

S2 DÉNIVELLATION DE HUIT CARREFOURS À SFAX

Plainte SG/E/2018/43

Mécanisme de traitement des plaintes – Mécanisme de traitement des plaintes – Mécanisme de traitement
des plaintes – Mécanisme de traitement des plaintes

ÉTAT DES CONCLUSIONS

16 novembre 2020¹

¹ Le présent rapport fait état d'événements intervenus jusqu'au 9 octobre 2020.

Établi par

Le Mécanisme de traitement des plaintes

Distribution externe

Plaignant

Promoteur

Distribution interne

Comité de direction

Secrétaire générale

Inspecteur général

Services de la BEI concernés

Le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI

Le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI a pour vocation d'offrir au public un moyen de résolution préventive et alternative des différends dans les cas où il estime que le Groupe BEI n'a pas agi correctement, autrement dit, s'il est d'avis que la BEI a commis un acte de mauvaise administration. Pour exercer son droit de formuler une plainte à l'encontre de la BEI, tout membre du public a accès à une procédure à deux volets, l'un interne – que gère la division Mécanisme de traitement des plaintes de la Banque – et l'autre externe – assuré par le Médiateur européen.

Les plaignants qui ne sont pas satisfaits de la réponse qui leur a été donnée par la division Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI ont la possibilité de déposer auprès du Médiateur européen une plainte pour mauvaise administration à l'encontre de la BEI.

Le Médiateur européen a été « créé » par le traité de Maastricht de 1992 en tant qu'institution de l'Union européenne (UE) à laquelle tout citoyen ou entité de l'UE peut demander l'ouverture d'une enquête sur un organe ou une institution de l'UE au motif de mauvaise administration. Par mauvaise administration, on entend une administration insuffisante ou défailante. Il y a ainsi mauvaise administration lorsque le Groupe BEI n'agit pas en conformité avec la législation ou les politiques, règles et procédures en vigueur, ne respecte pas les principes de bonne administration ou porte atteinte aux droits humains. À titre d'exemples de non-respect des principes de bonne administration tels que définis par le Médiateur européen, on citera les irrégularités administratives, l'iniquité, la discrimination, l'abus de pouvoir, le défaut de réponse, le refus de fournir des informations, les retards induits. Des cas de mauvaise administration peuvent également être liés aux incidences environnementales ou sociales des activités du Groupe BEI, aux politiques concernant le cycle des projets ou encore à d'autres politiques en vigueur à la BEI.

Le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI ne vise pas seulement à traiter les problèmes de non-respect, par la BEI, de ses procédures et politiques, mais il a également pour but de résoudre les problèmes soulevés par les plaignants, notamment ceux liés à la mise en œuvre de projets.

Pour de plus amples informations concernant le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI, veuillez consulter les pages qui lui sont consacrées sur le site web de la Banque :

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

ABRÉVIATIONS

BEI	Banque européenne d'investissement
BEI-CM	Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI
CPR	Cadre de politique de réinstallation
DGPC	Direction générale des ponts et chaussées
FEMIP	Facilité euro-méditerranéenne d'investissement et de partenariat
MEHAT	Ministère tunisien de l'équipement, de l'habitat et de l'aménagement du territoire
PAR	Plan d'action de réinstallation
UE	Union européenne
UGP	Unité de gestion de projet

TABLE DES MATIÈRES

RESUME ANALYTIQUE	6
1. PLAINTE	7
2. CONTEXTE.....	8
3. CADRE RÉGLEMENTAIRE APPLICABLE.....	8
4. TRAVAIL RÉALISÉ.....	11
5. PROGRÈS ACCOMPLIS DANS LA RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS ET ACCORD TROUVÉ.....	11
6. CONCLUSIONS.....	13

Résumé analytique

Le 13 décembre 2018, le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI (BEI-CM) a reçu une plainte d'un habitant (ci-après « le plaignant ») concernant de prétendues incidences négatives de l'une des composantes d'un programme routier financé par la BEI sur l'immeuble où il réside avec sa mère, qui est âgée, ainsi que sur deux commerces situés au rez-de-chaussée de ce même bâtiment. Le plaignant y a fait part de ses préoccupations au sujet de ces incidences négatives, en particulier le bruit et les vibrations, sur la santé de sa mère, qui est âgée et souffre d'une maladie chronique et de troubles du sommeil. En outre, il a invoqué que les travaux de voirie avaient causé des dommages au bâtiment. En particulier, le plaignant a allégué que les vibrations résultant des travaux de forage et de fondation avaient endommagé la structure du bâtiment. Le Mécanisme des plaintes a recensé les allégations générales suivantes :

