement (*Project Complaint Mechanism*) était l'organisateur principal, avec le soutien du partenaire local Oyu Tolgoi Watch et de CEE Bankwatch Network. Quelque 50 représentants d'organisations locales de la société civile d'Asie centrale (Kazakhstan, Kirghizistan, Mongolie, Ouzbékistan, Tadjikistan et Azerbaïdjan) ainsi que d'organisations internationales de la société civile y ont participé.

Nous avons présenté une étude de cas et participé au groupe de représentants du réseau IAM qui a donné une vue d'ensemble des mécanismes indépendants de recours. Cet aperçu a permis de préciser les similitudes et les disparités entre les différents mécanismes et d'apporter aux participants des informations sur le processus de dépôt des plaintes, les critères de recevabilité de celles-ci et d'autres précisions concernant le traitement des plaintes.

À l'issue de l'atelier, les participants ont publié une déclaration indiquant que « les communautés d'Asie centrale doivent relever des défis liés au rythme de la croissance économique, à la concurrence pour les ressources naturelles et aux aléas climatiques, et les IAM comme les organisations de la société civile ont un rôle majeur à jouer en veillant à ce que les IFI respectent les normes les plus strictes de transparence et de responsabilité ».

DURBAN

Nous avons participé aux événements organisés lors des conférences de l'association internationale pour l'évaluation d'impacts (AIEI) qui ont eu lieu à Durban, en Afrique du Sud. Les IAM ont participé à une séance publique au cours de laquelle plus de 150 praticiens ont relaté leurs expériences et les leçons tirées des incidences environnementales

et sociales des projets. Dans le cadre des activités de sensibilisation, nous avons participé, avec d'autres membres du réseau IAM, à un événement destiné à des ONG d'Afrique australe. Le mécanisme d'inspection indépendant de la Banque africaine de développement a accueilli l'événement, auquel ont participé les représentants de 40 ONG.

PÉKIN

Le bureau chargé de l'examen de conformité de la Banque asiatique de développement a organisé deux ateliers régionaux à Pékin et à Xiamen, en République populaire de Chine, en juin 2018. Les objectifs des deux ateliers étaient de i) promouvoir l'obligation de rendre compte et la gestion des risques environnementaux et sociaux auprès des différentes institutions financières dans la région ; et ii) fournir des orientations pour l'établissement d'un mécanisme de traitement de plaintes au sein de leurs institutions. Des responsables chinois et des représentants de la communauté bancaire chinoise ainsi que des représentants d'institutions financières internationales, dont la Banque mondiale, la Banque asiatique d'investissement pour les infrastructures et la Banque japonaise pour la coopération internationale, ont assisté à l'événement.

WASHINGTON DC

La réunion annuelle du réseau IAM a été organisée par le Panel d'inspection de la Banque mondiale à Washington DC, du 12 au 14 novembre 2018. À l'occasion de son 25^e anniversaire, le Panel avait organisé en marge de la réunion annuelle une série de manifestations afin de commémorer la création du tout premier mécanisme de responsabilisation par une IFI.

AUTRES ÉVÈNEMENTS

En février 2018, nous avons assuré une présentation intitulée « Solutions substitutives crédibles au contrôle juridictionnel dans les affaires concernant l'accès à l'information » devant le groupe de travail sur l'accès à la justice de la Commission économique des Nations unies pour l'Europe, à Genève.

En mars 2018, des organisations de la société civile ont invité la division Mécanisme de traitement des plaintes et d'autres mécanismes européens de recours à participer à leur retraite annuelle, qui a eu lieu à Amsterdam. La réunion a permis un échange de points de vue sur la révision de la politique de traitement des plaintes ainsi que sur le cadre réglementaire qui régit la responsabilité des institutions financières internationales à l'égard du public au sein de l'UE.

ANNEXE I

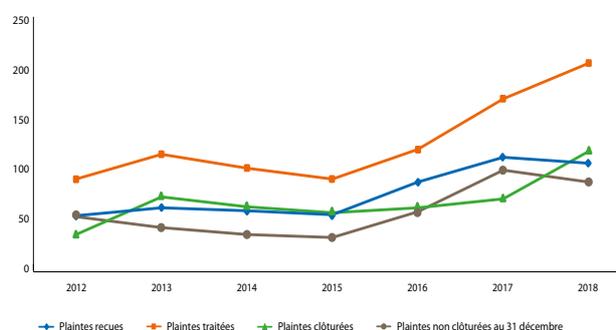
STATISTIQUES

APERÇU GÉNÉRAL

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Plaintes reçues ¹⁴	55	63	60	56	89	114	108
Plaintes traitées	92	117	103	92	122	173	209
Plaintes clôturées	36	74	64	58	63	72	120
Plaintes non clôturées au 31 décembre	54	43	36	33	59	101	89

En 2018, le mécanisme de traitement des plaintes a traité 209 dossiers et en a clôturé 120. Au total, 89 dossiers étaient encore en cours à la fin de l'année.

Le nombre de plaintes recevables a diminué de 8 % par rapport à 2017. En 2018, le mécanisme de traitement des plaintes a enregistré 108 nouvelles plaintes, dont 19 ont été déposées auprès du Médiateur européen. Au total, 75 plaintes ont été jugées recevables et ont été enregistrées par le mécanisme de traitement des plaintes.



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Plaintes reçues	55	63	60	56	89	114	108
Déclarées irrecevables	(3)	(6)	(12)	(7)	(5)	(12)	(14)
Déclarées recevables	52	57	48	49	84	102	94
Plaintes introduites devant d'autres institutions							
Médiateur européen	(7)	(2)	(5)	-	(7)	(11)	(19)
Contrôle européen de la protection des données	(1)	-	-	-	-	-	-
Comité d'examen du respect des dispositions de la Convention d'Aarhus	-	-	-	-	-	-	-
Plaintes recevables enregistrées par le mécanisme de traitement des plaintes	44	55	43	49	77	91	75

¹⁴ Plaintes reçues par le mécanisme de traitement des plaintes (irrecevables et recevables) et plaintes introduites devant d'autres institutions.

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 non juridictionnel ou juridictionnel ou traitée par ces organes ;
- qu’elle est soumise 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.

