



APPROCHE DE LA DIVISION MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU GROUPE BEI EN MATIÈRE DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DES REPRÉSAILLES

INTRODUCTION

La division Mécanisme de traitement des plaintes¹ est une fonction de responsabilité du Groupe Banque européenne d'investissement (le Groupe BEI) envers le public, qui fait la part belle aux citoyens. Dans le cadre de son travail, la division Mécanisme de traitement des plaintes peut être amenée à rencontrer des plaignants qui craignent le risque de représailles ou qui ont déjà fait l'objet de représailles.

La division est résolue à prendre des mesures permettant de prévenir les risques potentiels de représailles à l'encontre des plaignants et des personnes concernées par les plaintes et d'apporter des réponses sur ce plan. Conformément à l'article 2.6 de la Politique du mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI², les plaignants recourant audit Mécanisme ne pourront subir une quelconque forme de représailles, d'abus ou de discrimination du fait qu'ils ont exercé leur droit de déposer une plainte. Cette disposition concerne l'ensemble du Groupe BEI ainsi que toute contrepartie entretenant des relations d'affaires avec l'une quelconque des parties du Groupe.

Le présent document vise à présenter l'approche de la division Mécanisme de traitement des plaintes à l'égard de ces efforts. Il s'agit d'un document évolutif qui doit être lu à la lumière de la Politique et des Procédures relatives au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI³, des politiques du Groupe BEI et des règles applicables au personnel de la BEI.

APPLICABILITÉ ET LIMITATIONS

Le présent document s'applique aux cas de représailles. Les représailles sont des actes de rétorsion commis à l'encontre de personnes physiques (y compris contre leurs proches, partenaires ou conjoints, entre autres) ou d'organisations, et (ou) contre leurs biens, en raison de leur coopération en cours ou passée avec la division Mécanisme de traitement des plaintes⁴. Aux fins du présent document, les termes représailles et rétorsion seront utilisés de manière interchangeable.

La division Mécanisme de traitement des plaintes envisage la sécurité des plaignants et des autres personnes associées à ses travaux avec le plus grand sérieux. Toutefois, sa marge de manœuvre a des limites. Ainsi, elle n'a pas de pouvoirs pour faire appliquer la loi et, par conséquent, il lui est impossible d'assurer la protection physique des plaignants et des personnes associées à ses travaux. Par conséquent, le présent document se penche en particulier sur l'évaluation et la prévention.

¹ La division Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI est rattachée à l'Inspection générale, service indépendant qui est dirigé par l'inspecteur/inspectrice général(e).

² https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints_mechanism_policy_fr.pdf

³ <https://www.eib.org/fr/publications/complaints-mechanism-procedures>

⁴ Cette définition ressort de la pratique de longue date, telle qu'introduite par le Conseil des droits de l'homme des Nations unies dans sa résolution 12/2 de 2009, https://ap.ohchr.org/documents/F/HRC/resolutions/A_HRC_RES_12_2.pdf

PRINCIPES

Les principes suivants président à l'essentiel des efforts déployés par le personnel de la division Mécanisme de traitement des plaintes dans le cadre de la prévention, de l'évaluation et du traitement des actes de représailles :

1. UN ACCÈS SÛR AU MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES : une culture d'accès ouvert et sûr au Mécanisme est encouragée à cette fin. Même s'il n'est pas facile pour tout le monde de faire entendre sa voix, la division vise à soutenir les plaignants et à leur offrir un accès simple, direct et sûr au Mécanisme.

2. TOLÉRANCE ZÉRO : la division Mécanisme de traitement des plaintes ne tolère aucune forme de représailles, indépendamment de la perception de la gravité, de la portée ou de la nature des dommages causés, du type d'auteur ou du lieu.

3. APPROCHE AXÉE SUR LA VICTIME : lorsqu'il s'agit d'apporter des réponses dans des cas de représailles, le point de vue et les besoins de la victime sont au centre de l'analyse et de la prise de décision.

4. NE PAS NUIRE : une plainte présentée à la BEI ne doit pas entraîner de risques accrus pour le plaignant, les personnes ou organisations liées au plaignant ni à toute autre personne physique ou organisation ayant l'intention de coopérer avec la division Mécanisme de traitement des plaintes.

5. CONFIDENTIALITÉ : dans tous les cas, les plaignants ont le droit d'indiquer dans leurs communications que leur plainte doit être traitée de manière confidentielle⁵. Si, dans le cadre du traitement d'une plainte, la division Mécanisme de traitement des plaintes constate des risques de rétorsion, elle traite cette plainte de manière confidentielle. Dans cette éventualité, elle ne partage pas avec des parties prenantes externes des informations qui pourraient permettre d'identifier les personnes concernées, sauf lorsque la loi l'exige⁶.

PRÉVENIR LES RISQUES DE REPRÉSAILLES

La division Mécanisme de traitement des plaintes s'efforce de tenir compte de manière proactive et adéquate de tous les incidents possibles de représailles. Pour cela, elle s'attache à :

1. RÉALISER UNE ÉVALUATION DES RISQUES DE REPRÉSAILLES POUR CHAQUE CAS

Dès le début et tout au long du processus de traitement des plaintes, le personnel de la division Mécanisme de traitement des plaintes évalue le risque de représailles dans le contexte d'une plainte spécifique sur la base des informations disponibles. Si elle constate des risques de représailles, ou si des représailles se vérifient, la division s'efforce de prendre des mesures préventives appropriées et adaptées aux circonstances spécifiques du cas afin de réduire ces risques et d'y remédier. Elle s'efforce de planifier d'éventuelles actions avec le plaignant avant qu'un incident potentiel ne se produise.

