

MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

SG/E/2021/03

S2 DÉNIVELLATION DE HUIT CARREFOURS À SFAX (TUNISIE)

RAPPORT DE CONCLUSIONS

28 FEVRIER 2023



S2 Dénivellation de huit carrefours à Sfax

Rapport de conclusions

Plainte confidentielle

Non

Distribution externe

Plaignant
Promoteur

Distribution interne

Comité de direction
Secrétaire générale
Inspecteur général
Les services de la BEI concernés

Avertissement

Ce rapport est basé sur les informations dont dispose le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI à la date du 7 février 2023.

En cas de divergence entre les versions linguistiques, la version française prévaut.

Le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI

Le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI (le « mécanisme ») a pour vocation d'offrir au public un moyen de résolution préventif et alternatif 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. Le mécanisme n'est pas une juridiction et ne se substituera pas au jugement des autorités judiciaires compétentes.

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 le mécanisme, et l'autre externe, assuré par le Médiateur européen. Les plaignants qui ne sont pas satisfaits par la réponse qui leur a été apportée par le mécanisme 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 établi en 1992 par le traité de Maastricht en tant qu'organe de l'Union européenne (UE), à laquelle tous les citoyens ou entités de l'UE peuvent demander l'ouverture d'une enquête sur un organe ou une institution de l'UE au motif de mauvaise administration. Par mauvaise administration, il est entendu une administration insuffisante ou défailante. Il y a ainsi mauvaise administration lorsque le Groupe BEI n'agit pas conformément à la législation ou aux politiques, règles et procédures applicables, 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 et les retards indus. 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 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, veuillez consulter les pages qui lui sont consacrées sur le site web de la BEI :

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

TABLE DES MATIERES

Résumé	1
1 Le projet	4
2 La plainte.....	5
3 Le travail réalisé par le mécanisme.....	9
4 Le cadre réglementaire applicable	9
5 Constats	17
6 Conclusions.....	31

GLOSSAIRE

ANPE	Agence nationale de protection de l'environnement
AT	Assistance technique
BEI	Banque européenne d'investissement
CAPPP	Commission des acquisitions au profit des projets publics
CGP	Cellule de gestion des plaintes
CNSS	Caisse nationale de sécurité sociale
COPIL	Comité de pilotage
CPR	Cadre de politique de réinstallation
CRC	Commission de reconnaissance et de conciliation
CRTCC	Comité régional de traitement et conciliation au cas par cas
DGPC	Direction générale des ponts et chaussées au sein du MEHI
DREH	Direction régionale du ministère de l'équipement et de l'habitat
EIE	Étude d'impact environnemental
EIES	Étude d'impact environnemental et social
E&S	Environnemental et social
ESDS	Fiche technique sur les aspects environnementaux et sociaux (<i>Environmental and Social Data Sheet</i>)
ESPS	Déclaration des principes et normes adoptés par la BEI en matière sociale et environnementale
EUR	Euro
IRE	Initiative Résilience économique
FEMIP	Facilité euro-méditerranéenne d'investissement et de partenariat
MEHI	Ministère de l'équipement, de l'habitat et de l'infrastructure, anciennement ministère de l'équipement, de l'habitat et de l'aménagement du territoire (MEHAT) de la République tunisienne
MGP	Mécanisme de gestion des plaintes
MR I & II	Programmes de modernisation routière (MR) I & II
PAP	Personne(s) affectée(s) par le projet
PAES	Plan d'action environnementale et sociale

PAR	Plan d'action de réinstallation
PGES	Plan de gestion environnementale et sociale
RFR	Réseau ferroviaire rapide
TND	Dinar tunisien
UE	Union européenne
UGP	Unité de gestion de projet au sein de la DGPC
UTICA	Union tunisienne de l'industrie, du commerce et de l'artisanat
RNT	Résumé non technique

RESUME

En mars 2021, le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe Banque européenne d'investissement (BEI) (le « mécanisme ») a reçu une plainte de l'associé majoritaire d'une société concernant des allégations d'incidences négatives du projet « S2 Dénivellation de huit carrefours à Sfax », financé par la BEI, sur l'activité de la société.

Sur la base de la plainte écrite, des réunions avec le plaignant et des échanges successifs, les problèmes déclarés par le plaignant, comme regroupés par le mécanisme, sont les suivants : i) une absence de compensation des pertes financières générées par les activités de construction liées au projet depuis juillet 2018 et du manque à gagner entraîné par le projet et ii) une absence de consultation et d'information adéquates sur le projet et ses impacts, y compris concernant un mécanisme de traitement de plaintes approprié mis en place au niveau du projet.

Dans le contexte de son évaluation initiale, le représentant du promoteur a indiqué être dans l'impossibilité de résoudre le différend à l'amiable eu égard, selon lui, au cadre juridique tunisien. Dans ces circonstances, le mécanisme a décidé de réaliser une enquête avec analyse de conformité.

Sur la base de l'enquête, le mécanisme constate que la **première allégation est justifiée**, le plaignant n'ayant effectivement reçu aucune compensation pour la perte de revenus. La perte de revenus pour dommages indirects ne donne pas droit à un dédommagement selon la loi d'expropriation de 2016 (avant son amendement récent en Tunisie et en cours d'application), mais bien selon les normes environnementales et sociales (E&S) de la Banque.

Étant donné le nombre limité d'expropriations et en ligne avec les procédures de la Banque, le développement d'un Plan d'action de réinstallation (PAR) n'était pas prévu initialement. L'évaluation E&S du projet par la Banque a cependant bien identifié le risque lié au changement législatif de l'époque en matière d'expropriation ainsi que le risque d'impact du projet sur les nombreux commerces à proximité. L'évaluation a donc demandé qu'un PAR soit développé et les commerces impactés sur les activités économiques, recensés. L'évaluation stipule et prévoit également que des consultations supplémentaires soient réalisées dans ce cadre. De ce fait, le mécanisme n'a repéré aucune action ou omission lors de l'évaluation qui puisse constituer une mauvaise administration de la part de la BEI, au contraire, il est positif que la Banque ait bien identifié les principaux risques et prévu des mesures pour les atténuer.

La Banque a ensuite revu le PAR et demandé à intégrer davantage les impacts sur les commerçants à proximité. La Banque a ensuite remis son avis de non-objection. Bien que le PAR soit globalement en ligne avec les normes sociales de la Banque, il contient des incohérences concernant la compensation des commerçants à proximité et ne répond pas de façon suffisante et satisfaisante aux exigences de l'évaluation de la Banque ainsi qu'à certains éléments de l'évaluation sociale prévue par les procédures et normes de la Banque. En particulier, le PAR ne recense et n'évalue les impacts que sur les personnes et commerçants sujets à expropriation, mais pas sur les commerces à proximité susceptibles d'être affectés. Étant donné le changement législatif et institutionnel en matière d'expropriation en 2016, et vu les risques identifiés par la Banque lors de son évaluation du projet, le mécanisme considère qu'il eut été utile pour la Banque de s'assurer davantage que le PAR soit complet et pleinement opérationnel. Le mécanisme émet donc une suggestion d'amélioration.

En ligne avec ses procédures, les services ont suivi activement la problématique et soutenu le promoteur dans sa résolution. Au cours du suivi, des comités de concertation interministériels aux niveaux national et régional ont été mis sur pied pour faciliter la résolution des affaires foncières et la loi d'expropriation a été modifiée afin de permettre la compensation par le promoteur de ce type d'impact. La gestion E&S et le mécanisme de gestion des plaintes du promoteur ont également été suivis et améliorés. Le mécanisme considère comme positif le fait que les efforts de la Banque et du promoteur ont contribué à ces différentes améliorations. Cependant, à ce jour, la plainte reste non résolue en ce qui concerne la compensation des dommages. Le mécanisme émet à ce titre une action convenue et une suggestion d'amélioration. Le mécanisme rappelle également que la mise en œuvre

du PAR et le paiement de la compensation des personnes affectées est une responsabilité du promoteur.

Concernant la deuxième allégation, le mécanisme conclut que les services de la Banque ont repéré des manquements en matière de consultation lors de l'évaluation du projet, proposé des mesures adéquates pour y remédier et effectué ensuite un suivi actif, ce qui fut suivi d'actions de la part du promoteur. La Banque a également participé au renforcement des capacités sur ces aspects via de l'assistance technique fournie au promoteur. Il en résulte une série de communications, des consultations, un plan d'engagement des parties prenantes et un mécanisme de gestion des plaintes au niveau du projet jugés fonctionnels et satisfaisant au moment du dépôt de la plainte. Le mécanisme n'a pas identifié d'omission ou d'action s'apparentant à une mauvaise administration de la part de la Banque. Au contraire, la Banque a bien identifié des risques/problématiques à cet égard et présenté des recommandations au promoteur pour y remédier (au moment de l'instruction du projet ainsi que durant le suivi). A cet égard, le mécanisme et la Banque conviennent de la nécessité de renouveler l'assistance technique au projet.

Allégations	Conclusion	Recommandations/Suggestions d'amélioration
<p>Absence de compensation pour perte de revenus suite à l'inaccessibilité du commerce causée par les travaux :</p> <p>allégation justifiée</p>	<p>Pas de mauvaise administration : l'évaluation E&S de la Banque <u>identifie les principaux risques</u> (commerces à proximité, changement législatif) et <u>prévoit des mesures pour les atténuer</u> (recensement et PAR pour ces commerces).</p>	<p>Dans le contexte de la revue en cours des procédures E&S de la Banque ou de la préparation d'une note d'orientation sur la réinstallation involontaire (norme 6), le mécanisme suggère de clarifier i) le niveau attendu par les services d'examen critique du PAR ainsi que de dialogue avec le promoteur et les acteurs institutionnels clés (qualité, dispositions organisationnelles et de suivi de la mise en œuvre du PAR) et ii) l'analyse requise par la Banque et les conditions qui rendent nécessaire la mise en œuvre des exigences prévues au paragraphe 62 de la norme 6 (version 2022).</p>
	<p>Par contre, il semble que le <u>PAR revu par la Banque ne couvre pas de façon satisfaisante certains éléments prévus par la procédure ainsi que les commerçants à proximité.</u></p>	<p>Le mécanisme et la Banque conviennent de maintenir les conditions préalables en vue du troisième décaissement, et de suivre les actions prioritaires tels que détaillées au paragraphe 6.2x et communiquées précédemment par les services au promoteur.</p>
	<p>Pas de mauvaise administration : <u>les services ont suivi activement la problématique et soutenu le promoteur dans sa résolution. Malgré des progrès significatifs concernant le cadre législatif, la plainte reste non résolue à ce jour.</u></p>	<p>Par ailleurs, le mécanisme suggère, en ligne avec l'obligation contractuelle de conformité continue aux normes E&S et à ses procédures (voir 4.23), que les services effectuent un suivi continu, en particulier dans le cadre des décaissements, des actions suivantes de la part du promoteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> De déployer des efforts de communication et des consultations avec le plaignant (et autres commerçants affectés/recensés, plaignants auprès de la CGP, du mécanisme¹ et/ou de la justice) ainsi qu'avec l'UTICA afin de les informer des nouvelles possibilités d'obtenir une compensation, de la voie à suivre ainsi que des mesures d'accompagnement de la part du promoteur à cet égard ; et De la mise en œuvre de mesures d'accompagnement proposées par le promoteur visant à atténuer les problématiques d'accès et de visibilité soulignées par le plaignant (voir 5.46).