NOUVELLES PLAINTES RECEVABLES ENREGISTRÉES EN 2018

1) VENTILATION PAR TYPE

La proportion des différents types de plaintes est restée sensiblement la même que les années précédentes. Le nombre de plaintes recevables concernant les incidences sociales ou environnementales et (ou) sur le développement (E) est passé de 53 en 2017 à 44 en 2018. Ces dossiers

représentent encore 58 % des plaintes recevables. Une légère augmentation des plaintes concernant l’accès à l’information (A) et la passation de marchés (R) a été constatée.

Plaintes recevables	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Accès à l’information (A)	2	5	0	-	1	1	0	0	2	3
Relations avec la clientèle (C)	0	-	1	2	2	3	0	0	0	0
Incidences sociales ou environnementales et (ou) impact sur le développement (E)	11	25	17	35	29	38	53	58	44	58
Gouvernance des opérations financées (F)	10	23	6	12	6	8	7 ¹⁵	8	5 ¹⁶	7
Gouvernance et administration de la Banque (G)	5	12	8	16	7	9	6	6	0	0
Ressources humaines (H)	3	7	7	14	8	10	8	9	8 ¹⁷	11
Passation de marchés de la Banque (R)	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
Plaintes concernant la passation de marchés (P)	12	28	10	21	24	31	17	19	13	17
TOTAL	43	100	49	100	77	100	91	100	75	100

¹⁵ Y compris trois plaintes concernant des activités financées par le Fonds européen d’investissement (FEI) et une plainte concernant des opérations relevant à la fois de la BEI et du FEI.

¹⁶ Y compris deux plaintes concernant des activités financées par le Fonds européen d’investissement (FEI) et une plainte concernant des opérations relevant à la fois de la BEI et du FEI.

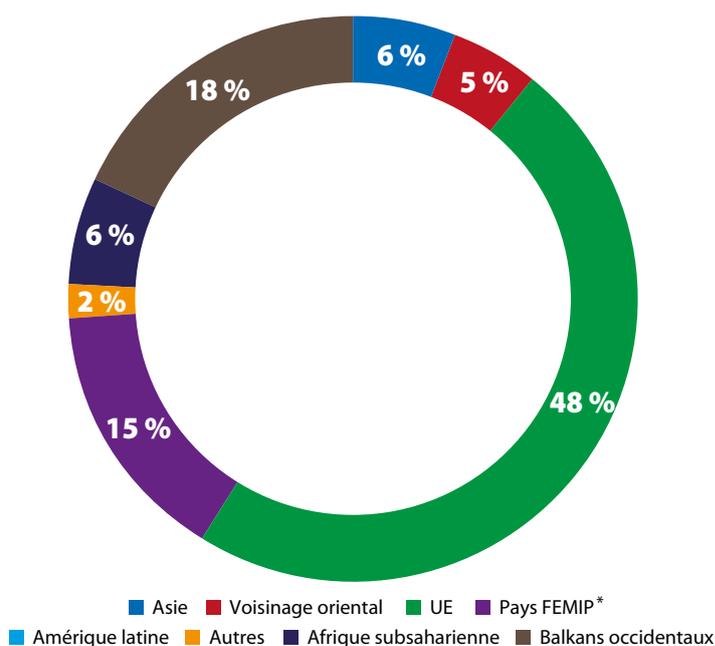
¹⁷ Y compris une plainte concernant des activités financées par le Fonds européen d’investissement (FEI).

2) VENTILATION PAR RÉGION

Le nombre de plaintes relatives à des projets dans les États membres de l'UE a légèrement augmenté. Deux projets dans cette zone représentent la moitié des plaintes enregistrées : le projet **Extension du réseau gazier II en Espagne** (10 nouvelles plaintes) et le projet **Gazoduc transadriatique** (13 nouvelles plaintes).

Le nombre de plaintes relatives à des projets en Afrique subsaharienne est passé de 18 en 2017 à quatre ; toutes ces plaintes concernent le Kenya.

	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2018	2018 (%)
Asie	0	3	2	3	6	1	4	6
Voisinage oriental	4	3	7	3	9	10	3 ¹⁸	5
UE	54	49	56	54	13	42	32	48
Pays de la FEMIP	13	10	7	6	16	10	10 ¹⁹	15
Amérique latine	0	0	0	11	6	1	0	0
Autres	6	8	0	0	0	0	1 ²⁰	2
Afrique subsaharienne	6	7	7	6	4	22	4 ²¹	6
Balkans occidentaux	17	20	21	17	47	14	12	18
TOTAL	100	100	100	100	100	100	66	100



*Facilité euro-méditerranéenne d'investissement et de partenariat (FEMIP)

¹⁸ Géorgie et Ukraine.

¹⁹ Égypte, Jordanie, Liban, Maroc et Tunisie.

²⁰ Turquie.

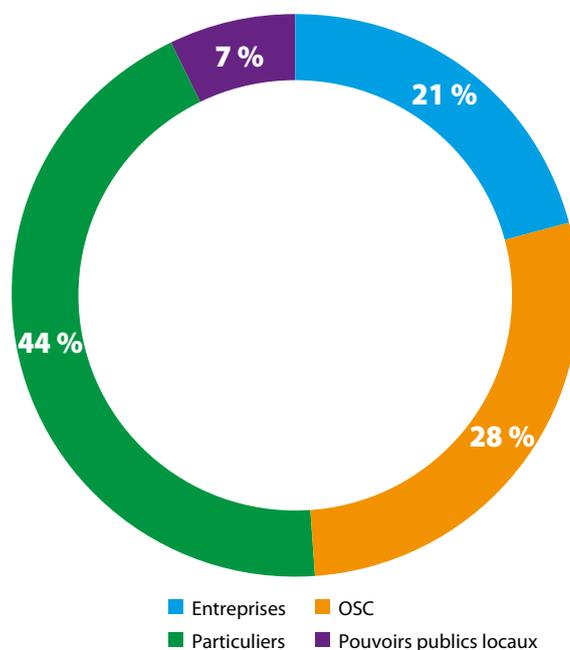
²¹ Kenya.

3) VENTILATION PAR ORIGINE

En 2018, 44 % des plaintes ont été déposées par des particuliers. Les plaintes de type E (incidences sociales ou environnementales et (ou) sur le développement) représentaient 61 % de leurs allégations, tandis que 24 % étaient des cas de type H (ressources humaines).

