

## **Recommandation de la Médiatrice européenne concernant l'affaire 146/2017/DR relative au traitement, par la Banque européenne d'investissement, d'une plainte concernant la violation d'exigences relatives à l'environnement, la santé et la sécurité d'un projet qu'elle a financé**

Décision

**Affaire** 146/2017/DR - **Ouvert le** 26/01/2017 - **Recommandation le** 04/12/2018 -  
**Décision le** 27/03/2019 - **Institution concernée** Banque européenne d'investissement (Recommandation approuvée par l'institution) |

L'affaire portait sur le traitement, par la Banque européenne d'investissement (BEI), d'une plainte relative à un projet d'extraction et de transformation de nickel et de cobalt à Madagascar, qu'elle a financé. Le plaignant s'est inquiété du délai requis pour le traitement de sa plainte. Le plaignant a également fait connaître ses inquiétudes concernant le point de savoir si le projet avait fait l'objet d'un contrôle indépendant en matière de respect des exigences relatives à l'environnement, la santé et la sécurité.

La Médiatrice européenne a considéré qu'il s'agissait d'un cas de mauvaise administration, étant donné que la BEI a mis six ans à clôturer son enquête sur cette plainte. Bien que certains des manquements relevés aient été corrigés dans le cadre de la révision du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI, la Médiatrice a formulé une recommandation afin d'éviter tout problème à l'avenir. La Médiatrice a également relevé des problèmes dans le suivi des projets par la BEI et a formulé une recommandation à cet égard.

Conformément à l'article 3, paragraphe 6, du statut du Médiateur européen [1]

Contexte de la plainte

**1.** L'affaire portait sur le traitement, par la Banque européenne d'investissement (BEI), d'une plainte relative à un projet d'extraction et de transformation de nickel et de cobalt à Madagascar, qu'elle a financé (le «projet») [2]. Ce projet était soumis à des exigences relatives à l'environnement, la santé et la sécurité exposées dans le «contrat de financement» conclu entre l'entreprise en charge du projet (le «promoteur») et la BEI. Un



bureau d'étude spécialisé dans l'ingénierie et les questions environnementales et sociales (le «bureau d'étude») a contribué au suivi du projet. Une de ses tâches consistait en la rédaction régulière de rapports sur la mise en œuvre du projet, en s'appuyant sur les informations fournies par le promoteur et recueillies lors de visites du site.

**2.** En avril 2012, le plaignant, un citoyen français propriétaire d'une entreprise de production de fruits domicilié à Madagascar, a introduit une plainte relative aux incidences environnementales négatives des insecticides utilisés par le promoteur [3] .

**3.** Entre mai et novembre 2012, le plaignant a également fait part de nouvelles inquiétudes à la BEI. Il estimait, pour l'essentiel, que la BEI avait échoué à garantir que le promoteur respecte ses obligations contractuelles et que, en conséquence, le projet ne satisfaisait pas aux exigences relatives à l'environnement, la santé et la sécurité de la BEI.

**4.** La BEI a traité la plainte par l'intermédiaire de sa division «Mécanisme de traitement des plaintes» [4] . En juin 2014, le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI a publié un «Rapport d'évaluation initiale», en proposant de mener une enquête complète.

**5.** En janvier 2017, n'ayant pas reçu la décision finale du Mécanisme de traitement des plaintes concernant sa plainte (le «Rapport de conclusion»), le plaignant s'est tourné vers la Médiatrice européenne.

L'enquête

**6.** La Médiatrice a ouvert une enquête sur les aspects suivants de la plainte :

a) le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI n'a pas traité la plainte en temps utile ;

b) la BEI n'a pas garanti un suivi indépendant du projet.

**7.** En février 2017, le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI a informé la Médiatrice qu'aucune décision n'avait encore été prise au sujet de la question de savoir s'il fallait ou non consulter le Comité de direction de la BEI [5] en ce qui concerne le Rapport de conclusion du Mécanisme de traitement des plaintes.

**8.** Les 28 et 29 mars 2017, l'équipe de la Médiatrice chargée de réaliser l'enquête a rencontré les représentants du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI et des services compétents de la BEI, et a examiné le dossier de la plainte.