¹ Le cas SG/E/2021/03 objet de ce rapport et le cas [SG/E/2018/43](#) dont la troisième allégation pour perte de revenus n'a pu être résolue via le processus de résolution des différends et fait dès lors l'objet d'une procédure judiciaire et d'un suivi par le mécanisme.

Le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI – Rapport de conclusions

<p>Absence d'information, de consultation et d'accès au mécanisme de gestion des plaintes : allégation partiellement justifiée</p>	<p>Pas de mauvaise administration : <u>la Banque a identifié certains manquements à cet égard lors de son instruction et de son suivi et a, de ce fait, contribué à l'amélioration de l'accès à l'information, des consultations et du mécanisme de gestion des plaintes.</u></p>	<p>Le mécanisme soutient l'intention des services et convient avec eux de renouveler l'assistance technique afin de continuer à participer au renforcement des capacités E&S du promoteur, de l'engagement des parties prenantes, de la gestion des plaintes et du suivi E&S des projets MRII.</p>
---	---	--

1 LE PROJET

- 1.1 L'opération « Modernisation routière II² » (MR II) est un prêt-cadre souverain de 150 millions d'EUR accordé à la République tunisienne (l'emprunteur, représenté par le ministre du développement, de l'investissement et de la coopération internationale), cofinancé par la Banque européenne d'investissement (BEI) dans le cadre du mandat de prêt extérieur de l'Union européenne (UE). Il s'agit d'une opération à composantes multiples visant la construction et la modernisation de routes en Tunisie. Le prêt-cadre porte sur le financement de six projets. En décembre 2015, le Conseil d'administration de la BEI a approuvé le prêt-cadre et la BEI a signé le contrat de financement.
- 1.2 L'un des six projets est l'opération « 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 au titre du financement représente 50 % du coût estimé du projet. Le Conseil d'administration de la BEI a approuvé ce projet en septembre 2017.
- 1.3 Le projet est mis en œuvre par le ministère de l'équipement, de l'habitat et de l'infrastructure (MEHI)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 antenne 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.
- 1.4 Les travaux de construction sont achevés à 95 %. Le projet est divisé en 4 lots. Celui concerné par la plainte est le lot 1, sur la route RL911. Fin décembre 2022, la BEI a réalisé deux décaissements pour un montant total de 32 millions d'EUR.
- 1.5 La BEI apporte une assistance technique (AT) pour renforcer les capacités du promoteur et atténuer les risques liés à la mise en œuvre des projets financés par le prêt-cadre, notamment assister l'UGP dans le suivi technique et la gestion environnementale et sociale des projets. Cette mission d'AT est financée au titre de la Facilité euro-méditerranéenne d'investissement et de partenariat (FEMIP). Les services de la BEI font appel à un consultant local pour appuyer le suivi, en matière sociale, des projets de transport en Tunisie financés par la banque. Ces prestations du consultant sont financées sur les ressources propres de la BEI. Depuis peu, la BEI apporte une AT ponctuelle pour accélérer la mise en œuvre des projets dont la réalisation a pris du retard ou qui rencontrent des difficultés en matière de décaissements. Cette deuxième mission d'AT est financée par l'Initiative Résilience économique (AT-IRE) à l'appui du voisinage de l'UE⁵.

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 Anciennement le ministère de l'équipement, de l'habitat et de l'aménagement du territoire. De plus amples informations sur MEHI sont disponibles à l'adresse suivante : <http://www.equipement.tn/index.php?id=2&L=2>.

⁵ Voir [L'initiative Résilience économique de la BEI \(eib.org\)](https://www.eib.org/fr/initiative-resilience-economique)

Le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI – Rapport de conclusions

2 LA PLAINTÉ

- 2.1 En mars 2021, le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI (le « mécanisme ») a reçu une plainte de la part de l'associé majoritaire d'une société (le « plaignant ») concernant des allégations d'incidences négatives du projet sur l'activité de la société.
- 2.2 Le plaignant a indiqué que la société, dont l'activité porte sur le commerce de meubles et de produits de quincaillerie, se spécialise dans la vente de cuisines modernes, de dressings et de portes. Depuis 2011, la société loue une salle d'exposition dotée de trois vitrines de 10 mètres de long sur l'axe routier concerné par le projet. Selon le plaignant, l'activité commerciale repose sur les vitrines et tous les clients sont des usagers de la route. Les résultats financiers de l'entreprise sont illustrés dans le tableau suivant. L'entreprise est bénéficiaire au cours des années qui précèdent le début des travaux et déficitaire ensuite.

Tableau 1 – Résultats comptables de l'entreprise du plaignant sur quatre années, jusqu'à sa fermeture

En TND	Exercice clos au 31/12/2019	Exercice clos au 31/12/2018	Exercice clos au 31/12/2017	Exercice clos au 31/12/2016
Chiffre d'affaires				
Résultat net*				

*après impôts et éléments extraordinaires

- 2.3 Le plaignant explique avoir été surpris, en mai 2018, par l'installation d'une plaque signalétique indiquant le début des travaux du projet, dont il n'avait pas entendu parler. Lors d'une réunion d'information organisée par le gouvernorat de Sfax peu après l'installation de la plaque signalétique, le plaignant a appris que les travaux devant la salle d'exposition de son commerce n'allaient pas excéder huit mois. Il a également été informé, lors de cette réunion, de l'existence d'un budget social visant à couvrir les dommages/pertes engendrés par les travaux, qui seront examinés au cas par cas. En juillet 2018, les travaux ont débuté, la route a été fermée et l'accès bloqué des deux côtés. La salle d'exposition est alors devenue inaccessible et peu visible depuis la route. Le plaignant a dès lors décidé de la fermer. Le commerce a cessé ses activités en juillet 2018.
- 2.4 Selon le plaignant, la société a dû continuer de payer le loyer de la salle d'exposition, malgré sa fermeture. Les employés ont été licenciés, y compris le technicien et le concepteur qui avaient été spécialement formés. Le commerce a perdu sa valeur compte tenu de la perte de clientèle et du manque de visibilité des vitrines depuis la route du fait de la construction d'un pont en face. Les trois places de stationnement situées devant la salle d'exposition, auparavant utilisées par la clientèle, sont devenues indisponibles du fait du projet. Le fils du plaignant, qui est l'un des associés de la société, a perdu son unique source de revenus.
- 2.5 Le plaignant a transmis au mécanisme une lettre du promoteur du 20 octobre 2021 en réponse à sa demande d'information du 13 octobre 2021 dans laquelle le promoteur affirme que les parties prenantes ont été informées des travaux lors des consultations publiques du 29 mai 2014 et du 14 octobre 2017, annoncées dans les médias. Selon cette lettre, les travaux sur le tronçon ont débuté en octobre 2018 et se sont terminés en mai 2021.
- 2.6 Selon le plaignant, la réouverture de la route a été partielle et ponctuée de fermetures temporaires du fait de travaux de finitions en bord de chaussées ne permettant pas la réouverture du commerce. Les photos ci-dessous, fournies par le plaignant, montrent la voirie fermée en juin 2021, puis ouverte fin janvier 2022 avec des travaux toujours en cours.

Figure 1 – Photos des travaux le long de la chaussée



Source : photos et légendes fournies par le plaignant

2.7 Le plaignant a transmis au mécanisme les documents suivants :

- i. lettre du 22 décembre 2021 à la Direction régionale de l'équipement et de l'habitat (DREH) de Sfax demandant l'analyse de sa demande de dommages-intérêts par le Comité régional de conciliation et de traitement au cas par cas (CRTCC);
- ii. formulaire de plainte réceptionné par la DREH le 26 janvier 2022 demandant le dédommagement des loyers.

2.8 Le plaignant a transmis des photos datées du 11 juillet 2022 qui montrent que le pont et la chaussée le long de son commerce sont ouverts à la circulation et les travaux achevés. Selon le plaignant, dans la situation actuelle, les problématiques suivantes subsistent :

- i. son commerce a perdu en visibilité et en accessibilité à cause du pont sur lequel passe à présent la majorité du trafic (qui circulait auparavant sur la route devant son commerce) ;
- ii. l'espace sous le pont offre une alternative à celui perdu en face de son commerce à la suite de l'élargissement de la route. Cependant, cet emplacement reste informel, tandis que sous d'autres ponts, le stationnement est explicitement autorisé. Le plaignant aurait été informé que cet emplacement serait fermé ou interdit au stationnement et espère qu'une autorisation de stationnement puisse être décidée ;
- iii. en plus de l'absence de places de stationnement, l'accès à pied à son commerce est entravé par l'interruption du trottoir à la suite d'une procédure d'expropriation inachevée.

Le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI – Rapport de conclusions

Figure 2 – Photos illustrant les problématiques



Source : photos et légendes fournies par le plaignant

- 2.9 En juillet 2022, le plaignant a informé le mécanisme que des travaux de nettoyage et de peinture ainsi que de réaménagement étaient en cours dans son commerce. Ils auraient été rendus nécessaires par les dépôts de poussière occasionnés par le chantier et appuieraient le redémarrage de l'activité économique. Le commerce devrait redémarrer ses activités en 2022⁶. Le plaignant estime qu'il faudra entre 18 mois et 2 ans pour reconstituer une clientèle, à un niveau toutefois inférieur en raison de la perte de visibilité.
- 2.10 Le plaignant affirme ne pas avoir eu connaissance de l'existence d'un mécanisme local (mis en place au niveau du projet), non judiciaire, de prise en charge des réclamations liées à la

⁶ Lors de sa visite sur le terrain en septembre 2022, le mécanisme a constaté les travaux en cours ; le commerce n'avait pas redémarré ses activités.

réinstallation dans le cadre du projet. Il a, de ce fait, entamé des démarches judiciaires dès le début de l'année 2019.