Comme les années précédentes, les organisations de la société civile (OSC) ont principalement soumis des plaintes relatives aux incidences environnementales (90 %), alors que la plupart des plaintes émanant d'entreprises concernaient des marchés publics (75 %).

	2018
Entreprises	16
OSC	21
Particuliers	33
Pouvoirs publics locaux	5
Total des plaintes recevables	75



PLAINTES TRAITÉES²²

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Plaintes en cours au 1 ^{er} janvier	37	54	43	36	33	59	101
Plaintes reçues	55	63	60	56	89	114	108
Plaintes non clôturées au 31 décembre	54	43	36	33	59	101	89
Plaintes traitées (total)	92	117	103	92	122	173	209

Le nombre de dossiers en cours au début de 2018 était supérieur de 71 % à celui de début 2017.

À la suite du traitement de 209 plaintes en 2018 (contre 173 en 2017), le nombre de dossiers en cours à la fin de 2018 était de 89 (contre 101 en 2017).

²² Y compris le report des plaintes reçues avant 2018 en cours de traitement et les plaintes soumises au Médiateur européen.

VENTILATION PAR TYPE

	Nombre de plaintes traitées en 2017	% de plaintes traitées en 2017	Nombre de plaintes traitées en 2018	% de plaintes traitées en 2018
Méiateur européen (EO)	16	9	29	14
Accès à l'information (A)	1	1	3	1
Relations avec la clientèle (C)	0	0	0	0
Incidences environnementales et (ou) sociales (E)	80	46	101	49
Gouvernance des opérations financées (F)	10 ²³	6	13 ²⁴	6
Gouvernance et administration de la Banque (G)	11 ²⁵	6	4	2
Ressources humaines (H)	9	5	10 ²⁶	5
Plaintes concernant la passation de marchés (P)	34	20	29	14
Passation de marchés de la Banque (R)	0	0	3	1
Plaintes irrecevables (INA)	12	7	17	8
TOTAL	173	100	209	100

L'année 2018 a vu la clôture de 120 plaintes, un nombre record ; 99 d'entre elles avaient été déposées auprès du mécanisme de traitement des plaintes et 21 auprès du Méiateur européen. Bien que le nombre de dossiers en

cours à la fin de l'année²⁷ ait diminué de 12 % par rapport à 2017, de nombreux dossiers sont encore en souffrance en raison du grand nombre de plaintes (108) reçues l'an dernier.

CLÔTURE DES PLAINTES DÉPOSÉES AUPRÈS DU MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Conclusion des plaintes enregistrées	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
<i>Plaintes recevables</i>								
Sans fondement	15	26	21	35	19	29	34	35
Règlement à l'amiable avec points à améliorer	12	22	9	16	10	15	31	31
Prévention* ²⁸	16	28	23	37	26	39	14	14
Retrait par le plaignant	7	12	2	3	2	3	1	1
Plaintes fondées	0	0	0	0	0	0	2	2
Sous-total des plaintes recevables	50	88	55	91	57	86	82	83
<i>Plaintes irrecevables</i>	7	12	5	9	9	14	17	17
TOTAL	57	100	60	100	66	100	99	100

²³ Y compris quatre plaintes concernant des activités financées par le FEI et une plainte concernant des opérations relevant à la fois de la BEI et du FEI.

²⁴ Y compris six plaintes concernant des activités financées par le FEI et deux plaintes concernant des opérations relevant à la fois de la BEI et du FEI.

²⁵ Y compris une plainte concernant des activités financées par le FEI.

²⁶ Y compris une plainte concernant des activités financées par le FEI.

²⁷ Plaintes faisant l'objet d'une enquête.

²⁸ Cette catégorie inclut plusieurs plaintes relatives au projet de gazoduc transadriatique.

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

PLAINTES DÉPOSÉES AUPRÈS DU MÉDIATEUR EUROPÉEN

	2015	2016	2017	2018
Plaintes en cours au 1 ^{er} janvier	2	1	5	10
Plaintes reçues	0	7	11	19
Plaintes clôturées	1	3	6	21
Plaintes non clôturées au 31 décembre	1	5	10	8

RÉSULTATS DES PLAINTES DÉPOSÉES AUPRÈS DU MÉDIATEUR EUROPÉEN*

Conclusions	2015	2016	2017	2018
Plaintes irrecevables	0	1	0	0
Fondement insuffisant pour ouvrir une enquête	0	1	0	1
Retrait par le plaignant	0	0	0	1
Affaires résolues	0	1	3	8
Aucune mauvaise administration décelée	0	0	2	10
Recommandations	1	0	1	3
Suggestions d'améliorations	0	0	0	6

* Certaines plaintes peuvent contenir des allégations multiples, qui peuvent conduire à des résultats différents. Le Médiateur européen peut suggérer des améliorations, indépendamment de l'issue du dossier.



ANNEXE II

TRAVAUX EFFECTUÉS

SUR LES PLAINTES TRAITÉES

Référence	Sujet / Projet	Pays	Date d'enregistrement	Évaluation	Enquête	Médiation	Visite(s) sur site	Consultation	Suivi	Résultat	Suggestions	Recommandations	Clôturées en 2018
Accès à l'information													
SG/A/2016/01	ETAP South Tunisian Gas	Tunisie	05/01/16	■	■			■		Sans fondement			■
SG/E/2016/03 (Part 1)	Nam Theun 2 Hydroelectric	Laos	06/04/16	■	■			■		Sans fondement			■
SG/A/2018/01	Nenskra HPP	Géorgie	16/03/18	■	■			■					
SG/A/2018/02	Regional Mombasa Port Access Road	Kenya	14/08/18	■						Retrait par le plaignant			■