1. Allégation de dommages causés à la propriété privée et de risques potentiels pour la structure de l'immeuble du plaignant
2. Allégation d'incidences négatives sur la santé en raison de niveaux élevés de bruit, de vibrations, d'odeurs désagréables
3. Allégation de perte de revenus due à la perte des loyers de deux commerces mis en location et d'absence de compensation à cet égard

Le Mécanisme des plaintes a évalué les préoccupations soulevées par le plaignant. Au cours de cette période, le plaignant a également déposé une plainte auprès du mécanisme local de règlement des griefs. En conséquence, le plaignant et le promoteur ont directement engagé le dialogue pour répondre aux préoccupations soulevées. Le Mécanisme des plaintes a suivi de près la procédure du mécanisme local de règlement des griefs. Ce suivi comprenait des contacts téléphoniques réguliers avec le plaignant ainsi que des interactions avec les services de la BEI et leur consultant local, qui a participé à certaines des réunions entre le plaignant et des représentants du promoteur.

À la suite de la plainte déposée auprès du mécanisme local de règlement des griefs, le promoteur et le plaignant ont directement engagé le dialogue pour répondre aux trois volets de la plainte. En ce qui concerne les prétendus dommages causés à l'immeuble, il a été convenu de procéder à deux inspections. Il a également été procédé à une première série de réparations ; d'autres pourraient être effectuées en fonction du résultat de la seconde inspection. Concernant les perturbations causées par le projet, le promoteur a proposé de verser une indemnité de logement afin que le plaignant et sa mère puissent déménager dans un autre appartement jusqu'à la fin des travaux. Enfin, en ce qui concerne la compensation de la perte de revenus, le plaignant a accepté d'engager les procédures judiciaires concernées.

Le 21 septembre 2020, le plaignant et le promoteur sont parvenus à un accord sur les questions en suspens ; il a ainsi été répondu à toutes les principales allégations. Les services de la BEI s'engagent à s'assurer auprès du promoteur que d'importantes actions de suivi en attente, convenues entre le promoteur et le plaignant, seront mises en œuvre de manière exhaustive et dans les meilleurs délais. Le consultant local des services de la BEI a proposé de fournir une assistance supplémentaire au plaignant, si nécessaire. Conformément aux articles 1.4.3 et 2.3.3 des procédures relatives au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI, la plainte sera clôturée par la publication du présent état des conclusions. Sur la base des activités de suivi de la Banque, le Mécanisme des plaintes soumettra un rapport de suivi au plaignant huit mois après la soumission du présent état des conclusions.

ÉTAT DES CONCLUSIONS

Projet : S2 Dénivellation de huit carrefours à Sfax

Date de réception : 13 décembre 2018

Document confidentiel : Non

1. **PLAINTE**

- 1.1 Le 13 décembre 2018, le Mécanisme de traitement des plaintes de la BEI (BEI-CM) a reçu une plainte d'un habitant (ci-après « le plaignant ») concernant de prétendues incidences négatives d'un programme routier financé par la BEI sur l'immeuble où il réside avec sa mère, qui est âgée, ainsi que sur deux commerces situés au rez-de-chaussée de ce même bâtiment. Le plaignant a expliqué que la plainte avait été déposée en son nom ainsi qu'au nom de sa mère.
- 1.2 Le plaignant a allégué que les engins de chantier exposaient son immeuble à des niveaux très élevés de bruit et de vibrations. Il s'est dit inquiet des incidences négatives sur la santé de sa mère, qui est âgée et souffre d'une maladie chronique et de troubles du sommeil.
- 1.3 En outre, il a invoqué que les travaux de voirie avaient causé des dommages au bâtiment. En particulier, il a allégué que les vibrations résultant des travaux de forage et de fondation avaient endommagé la structure et le toit du bâtiment. Le plaignant a également prétendu que les travaux avaient provoqué des fissures dans les murs du deuxième étage, entraînant l'infiltration des eaux de pluie.
- 1.4 Le plaignant a également déclaré que le projet avait affecté l'activité des commerces environnants. Il a expliqué, à cet égard, qu'il avait mis en location deux magasins situés au rez-de-chaussée de l'immeuble même où il réside. Le(s) locataire(s) de ces magasins a(ont) décidé de quitter les lieux en raison des incidences négatives du projet sur son(leur) activité commerciale. Le plaignant a souligné que les loyers constituaient une source essentielle de revenus pour sa famille. En outre, il a allégué que le stationnement de voitures était devenu très difficile pendant les travaux de construction. Compte tenu de ce qui précède, le plaignant a revendiqué le droit d'être indemnisé pour les dommages causés et la perte de revenus.
- 1.5 En résumé, le Mécanisme des plaintes a recensé les allégations générales suivantes :