- 2.11 En juillet 2022, le statut de la plainte judiciaire, tel que rapporté par le plaignant, est le suivant :
- i. les premières démarches juridiques auprès du département judiciaire de la Cour d'appel de Sfax datent de février et avril 2019 ;
 - ii. l'affaire est portée devant le tribunal administratif de première instance de Tunis le 31 octobre 2019. Depuis lors, l'avocat du plaignant attend la réponse à la requête du chargé général du contentieux de l'État ;
 - iii. l'affaire est dans la phase d'échange de rapports entre les deux parties en litige qui précède la plaidoirie et le jugement. Les frais de l'avocat et des trois experts sont estimés par le plaignant à 4 fois 5 000 TND ;
 - iv. le plaignant indique sa préférence pour un accord à l'amiable ou un arbitrage, étant donné le temps, les efforts et les frais importants associés à une procédure judiciaire.
- 2.12 Selon le plaignant, étant donné l'absence de réaction/proposition de la part du promoteur et la durée de la procédure judiciaire, en mars 2021, il a déposé une plainte auprès du mécanisme de la Banque lorsqu'il en a eu connaissance. Le plaignant demande au mécanisme et à la Banque que son cas soit traité pour qu'il obtienne un dédommagement équitable.
- 2.13 Sur la période allant de juillet 2018 à août 2022, le plaignant et sa famille estiment avoir subi les pertes et dommages suivants :
- i. perte du résultat net annuel de la société de ----- TND (année 2017), soit environ ----- TND au total (voir paragraphe 2.2) ;
 - ii. charges encourues, en particulier les charges locatives d'un montant total de ----- TND et autres charges mensuelles fixes (CNSS, électricité, frais bancaires, frais comptable, etc.) ;
 - iii. perte de revenus du fils, sous la forme de commissions à la vente, qui équivalaient à environ un tiers des bénéfices mensuels, soit environ ----- TND au total ;
 - iv. honoraires d'avocat de ----- TND et, si la procédure judiciaire n'est pas interrompue par un accord à l'amiable, frais d'experts de ----- TND, soit ----- TND au total (voir paragraphe 2.11iii) ;
 - v. perte de la valeur vénale du commerce suite à la perte de visibilité et d'accessibilité (voir paragraphe 2.8) ;
 - vi. frais de remise en état après la fin des travaux en 2022 (voir paragraphe 2.9).
- 2.14 Sur la base de la plainte écrite, des réunions avec le plaignant et des échanges successifs, les problèmes identifiés par le plaignant, tels que regroupés par le mécanisme dans son rapport d'évaluation initiale⁷, en juillet 2021, sont les suivants :
- i. absence totale de compensation des pertes financières causées par les activités de construction liées au projet depuis juillet 2018 et du manque à gagner résultant du projet, y compris a) perte d'activité commerciale (baisse en 2018 et absence de chiffre d'affaires à compter de 2019), b) perte de revenus, malgré les dépenses effectuées depuis le début des travaux, comme le paiement des loyers, et c) perte de la valeur vénale du fonds de commerce et des investissements effectués ;
 - ii. absence de consultation et d'information adéquate sur le projet et ses impacts, y compris concernant un mécanisme de traitement de plaintes approprié mis en place au niveau du projet.

⁷ Voir le rapport publié en ligne : <https://www.eib.org/attachments/complaints/sg-e-2021-03-s2-denivellation-de-huit-carrefours-a-sfax-iar-27-07-2021.pdf>

3 LE TRAVAIL REALISE PAR LE MECANISME

- 3.1 À la suite de la recevabilité de la plainte et conformément à l'article 2.2 des procédures⁸, le mécanisme 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 ce dernier.
- 3.2 Dans le contexte de son évaluation initiale, le mécanisme a évalué la possibilité de mettre en place un processus de résolution amiable des différends. Suite à l'évaluation initiale, le promoteur déclarant être dans l'impossibilité de remédier à cette plainte à l'amiable étant donné le cadre juridique tunisien en vigueur à cette période, le mécanisme a décidé de procéder à une enquête avec analyse de conformité. Le rapport d'évaluation initiale a été communiqué au plaignant et publié en ligne le 27 juillet 2021⁹. Ledit rapport présente le travail effectué par le mécanisme durant l'évaluation initiale.
- 3.3 Dans le cadre de l'analyse de conformité, le mécanisme a consulté :
- i. les documents et informations résultant de l'instruction et du suivi du projet par la Banque et ses conseils techniques ;
 - ii. le PAR et les autres plans de gestion E&S ainsi que les documents fournis par le promoteur ;
 - iii. le cadre réglementaire, en particulier le cadre législatif en matière d'expropriation et les obligations contractuelles et normes E&S de la Banque applicables au projet ;
 - iv. les documents fournis par le plaignant visant à étayer sa plainte.
- 3.4 Des réunions ont été organisées avec les services afin de discuter des démarches initiées auprès de l'emprunteur et du promoteur pour tenter de trouver une solution et de leur évolution. D'autres réunions ont eu lieu avec le plaignant afin de suivre la situation sur le terrain, les interactions avec le promoteur et l'avancée des démarches judiciaires¹⁰.
- 3.5 Dans le cadre de l'analyse de conformité, le mécanisme a effectué une visite sur site la semaine du 5 septembre 2022, au cours de laquelle une équipe a rencontré les parties prenantes suivantes :
- i. le ministère de l'économie et de la planification à Tunis ;
 - ii. le ministère des domaines de l'État à Tunis et sa direction régionale à Sfax ;
 - iii. l'équipe du promoteur chargée des projets MR II, la direction régionale du ministère de l'équipement et de l'habitat (DREH) et l'UGP de Sfax ; et
 - iv. le plaignant et son avocat sur le lieu du commerce, en compagnie de la DREH de Sfax.
- 3.6 Les résultats du travail réalisé par le mécanisme sont reflétés dans les différentes sections de ce rapport.

4 LE CADRE REGLEMENTAIRE APPLICABLE

Le mandat du mécanisme

- 4.1 La politique de traitement des plaintes du Groupe BEI (ci-après la « politique »)¹¹ et les procédures relatives au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI (ci-après les

⁸ [Procédures relatives au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018.

⁹ Le rapport est disponible en cliquant sur le lien suivant : <https://www.eib.org/en/about/accountability/complaints/cases/s2-denivellation-de-huit-carrefours-a-sfax-sg-e-2021-03>

¹⁰ Notamment réunions avec le plaignant le 23 mars 2021, le 9 juillet 2021 et le 11 juillet 2022.

¹¹ [Politique de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018.

« procédures »)¹² s'appliquent à toute allégation de mauvaise administration formulée à l'encontre de la BEI. Conformément à l'article 3 de la politique, par mauvaise administration, on entend une administration insuffisante ou défailante. Il y a mauvaise administration lorsque la BEI n'agit pas en conformité avec une règle ou un principe qu'elle est tenue d'appliquer, y compris les politiques, normes et procédures qu'elle a elle-même établies.

- 4.2 Dans l'exercice de ses fonctions et conformément à l'article 5.3.2 de la politique, le mécanisme, 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 compte¹³.
- 4.3 La conformité d'un projet avec les normes internationales, européennes, nationales ou locales relève de la responsabilité du promoteur du projet et des autorités locales. Toutefois, la BEI a le devoir d'en vérifier la conformité avec les politiques, procédures et normes qu'elle applique¹⁴. Le rôle de la BEI dans le cadre de l'instruction et du suivi des projets inclut : i) d'évaluer l'opération par rapport au cadre juridique pertinent ; ii) d'évaluer l'opération au regard des principes et normes adoptés par la BEI en matière environnementale et sociale ; iii) de conseiller et, le cas échéant, d'assister le promoteur dans l'élaboration de mesures pour gérer les impacts et les risques environnementaux et sociaux de l'opération conformément aux normes de la BEI ; iv) d'évaluer la capacité institutionnelle environnementale et sociale du promoteur et des autorités et agences nationales compétentes et fournir une assistance technique, si nécessaire ; et, v) de suivre la performance de l'opération conformément aux normes environnementales et sociales de la BEI pendant toute la durée du prêt¹⁵.

Normes applicables au projet

- 4.4 Selon le contrat de financement, les normes environnementales et sociales applicables au projet sont la législation et les réglementations nationales, la déclaration des principes et normes adoptés par la BEI en matière sociale et environnementale (la « déclaration »)¹⁶, le manuel environnemental et social de la BEI dans sa version 9.0 du 2 décembre 2013 (le « manuel »)¹⁷ et les documents sociaux et environnementaux, à savoir l'étude d'impact E&S, y compris le plan de gestion et de suivi E&S, le CPR et le PAR. L'article 2 de la déclaration indique que les promoteurs sont tenus 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. Selon l'article 51 de la déclaration, les personnes dont les moyens de subsistance subissent des effets négatifs du fait d'un projet doivent voir leurs moyens d'existence améliorés ou, à tout le moins, rétablis, et elles doivent être convenablement indemnisées de toutes les pertes subies.
- 4.5 En particulier, la **première norme** 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 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 plan de gestion environnementale et sociale qui décrit les mesures d'évitement, d'atténuation et de compensation des impacts E&S

¹² [Procédures relatives au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018.

¹³ [Politique de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018, article 5.3.2.

¹⁴ [Politique de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018, article 4.3.14.

¹⁵ Manuel environnemental et social de la BEI, v9.0 du 2 décembre 2013, page 97, paragraphe 8.

¹⁶ [Déclaration des principes et normes adoptés par la BEI en matière sociale et environnementale](#), 2009.

¹⁷ Manuel environnemental et social de la BEI, v9.0 du 2 décembre 2013.