Incidences sociales et environnementales et aspects liés à la gouvernance des opérations financées													
SG/E/2011/02	TES-Thermal Power Plant Sostanj	Slovénie	28/02/11	■	■		■	■					
SG/E/2011/03	Subconcessao Do Pinhal Interior	Portugal	04/03/11	■	■			■		Règlement à l'amiable			■
SG/E/2011/05	Panama Canal Expansion	Panama	28/03/11	■	■		■	■					
SG/E/2012/04	Ambatovy Nickel Project	Madagascar	09/05/12	■	■		■	■	■	Points à améliorer	■		■
SG/E/2013/01	Mariscina County Waste Management	Croatie	06/03/13	■	■		■	■		Points à améliorer			
SG/E/2013/12	Castor Underground Gas Storage (TEN)	Espagne	04/12/13	■	■		■	■	■	Points à améliorer	■		■
SG/E/2014/02	Route E420 Frasnès-Bruly RTE	Belgique	22/01/14	■	■			■		Sans fondement			■
SG/E/2014/09	EMS Electricity Network Upgrading	Serbie	01/10/14	■	■		■	■		Points à améliorer	■		■
SG/E/2015/08	Termovalorizzatore di Firenze	Italie	27/05/15	■	■		■						
SG/E/2015/12	EGP-Powercrop Biomass Programme	Italie	02/09/15	■	■			■		Sans fondement			■
SG/E/2015/14	S7 Expressway	Pologne	01/10/15	■			■	■					
SG/E/2015/17	Università di Verona	Italie	16/12/15	■	■			■		Sans fondement			■
SG/E/2016/03 (Part 2)	Nam Theun 2 Hydroelectric	Laos	06/04/16	■	■			■		Sans fondement			■
SG/E/2016/04	Réseau Ferroviaire Rapide	Tunisie	20/04/16	■	■								
SG/E/2016/08	Cairo Metro Line 3 (Phase 3)	Égypte	21/06/16	■	■	■	■	■	■	Plainte fondée	■		■
SG/E/2016/10	Grand Contournement Ouest de Strasbourg	France	03/08/16	■	■		■						
SG/E/2016/18	CA CCFL Reventazón Hydropower	Costa Rica	05/10/16	■	■		■	■					
SG/E/2016/24	Banja Luka-Doboj Motorway	Bosnie-Herzégovine	19/10/16	■	■								
SG/E/2016/25	JESSICA Initiative	Bulgarie	03/11/16	■	■			■		Sans fondement			■
SG/E/2016/26	Réseau Ferroviaire Rapide	Tunisie	16/11/16	■	■								
SG/E/2017/02	Georgia East-West Highway	Géorgie	11/01/17	■	■		■	■		Points à améliorer	■	■	■
SG/E/2017/03	Regional Mombasa Port Access Road	Kenya	25/01/17	■		■	■	■	■	Règlement à l'amiable			■
SG/E/2017/08	Regional Mombasa Port Access Road	Kenya	01/03/17	■		■	■	■	■	Règlement à l'amiable			■
SG/E/2017/09	Regional Mombasa Port Access Road	Kenya	09/03/17	■		■	■	■	■	Règlement à l'amiable			■
SG/E/2017/10	Cairo Metro Line 3 (Phase 3)	Égypte	09/03/17	■	■		■						
SG/E/2017/11	Regional Mombasa Port Access Road	Kenya	31/03/17	■		■	■	■	■	Règlement à l'amiable			■
SG/E/2017/12	Regional Mombasa Port Access Road	Kenya	31/03/17	■		■	■	■	■	Règlement à l'amiable			■
SG/E/2017/13	Regional Mombasa Port Access Road	Kenya	31/03/17	■		■	■	■	■	Règlement à l'amiable			■
SG/E/2017/14	Regional Mombasa Port Access Road	Kenya	12/04/17	■		■	■	■	■	Règlement à l'amiable			■
SG/E/2017/15	Corridor VC Mostar South	Bosnie-Herzégovine	03/05/17	■	■								
SG/E/2017/16	Regional Mombasa Port Access Road	Kenya	12/05/17	■		■	■	■	■	Règlement à l'amiable			■

Les actions répertoriées dans le tableau tiennent compte des mesures prises durant la durée de vie de la plainte.

Référence	Sujet / Projet	Pays	Date d'enregistrement	Évaluation	Enquête	Médiation	Visite(s) sur site	Consultation	Suivi	Résultat	Suggestions	Recommandations	Clôturées en 2018
SG/E/2017/17	Centrale Solaire de Ouarzazate	Maroc	23/05/17							Sans fondement			
SG/E/2017/18	Regional Mombasa Port Access Road	Kenya	23/05/17							Règlement à l'amiable			
SG/E/2017/19	Regional Mombasa Port Access Road	Kenya	23/05/17							Règlement à l'amiable			
SG/E/2017/20	Regional Mombasa Port Access Road	Kenya	01/06/17							Règlement à l'amiable			
SG/E/2017/23	Georgia East-West Highway	Géorgie	07/07/17							Points à améliorer			
SG/E/2017/27	Regional Mombasa Port Access Road - RAP	Kenya	07/07/17										
SG/E/2017/28	Regional Mombasa Port Access Road	Kenya	07/07/17							Règlement à l'amiable			
SG/E/2017/29	Membrane Technology Environmental Conversion	Espagne	07/07/17							Sans fondement			
SG/E/2017/30	Regional Mombasa Port Access Road	Kenya	19/07/17							Règlement à l'amiable			
SG/E/2017/34	Cairo Metro Line 3 (Phase 3) Zamalek	Égypte	31/07/17										
SG/E/2017/38/PR	Trans Adriatic Pipeline	Italie	16/11/17							Prévention			
SG/E/2017/39/PR	Trans Adriatic Pipeline	Italie	16/11/17							Prévention			
SG/E/2017/40/PR	Trans Adriatic Pipeline	Italie	16/11/17							Prévention			
SG/E/2017/41	Regional Mombasa Port Access Road - RAP	Kenya	24/11/17										
SG/E/2017/42/PR	Trans Adriatic Pipeline	Italie	24/11/17							Prévention			
SG/E/2017/43/PR	Trans Adriatic Pipeline	Italie	24/11/17										
SG/E/2017/44	Trans Adriatic Pipeline	Italie	05/12/17										
SG/E/2017/45	Trans Adriatic Pipeline	Italie	08/12/17										
SG/E/2017/46	Regional Mombasa Port Access Road	Kenya	08/12/17							Règlement à l'amiable			
SG/E/2017/47	Trans Adriatic Pipeline	Italie	21/12/17										
SG/E/2017/48	Trans Adriatic Pipeline	Italie	21/12/17										
SG/E/2017/49	Trans Adriatic Pipeline	Italie	21/12/17										
SG/E/2017/50	Trans Adriatic Pipeline	Italie	21/12/17										
SG/E/2017/51	S7 Expressway (Voivodship border and the end of the Radom bypass)	Pologne	21/12/17										
SG/E/2017/52/PR	Programme National Assainissement PNA II	Maroc	21/12/17							Règlement à l'amiable			
SG/E/2017/53	Cairo Metro Line 3 (Phase 3) Building N° 9	Égypte	21/12/17										
SG/E/2018/01	S3 Doublement de la MC27	Tunisie	11/01/18										
SG/E/2018/02	Trans Adriatic Pipeline	Italie	26/01/18										
SG/E/2018/03	Trans Adriatic Pipeline	Italie	26/01/18										
SG/E/2018/04	Trans Adriatic Pipeline	Italie	26/01/18										
SG/E/2018/05	Trans Adriatic Pipeline	Italie	26/01/18										
SG/E/2018/06	Trans Adriatic Pipeline	Italie	26/01/18										
SG/E/2018/07	Trans Adriatic Pipeline	Italie	26/01/18										
SG/E/2018/08	Trans Adriatic Pipeline	Italie	08/02/18										
SG/E/2018/09	Trans Adriatic Pipeline	Italie	08/02/18										
SG/E/2018/10	Trans Adriatic Pipeline	Italie	08/02/18										
SG/E/2018/11	Trans Adriatic Pipeline	Italie	08/02/18										
SG/E/2018/12	Trans Adriatic Pipeline	Grèce	08/02/18										
SG/E/2018/13	Spain Gas Network Expansion II	Espagne	08/02/18										
SG/E/2018/14	Spain Gas Network Expansion II	Espagne	08/02/18										
SG/E/2018/15	Spain Gas Network Expansion II	Espagne	22/02/18										
SG/E/2018/16	Spain Gas Network Expansion II	Espagne	22/02/18										
SG/E/2018/17	Spain Gas Network Expansion II	Espagne	22/02/18										
SG/E/2018/18	Spain Gas Network Expansion II	Espagne	22/02/18										
SG/E/2018/19	Trans Adriatic Pipeline	Italie	22/02/18										
SG/E/2018/20	Spain Gas Network Expansion II	Espagne	01/03/18										
SG/E/2018/21	Spain Gas Network Expansion II	Espagne	01/03/18										