**9.** Le 30 octobre 2017, la Médiatrice a reçu une réponse de la BEI concernant la plainte et, en décembre 2017, les commentaires du plaignant relatifs à la réponse de la BEI.

**10.** Le 6 avril 2018, soit six ans après le dépôt de la plainte, le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI a envoyé son Rapport de conclusion au plaignant [6] . Le Mécanisme de traitement des plaintes s'est excusé pour le retard et a expliqué que celui-ci était dû au nombre et à la complexité des allégations avancées dans la plainte.

Durée de traitement de la plainte



## Arguments présentés à la Médiatrice

**11.** La BEI a reconnu que la durée de traitement de la plainte avait été « *excessivement longue* ». Le Mécanisme de traitement des plaintes a mis 17 mois pour finaliser son Rapport d'évaluation initiale ; l'enquête a duré 22 mois ; les consultations (le « processus de consultation interne ») entre le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI et les services compétents de la BEI concernant le Rapport d'évaluation initiale et le projet de Rapport de conclusion ont duré respectivement 9 et 15 mois ; un mois a été nécessaire pour consulter le Comité de direction [7] .

**12.** La BEI a relevé deux facteurs majeurs du retard. Le premier est **la complexité de la plainte** , qui a conduit à des problèmes dans le **processus de traitement par le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI** et notamment à des malentendus avec les services compétents de la BEI. La BEI a également mentionné le fait que le plaignant avait avancé des allégations supplémentaires après avoir déposé la plainte, et que les procédures du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI n'indiquaient pas de date butoir pour les accepter.

**13.** Le deuxième facteur majeur était lié au **processus de consultation** entre le Mécanisme de traitement des plaintes et les services compétents de la BEI [8] . La BEI n'a pas pris les mesures nécessaires pour faire face aux désaccords entre ses services et son Mécanisme de traitement des plaintes. Plus précisément, la BEI n'a pas fait un usage adéquat des « options hiérarchiques », c'est-à-dire de la possibilité de soumettre les rapports du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI au Comité de direction en cas de désaccords avec les services compétents de la BEI. Ceci a conduit à de nombreuses sessions de consultation. Le manque de clarté des procédures du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI a causé des retards supplémentaires [9] .

**14.** La BEI a également mentionné d'autres facteurs, comme les **contraintes de ressources** du Mécanisme de traitement des plaintes, ainsi que sa **charge de travail** , et le changement du fonctionnaire chargé de traiter la plainte.

**15.** La BEI a déclaré qu'elle était en train d'examiner le mode opératoire de son Mécanisme de traitement des plaintes, à des fins de clarification et de rationalisation de certaines procédures. Elle a également exprimé son intention de réfléchir, dans ce contexte, aux leçons tirées de cette plainte.

## L'évaluation de la Médiatrice

**16.** Le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI a mis **six ans** à parvenir à une décision finale. Cette durée est considérablement plus longue que celle prévue dans ses propres règles internes [10] .



## La complexité de l'affaire

**17.** L'enquête de la Médiatrice a confirmé qu'il s'agissait d'une affaire complexe. Elle a également révélé que l'enquête était d'autant plus complexe en raison du manque de coopération de la part du promoteur du projet [11], ainsi qu'en raison d'une plainte introduite ultérieurement par le promoteur du projet contre le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI.

## Le processus de consultation interne

**18.** Outre les délais non respectés par les services compétents de la BEI pour formuler leurs commentaires concernant le projet de Rapport de conclusion du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI, le retard était principalement dû aux désaccords entre ces services et le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI sur plusieurs points [12]. Parmi ceux-ci figuraient la portée de la plainte (et, par conséquent, de l'enquête du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI) et d'autres questions relatives à la qualité et à la confidentialité. En particulier, le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI a rencontré des difficultés pour obtenir des informations et documents du promoteur, qui s'est opposé à leur divulgation pour des raisons de confidentialité.

**19.** La Médiatrice estime que, aussi valides que soient les questions soulevées par les services de la BEI, au-delà d'une certaine période, le retard causé n'était plus justifiable. Les désaccords auraient pu et auraient dû être résolus bien plus tôt. La BEI aurait notamment pu recourir aux procédures internes pour résoudre les désaccords en faisant appel bien plus tôt au Comité de direction [13].