Le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI – Rapport de conclusions

- du projet, accompagné d'un budget et d'une estimation des coûts et des sources de financement¹⁸.
- 4.6 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 ou de restrictions liées à l'utilisation de terrains, qu'elles soient temporaires ou permanentes, directes ou indirectes, partielles ou totales. Toute personne affectée par le projet est éligible à la réception d'une compensation ou à la restauration de ses moyens de subsistance. Le promoteur doit au minimum rétablir les conditions de vie des personnes affectées par le projet et, idéalement, s'efforcer à les améliorer constamment¹⁹.
- 4.7 La norme 6 définit notamment les PAP comme des personnes déplacées économiquement par le projet à la suite de la perte d'accès à des ressources ou des biens²⁰. La perte de moyens de subsistance comprend notamment la perte d'accès à un emploi²¹. La norme 6 exige du promoteur que les moyens de subsistance affectés soient améliorés ou au minimum restaurés (paragraphe 26, page 56).
- 4.8 La perte de revenu ou de salaire doit également être compensée ainsi que les dommages dont la valeur économique peut être évaluée, comme : la perte de travail, la perte de revenu y compris la perte des revenus futurs potentiels, les coûts des experts et de l'assistance juridique, les dommages moraux et psychologiques. Le paiement des compensations par le promoteur doit être prompt et se faire dans son entièreté (paragraphe 42, page 58).
- 4.9 Le promoteur doit mettre en place un processus de consultation avec l'ensemble des parties prenantes à la réinstallation ainsi qu'avec les personnes affectées par le projet. Un mécanisme de gestion des plaintes doit permettre l'enregistrement sans entraves des plaintes liées à la réinstallation en vue du suivi des cas et de l'amélioration du processus de réinstallation (paragraphe 50 à 53, page 59).
- 4.10 Afin de planifier la réinstallation, le promoteur fournira à la Banque un cadre de politique de réinstallation (CPR) et un Plan d'action de réinstallation (PAR) acceptables (paragraphe 58, page 60). Ceux-ci devront notamment prévoir une compensation pour perte de revenus pour une période de transition sur la base de la durée raisonnable estimée pour la restauration du niveau de revenus. Cette compensation de transition est conseillée pour une période de 3 à 6 mois (paragraphe 65.vi, page 61).
- 4.11 La norme 6 rappelle que les rôles et responsabilités dans le processus de réinstallation peuvent varier et dépendre du type de promoteur. Indépendamment du caractère privé ou public du promoteur, les autorités publiques jouent habituellement un rôle central dans l'acquisition des terres et le processus de réinstallation, y compris la détermination des compensations, et est pour cela une partie prenante importante dans la plupart des situations (paragraphe 60, page 60). Le PAR doit notamment établir les arrangements organisationnels et les procédures pour suivre la mise en œuvre des plans de réinstallation et prendre des mesures correctives si nécessaire (paragraphe 67.g, p. 61). Le PAR doit notamment, au minimum, évaluer les disparités entre les normes de la BEI et la loi, définir les mesures à prendre pour les corriger, décrire l'organisation institutionnelle et les responsabilités, prévoir le budget, le suivi et les actions correctives nécessaires pour sa bonne mise en œuvre (paragraphe 68 et 70, pages 61 à 62)

¹⁸ Manuel environnemental et social de la BEI, v9.0 du 2 décembre 2013, définition ESMP, page 6, norme 1, paragraphe 5 (engagement, page 12).

¹⁹ Manuel environnemental et social de la BEI, v9.0 du 2 décembre 2013, norme 6 – Réinstallation involontaire, paragraphe 26, page 56.

²⁰ Voir PAR, paragraphe 16, page 54.

²¹ Voir PAR, paragraphe 24, page 55.

- 4.12 La **norme 10** décrit les attentes de la Banque vis-à-vis du promoteur concernant la participation des parties prenantes dans le cadre d'un processus inclusif, constructif et itératif depuis les premières phases du processus d'identification des risques et incidences E&S potentiels et tout au long du projet. La participation (qui inclut notamment la divulgation et la diffusion d'information) doit être préalable, libre et éclairée, ainsi que dûment planifiée, assurée et documentée selon ce principe (paragraphe 11 et 12).
- 4.13 Conformément aux **normes 6 et 10**, le promoteur doit donner aux personnes affectées un accès facile et gratuit à un mécanisme de règlement des griefs indépendant et effectif. Ce mécanisme permet de traiter les questions liées à la compensation et à la réinstallation, de manière opportune et efficace, n'empêchant pas l'accès à d'autres mécanismes de réparation (moyens de réclamation judiciaires, administratifs ou extrajudiciaires). Le promoteur est tenu d'informer les populations concernées de l'existence du mécanisme de règlement des griefs établi au niveau du projet.

Procédures de la BEI

- 4.14 Le volume II du manuel environnemental et social de la BEI décrit les pratiques et procédures de la Banque pour l'évaluation et le suivi environnementaux et sociaux des projets qu'elle finance. L'évaluation du prêt-cadre se concentre (étant donné l'information limitée pour chaque projet) sur la nature des projets, la capacité du promoteur, le cadre institutionnel et juridique, les principaux risques environnementaux et sociaux ainsi que l'expérience de la Banque avec le promoteur (voir paragraphes 286 à 293). Selon les risques identifiés et a fortiori pour les grands projets à l'extérieur de l'UE, le maintien de l'évaluation et l'approbation de chaque projet par la Banque est prévu conformément aux procédures pour les prêts standards²². Lors de l'évaluation des projets, les principaux aspects devant faire l'objet d'un examen préalable en matière environnementale et sociale sont les suivants (paragraphe 90, pages 116 à 119) :
- i. **identification du cadre E&S juridique et réglementaire** applicable au projet et au promoteur (comme les lois d'expropriation) ainsi que les exigences ou problématiques légales existantes ou prévues ;
 - ii. **identification des procédures et normes de la BEI qui peuvent s'écarter des exigences juridiques nationale**, notamment sur la base d'une analyse des disparités pour définir les zones de non-alignement du projet avec les normes sociales de la BEI ;
 - iii. **identification du cadre institutionnel** et des responsabilités du promoteur et des autres parties prenantes, telles que les autorités et agences responsables des aspects sociaux ;
 - iv. vérification que les constats de l'évaluation sociale sont pris en compte dans l'évaluation E&S de la Banque et reflétés dans l'évaluation et l'atténuation des risques, la conception et le coût du projet et de sa gestion ;
 - v. **évaluation de l'engagement et de la capacité du promoteur à gérer les impacts identifiés** et définir, si nécessaire, des mesures d'atténuation ou correctives. Évaluation de la qualité et de l'adéquation du système de gestion E&S du promoteur et de ses pratiques pour éviter, réduire ou atténuer les impacts négatifs sur les personnes et communautés affectées ;
 - vi. **évaluation de la capacité et de l'expertise du cadre institutionnel** et de ses institutions et agences nationales à gérer les problématiques E&S et de leur capacité à mettre en œuvre et suivre les mesures du Plan de gestion E&S (PGES) du projet ;
 - vii. détermination, lorsque nécessaire, des actions de suivi social à mettre en œuvre ainsi que des entités responsables, telles qu'éventuellement définies dans le PAR ;

²² Voir volume II du manuel E&S, v. 2013, section B.4.2

Le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI – Rapport de conclusions

- viii. enregistrement de l'évaluation E&S dans l'ESDS et d'autres formulaires appropriés et vérification qu'ils ont été correctement reflétés dans la proposition de financement soumise pour approbation par le Conseil d'administration ;
 - ix. vérification que les conditions E&S proposées et approuvées par le Conseil d'administration sont bien intégrées dans le contrat de financement et contiennent toutes les définitions, clauses et obligations d'établissement de rapports pertinentes afin d'obliger le promoteur à se conformer aux normes de la BEI, à l'EIES, au PGES et au PAR ainsi qu'à tout autre plan ou document pertinent.
- 4.15 En particulier, concernant la réinstallation involontaire, si le projet devait induire un déplacement physique et/ou économique, l'équipe déterminerait, en consultation avec le promoteur, l'approche (par exemple, la production d'un CPR/PAR), la mise en œuvre et les mesures de suivi à adopter pour la gestion de la réinstallation. Ces accords respectifs doivent être clairement indiqués dans la documentation du projet (paragraphe 125).
- 4.16 Un PAR complet (ou PAR simplifié lorsqu'il y a moins de 200 PAP) sera généralement demandé pour tous les projets entraînant une réinstallation involontaire (paragraphe 130, page 125).
- 4.17 Cela implique que soit exigé un CPR/PAR jugé satisfaisant par la Banque lors de l'instruction (c.-à.-d avant l'approbation par le Conseil d'administration), en particulier (paragraphe 126) :
- i. lorsque des **disparités** sont repérées **entre le cadre législatif et les pratiques nationales et la norme 6 de la Banque en matière environnementale et sociale** ;
 - ii. **lorsque les responsabilités institutionnelles sont complexes** avec diverses agences impliquées dans le processus ;
 - iii. lorsque **les ressources sont insuffisantes** (notamment budget, temps ou personnel) pour la planification et la mise en œuvre de la réinstallation.
- 4.18 Lorsque l'évaluation E&S et les discussions avec le promoteur ont montré une approche satisfaisante et la capacité à gérer la réinstallation involontaire, la condition appropriée peut être définie pour la réception d'un PAR jugé satisfaisant par la Banque. Cependant, lorsqu'un CPR est nécessaire, il devra être préparé et examiné de façon satisfaisante pour la Banque en vue de l'approbation du financement par le Conseil d'administration (paragraphe 127).
- 4.19 Selon les normes environnementales et sociales 6 et 10, pour satisfaire aux exigences de la Banque, le CPR/PAR devrait être soumis à une consultation et participation préalable et éclairée de toutes les parties prenantes pertinentes, publié par le promoteur (publication complète sur le site web du promoteur) et approuvé par les autorités compétentes tel que requis par la loi. Un MGP approprié et accessible aux parties prenantes affectées par la réinstallation involontaire (les PAP) devra être mis en œuvre (paragraphe 128).
- 4.20 Dans son examen du processus de consultation effectué dans le cadre du projet, il devra notamment être vérifié que (paragraphe 170) :
- i. la participation des parties prenantes et des autorités compétentes a eu lieu suffisamment tôt dans le processus ;
 - ii. les délais pour la consultation sont proportionnés et réalistes afin de laisser aux parties prenantes le temps nécessaire à l'élaboration d'une réponse éclairée ;
 - iii. l'information a été diffusée et présentée aux parties prenantes d'une façon suffisamment complète, accessible et utile ;
 - iv. d'autres formes de dialogue plus informelles ont été envisagées (par exemple, débats publics, groupes de réflexion, enquêtes) plutôt que seulement l'enquête et la consultation publiques.

- 4.21 Lors de l'évaluation E&S, la capacité E&S du promoteur est examinée afin de déterminer si le promoteur a la capacité et les compétences pour gérer les aspects E&S, notamment les impacts et les risques résultant de ses activités dans le contexte juridique et politique au sein duquel il opère (paragraphe 213). L'équipe peut notamment utiliser les informations liées à d'autres projets mis en œuvre par le promoteur, l'expérience de la Banque et les non-conformités E&S passées et présentes (paragraphe 214 à 216).
- 4.22 Pour déterminer les conditions contractuelles, la Banque doit tenir compte de l'identité de la partie signataire (par exemple, emprunteur, promoteur, garant, etc.). Les conditions proposées doivent être formulées de façon adéquate en fonction du rôle et des responsabilités de la partie signataire. Il est pour cela important de discuter avec le promoteur et les autres parties prenantes afin de s'assurer que tous comprennent convenablement leurs responsabilités respectives (paragraphe 257). L'équipe du projet devrait indiquer clairement dans les conditions E&S, ce qui est exigé, pourquoi et par qui (par exemple, promoteur, emprunteur, autorité environnementale, ministère, etc.) (paragraphe 262). Dans certains cas, des accords juridiques distincts pourraient se révéler nécessaires afin de s'appliquer au tiers chargé de la mise en œuvre de la condition environnementale ou sociale concernée (paragraphe 263).
- 4.23 Un suivi rapproché des actions E&S exigées dans le contrat de financement (en particulier celles liées aux conditions préalables au décaissement) est essentiel, étant donné que c'est à cette étape que la Banque peut avoir le plus d'impact pour s'assurer que toute problématique E&S en suspens est complètement et correctement suivie par le promoteur, conformément aux exigences de la BEI (paragraphe 272).