Référence	Sujet / Projet	Pays	Date d'enregistrement	Évaluation	Enquête	Médiation	Visite(s) sur site	Consultation	Suivi	Résultat	Suggestions	Recommandations	Clôturées en 2018
SG/E/2018/22	Spain Gas Network Expansion II	Espagne	16/03/18	■									
SG/E/2018/23	Spain Gas Network Expansion II	Espagne	16/03/18	■									
SG/E/2018/24/PR	Main Roads Rehabilitation Program	Monténégro	23/03/18	■					■				
SG/E/2018/25	Ulaanbaatar WWS	Mongolie	10/04/18	■		■							
SG/E/2018/26	Grand Contournement Ouest de Strasbourg	France	12/04/18	■	■		■						
SG/E/2018/27	Modernisation Routière I	Tunisie	26/04/18	■									
SG/E/2018/28	Road Modernization FBiH	Bosnie-Herzégovine	23/05/18	■	■								
SG/E/2018/29	Modernisation Routière I	Tunisie	23/05/18	■									
SG/E/2018/30	Modernisation Routière I	Tunisie	23/05/18	■									
SG/E/2018/31	Regional Mombasa Port Access Road	Kenya	08/06/18	■		■	■	■	■	Règlement à l'amiable			■
SG/E/2018/32	Nenskra HPP	Géorgie	08/06/18	■									
SG/E/2018/33	Trans Adriatic Pipeline	Grèce	26/06/18	■	■								
SG/E/2018/34	Castilla y Leon Climate Change	Espagne	26/06/18	■									
SG/E/2018/35	D4R7 Slovakia PPP	Slovaquie	13/09/18	■									
SG/E/2018/36/PR	Akiira Geothermal Power Plant	Kenya	13/09/18	■					■				
SG/E/2018/37	Municipal and Regional Infrastructure Loan	Serbie	04/10/18	■									
SG/E/2018/38	Devenish Nutrition	Irlande	04/10/18	■									
SG/E/2018/39	Nepal Power System Expansion	Népal	15/10/18	■									
SG/E/2018/40	ONEE - Projet Eolien	Maroc	24/10/18	■									
SG/E/2018/41	Cairo Metro Line 3 (Phase 3)	Égypte	12/11/18	■	■								
SG/E/2018/42	Toplofikacia CHP	Bulgarie	21/11/18	■									
SG/E/2018/43	S2 Dénivellation de huit carrefours à Sfax	Tunisie	20/12/18	■									
SG/E/2018/44	Regional Mombasa Port Access Road - RAP	Kenya	20/12/18	■									

Référence	Sujet / Projet	Pays	Date d'enregistrement	Évaluation	Enquête	Médiation	Visite(s) sur site	Consultation	Suivi	Résultat	Suggestions	Recommandations	Clôturées en 2018
Administration et gouvernance													
SG/F/2014/01	Castor Underground Gas Storage	Espagne	16/01/14	■	■		■	■		Sans fondement			■
SG/F/2017/01	Parosenii Power Plant	Roumanie	11/01/17	■	■			■		Sans fondement			■
SG/F/2017/02	Las Palmas Bus Rapid Transit	Espagne	12/05/17	■	■			■		Sans fondement			■
SG/F/2017/03	Municipal & Regional Infrastructure Loan	Serbie	23/05/17	■	■								
SG/F/2017/04	SME Initiative Romania	Roumanie	19/10/17	■	■			■		Sans fondement			■
SG/F/2018/01	SME Initiative Romania	Roumanie	01/03/18	■	■			■		Sans fondement			■
SG/F/2018/02	CGD Efficient Private Housing Programme PT	Portugal	12/04/18	■				■		Sans fondement			■
SG/F/2018/03	Project Niche - Contingent Loan	Allemagne	23/05/18	■				■		Sans fondement			■
SG/G/2010/04	Africap II	Mozambique	01/12/10	■	■	■		■					
SG/G/2016/01	Transparency Policy	s.o.	18/02/16	■	■			■					
SG/G/2017/06/Confirmatory	Technical Assistance	s.o.	19/07/17	■	■			■		Sans fondement			■
SG/G/2017/07	JASPERS - Railway modernisation 'Elin Pelin - Septemvri'	Bulgarie	19/07/17	■	■								