**20.** La Médiatrice comprend que les cadres supérieurs de la BEI aient décidé d'attendre que les commentaires des services compétents de la BEI aient été pris en considération par le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI avant de soumettre le projet de Rapport de conclusion au Comité de direction. Ceci n'était pas requis par les règles applicables au Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI [14] selon lesquelles ceci doit répondre aux critiques mais n'est pas tenu d'obtenir l'accord de toutes les parties consultées avant de poursuivre [15].

**21.** La Médiatrice reconnaît que la BEI doit faire preuve de prudence lorsqu'elle traite des informations confidentielles concernant ses partenaires contractuels, y compris les débiteurs et d'autres bailleurs de fonds. Toutefois, cette prudence ne devrait pas empêcher le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI de faire son travail. Pour être efficaces, ses rapports doivent s'appuyer sur des faits, être objectifs et suffisamment convaincants pour conduire, le cas échéant, aux changements.

**22.** Le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI est conçu pour être indépendant [16]. Une bonne coopération interne et un soutien de la part du reste de l'administration



de la BEI sont essentiels. La BEI est une institution publique qui doit être tenue pour responsable de ses actes. Le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI joue un rôle central pour garantir cette responsabilité. *De son côté, le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI doit communiquer de façon constructive avec les autres services de la BEI afin de fonctionner efficacement.* **En cas de désaccords entre le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI et les services de la BEI, cette dernière est tenue de résoudre le différend aussi rapidement que possible, en le soumettant au Comité de direction le cas échéant .**

## Les procédures applicables au Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI

**23.** L'enquête a révélé que le manque de clarté des procédures concernant le traitement des plaintes par le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI a sérieusement freiné le processus et causé des retards importants [17] .

**24.** À la date de sa réponse à la Médiatrice, la BEI était en train d'examiner la politique et les procédures de son Mécanisme de traitement des plaintes. Dans sa réponse à la Médiatrice, la BEI avait déjà relevé certaines dispositions qui devaient être améliorées. Ce processus est aujourd'hui terminé. En novembre 2018, la BEI a adopté une politique [18] et des procédures [19] révisées de traitement des plaintes du Groupe BEI.

**25.** Le bureau de la Médiatrice a apporté son concours au processus de révision [20] . Bien que la BEI n'ait pas tenu compte de tous les commentaires exprimés, **la Médiatrice espère que les nouvelles politique et procédures permettront de remédier aux manquements relevés lors de cette enquête** . Le processus de révision a notamment permis de clarifier des questions de procédures relatives à l'évaluation initiale des plaintes [21] et devrait contribuer à accélérer le processus de traitement des plaintes en limitant la consultation interne.

## Les contraintes de ressources et la charge de travail du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI

**26.** Bien que les effectifs du personnel ne semblent pas figurer parmi les causes majeures de retard dans cette affaire, il est possible qu'ils y aient contribué. La BEI s'est engagée à garantir des ressources suffisantes pour le Mécanisme de traitement des plaintes [22] .

**27.** Les contraintes de ressources constituent un obstacle pour toutes les administrations publiques, les obligeant à faire des choix difficiles concernant le mode d'opération, les priorités et les questions ne pouvant être traitées. À l'avenir, il appartiendra au Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI de déterminer ses priorités et ses méthodes de travail



sur la base des ressources qui lui seront allouées.

## Évaluation globale

**28.** Les importants retards dans cette affaire sont principalement dus aux méthodes de travail internes de la BEI, qui ont entravé la capacité du Mécanisme de traitement des plaintes à enquêter de façon efficace et rapide. La BEI n'est pas parvenue à rendre une décision finale sur la plainte dans un délai raisonnable [23] . Ceci constitue un cas de mauvaise administration.

**29.** Il existe d'autres affaires au cours desquelles le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI a outrepassé les délais de traitement des plaintes fixés dans ses règles [24] et la Médiatrice a reçu plusieurs plaintes. Par conséquent, les retards dans le processus de traitement des plaintes de la BEI semblent généralisés.

**30.** La Médiatrice soumettra donc une recommandation à cet égard, conformément à l'article 3, paragraphe 6, du statut du Médiateur européen. La recommandation de la Médiatrice tient compte du fait que la BEI a déjà pris des mesures pour résoudre certains problèmes grâce à sa révision de la politique et des procédures du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI.