Contrat de financement

- 4.24 Un contrat de financement pour le prêt-cadre de MR II, signé en décembre 2015, définit les obligations des parties pour le financement et la mise en œuvre du projet-cadre et des projets secondaires. Les éléments clés du contrat et relatifs aux allégations sont repris ci-dessous.
- 4.25 Chaque demande de financement de projet doit faire l'objet d'une demande d'affectation soumise à l'approbation de la Banque. Celle-ci doit notamment être accompagnée:
- i. d'un certificat de l'Agence nationale de protection de l'environnement (ANPE) avalisant le CPR, tel qu'approuvé par le promoteur;
 - ii. d'un PAR approuvé par le promoteur, si un tel plan est prévu et les procès-verbaux signés relatifs aux consultations publiques ;
 - iii. d'une synthèse mentionnant les dates d'approbation et de publication des CPR, du PAR, de l'estimation du nombre de PAP et du budget lié à la réinstallation et l'acquisition foncière.
- 4.26 Suite à la demande d'affectation (voir paragraphe 4.25), la Banque réalisera une évaluation et une approbation individuelle de chaque projet qui sera le cas échéant accompagnée de conditions.
- 4.27 Les conditions suspensives devront être remplies de manière jugée satisfaisante par la Banque afin de permettre le versement de chaque tranche.
- 4.28 L'emprunteur s'engage à ce que le promoteur veille notamment à l'exécution du projet conformément aux normes E&S et à la mise en œuvre du PAR concomitamment à l'acquisition des terrains et au processus d'expropriation.
- 4.29 L'emprunteur/le promoteur :
- i. fournira à la Banque un rapport d'avancement semestriel avec notamment le signalement des plaintes et leur traitement, l'avancement des procédures d'acquisition de terrains et de réinstallation (y compris les problèmes importants ainsi que la mise en œuvre du CPR et du PAR) et le signalement de toute action en justice concernant le projet ;

Le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI – Rapport de conclusions

- ii. informera sans délai la Banque de : i) toute action, contestation, objection émanant d'un tiers, de toute plainte sérieuse reçue, ou de tout litige significatif à son encontre sur des questions environnementales ou sociales ; ii) de toute violation des normes E&S.
- 4.30 Les conditions E&S préalables au premier versement communiquées en 2018 à la suite de l'approbation du projet sont notamment les suivantes :
- i. l'élaboration d'un PAR jugé satisfaisant par la Banque ;
 - ii. la réalisation de consultations publiques complémentaires dans le cadre du PAR et la transmission à la Banque des procès-verbaux des séances ;
 - iii. avant le premier décaissement pour chacun des lots du projet, la transmission d'un rapport d'achèvement relatif à la mise en œuvre du PAR. Ce rapport d'exécution du PAR contiendra la preuve de la libération des emprises des travaux et des paiements des compensations aux PAP avant le début des travaux dans les sections concernées.

Cadre législatif – Loi d'expropriation

- 4.31 La loi n°2016-53 du 11 juillet 2016, portant expropriation pour cause d'utilité publique prévoit une compensation équitable (art. 2), à la valeur de marché pour les propriétaires et ayants droit d'immeubles (art. 12). Celle-ci peut être prononcée moyennant une indemnité fixée à l'amiable ou par voie judiciaire (art. 5). Il est à noter que, dans cette loi, il n'y a d'accord à l'amiable que si l'exproprié accepte l'offre de l'expropriant (art. 29) ; en cas d'échec, il y a expropriation avec possibilité de recours à la voie judiciaire. L'expropriation **ne porte que sur les immeubles nécessaires au projet ou à son exécution** (art. 4) ; **en aucun cas elle ne peut concerner les montants demandés à titre d'indemnisation des dommages indirects dus à la réalisation du projet** (art. 6)²³.
- 4.32 La loi d'expropriation entérine la création, dans chaque gouvernorat, d'une Commission des acquisitions au profit des projets publics (CAPPP). Cette commission est chargée, sous la présidence du gouverneur, d'accomplir au niveau de la région, toutes les procédures préliminaires de la proposition de projet de décret d'expropriation (art. 16). Elle se charge notamment : de la publication de l'intention d'expropriation, de la fixation de l'indemnité à l'amiable ou par voie judiciaire (titres 4 et 5), de la gestion des oppositions (quant à l'éligibilité et à la valeur), de l'enregistrement des accords, de la consignation des montants en l'absence de consentement à l'amiable, du paiement des indemnités (titre 6) et de la prise de possession des immeubles expropriés (chapitre 3).
- 4.33 Le décret-loi n° 2022-65 du 19 octobre 2022, modifiant et complétant la loi n° 2016-53 du 11 juillet 2016 relative à l'expropriation pour cause d'utilité publique, a été publié au journal officiel le vendredi 21 octobre 2022. Les modifications apportées sont décrites au paragraphe 5.40.

Plans de gestion E&S du promoteur

- 4.34 Conformément aux exigences de la BEI au titre de la norme 6, le promoteur a élaboré en 2015 un CPR pour le prêt-cadre, qui a été mis à jour en 2018²⁴ à la suite des changements législatifs de 2016, ainsi qu'un PAR (2018) pour le projet²⁵. Le CPR indique que les personnes affectées, de façon temporaire ou permanente, par la perte d'une source de revenus liée à la mise en œuvre d'un projet au titre du prêt-cadre ont droit à une compensation²⁶.

²³ Voir <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/Tun180028.pdf>

²⁴ [Cadre de politique de réinstallation](#), actualisé.

²⁵ [Plan d'action de réinstallation](#).

²⁶ [Cadre de politique de réinstallation](#), actualisé, section 14 – Éligibilité selon le présent CPR, et page 69, Perte de revenus non agricoles.

- 4.35 Le PAR comprend une analyse, sous forme de tableau (tableau 4), des disparités entre la législation tunisienne et les normes E&S de la BEI. Cette analyse a pour objectif de repérer les disparités et les mesures à prendre pour y remédier. Il est précisé que si les normes de la BEI se révèlent plus exigeantes que le cadre législatif, alors ces normes prévalent. Il y est indiqué que les exploitants qui possèdent un contrat de bail/un fonds de commerce (article 189 du code de commerce) sont éligibles à une compensation conformément à la loi tunisienne²⁷. Le tableau n'indique pas les disparités entre les normes de la Banque (voir 4.6-4.11) et le cadre législatif applicable à l'époque (voir 4.31, 4.32) concernant les commerces touchés de manière indirecte par le projet (perte de revenus/manque à gagner), ce dernier rendant explicitement inéligibles à une compensation les dommages indirects causés par le projet.
- 4.36 L'inéligibilité légale des dommages indirects est décrite dans le PAR dans le chapitre *Cadre juridique*²⁸. Cependant, au chapitre 11, *Éligibilité*, le PAR indique que la perte totale ou partielle de revenus pour les commerces sur l'emprise du projet ou dont l'accès est affecté durant les travaux donne droit à une compensation²⁹. Plus précisément, dans la matrice d'éligibilité (chapitre 11, tableau 5), sont admissibles à une compensation :
- i. la perte totale ou partielle de revenus ou de moyens d'existence pour un exploitant ou un propriétaire d'un commerce. La compensation prévue porte sur la perte de revenus et le fonds de commerce. La valeur sera déterminée par une commission composée d'experts de l'État ou privés, désignés par le tribunal à la demande de la partie la plus diligente. La compensation prendra en compte le temps nécessaire pour retrouver des niveaux de gains équivalents au niveau antérieur au projet ;
 - ii. **le manque à gagner et la perte de travail ou d'emploi pour les commerces dont l'accès serait rendu difficile ou impossible durant les travaux**. La valeur de la **compensation portera sur le manque à gagner (baisse du chiffre d'affaires) durant la période des travaux** sur la base des déclarations d'impôt des années précédentes. **La compensation sera effectuée par le maître d'œuvre au profit des commerces affectés**.
- 4.37 Dans la description des impacts du projet, le PAR indique que, pendant les travaux, les commerçants de la zone d'étude verront leurs opérations perturbées en raison notamment de l'accessibilité restreinte³⁰. Le PAR indique que le nombre de personnes recensées est de 87 personnes présumées affectées par le projet. L'enquête socio-économique a pu être effectuée pour 84 d'entre elles, dont 67 chefs de ménages et 17 commerçants. Selon le PAR, les personnes qui ont été recensées comme affectées par le projet le sont directement et indirectement, notamment les commerçants³¹. Selon le tableau 7 (recensement et évaluation des coûts, version non publique du PAR, page 58) et le tableau 16.1.4, le **PAR semble avoir recensé uniquement les propriétaires/locataires de commerces dont les parcelles sont entièrement ou partiellement³² visées par l'expropriation. En effet, les tableaux font référence aux « surfaces à acquérir » et aux zones sujettes à « expropriation »³³**. Dans le tableau 7 susmentionné, la valeur du fonds de commerce n'a été estimée que pour une partie des commerces recensés, soit ceux sujets à démolition. En ce qui concerne le manque à gagner, il est indiqué au-dessus de ce même tableau que les commerçants doivent présenter leurs déclarations d'impôts des deux dernières années et qu'ils seront compensés sur la base de la diminution du chiffre d'affaires pendant les travaux.
- 4.38 L'analyse des disparités entre les normes E&S de la BEI et la loi tunisienne indique que, conformément aux normes de la BEI, le coût de réinstallation doit faire partie intégrante du

²⁷ Bien que ce ne soit pas entièrement clair, ceci devait sans doute faire référence aux exploitants situés dans des immeubles directement affectés par l'expropriation.

²⁸ Voir section 7.3, conditions d'éligibilité, pages 47 et 48.

²⁹ [Plans d'action de réinstallation](#), pages 12 et 60.

³⁰ Voir PAR, page 22.

³¹ Voir PAR, pages 6 et 24.

³² Par exemple, lorsque l'expropriation ne vise que des terrains ou des structures adjacents au commerce.

³³ Voir PAR, pages 93 à 96.