1. Allégation de dommages causés à la propriété privée et de risques potentiels pour la structure de l'immeuble du plaignant
2. Allégation d'incidences négatives sur la santé en raison de niveaux élevés de bruit, de vibrations, d'odeurs désagréables
3. Allégation de perte de revenus due à la perte des loyers de deux commerces mis en location et d'absence de compensation à cet égard

2. **CONTEXTE**

- 2.1 L'opération « Modernisation Routière II² » est un prêt-cadre souverain de 150 millions d'EUR accordé à la République tunisienne, financé par la BEI dans le cadre du mandat de prêt extérieur de l'UE. Il s'agit d'une opération à composantes multiples visant la construction et la modernisation de routes en Tunisie. Au total, le prêt-cadre porte sur le financement de six sous-projets. Le Conseil d'administration de la BEI a approuvé le prêt-cadre le 15 décembre 2015 et la Banque a signé le contrat de financement correspondant le 18 décembre 2015.
- 2.2 Le prêt-cadre comprend une sous-opération dénommée « S2 Dénivellation de huit carrefours à Sfax » (ci-après le « projet »)³, qui concerne la construction de huit échangeurs à plusieurs niveaux sur la principale rocade intérieure (Rocade km4) de la ville de Sfax. L'affectation proposée de 32,7 millions d'EUR représente 50 % du coût estimé du projet. Le Conseil d'administration de la BEI a approuvé le projet le 29 septembre 2017.
- 2.3 Le projet est mis en œuvre par le ministère de l'équipement, de l'habitat et de l'aménagement du territoire (MEHAT)⁴, qui intervient par l'intermédiaire de la direction générale des ponts et chaussées (DGPC ou « le promoteur »). Le promoteur a mis en place une unité de gestion de projet (UGP) chargée d'assurer la supervision et la coordination technique des travaux, la gestion des appels d'offres, la gestion environnementale et sociale et le suivi général de la mise en œuvre du projet. L'UGP possède une sous-unité à Sfax, qui est chargée de la mise en œuvre du projet sur place. En outre, le promoteur a fait appel à des consultants externes pour superviser les travaux de construction.
- 2.4 La Banque apporte une assistance technique pour renforcer les capacités du promoteur et atténuer les risques liés à la mise en œuvre du projet. Des consultants internationaux expérimentés dans la mise en œuvre de projets et la gestion des risques environnementaux et sociaux soutiennent l'UGP. Cette mission d'assistance technique est financée au titre de la Facilité euro-méditerranéenne d'investissement et de partenariat (FEMIP). La Banque fournit également des conseils techniques par l'intermédiaire d'équipes internes basées à Luxembourg et en Tunisie et d'un consultant local pour les questions sociales, dont les services sont financés sur les ressources propres de la BEI.

3. **CADRE RÉGLEMENTAIRE APPLICABLE**

- 3.1 La politique de traitement des plaintes du Groupe BEI⁵ et les procédures relatives au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI⁶ s'appliquent à toute allégation de mauvaise administration formulée à l'encontre de la BEI. Conformément à l'article 3 de la politique de traitement des plaintes, par mauvaise administration, on entend une administration insuffisante ou défaillante. Il y a mauvaise administration lorsque la BEI n'agit pas en conformité avec une règle

² De plus amples informations sur le prêt-cadre sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.eib.org/fr/projects/pipelines/pipeline/20150308>.

³ De plus amples informations sur le projet sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.eib.org/projects/pipelines/pipeline/20170152>.

⁴ De plus amples informations sur le ministère de l'équipement, de l'habitat et des infrastructures sont disponibles à l'adresse suivante : <http://www.mehat.gov.tn>.

⁵ Disponible à l'adresse suivante : <https://www.eib.org/fr/publications/complaints-mechanism-policy>.