Référence	Sujet / Projet	Pays	Date d'enregistrement	Évaluation	Enquête	Médiation	Visite(s) sur site	Consultation	Suivi	Résultat	Suggestions	Recommandations	Clôturées en 2018
Ressources humaines													
SG/H/2017/06	Irregularities in Recruitment Procedure	s.o.	11/10/17	■	■			■		Sans fondement			■
SG/H/2017/08	Application Feedback	s.o.	21/12/17	■						Règlement à l'amiable			■
SG/H/2018/01	Job Interview	s.o.	08/02/18	■				■		Règlement à l'amiable			■
SG/H/2018/02	Job Selection	s.o.	16/03/18	■						Règlement à l'amiable			■
SG/H/2018/03	Job Selection	s.o.	20/07/18	■				■		Règlement à l'amiable			■
SG/H/2018/04 Confirmatory	Job Interview	s.o.	08/08/18	■	■			■		Sans fondement			■
SG/H/2018/05	Application Feedback	s.o.	04/10/18	■				■		Règlement à l'amiable			■
SG/H/2018/06/ Confirmatory	Job Selection	s.o.	12/11/18	■	■			■		Sans fondement			■
SG/H/2018/07	Age Discrimination	s.o.	29/11/18	■	■			■					

Référence	Sujet / Projet	Pays	Date d'enregistrement	Évaluation	Enquête	Médiation	Visite(s) sur site	Consultation	Suivi	Résultat	Suggestions	Recommandations	Clôturées en 2018
Plaintes déclarées irrecevables avant l'enregistrement (INA)													
SG/INA/2017/09	Belgrade Bypass	Serbie	05/12/17	■						Irrecevable			■
SG/INA/2017/10	Protest against a non-specified project	s.o.	21/12/17	■						Irrecevable			■
SG/INA/2018/01	Labour Issues	Honduras	26/01/18	■						Irrecevable			■
SG/INA/2018/02	Toplofikacia CHP	Bulgarie	26/04/18	■						Irrecevable			■
SG/INA/2018/03	Innovation Fund Ireland	Irlande	26/04/18	■						Irrecevable			■
SG/INA/2018/04	SME Fund II	Syrie	26/04/18	■						Irrecevable			■
SG/INA/2018/05	Belarus E40	Biélorussie	26/04/18	■						Irrecevable			■
SG/INA/2018/06	ZDB IV	Zimbabwe	23/05/18	■						Irrecevable			■
SG/INA/2018/07	Single Resolution Board	s.o.	28/06/18	■						Irrecevable			■
SG/INA/2018/08	Glenavy	Irlande	20/07/18	■						Irrecevable			■
SG/INA/2018/09	D1 Hubova-Ivachnova	Slovaquie	04/10/18	■						Irrecevable			■
SG/INA/2018/10	D1 Hubova-Ivachnova	Slovaquie	04/10/18	■						Irrecevable			■
SG/INA/2018/11	Devenish Nutrition	Royaume-Uni	04/10/18	■						Irrecevable			■
SG/INA/2018/12	Sava/Jaspers - Ljubljana Wastewater Collection & Treatment	Slovénie	04/10/18	■						Irrecevable			■
SG/INA/2018/13	Staff Members	s.o.	04/10/18	■						Irrecevable			■
SG/INA/2018/14	New Heraklion International Airport	Grèce	12/11/18	■						Irrecevable			■

Référence	Sujet / Projet	Pays	Date d'enregistrement	Évaluation	Enquête	Médiation	Visite(s) sur site	Consultation	Suivi	Résultat	Suggestions	Recommandations	Clôturées en 2018
Passation des marchés													
SG/P/2014/02	Railways Rehabilitation II	Bosnie-Herzégovine	18/03/14	■	■			■		Sans fondement			■
SG/P/2014/08	Water Infrastructure Modernisation II-A	Géorgie	23/07/14	■	■			■		Sans fondement			■
SG/P/2014/09	Water Infrastructure Modernisation II-B	Géorgie	06/08/14	■	■			■		Sans fondement			■
SG/P/2015/02	Upgrading of Judiciary Buildings	Serbie	01/04/15	■	■			■		Sans fondement			■
SG/P/2015/03	Upgrading of Judiciary Buildings	Serbie	01/04/15	■	■			■		Sans fondement			■
SG/P/2016/07	Belgrade City Sava Bridge	Serbie	02/05/16	■	■			■		Sans fondement			■
SG/P/2017/03/PR	Georgia East-West Highway	Géorgie	23/02/17	■									
SG/P/2017/04	Upgrading of Judiciary Buildings	Serbie	01/03/17	■	■			■		Sans fondement		■	■
SG/P/2017/09	Tanzania Backbone Interconnector	Tanzanie	03/05/17	■	■			■		Sans fondement			■
SG/P/2017/10	Ecotitanium	France	03/05/17	■	■			■		Sans fondement			■
SG/P/2017/11	Water and Sanitation Federation BIH	Bosnie-Herzégovine	09/08/17	■	■			■		Règlement à l'amiable			■
SG/P/2017/12/PR	Water and Sanitation RS	Bosnie-Herzégovine	07/09/17	■						Prévention			■
SG/P/2017/14	Vientiane Sustainable Urban Transport	Laos	28/09/17	■	■			■		Sans fondement			■
SG/P/2017/15/PR	Road Kijeve to Peja	Kosovo	05/12/17	■						Prévention			■
SG/P/2017/16/PR	Corridor VC Pocitelj - Bijaca	Bosnie-Herzégovine	08/12/17	■					■				
SG/P/2017/17/PR	BiH Railways II	Serbie	21/12/17	■						Prévention			■
SG/P/2018/01/PR	Road Kijeve to Peja	Kosovo	11/01/18	■						Prévention			■
SG/P/2018/02	Water and Sanitation Federation BIH	Serbie	11/01/18	■	■			■		Plainte fondée		■	■
SG/P/2018/03	Road Modernisation Federation BIH	Bosnie-Herzégovine	08/02/18	■	■			■		Sans fondement			■
SG/P/2018/04/PR	Road Modernisation Federation BIH	Bosnie-Herzégovine	08/02/18	■						Prévention			■
SG/P/2018/05/PR	Water and Sanitation Federation BIH	Serbie	22/02/18	■						Prévention			■
SG/P/2018/06/PR	Lebanese Highways II	Liban	12/04/18	■					■				
SG/P/2018/07/PR	Emergency Flood Relief and Prevention	Bosnie-Herzégovine	26/04/18	■						Prévention			■
SG/P/2018/08/PR	Renewable Energy HPP Vranduk	Bosnie-Herzégovine	26/04/18	■						Prévention			■
SG/P/2018/09/PR	Modernisation Routière I	Tunisie	11/07/18	■						Prévention			■
SG/P/2018/10	Corridor X (E-75) Motorway	Serbie	20/07/18	■									
SG/P/2018/11	Corridor VC Pocitelj-Bijaca	Bosnie-Herzégovine	17/08/18	■	■			■		Sans fondement			■
SG/P/2018/12/PR	NEPAL Power System Expansion	Népal	31/08/18	■						Prévention			■
SG/P/2018/13	Tadjik-Kyrgyz Power Interconnection	Kirghizstan, Tadjikistan, Afghanistan et Pakistan	24/10/18	■	■								