Le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI – Rapport de conclusions

budget du projet. Il est indiqué que, conformément à la loi tunisienne, le coût du projet intègre les coûts d'indemnisation au titre du foncier et des droits réels. **Le PAR (version non publique) comprend un budget qui couvre notamment une estimation des fonds de commerce sujets à démolition (dont le total est extrait du recensement décrit au paragraphe 4.37).** Il est précisé que l'exécution du PAR est entièrement à charge de l'État et les fonds destinés aux dépenses du plan proviennent intégralement du budget de l'État. Il n'y a donc pas de ligne budgétaire, même estimative, pour couvrir le manque à gagner des commerces voisins.

- 4.39 Le PAR prévoit la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) par le promoteur pour permettre aux parties prenantes de transmettre leurs propositions, inquiétudes et demandes de résolution. Ce mécanisme géré par le promoteur est décrit plus en détail dans le PAR. On y trouve notamment les points de contact pour déposer une plainte ainsi que les formulaires de dépôt de plainte en annexe et partagés lors de la consultation publique du 16 mars 2015 sur le PAR. Les points de contact sont chargés de traiter la plainte selon leur niveau de compétence ou de la transmettre au point focal social du promoteur qui sera tenu de répondre dans les 30 jours³⁴.
- 4.40 Concernant les plaintes liées à la réinstallation, il est indiqué que, conformément à la loi, la CAPPP reçoit les plaintes foncières en vue de leur inscription, vérification et résolution. En cas d'échec, le plaignant peut suivre la voie judiciaire.
- 4.41 Selon le PAR, la consultation des parties prenantes dans le cadre de la mise en œuvre du PAR a été la suivante :
- i. réunion de démarrage le 23 juillet 2017, au siège du gouvernorat de Sfax, en présence du gouverneur, de la direction de l'équipement de Sfax et de ses consultants, ainsi que des autorités et institutions concernées ;
 - ii. la réalisation d'une enquête socio-économique comprenant notamment deux séances d'information et de discussions au cours desquelles les consultants ont aidé certaines PAP à remplir les formulaires de plainte ;
 - iii. une consultation publique, le 14 octobre 2017, afin de présenter le PAR, de répondre aux questions posées et de prendre rendez-vous avec les PAP individuellement pour remplir les questionnaires³⁵. Cinquante personnes affectées par le projet ont participé à cette réunion ainsi que 16 représentants des institutions et autorités locales.
- 4.42 Selon le PAR, une brochure expliquant la loi d'expropriation et la gestion des plaintes a été réalisée et transmise aux PAP lors de la consultation publique. Des affiches indiquant la date, le lieu et l'objet de la consultation publique ont été installées au niveau du siège du gouvernorat de Sfax, des communes de Sfax et de Thyna, ainsi que des délégations de Sakiet Eddaier, Sakiet Ezzit, Sfax Ouest, Sfax Sud et Sfax Médina. Des invitations par messages téléphoniques, indiquant la date, le lieu et l'objet de la consultation, ont été adressées par l'équipe des consultants à tous les PAP identifiées. Neuf associations ont par ailleurs été invitées³⁶. Plus de détails quant au contenu des discussions et des plaintes sont disponibles en annexe du PAR.

5 CONSTATS

Expériences du programme MR I

- 5.1 Le mécanisme a examiné les rapports de suivi de la Banque pour le prêt Modernisation routière I. Les constats suivants peuvent être faits :

³⁴ Voir PAR, chapitres 12 et 13, pages 61 et suivantes.

³⁵ Voir PAR, pages 39 à 42 et 97 à 98.

³⁶ Voir PAR, page 98.

- i. des délais importants sont mentionnés dans la mise en œuvre des conditions préalables liées à la réinstallation, en particulier liés au développement d'un CPR et de PAR conformes aux normes E&S de la Banque et qui dépassent le cadre juridique. Le CPR a finalement été approuvé début 2015 ;
- ii. le risque lié à la réinstallation et la conformité aux normes sociales de la Banque est qualifié de majeur et repris directement ou indirectement dans la quasi-totalité des risques opérationnels suivis par la Banque.

Évaluation par la Banque du prêt-cadre MR II

5.2 L'évaluation du prêt-cadre MR II par la Banque fin 2015 identifie notamment les éléments pertinents suivants :

- i. la Banque a précédemment financé 8 projets routiers en Tunisie, mis en œuvre de façon satisfaisante malgré des retards majeurs (notamment des projets au titre de l'opération MR I en cours de mise en œuvre), principalement dus à la complexité des lois et procédures foncières et d'expropriation ;
- ii. la Banque a une longue expérience de collaboration positive avec le promoteur (DGPC) et le ministère de l'équipement (MEHI). Elle est engagée dans un programme continu de soutien à la Tunisie, notamment via l'assistance technique (AT) pour le développement à la préparation de son réseau routier. Depuis 2009, un budget d'environ 13,7 millions d'EUR a été mobilisé à cet effet via la Facilité euro-méditerranéenne d'investissement et de partenariat (FEMIP)³⁷. L'équipe de la Banque chargée du projet appuie le promoteur via l'AT et ses ressources propres au niveau de la mise en œuvre des politiques E&S de la Banque ;
- iii. la Banque évalue que, dans le cas où les projets routiers prévus devaient tous se matérialiser, un renforcement en capacité du promoteur pourrait s'avérer nécessaire. En conséquence, il a été proposé que le contrat de financement comporte une disposition concernant le maintien d'une UGP satisfaisante, notamment avec le soutien de consultants ayant une expérience en gestion de projet et en gestion E&S ;
- iv. certaines composantes entraîneront un déplacement de population. Un CPR est en cours d'élaboration, notamment avec le soutien important de la Banque. Certaines composantes nécessiteront le développement d'un PAR ;
- v. la finalisation du CPR jugée satisfaisante par la Banque est une condition préalable à la signature du contrat de financement. Avant l'affectation du prêt, la Banque devra notamment recevoir un PAR jugé satisfaisant par elle pour chaque composante ;
- vi. pour chaque composante, le promoteur devra suivre la mise en œuvre des PAR en parallèle de l'acquisition des terres et de la procédure d'expropriation. Le projet nécessitera un suivi intensif de la part de la Banque. Le besoin d'AT pour le suivi du CPR et des PAR est anticipé. Le promoteur devra fournir un rapport d'avancement concernant la mise en œuvre du CPR et des PAR, y compris la gestion des plaintes.

5.3 L'évaluation des incidences E&S effectuée en 2015, telle que décrite dans la Fiche technique sur les aspects environnementaux et sociaux du prêt-cadre MR II³⁸ :

- i. identifie le risque de déplacement de populations et indique qu'un CPR est en développement. Certains projets nécessiteront le développement d'un PAR, point qui sera abordé lors de l'évaluation E&S des projets ;
- ii. mentionne que le processus de consultation pour le PAR sera examiné lors de l'évaluation E&S des projets et des mesures correctives seront définies en cas de manquement ;

³⁷ Voir aussi : <https://www.eib.org/fr/publications/femip-instruments.htm> et <https://www.eib.org/fr/projects/regions/med/index.htm>

³⁸ Voir <https://www.eib.org/attachments/registers/63015904.pdf>

Le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI – Rapport de conclusions

- iii. conclut que le projet proposé est en ligne avec ceux présentés par le passé et les procédures E&S seront examinées lors de l'évaluation E&S des projets.
- 5.4 Le mécanisme constate que **l'évaluation du prêt-cadre (voir 5.2 et 5.3) réalisée par les services de la Banque identifie, sur la base de l'expérience passée (voir 5.1), la mise en œuvre de la réinstallation comme l'un des risques clés du projet**. Elle souligne notamment que le processus d'expropriation est source de blocages et de délais significatifs. Elle identifie également la nécessité d'une AT pour renforcer les capacités et ressources du promoteur. La finalisation d'un CPR est une condition préalable à la signature et, selon la nature du projet, un PAR pourrait être exigé lors de la demande d'affectation. Le maintien d'une UGP est un engagement ajouté au contrat.
- 5.5 Le mécanisme constate que **l'évaluation des incidences E&S (voir 5.3) des projets est prévue individuellement lors des demandes d'affectation. Cela est conforme aux procédures de la Banque pour les prêts-cadres (voir paragraphe 4.14)** qui prévoient que l'évaluation du prêt-cadre se concentre sur la nature des projets, la capacité du promoteur, le cadre institutionnel et juridique, les principaux risques E&S ainsi que l'expérience de la Banque avec le promoteur.

Évaluation par la Banque du projet

- 5.6 L'évaluation des incidences environnementales et sociales réalisée en 2017, telle que décrite dans la Fiche technique sur les aspects environnementaux et sociaux du projet³⁹ :
- i. prévoit un nombre limité de personnes affectées par le projet (inférieur à 200), mais au regard de la **densité des activités dans la zone et à proximité des travaux, il a été décidé de développer un PAR dont le recensement permettra de connaître le nombre total de personnes impactées (sur le foncier et sur les activités économiques)** ;
 - ii. décrit les consultations publiques réalisées dans le cadre des études préparatoires et du développement du CPR et indique que des consultations plus larges seront réalisées dans le cadre du PAR avec toutes les parties prenantes et en particulier les PAP;
 - iii. décrit que la loi d'expropriation a été adoptée en juillet 2016 (voir 4.31) et récemment appliquée via le décret n° 2017-332 du 28 février 2017. Ce décret définit la composition et le rôle d'une commission nationale chargée de fixer les barèmes d'indemnisation des propriétés sujettes à expropriation. L'évaluation identifie comme un risque majeur le fait que le travail de cette commission est en cours et que de son aboutissement dépend la possibilité pour la nouvelle CAPPP de calculer les indemnisations et de procéder à ces dernières. Afin d'atténuer ce risque, la Banque entend exiger comme condition préalable au décaissement la mise en œuvre complète du PAR ;
 - iv. définit les conditions préalables au premier versement comme suit : i) l'élaboration d'un PAR répondant aux exigences de la Banque, ii) la réalisation de consultations publiques supplémentaires et la communication à la Banque des procès-verbaux, iii) avant le décaissement de chaque lot, la fourniture d'un rapport d'achèvement concernant la mise en œuvre du PAR jugé satisfaisant par la Banque. Ce rapport devra apporter la preuve de l'expropriation pour les travaux et du paiement des compensations avant le démarrage des travaux dans les sections concernées.
- 5.7 L'évaluation du projet en 2017 identifie notamment les éléments pertinents suivants :
- i. La nécessité de renforcer les capacités du promoteur confronté à un vaste programme de développement routier et la mobilisation d'une assistance technique au titre du prêt-cadre afin de soutenir l'UGP ;