⁶ Disponibles à l'adresse suivante : <https://www.eib.org/fr/publications/complaints-mechanism-procedures>.

ou un principe qu'elle est tenue d'appliquer, y compris les politiques, normes et procédures qu'elle a elle-même établies. Dans l'exercice de ses fonctions et conformément à l'article 5.3.2 de la politique de traitement des plaintes, le Mécanisme des plaintes, entre autres tâches, i) évalue les préoccupations quant à des cas de mauvaise administration formulées par les plaignants, ii) évalue la conformité par rapport au cadre réglementaire de la BEI applicable et fait rapport à ce sujet, iii) émet des avis et des recommandations à l'intention de la direction de la BEI et iv) assure le suivi des efforts déployés pour mettre en œuvre, le cas échéant, des mesures correctives et en rend compte. En outre, le Mécanisme des plaintes offre un moyen de résolution préventive et alternative des différends. Dans l'exercice de ses fonctions, elle cherche à résoudre les problèmes soulevés par les plaignants dans le cadre d'un processus consensuel, en collaboration avec les parties prenantes internes et externes concernées⁷.

⁷ Article 5.3.2 de la politique de traitement des plaintes du Groupe BEI.

- 3.2 Selon le contrat de financement, les normes environnementales et sociales applicables comprennent, au-delà des réglementations nationales, la déclaration des principes et normes adoptés par la BEI en matière sociale et environnementale (« la déclaration »)⁸ et le manuel des bonnes pratiques environnementales et sociales de la BEI dans sa version 9.0 du 2 décembre 2013 (« le manuel »)⁹. L'article 2 de la déclaration indique que les promoteurs sont chargés de préparer, de mettre en œuvre et d'exploiter les projets financés par la Banque, et que c'est à eux qu'il incombe également de veiller au respect des exigences de la Banque. L'article 8 de la déclaration dispose que la BEI surveille les performances environnementales et sociales des projets qu'elle finance.
- 3.3 En particulier, la norme 1 du manuel décrit les responsabilités du promoteur en matière d'évaluation et de gestion des incidences et des risques environnementaux et sociaux, de prise en compte de ces incidences et de ces risques lors du choix des options, et d'application d'une hiérarchie des mesures d'atténuation visant à compenser les effets résiduels négatifs importants ou à y remédier. Le promoteur élabore un système de gestion environnementale et sociale qui identifie les actions à entreprendre et clarifie les différentes responsabilités¹⁰. La norme 6 du manuel sur la réinstallation involontaire vise à respecter le droit à la propriété de l'ensemble des populations et communautés affectées et à atténuer toute incidence négative découlant de leur perte de biens ou d'accès à des biens et (ou) de restrictions liées à l'utilisation de terrains, qu'elles soient temporaires ou permanentes, directes ou indirectes, partielles ou totales. Conformément aux exigences de la BEI au titre de la norme 6, la DGPC a élaboré un cadre de politique de réinstallation (CPR) pour le prêt-cadre en 2015, qui a été mis à jour en 2018¹¹, ainsi qu'un plan d'action de réinstallation (PAR) pour le projet¹². Le CPR actualisé indique clairement que les personnes affectées, temporairement ou de façon permanente, par la perte d'un immeuble ou d'une source de revenus liée à la mise en œuvre d'un sous-projet au titre du prêt-cadre ont droit à une compensation¹³. La perte totale ou partielle de revenus est également prévue dans le PAR comme donnant droit à une compensation.
- 3.4 La norme 9 sur la santé, la sécurité et la sûreté des travailleurs et des populations tient compte du fait que les activités menées dans le cadre de projets peuvent accroître l'exposition aux dangers, aux risques et aux incidences négatives en matière de santé et de sûreté des populations. La pollution atmosphérique et les niveaux d'émissions sonores élevés font explicitement partie des risques pour la santé recensés par la norme 9. Le promoteur doit veiller à ce que les risques pour la santé et la sécurité soient dûment identifiés et adéquatement atténués.
- 3.5 Conformément aux normes 6 et 9, le promoteur doit donner aux personnes touchées un accès aisé et gratuit à un mécanisme de règlement des griefs indépendant et efficace. Ce mécanisme permettra de traiter les questions de santé et de sécurité, ainsi que les questions spécifiques liées à la compensation et à la réinstallation, de manière opportune et efficace, n'empêchera pas l'accès à d'autres mécanismes de réparation (moyens de réclamation judiciaires, administratifs ou extrajudiciaires). Le promoteur informera dûment les populations concernées de l'existence du mécanisme de règlement des griefs.