Référence	Sujet / Projet	Pays	Date d'enregistrement	Évaluation	Enquête	Médiation	Visite(s) sur site	Consultation	Suivi	Résultat	Suggestions	Recommandations	Clôturées en 2018
Passation de marchés de la Banque													
SG/R/2018/01	Technical Assistance TA2016005 JO NIF	Jordanie	26/01/18	■	■			■		Sans fondement			■
SG/R/2018/02	TA Railway Reform Authority	Roumanie	08/08/18	■	■								
SG/R/2018/03	TA Ukraine Early Recovery	Ukraine	13/09/18	■									

Référence	Sujet / Projet	Pays	Date d'enregistrement	Évaluation	Enquête	Médiation	Visite(s) sur site	Consultation	Suivi	Résultat	Suggestions	Recommandations	Clôturées en 2018
Fonds européen d'investissement (FEI)													
EIF/F/2017/01	InnovFin	s.o.	08/02/17	■	■			■		Sans fondement			■
EIF/F/2017/02	Call for Expression ESIF FoF 2016/01	Grèce	07/06/17	■	■			■		Points à améliorer	■		■
EIF/F/2017/03	Call for Expression JER-009/8-07	Bulgarie	07/06/17	■	■			■		Points à améliorer	■		■
EIF/F/2018/01	Competitiveness and Innovation Framework Programme	Turquie	01/03/18	■	■								
EIF/F/2018/02	Erasmus	s.o.	04/10/18	■	■			■		Règlement à l'amiable			■
EIF/G/2017/01/INA	Equi-Fund	Grèce	24/11/17	■						Inadmissible			■
EIF/H/2018/01	Job Interview 104447	s.o.	23/05/18	■	■			■		Sans fondement			■
SG/F/2017/04	SME Initiative Romania	Roumanie	19/10/17	■	■			■		Sans fondement			■
SG/F/2018/01	SME Initiative Romania	Roumanie	01/03/18	■	■			■		Sans fondement			■

Référence	Sujet / Projet	Pays	Date d'enregistrement	Allégation	Date de la décision	Résultat	Suggestions	Clôturées en 2018
Médiateur européen								
EO/1089/2016/BKB	Son Dureta	Espagne	15/11/16	Traitement d'une plainte liée au projet « Son Dureta »	04/06/18	Aucune mauvaise administration Résolue		■
EO/146/2017/DR	Ambatovy Nickel	Madagascar	26/01/17	Manque d'indépendance dans le cadre du suivi par la BEI d'un projet qu'elle avait financé et traitement des plaintes du plaignant par le mécanisme de traitement des plaintes de la BEI	04/12/18	Recommandation		■
EO/1316/2016/AB	Politique de transparence	N/A	27/02/17	Lacunes dans la politique de transparence de la BEI	23/05/18	Aucune mauvaise administration Résolue	■	■
EO/366/2017/AMF	Genre	N/A	23/03/17	Non-respect du principe d'égalité hommes-femmes	17/10/18	Recommandation	■	■
EO/427/2017/JAS	Dignité de la personne au travail	N/A	27/03/17	Traitement dans le cadre d'une procédure de harcèlement d'un membre du personnel	13/09/18	Aucune mauvaise administration	■	■
EO/642/2017/AMF	Ajustement des pensions	N/A	10/05/17	Refus par la BEI d'ajuster le minimum vital de la pension conformément à l'ajustement annuel des pensions	05/06/18	Aucune mauvaise administration		■
EO/814/2017/PL	Castor Underground Gas Storage	Espagne	01/06/17	Retard dans l'adoption par la BEI d'une décision concernant une plainte liée au projet « Castor »	19/12/18	Recommandation		■
EO/1174/2017/CEC	Absence de réponse	N/A	04/08/17	Absence de réponse aux allégations du plaignant en matière de fraude et de corruption en rapport avec un projet d'investissement de la BEI	17/01/18	Résolue		■
EO/1597/2017/PL	Procédure de recrutement	N/A	05/10/17	Absence de réponse et d'enquête concernant une plainte liée à des irrégularités dans une procédure de recrutement	26/01/18	Résolue		■
EO/1159/2017/TM	Procédure de recrutement	N/A	16/11/17	Traitement d'une procédure de recrutement au poste d'ingénieur maritime	11/10/18	Aucune mauvaise administration		■
EO/2265/2017/DR	Rejet d'une candidature (103969)	N/A	22/02/18	Absence de communication sur les résultats des tests et absence de réponse avant l'expiration de la date limite d'envoi des candidatures	23/02/18	Retrait par le plaignant		■
EO/0153/2018/MDC	Irrégularités dans la procédure de dignité de la personne au travail	N/A	16/03/18	Absence de réponse à la plupart des points soulevés dans le recours du plaignant	13/09/18	Aucune mauvaise administration	■	■
EO/342/2017/DR	Demande de financement	N/A	17/04/18	Rejet d'une demande de financement au titre du Fonds européen pour les investissements stratégiques	14/12/18	Aucune mauvaise administration Résolue	■	■
EO/52/2018/KT	Procédures de sélection du personnel	N/A	23/04/18	Traitement discriminatoire dans le cadre de procédures de sélection du personnel				
EO/SI/2/2018/AMF	Promotion de la dignité de la personne au travail	N/A	24/04/18	Promotion de la dignité de la personne au travail	17/12/18	Aucune mauvaise administration	■	■
EO/643/2018/MDC	Échec du lancement de la procédure relative à la dignité de la personne au travail	N/A	27/04/18	Absence de réponse à une correspondance relative à l'omission présumée de la Banque d'engager une procédure contre le harcèlement et à des allégations d'abus de procédures				
EO/805/2018/THH	Accès à l'information	N/A	08/05/18	Refus de la BEI de donner au public l'accès à un rapport de l'Office européen de lutte antifraude				
EO/843/2018/JAP	Traitement d'une plainte	N/A	29/05/18	Absence de réponse de la BEI et incapacité de celle-ci à traiter un dossier dans les délais requis	26/06/18	Résolue		■
EO/884/2018/DR	JEREMIE	N/A	06/06/18	Incapacité de la division Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI à traiter une plainte dans les délais requis	06/07/18	Aucune mauvaise administration		■
EO/947/2018/MDC	Article 41 / Conciliation	N/A	13/06/18	Absence de réponse à une demande de conciliation en vertu de l'article 41 du Règlement du personnel de la BEI	07/08/18	Résolue		■
EO/492/2018/STI	Conciliation en cours	N/A	28/06/18	Absence de méthodologie	17/07/18	Fondement insuffisant pour ouvrir une enquête		■
EO/2152/2017/DR	Assistance technique liée à un projet de la BEI	Zambie	12/07/18	Violation du contrat d'assistance technique de la BEI	12/07/18	Aucune mauvaise administration		■
EO/1140/2018/STI	Soins médicaux	N/A	17/07/18	Absence de réponse adéquate à la correspondance du plaignant concernant la surfacturation de soins médicaux au Luxembourg				
EO/149/2018/STI	Représentants du personnel 2017	N/A	19/07/18	Irregularités liées à l'élection des représentants du personnel en septembre 2017				
EO/402/2018/STI	Représentants du personnel 2017	N/A	19/07/18	Irregularités liées à l'élection des représentants du personnel en septembre 2017				
EO/1350/2018/MDC	Conflit d'intérêts	N/A	07/08/18	Conflit d'intérêts dans le cadre d'une enquête administrative				
EO/1885/2017/DR	Allocations familiales	N/A	07/09/18	Refus de la BEI de payer des allocations à un membre du personnel séparé ayant la garde exclusive de son enfant	13/11/18	Résolue		■
EO/1882/2018/MH	Conventions avec les hôpitaux	N/A	05/12/18	Traitement par la BEI de la correspondance sur le renouvellement automatique et le non-respect d'un accord avec les hôpitaux luxembourgeois				
EO/2048/2018/AMF	Réponse tardive	N/A	11/12/18	Réponse tardive à une plainte	11/12/18	Résolue		■