³⁹ Voir <https://www.eib.org/en/registers/all/76806929>

- ii. le risque de délai de la libération de l'emprise du projet qui est atténué par les conditions préalables au décaissement, notamment celles définies dans l'évaluation E&S (voir 5.6iv) et l'assistance technique.
- 5.8 Le mécanisme constate que l'évaluation E&S du projet réalisée par la Banque (voir 5.6) **identifie à raison le risque d'impact du projet sur les commerces à proximité des travaux et la nécessité d'un PAR dont le recensement permettra notamment d'identifier ces commerces affectés** (voir 5.6i). **L'évaluation identifie un risque de mise en œuvre lié au nouveau cadre législatif en matière d'expropriation (voir 5.6iii).** Le mécanisme n'a pas trouvé d'indication dans l'évaluation réalisée par la Banque que ce nouveau cadre ne permet en fait pas la compensation pour les dommages indirects aux commerces qui seraient causés par le projet (voir 4.31) ni de disparités avec les normes E&S de la BEI à ce sujet (voir 4.7, 4.8)⁴⁰. Néanmoins, **l'élaboration d'un PAR afin de couvrir des disparités éventuelles et un rapport d'achèvement démontrant sa bonne mise en œuvre sont définis comme conditions préalables** aux décaissements. De plus, l'évaluation **stipule la nécessité de réaliser des consultations supplémentaires dans le cadre de la mise en œuvre du PAR** et propose d'en faire une condition préalable à insérer dans le contrat (voir 5.6ii).
- 5.9 Le mécanisme constate que **les services ont identifié les principaux risques** (les difficultés passées en matière de réinstallation, les impacts indirects pour les commerçants, les changements législatifs et le dialogue avec les parties prenantes) **et définit des mesures d'atténuation correspondantes** (élaboration d'un PAR, recensement des commerces à proximité, consultations supplémentaires). Le mécanisme note également que le CPR de 2015 n'avait, à juste titre, pas déterminé la nécessité d'un PAR pour le projet étant donné le nombre limité de réinstallations involontaires attendues⁴¹ et qu'un PAR complet a été exigé alors que, selon les procédures de la Banque, un PAR simplifié aurait été suffisant étant donné le nombre de PAP, inférieur à 200 (voir 4.16). En effet, lors de l'instruction du projet, la Banque a décidé, sur la base des risques identifiés et principalement du nombre important de commerces à proximité, d'exiger la mise en œuvre d'un PAR complet.
- 5.10 Les procédures de la Banque prévoient que l'évaluation E&S repère les divergences entre le cadre réglementaire et les normes sociales de la Banque en s'appuyant sur une analyse des disparités (voir 4.14ii), et évalue le cadre institutionnel et les responsabilités du promoteur et des autres parties prenantes (telles que les autorités et agences responsables des aspects sociaux, voir 4.14iii) ainsi que leur capacité à gérer ces risques (voir 4.14v et 4.14vi) et définissent des actions et les entités responsables de la mise en œuvre du PAR (voir 4.14vii). Le mécanisme constate que cette analyse était, du moins partiellement, couverte par le CPR approuvé en 2015. **Étant donné le changement législatif et institutionnel en matière d'expropriation survenu en 2016-2017** et toujours en cours lors de l'instruction du projet par la Banque, **les services auraient raisonnablement reporté la mise à jour de cette analyse (voir 4.34) après l'approbation du projet par le Conseil d'administration (voir 4.18) dans le cadre de la mise à jour du CPR et de l'élaboration du PAR par le promoteur et de sa vérification par les services.**

Contrat de financement

- 5.11 Conformément aux procédures de la Banque (voir 4.14ix), le mécanisme constate que **le contrat de financement du prêt-cadre (voir de 4.24 à 4.29) et la lettre d'affectation du projet (voir 4.30) reflètent fidèlement les mesures d'atténuation et conditions préalables prévues dans le cadre de l'évaluation** réalisée par la Banque (voir de 5.2 à 5.7).
- 5.12 Le mécanisme constate toutefois que **l'approbation du CPR par l'ANPE en tant que condition préalable à la demande de financement du projet (voir 4.25i) vient s'ajouter aux**

⁴⁰ Il convient de noter que, lors de l'évaluation en 2017, le CPR de 2015 et l'analyse des disparités avec la loi n'étaient plus valides étant donnée la nouvelle loi de 2016.

⁴¹ Voir CPR 2015, pages 4 et 119.

Le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI – Rapport de conclusions

mesures initialement prévues dans l'évaluation réalisée par la Banque (voir 5.2 et 5.3). Cette initiative est **conforme à la procédure de la Banque qui prévoit l'approbation du PAR par l'autorité compétente** (voir 4.19). Le mécanisme note que l'ANPE n'est pas l'autorité compétente en matière d'expropriation.

Suivi

CPR (2015, mis à jour en 2018)

- 5.13 Conformément aux exigences de la BEI au titre de la norme 6 et comme reflété dans le contrat de financement pour le prêt-cadre, le promoteur a élaboré un CPR en 2015. Le CPR de 2015 n'identifie pas le risque de pertes de revenus sur le projet S2-Sfax et l'élaboration d'un PAR n'est pas prévue à l'époque⁴². Le CPR comporte une analyse des disparités entre les normes E&S de la BEI et le cadre législatif de l'époque. Ce cadre prévoit notamment l'existence d'une Commission régionale de conciliation présidée par un magistrat qui est notamment chargée de convoquer les parties concernées en vue d'arriver à un accord sur la base des expertises des domaines de l'État et des experts judiciaires. Cette analyse du cadre législatif et institutionnel n'est cependant plus valide lors de l'instruction du projet en 2017, la loi d'expropriation ayant été promulguée en 2016 (voir 4.31). Le CPR actualisé de 2018 intègre les changements de la nouvelle loi qui définit un accord à l'amiable comme l'acceptation par la personne sujette à expropriation de l'offre de compensation proposée (voir 4.31). Le CPR indique que la loi n° 2016-53 ne vise pas les fonds de commerce⁴³. Cette divergence par rapport aux normes de la BEI n'est pas reprise dans l'analyse des disparités. Néanmoins les critères d'admissibilité du CPR indiquent que les personnes affectées, de façon temporaire ou permanente, par la perte d'un immeuble ou d'une source de revenus liée à la mise en œuvre d'un projet au titre du prêt-cadre sont éligibles conformément au CPR⁴⁴ en vigueur. **Aucune information n'a été fournie au mécanisme qui indique que le CPR a été approuvé par l'ANPE ou l'autorité compétente** (voir 5.12).

PAR et consultations (2018)

- 5.14 Conformément aux conditions préalables au décaissement du contrat de financement du projet, la Banque a vérifié leur réalisation. Dans le cadre des décaissements, elle a notamment reçu le PAR et les procès-verbaux des consultations publiques supplémentaires.
- 5.15 Le mécanisme a reçu des services plusieurs communications qui indiquent que le conseil externe social et l'expert social de la Banque ont apporté leurs commentaires au PAR. Une mission a également été réalisée par le conseil social de la Banque dans le cadre de la revue des PARs du programme MR-II. Lors de ces activités, il fut demandé que les impacts aux commerçants causés par les restrictions d'accès soient couverts par le PAR du projet. En mai 2018, les services de la Banque ont donné au promoteur un avis de non-objection, en l'absence de commentaires supplémentaires sur le PAR du projet. La Banque a rappelé à cette occasion l'obligation du promoteur de publier le PAR en ligne. Le 29 mai 2018, le promoteur a publié un communiqué sur le site du ministère de l'équipement concernant la validation du PAR et sa disponibilité en ligne⁴⁵.
- 5.16 **Le mécanisme de traitement des plaintes de la BEI constate que les services, notamment par l'intermédiaire de son conseil social, ont insisté que le PAR intègre les impacts sur les commerçants à proximité (voir 5.15). Cependant, bien que le PAR soit globalement en ligne avec les normes sociales de la Banque, il comporte des incohérences et ne**

⁴² Voir Cadre de politique de réinstallation MR II, version de 2015, annexe 13, page 119

⁴³ Voir Cadre de politique de réinstallation MR II, version de 2018, page 34

⁴⁴ La matrice d'éligibilité n'est cependant pas très claire et semble ne s'appliquer qu'aux personnes directement affectées, bien que la notion de difficulté d'accès causée par le chantier y soit indiquée. Voir [Cadre de politique de réinstallation](#) (actualisé), pages 64 à 70.

⁴⁵ http://version2.opensource.tn/index.php?id=5&L=2&tx_news_pi1%5Bnews%5D=2093&tx_news_pi1%5Bcontoller%5D=News&tx_news_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=8d3c7e4d2dc7bec6550aff7ae3b2cf36

couvre pas de façon suffisante et satisfaisante certains éléments prévus par les procédures en matière d'évaluation sociale (voir 4.14 et 5.9), la norme E&S 6 (voir 4.11) ainsi que les impacts sur les commerçants à proximité des travaux, malgré que ce dernier point était l'une des raisons principales à l'origine de son élaboration comme prévu par la Banque dans son évaluation du projet (voir 5.6i, 5.8 et 5.9). En particulier :

- i. Le PAR contient bien une analyse du cadre réglementaire et institutionnel. Il indique que le cadre réglementaire ne permet pas la compensation des dommages indirects. Dans la matrice d'éligibilité des PAP, il est indiqué que i) la perte totale ou partielle de revenus ou moyens d'existence pour un propriétaire ou un exploitant avec fonds de commerce donne droit à une indemnisation sur la perte et le fonds de commerce, et ii) le manque à gagner, la perte de travail ou d'emploi pour les commerces dont l'accès est affecté durant les travaux donne droit à une compensation portant sur le manque à gagner (baisse du chiffre d'affaires) sur la base des déclarations d'impôt des années précédentes ; la compensation sera alors effectuée par le maître d'œuvre au profit des commerces affectés (voir 4.36ii).
- ii. Une analyse des disparités entre le cadre juridique tunisien et les normes sociales de la Banque a bien été réalisée mais **celles concernant les commerçants à proximité des travaux ne sont pas reprises dans le tableau d'analyse des disparités** et des mesures complémentaires nécessaires (voir 4.35).
- iii. Le **recensement du PAR reprend essentiellement les parcelles sujettes à expropriation, notamment celles des commerçants directement affectés mais pas les commerces à proximité des travaux (voir 4.37) malgré que cela a été identifié comme un risque et que leur recensement était explicitement prévu comme mesure d'atténuation des risques dans l'évaluation E&S de la Banque (voir 5.6i).**⁴⁶
- iv. **Le budget** prévu dans la version non publique du PAR vu par le mécanisme contient une ligne pour le dédommagement des fonds de commerce sujets à démolition. Le budget calculé résulte du recensement des parcelles sujettes à expropriation (voir 4.38) et **ne couvre pas le manque à gagner des commerces à proximité des travaux.**