⁸ Disponible à l'adresse suivante : http://www.eib.org/attachments/strategies/eib_statement_esps_fr.pdf.

⁹ http://www.eib.org/attachments/strategies/environmental_and_social_practices_handbook_fr.pdf

¹⁰ Le manuel, *Vol. II : Procedures*, paragraphe 7 sous *Role of the Promoter*, p. 97.

¹¹ Le cadre de politique de réinstallation actualisé est disponible à l'adresse suivante : <https://www.eib.org/fr/registers/all/85351451>.

¹² Disponible à l'adresse suivante : <https://www.eib.org/fr/registers/all/84864484>.

¹³ Section 14, *Éligibilité des PAPs*.

4. TRAVAIL RÉALISÉ

- 4.1 À la suite de la recevabilité de la plainte et conformément à l'article 2.2 des procédures relatives au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI, le Mécanisme des plaintes a procédé à une évaluation initiale. L'objectif de cette évaluation est de clarifier les préoccupations formulées par le plaignant et de déterminer si des travaux supplémentaires sont nécessaires pour régler les problèmes soulevés par le plaignant. À cette fin, le Mécanisme des plaintes a tenu plusieurs réunions avec les services de la BEI concernés, au cours desquelles elle a obtenu des éclaircissements et des précisions sur l'audit préalable réalisé par la BEI et le suivi en cours du projet. Le Mécanisme des plaintes a rassemblé et examiné la documentation relative au projet de la BEI.
- 4.2 Au cours de l'évaluation par le Mécanisme des plaintes de la BEI, le plaignant a également déposé une plainte auprès du mécanisme local de règlement des griefs, le 13 mars 2019. En conséquence, le promoteur, avec le soutien de la direction régionale de l'équipement et de l'habitat de Sfax, a directement engagé le dialogue avec le plaignant pour répondre aux préoccupations soulevées, comme indiqué plus en détail au point suivant. Le processus mis en place par le mécanisme local de règlement des griefs a parfois été soutenu par le consultant pour les questions sociales au titre de l'assistance technique et le consultant local des services de la BEI. Conformément à son mandat susmentionné visant à mettre à disposition un moyen de résolution préventive et alternative des différends, la division Mécanisme de traitement des plaintes a décidé, sur la base des informations recueillies au cours de son évaluation, de soutenir ce processus consensuel en cours grâce à une coopération étroite avec les parties prenantes internes et externes concernées. Ce suivi comprenait des contacts téléphoniques réguliers avec le plaignant ainsi que des interactions avec les services de la BEI et leur consultant local, qui a participé à certaines des réunions entre le plaignant et des représentants du promoteur. Dans le même temps, les services de la BEI ont interagi étroitement avec le promoteur et le consultant au titre de l'assistance technique. Dans le cadre de leur suivi du projet, les services de la BEI ont également effectué des visites sur le site de l'immeuble du plaignant en juin 2019 et en janvier 2020. Le consultant local de la Banque pour les questions sociales a été chargé de suivre la situation sur le terrain.

5. PROGRÈS ACCOMPLIS DANS LA RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS ET ACCORD TROUVÉ

- 5.1 Le 20 février 2019, les services de la BEI ont informé le promoteur de la plainte et des clarifications requises. En outre, il a été demandé au promoteur d'enquêter sur les problèmes soulevés par le plaignant et, si nécessaire, de prendre des mesures pour répondre à ses préoccupations. Le promoteur a informé la BEI que le plaignant n'avait pas déposé de plainte au niveau national et qu'aucune action n'avait été engagée. Il a expliqué que deux membres de son personnel étaient formés à la communication avec les personnes touchées par le projet. Il a également fait savoir que si une plainte devait être déposée auprès du mécanisme local de règlement des griefs, ce dernier prendrait les mesures appropriées pour examiner le sujet.
- 5.2 Le 13 mars 2019, le plaignant a déposé une plainte auprès du promoteur et du gouvernorat de Sfax. À la suite de la plainte déposée auprès du mécanisme local de règlement des griefs, le promoteur et le plaignant ont directement engagé le dialogue. Les trois volets de la plainte de ce dernier ont été traités comme suit :