Suivi du projet

## Arguments présentés à la Médiatrice

**31. Le plaignant** a déclaré que la BEI n'avait pas garanti le suivi indépendant du projet étant donné que le bureau d'étude coopérant avec la BEI dans le cadre de cette affaire était payé par le promoteur du projet. D'après le plaignant, il s'agit d'un conflit d'intérêts.

**32.** Dans sa réponse à la Médiatrice, **la BEI** a réfuté l'affirmation selon laquelle il y avait un manque d'indépendance dans le suivi du projet. Elle a affirmé que dans le cadre d'accords de financement internationaux concernant plusieurs bailleurs de fonds, il est courant d'avoir recours à un bureau d'étude indépendant pour le suivi de projets. Les honoraires sont en général payés par le promoteur du projet (l'emprunteur).

**33.** D'après la BEI, les arrangements contractuels entre le promoteur, les bailleurs de fonds et le bureau d'étude dans cette affaire étaient suffisants pour éviter ou, le cas échéant, dissiper tout conflit d'intérêts potentiel [25] . En outre, la «Direction des projets» de la BEI était chargée d'examiner le travail du bureau d'étude et a également effectué elle-même un travail de suivi. La BEI a également proposé des mesures concrètes pour améliorer ses procédures de suivi.

## L'évaluation de la Médiatrice



**34.** La Médiatrice comprend que le plaignant ait considéré la situation comme problématique, étant donné que les honoraires du bureau d'étude assurant le suivi du projet étaient réglés par le promoteur, dont les activités faisaient l'objet du suivi. La situation **a pu susciter des doutes justifiés** quant à l'indépendance du bureau d'étude et quant à l'objectivité du suivi du projet et de ses rapports. **Elle pourrait également susciter des doutes justifiés quant à la capacité de la BEI à assurer un suivi approprié du projet**, étant donné que son travail s'appuyait en partie sur les rapports de suivi rédigés par le bureau d'étude.

**35.** Malgré les questions spécifiques soulevées par le plaignant dans sa correspondance avec la BEI [26], le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI a simplement conclu, en des termes généraux et brefs, que la BEI avait globalement rempli ses obligations en matière de suivi du projet et que les arrangements contractuels étaient suffisants pour éviter ou, le cas échéant, dissiper tout conflit d'intérêts potentiel [27].

**36.** Conformément à son mandat, le bureau d'étude était responsable devant les bailleurs de fonds (dont la BEI) et non devant le promoteur. La Médiatrice prend également note des dispositions contractuelles relatives aux conflits d'intérêts potentiels mentionnées par la BEI.

**37.** La BEI a principalement fait valoir que l'examen des rapports du bureau d'étude par la Direction des projets ainsi que le suivi qu'elle effectue représentent des garanties suffisantes. En l'espèce, la Médiatrice n'est pas convaincue que cela ait dissipé les doutes justifiés dont a fait part le plaignant. La Médiatrice prend également note du fait que la BEI a proposé des mesures pour l'amélioration de ses procédures de suivi.

**38.** En tant que banque de l'UE qui finance des projets tant au sein qu'en dehors de l'Union, les activités de la BEI ont des conséquences sur la réputation de l'UE. Étant donné que ses activités de suivi s'appuient en partie sur des rapports rédigés par des entreprises privées, il est essentiel que ces entreprises soient perçues comme agissant indépendamment des promoteurs dont elles surveillent les activités. Si leurs honoraires et dépenses sont payés par ces promoteurs à partir du budget du projet, il convient de mettre en place des garanties adéquates pour parer à tous risques pouvant naître de cette situation. Cette mesure est essentielle afin que la BEI conserve la confiance du public.

**39.** En l'espèce, la BEI n'a pas fourni d'explications convaincantes démontrant qu'elle a traité de manière appropriée les inquiétudes du plaignant concernant la question de savoir si le suivi du projet était suffisamment indépendant. Cette pratique constitue un cas de mauvaise administration. En conséquence, la Médiatrice soumettra une recommandation correspondante, conformément à l'article 3, paragraphe 6, du statut du Médiateur européen.