DÉFINITIONS

Travaux effectués	
Évaluation :	Une évaluation initiale est effectuée afin de clarifier les préoccupations soulevées par le(s) plaignant(s) et de mieux comprendre les allégations du ou des plaignants ainsi que les points de vue des autres parties prenantes concernées (cf. http://www.eib.org/fr/about/accountability/complaints/initial-assessment/index.htm).
Enquête :	L'enquête vise à déterminer si la plainte signale le non-respect des procédures applicables de la BEI.
	Les résultats sont conformes aux effets souhaités des procédures de la BEI.
	Les procédures de la BEI sont appropriées pour traiter les problèmes soulevés par la plainte.
	L'objectif de l'enquête est de permettre à la division Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI de se forger une opinion indépendante et motivée concernant les préoccupations soulevées par la plainte.
Consultation :	Le projet d'état des conclusions fait l'objet d'une consultation avec les services et les directeurs généraux.
Médiation :	Une procédure de résolution collaborative entre, d'une part, les plaignants ou demandeurs et, d'autre part, la BEI et (ou) les promoteurs du projet et (ou) les autorités nationales, favorisant la compréhension et la confiance (cf. http://www.eib.org/fr/about/accountability/complaints/mediation/index.htm).
Visite(s) sur site :	Mission(s) d'information ou d'enquête effectuée(s) sur le site du projet, souvent en coopération ou en collaboration avec les services concernés de la BEI.
Suivi :	Suivi de l'évolution du dossier ainsi que de la mise en œuvre des mesures correctives et des recommandations proposées, acceptées par la BEI concernant l'objet de la plainte.

Définition des résultats – Médiateur européen	
Retrait par le plaignant :	Le plaignant a volontairement retiré sa plainte après l'avoir déposée auprès du Médiateur européen.
Plainte irrecevable :	Les plaintes qui ne répondent pas aux critères de recevabilité sont rejetées.
Recommandation :	À l'issue d'une enquête ou du refus par le Groupe BEI de mettre en œuvre une solution proposée par le Médiateur européen, ce dernier rend une décision constatant un cas de mauvaise administration.
Fondement insuffisant pour ouvrir une enquête :	Plainte pour laquelle le Médiateur européen ne juge pas approprié ou nécessaire de poursuivre l'enquête (en raison de la faiblesse des arguments avancés dans le cadre d'une plainte recevable ou en raison de la réponse apportée par le Groupe BEI).
Absence de mauvaise administration :	À l'issue d'une enquête, le Médiateur européen conclut à l'absence de mauvaise administration.
Affaire résolue :	Plainte pour laquelle le Groupe BEI a accepté de mettre en œuvre une solution proposée par le Médiateur européen dans le but de répondre aux préoccupations du plaignant.

Suggestion(s) d'améliorations :	Bien qu'il ait conclu à l'absence de mauvaise administration, le Médiateur européen recommande à la BEI de prendre des mesures spécifiques dans le but de favoriser une bonne administration.
--	---



MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018



Le **Groupe BEI** est composé de la Banque européenne d'investissement et du Fonds européen d'investissement.

Banque européenne d'investissement

98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg

☎ +352 4379-1

www.bei.org – ✉ info@bei.org

🐦 twitter.com/EIB

📘 facebook.com/EuropeanInvestmentBank

📺 youtube.com/EIBtheEUBank

Fonds européen d'investissement

37B, avenue J.F. Kennedy
L-2968 Luxembourg

☎ +352 2485-1

www.eif.org – ✉ info@eif.org