- en ce qui concerne l'allégation de dommages causés à l'immeuble (*allégation n° 1*), le promoteur a contacté le plaignant pour prendre rendez-vous pour une inspection de visu des prétendus impacts et fissures sur le bâtiment. Le 23 avril 2019, une équipe technique a réalisé l'audit visuel des fissures. À la suite de cet audit technique, des travaux de réparation ont été effectués le 30 septembre 2019. À l'époque, le plaignant estimait que les travaux n'avaient pas été correctement achevés. En février 2020, le plaignant a informé le Mécanisme des plaintes que les réparations des fissures avaient été achevées à sa satisfaction en janvier 2020. Il a toutefois indiqué que de nouvelles fissures étaient apparues depuis ;
- lors d'une réunion qui s'est tenue le 11 juin 2020, le promoteur et le plaignant ont convenu qu'il fallait donc faire appel à un second expert pour inspecter les nouvelles fissures. Cette inspection a eu lieu le 30 juin 2020 à la satisfaction du plaignant. Au moment de l'établissement de ce rapport, l'expertise technique y afférente n'avait pas encore été communiquée. Les services de la BEI sont restés en contact avec le promoteur pour suivre les conclusions de l'inspection et les actions à entreprendre. Si le Mécanisme des plaintes reconnaît que le promoteur est prêt à remédier aux prétendus dommages causés, il note avec préoccupation la durée relativement longue entre l'inspection des dommages et les réparations à suivre. Cet aspect nécessitera donc un suivi étroit et continu de la part des services de la BEI, comme indiqué plus loin ;
- en ce qui concerne les perturbations causées par le projet (*allégation n° 2*), le promoteur a proposé de verser une indemnité de logement afin que le plaignant et sa mère puissent déménager dans un autre appartement jusqu'à la fin des travaux. En outre, le promoteur a proposé de les dédommager des frais de déménagement. Le montant adéquat de l'indemnité mensuelle de logement était un sujet de préoccupation et a fait l'objet de négociations entre les parties dans le cadre de divers échanges par écrit et réunions. Le 21 septembre 2020, le promoteur et le plaignant se sont mis d'accord sur le montant de l'indemnité de logement mensuelle. Le plaignant a confirmé au Mécanisme des plaintes qu'il était en train de chercher un appartement où déménager jusqu'à la fin des travaux ;
- s'agissant de la compensation pour perte de revenus (*allégation n° 3*), le promoteur a informé le plaignant de la nécessité de soulever cette question devant le tribunal local de Sfax. Le promoteur a indiqué qu'il n'avait pas d'objection générale à la compensation de la perte de revenus du plaignant. Dans le même temps, il a fait valoir qu'il n'avait ni autorité ni compétence pour évaluer la perte de revenus alléguée, mais qu'il devait s'appuyer sur des experts judiciaires indépendants pour procéder à une telle évaluation. Au cours d'une réunion qui s'est tenue le 21 septembre 2020, le plaignant a accepté d'engager la procédure judiciaire correspondante. L'expert des questions sociales a confirmé au Mécanisme des plaintes que les frais liés à une telle procédure judiciaire pouvaient être recouvrés par le plaignant.

6. **CONCLUSIONS**

- 6.1 Sur la base des informations disponibles et de ses discussions avec le plaignant et les services de la BEI, le Mécanisme des plaintes tire les conclusions suivantes.
- 6.2 Le 21 septembre 2020, le plaignant et le promoteur sont parvenus à un accord sur les préoccupations en suspens ; il a ainsi été répondu à toutes les principales allégations. Les points d'accord ont été consignés dans une note signée par les deux parties, qui a été communiquée au Mécanisme des plaintes.
- 6.3 Le Mécanisme des plaintes a conscience que, malgré les accords trouvés, d'importantes actions de suivi des solutions acceptées sont encore en suspens. Parmi celles-ci, on peut notamment citer le deuxième rapport d'inspection portant sur les allégations de dommages et les réparations qui pourraient en résulter, le versement effectif de l'indemnité de logement ainsi que les actions à mener à l'issue de la procédure judiciaire.
- 6.4 Les services de la BEI s'engagent à s'assurer auprès du promoteur que ces mesures convenues entre le promoteur et le plaignant seront mises en œuvre de manière exhaustive et dans les meilleurs délais.
- 6.5 Conformément aux articles 1.4.3 et 2.3.3 des procédures relatives au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI, la plainte sera clôturée par la publication du présent état des conclusions. Sur la base des activités de suivi de la Banque, le Mécanisme des plaintes soumettra au plaignant un rapport de suivi sur la mise en œuvre des actions convenues, huit mois après la soumission du présent état des conclusions.