Recommandations

Eu égard aux constatations réalisées dans le cadre de l'enquête sur cette plainte, la Médiatrice formule les recommandations suivantes :



**La Médiatrice salue les efforts de la BEI pour améliorer les règles régissant la façon dont les plaintes sont traitées par le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI. Elle espère que la politique et les procédures révisées permettront de remédier aux manquements identifiés dans le cadre de cette enquête. En cas de désaccords entre le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI et d'autres services de la BEI, la BEI se doit de résoudre le différend aussi rapidement que possible, en le soumettant au Comité de direction le cas échéant.**

**Lorsqu'une entreprise externe est employée pour contribuer au suivi de la mise en œuvre d'un projet, et que ses honoraires et dépenses sont réglés par le ou les promoteurs, la BEI doit assurer la mise en place de garanties suffisantes pour pallier tout risque pouvant naître de cette situation.**

La Banque européenne d'investissement et le plaignant seront informés de ces recommandations. Conformément à l'article 3, paragraphe 6, du statut du Médiateur européen, la Banque européenne d'investissement devra lui faire parvenir un avis circonstancié d'ici le **5 mars 2019** .

Emily O'Reilly

Médiatrice européenne

Fait à Strasbourg le 04/12/2018

[1] Décision du Parlement européen, du 9 mars 1994, concernant le statut et les conditions générales d'exercice des fonctions du médiateur (94/262/CECA, CE, Euratom), JO L 113 du 4.5.1994, p 15.

[2] Le projet comprenait la construction et la mise en valeur d'une nouvelle mine de cobalt, d'une grande raffinerie hydrométallurgique et d'un pipeline reliant la mine à la raffinerie. Il comprenait également la construction d'un parc à résidus et l'extension du port de Toamasina (Madagascar). <http://www.eib.org/fr/projects/pipelines/pipeline/20060398>

[3] Ceux-ci ont prétendument conduit à une augmentation de la mortalité des abeilles, ce qui a entraîné des répercussions sur les plantations dans la région.

[4] Conformément au Protocole d'entente signé entre le Médiateur européen et la BEI, « *avant de s'adresser au Médiateur européen, les plaignants recourent à une procédure appropriée de dépôt de plainte, interne à la BEI* ». Le Mécanisme de traitement des plaintes



traite les plaintes introduites contre la BEI par des individus, des organisations ou des sociétés concernés par les activités de la BEI. Le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI est indépendant des autres divisions opérationnelles de la BEI.

[5] Le Comité de direction est l'organe exécutif permanent de la BEI.

[6] Le rapport de conclusion est disponible à l'adresse suivante :  
<http://www.eib.org/fr/about/accountability/complaints/cases/sg-e-2012-04-ambatovy-nickel-project>

[7] Cette chronologie a été calculée jusqu'en juillet 2017, date à laquelle la BEI préparait sa réponse à la Médiatrice.

[8] À savoir, la Direction des projets, la Direction juridique, la Direction des opérations et la Direction Gestion et restructuration des transactions.

[9] La BEI a souligné que le délai nécessaire au processus de consultation interne tant pour le Rapport d'évaluation initiale que pour le Rapport de conclusion ne représentait «que» deux des cinq années de traitement de la plainte par le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI (à la date de sa réponse à la Médiatrice).

[10] Les règles applicables à cette date étaient fixées par les « Modalités de fonctionnement » et les « Principes, champ d'application et règlement » du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI. Conformément à ces documents, la réponse à une plainte devait être envoyée sous 40 jours ouvrés à compter de la date de remise de l'accusé de réception. Pour des problèmes plus complexes, ou pour des raisons qui échappent au contrôle du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI, le délai d'envoi de la réponse finale peut être prolongé d'une période supplémentaire maximale de 100 jours ouvrables. Celle-ci peut également être prolongée pendant une période non spécifiée (article 10.3).

[11] Le Rapport de conclusion fait état de « nombreuses » tentatives infructueuses d'obtenir des informations de la part du promoteur. Selon le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI, cela a retardé l'examen détaillé de la conformité du projet avec les normes applicables (voir point 4.3 - encadré 1 du Rapport de conclusion).

[12] L'enquête a révélé qu'il y avait eu, au total, huit sessions de consultation interne sur les rapports du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI (quatre concernant le Rapport d'évaluation initiale et quatre concernant le Rapport de conclusion).