⁵ https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints_mechanism_policy_fr.pdf

⁶ En tout état de cause, la division Mécanisme de traitement des plaintes assure la protection des données à caractère personnel conformément aux dispositions de la Politique du mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI et au cadre juridique applicable en matière de protection des données.

2. GARANTIR LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS ET DES DOCUMENTS PERTINENTS REÇUS

Lorsque la division Mécanisme de traitement des plaintes détecte des risques de représailles dans un cas, elle ne partage pas avec des parties prenantes externes des informations qui pourraient permettre d'identifier le plaignant. En outre, lors de la communication avec les services de la BEI, la division ne divulgue pas l'identité du plaignant, et les éléments qui pourraient permettre de l'identifier sont expurgés du texte de la plainte⁷.

Cet engagement de confidentialité s'étend à toutes les informations et à tous les documents pertinents, quel que soit leur format ou support.

La division Mécanisme de traitement des plaintes explique ensuite aux plaignants les incidences de la confidentialité sur ses travaux. Le traitement confidentiel peut limiter fortement la capacité de traitement de la plainte par la division et, dans certains cas, la BEI peut être tenue par la loi de divulguer à des parties prenantes externes des informations sur les plaignants et (ou) les personnes concernées.

3. ASSURER UNE COMMUNICATION SÉCURISÉE AVEC LES PLAIGNANTS ET LES AUTRES PARTIES PRENANTES CONCERNÉES

La division Mécanisme de traitement des plaintes s'efforce d'adopter les meilleures pratiques disponibles en matière de protection des communications avec les parties prenantes.

Le personnel chargé du traitement d'une plainte cherche à employer les moyens de communication les plus appropriés pour préserver l'intégrité du processus. Le choix du canal de communication tient compte des préférences abordées avec les plaignants et d'autres personnes associées ainsi que du contexte national afin de réduire les risques d'interception. Les moyens de communication peuvent devoir être adaptés au fil du temps.

4. ACCORDER UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AUX RISQUES DE REPRÉSAILLES DANS LA PLANIFICATION DES MISSIONS, LA PRÉPARATION DES RÉUNIONS AVEC LES PLAIGNANTS ET LES AUTRES PARTIES PRENANTES CONCERNÉES, ET LES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION

Lors de la planification des missions, la division Mécanisme de traitement des plaintes met en place des mesures spécifiques à chaque cas, en fonction des résultats de l'évaluation des risques. Elle tient également compte des dernières informations mises à jour disponibles sur le terrain, et auprès des plaignants et d'autres personnes associées.

Lorsqu'une réunion en face à face a lieu, la division s'efforce d'en garantir la confidentialité. Elle ne réalise pas d'enregistrements audio ou vidéo des réunions, sauf accord de l'ensemble des participants. Elle déconseille aussi expressément la réalisation de tout enregistrement par d'autres personnes.

Lorsqu'elle organise des activités de sensibilisation, la division les adapte en fonction du contexte. Premièrement, elle tient compte d'éléments tels que le contexte national du point de vue des représailles, l'exposition générale aux risques des participants, les relations entre eux et la capacité des organisateurs à préserver la confidentialité pendant les événements. Deuxièmement, elle identifie les principaux acteurs locaux et les spécialistes des droits humains qui pourraient, le cas échéant, apporter leur soutien.

Dans certains cas, la division Mécanisme de traitement des plaintes s'appuie sur des traducteurs, des interprètes, des animateurs ou des consultants pour faciliter son travail. Elle veille à ce qu'ils respectent l'engagement de confidentialité qui s'applique à leur collaboration avec la division Mécanisme de traitement des plaintes.

7 https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints_mechanism_procedures_fr.pdf

TRAITEMENT DES INCIDENTS

En cas de menaces ou d'incidents liés à des représailles survenant lors du traitement d'une plainte, la division Mécanisme de traitement des plaintes accorde toutes affaires cessantes la priorité à ces événements, corrobore les informations dans la mesure du possible et met en œuvre les protocoles élaborés avec les plaignants et les autres personnes concernées. Toute ligne de conduite est mise en œuvre au cas par cas et les réponses aux incidents sont guidées par le principe de « ne pas nuire », en accordant la priorité au bien-être et à la sécurité des personnes menacées. La situation est régulièrement réévaluée et surveillée et, si nécessaire, la ligne de conduite est modifiée.

Dans des cas particulièrement graves, la division Mécanisme de traitement des plaintes peut en informer la direction de la Banque, notamment le Comité de direction.

ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS

La division Mécanisme de traitement des plaintes envisage d'inclure des données statistiques dans ses rapports d'activité, tels que le rapport annuel, en ce qui concerne les rétorsions, de manière anonymisée et agrégée.

Elle peut également inclure des informations relatives aux représailles dans son rapport d'évaluation initiale et dans son état des conclusions lorsqu'elle le juge pertinent.



**Banque
européenne
d'investissement**

La banque de l'UE

Banque européenne d'investissement

98-100, boulevard Konrad Adenauer

Luxembourg

+352 4379-1

www.eib.org – info@eib.org

 twitter.com/EIB

 facebook.com/EuropeanInvestmentBank

 youtube.com/EIBtheEUBank