[13] Conformément aux Modalités de fonctionnement du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI en vigueur à l'époque de la plainte (articles 4.7 et 5.4), lorsque les services de la BEI sont en désaccord avec les résultats et les conclusions du Mécanisme de traitement des plaintes, la BEI peut saisir le Comité de direction (accélérant ainsi le processus de traitement de la plainte). L'enquête a révélé que cela n'avait pas été fait dans le cas du Rapport d'évaluation initiale et n'avait été effectué que très tardivement dans le cas du Rapport de conclusion.



[14] Article 4.7 des Modalités de fonctionnement du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI en vigueur à l'époque de la plainte.

[15] Il existe d'autres affaires traitées par le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI durant lesquelles le processus de consultation interne semble avoir duré plus de six mois. Voir, par exemple, les affaires SG/E/2011/03 (l'enquête a été clôturée le 8 juin 2012, mais l'affaire semble toujours ouverte), SGE/E/2013/01 (l'enquête a été clôturée le 10 décembre 2014, mais l'affaire semble toujours ouverte), SG/E/2013/12 (près de 19 mois en consultation), SG/E/2013/09 (près de 9 mois en consultation), SG/P/2010/08 (7 mois en consultation), SG/E/2010/05 (l'enquête a été clôturée le 19 juillet 2011, les consultations le 19 avril 2012, et l'affaire a été clôturée le 12 mars 2014). (Source : <http://www.eib.org/fr/about/accountability/complaints/cases/index.htm> , dernière consultation le 29 novembre 2018).

[16] L'article II.2.2 des Principes, champ d'application et règlement du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI en vigueur à l'époque dispose que le Mécanisme de traitement des plaintes est indépendant des services responsables des activités faisant l'objet d'une plainte.

[17] D'après la BEI, l'existence de nombreuses allégations au sein d'une même plainte était due à un manque de clarté de certaines dispositions des règles de procédure du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI en vigueur à l'époque.

[18] Disponible à l'adresse suivante :  
<http://www.eib.org/fr/infocentre/publications/all/complaints-mechanism-policy.htm>

[19] Disponibles à l'adresse suivante :  
[http://www.eib.org/attachments/consultations/eib\\_complaints\\_mech\\_procedures\\_en.pdf](http://www.eib.org/attachments/consultations/eib_complaints_mech_procedures_en.pdf) .

[20] Voir cette contribution aux adresses suivantes :  
<https://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/otherdocument.faces/en/80161/html.bookmark#hl2> , <https://www.ombudsman.europa.eu/en/letter/en/102896> et <https://www.ombudsman.europa.eu/en/letter/en/102897> .

[21] Par exemple, la décision de traiter de multiples allégations séparément ou simultanément devrait revenir au seul Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI et ne devrait pas être remise en question par les autres services de la BEI, comme ce fut le cas dans cette affaire.

[22] Article 7 («Ressources») des Principes, champ d'application et règlement du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI, en vigueur à l'époque. Cet engagement a été maintenu dans la politique révisée (article 5.1.13).

[23] Conformément à l'article 41, paragraphe 1, de la Charte des droits fondamentaux



(établissant le droit à une bonne administration), la BEI est en devoir de traiter les plaintes qu'elle reçoit dans un délai raisonnable.

[24] Voir la liste des affaires du Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI clôturées et en cours, en annexe du rapport d'activité 2017 de la BEI : [http://www.eib.org/attachments/complaints\\_mechanism\\_annual\\_report\\_2017\\_en.pdf](http://www.eib.org/attachments/complaints_mechanism_annual_report_2017_en.pdf).

[25] Le mandat du bureau d'étude comprenait des dispositions spécifiques pour le remplacement du bureau en cas de conflit d'intérêts.

[26] Dans une lettre datant du 11 août 2014, par exemple, le plaignant exprime ses inquiétudes concernant certains événements, qu'il prend pour preuves d'un suivi partial ou incomplet du travail du promoteur du projet par le bureau d'étude.

[27] Le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI a mentionné que « *l'indépendance* [du bureau d'études], *garantie par la relation contractuelle qui liait* [le du bureau d'études] *au promoteur et aux bailleurs de fonds, dont la BEI, lui paraît être suffisante pour éviter et (ou) dissiper tout conflit d'intérêt potentiel chez* [le bureau d'étude]» - voir Rapport de conclusion (point 4.3 - encadré 1).