Mission de suivi du consultant social de la BEI (juin 2019) et suite donnée par la Banque

- 5.17 Une mission de suivi du consultant social de la BEI a été effectuée en juin 2019. Concernant le projet, les constats et recommandations suivants sont faits :
 - i. **la majorité des riverains sont des commerçants de magasins d'exposition pour qui l'impact des travaux semblerait indirect, notamment concernant le manque à gagner ;**
 - ii. selon le registre des plaintes et à la demande du syndicat des commerçants, deux réunions ont été organisées en mars et avril 2019 à ce sujet ;
 - iii. deux personnes ont été désignées responsables de la gestion des plaintes ; la mise en place de ce mécanisme devrait être davantage communiquée pour en informer les riverains impactés;
 - iv. une campagne d'information et de sensibilisation des riverains devrait être lancée et des réunions avec les riverains impactés devraient être organisées. Ces réunions devraient faire l'objet de comptes rendus.
- 5.18 Faisant suite à la demande de versement de la deuxième tranche du prêt MR II pour différentes composantes, dont celle du projet (S2) pour lequel il s'agit d'un premier décaissement, et la vérification par la Banque du respect des conditions préalables, en juillet 2019, la Banque a demandé au promoteur de fournir :

⁴⁶ La Fiche technique sur les aspects environnementaux et sociaux indique : « le recensement permettra de connaître le nombre total de personnes impactées (sur le foncier et sur les activités économiques). »

Le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI – Rapport de conclusions

- i. un rapport d'achèvement relatif à la mise en œuvre du PAR jugé satisfaisant ;
 - ii. des éléments de réponses aux non-conformités environnementales et sociales constatées concernant l'état de mise en œuvre du MGP au niveau du projet et les mécanismes de recours alternatifs pour les PAP, et invite à ce titre le promoteur à consulter les recommandations formulées par le conseil social de la Banque dans le cadre de sa mission de juin 2019 (voir 5.17);
 - iii. des éléments qui montrent que l'UGP est intégrée et opérationnelle.
- 5.19 Les recommandations du consultant pour le projet S2-Sfax communiquées au promoteur par la Banque (voir 5.17) sont notamment les suivantes : i) organiser une campagne d'information et de sensibilisation pour les riverains du projet ; ii) préparer un plan de communication sociale qui prend en compte l'exécution des travaux dans une zone urbaine ; iii) communiquer le MGP lors des consultations publiques complémentaires ; et iv) transférer à la Banque les procès-verbaux et comptes-rendus des discussions avec les propriétaires des magasins d'exposition.
- 5.20 En août 2019, le promoteur a informé en retour la BEI (voir 5.18) des progrès réalisés et des difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des PAR, du MGP et de l'opérationnalisation de l'UGP, et fourni des documents justificatifs à l'appui.

Amendement du contrat de financement (août 2020)

- 5.21 Après le constat fait en juillet 2019 d'une mise en œuvre non satisfaisante des PAR (voir 5.18) et, cela étant une condition préalable au deuxième décaissement (voir 4.25), en août 2020, les services de la Banque ont obtenu la validation d'une modification du contrat. Celle-ci prévoit la renonciation d'une durée limitée jusqu'au troisième décaissement, à l'obligation de conformité aux conditions préalables relatives à la mise en œuvre du PAR. Cette renonciation est assortie de demandes et conditions visant à rectifier les non-conformités repérées.
- 5.22 Parmi les demandes citées au paragraphe 5.21, les services ont demandé qu'un comité interdisciplinaire soit créé afin de faciliter le dialogue entre les ministères et les prises de décision favorisant la résolution des affaires de compensations foncières conformément aux normes E&S de la BEI. Ce comité interministériel (aussi appelé comité opérationnel de suivi des aspects fonciers) est constitué d'acteurs clés du cadre institutionnel, à savoir du ministère des finances, du ministère de l'équipement et de l'aménagement du territoire, du ministère du domaine de l'État et des affaires foncières et présidé par le ministère de l'économie et de la planification. Il a pour objectif l'examen des problèmes fonciers et de faciliter la prise de décisions.

Plainte et suite donnée par la Banque (2021)

- 5.23 En mars 2021, le plaignant a déposé une plainte auprès du mécanisme de traitement des plaintes de la BEI. Plusieurs échanges ont alors lieu entre les services de la Banque, son mécanisme et le promoteur afin d'évaluer la réponse à apporter à la plainte. Les services sont d'avis que conformément aux normes E&S de la BEI le plaignant est éligible à une compensation, dont le paiement est de la responsabilité du promoteur, et qu'idéalement, un accord à l'amiable devrait être trouvé entre le promoteur et le plaignant. En juin 2021, le promoteur a informé la Banque que le dommage ne peut être compensé à l'amiable en raison des limitations de la loi sur l'expropriation et qu'il doit être réparé par voie judiciaire. Néanmoins, le promoteur propose d'ajouter ce point aux discussions du prochain comité opérationnel afin de trouver des solutions jugées satisfaisantes par la Banque. Les services de la Banque ont ensuite informé le promoteur des non-conformités aux normes E&S constatées pour les commerçants affectés par le projet et demandé la mise en œuvre des actions suivantes :
- i. provoquer une réunion du comité opérationnel afin de sensibiliser les acteurs institutionnels à la dimension du problème et ses implications et de mettre en œuvre des solutions qui permettraient un traitement rapide et efficace des préjudices économiques subis par les

- commerçants du fait des travaux. Cet élément doit être reçu avant le traitement du deuxième décaissement du programme MR II (le premier couvrant notamment l'affectation S2, c.-à-d. le projet) ;
- ii. confirmer la mise en place de procédures qui permettraient le traitement des plaintes et le redressement des préjudices jugées satisfaisantes par la Banque. Cet élément doit être reçu avant le traitement du troisième décaissement.
- 5.24 Selon les informations que le promoteur a transmises à la Banque à la suite de la plainte, il apparaît que :
- i. avant le début des travaux, des réunions d'information ont été organisées en 2017 et une enquête a été réalisée sur place ;
 - ii. le début des travaux et la mise en place d'une déviation au niveau du giratoire RL911 ont été annoncés à la radio fin 2018 ;
 - iii. les coordonnées de la Cellule de gestion des plaintes (CGP) sont affichées sur tous les panneaux du chantier ;
 - iv. après le début des travaux, à la suite des réclamations formulées par certains riverains dont quelques commerçants, des réunions d'information sur les procédures à suivre ont été organisées dans le gouvernorat de Sfax ;
 - v. deux réunions d'information se sont tenues au siège de l'Union tunisienne de l'industrie, du commerce et de l'artisanat (UTICA) avec les commerçants de la rocade du km 4 en mars et avril 2019 concernant le projet et les démarches à suivre pour déposer plainte. Les commerçants ont été informés que le manque à gagner est soumis à des procédures judiciaires, conformément à la réglementation tunisienne, et certains ont alors suivi la voie judiciaire ;
 - vi. l'avancement des travaux a fait l'objet d'une communication continue à la radio et sur le site du gouvernorat ;
 - vii. une nouvelle stratégie de communication serait mise en place et des réunions avec les commerçants seraient relancées en tenant compte des conditions sanitaires de la pandémie de COVID-19 ; et,
 - viii. l'administration et le promoteur n'ont pas reçu ni enregistré de réclamation de la part du plaignant.
- 5.25 En septembre 2021, **une réunion du comité opérationnel** de suivi des aspects fonciers s'est tenue en présence de la BEI. Elle avait pour objet **l'examen de la situation des commerçants ayant été indirectement impactés** par l'exécution des travaux du projet. L'objectif de la réunion était de discuter des solutions possibles de déblocage et de permettre le deuxième décaissement par la Banque. Les éléments suivants y ont été discutés :
- i. l'impact négatif des travaux de la composante S2 sur les activités économiques de certains commerçants a été confirmé. Les parties ont été informées que des affaires judiciaires étaient en cours à ce sujet ;
 - ii. la nécessité de définir et de mettre en œuvre des solutions est confirmée. À ce titre, il a été indiqué qu'un comité interministériel avait été créé dans l'objectif de réviser la loi d'expropriation (voir 4.31) afin de lever les contraintes du cadre juridique actuel en s'inspirant des normes internationales ;
 - iii. la démarche adoptée pour le projet RFR (co-financé par la BEI⁴⁷), qui a permis, à titre exceptionnel, d'indemniser les commerçants identifiés en leur versant une avance dans l'attente du jugement définitif;

⁴⁷ Voir [Réseau ferroviaire rapide \(eib.org\)](http://Réseau ferroviaire rapide (eib.org))

Le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI – Rapport de conclusions

- iv. il a été précisé que cette démarche pourrait être mise en œuvre moyennant une dérogation à la loi comme ce fut le cas pour le projet RFR ;
- v. **il a été décidé** : i) de soumettre au gouvernement, dès sa formation, une **demande de création d'un Comité de pilotage (COPIL)** pour le projet à l'instar de celui créé pour le projet RFR ; et, ii) **de réaliser un recensement, jugé satisfaisant par la Banque, des commerçants ayant subi ou susceptibles de subir** des préjudices en raison du projet ainsi que ceux ayant déjà porté plainte auprès du tribunal ou au MGP et de tenir les personnes identifiées informées, préalablement au troisième décaissement.

Mission de supervision par l'équipe AT-IRE (décembre 2021)

- 5.26 En décembre 2021, une mission de supervision des composantes du projet MR II a été effectuée par l'équipe AT-IRE, accompagnée du bureau de la BEI à Tunis. L'objectif de cette mission était de visiter les différentes composantes pour apprécier leur état d'avancement, surtout concernant le suivi de la mise en œuvre des PAR. La mission devait notamment permettre à la Banque d'évaluer la conformité aux conditions préalables en vue du deuxième décaissement. **La mission concernant la composante S2-Sfax considère les efforts réalisés par le promoteur comme acceptables et souligne en particulier que :**
- i. 40 % des PAP ont présenté des doléances à la CGP et toutes les doléances foncières ont été résolues, sauf une qui devrait l'être prochainement, ce qui témoigne de l'accessibilité et de la fonctionnalité du mécanisme de réclamation de l'UGP Sfax ;
 - ii. la circulation a repris presque normalement et les activités commerciales semblent avoir recommencé. **Certains commerces demeurent néanmoins fermés (dont celui du plaignant) et/ou à vendre**; et,
 - iii. **le promoteur a envoyé une lettre à l'UGP, en novembre 2021, afin notamment de recenser les commerçants** ayant subi des préjudices économiques causés par les travaux, comme demandé par la BEI.
- 5.27 En janvier 2022, la demande concernant la création du **COPIL** au sein de la présidence est effectuée, afin d'obtenir une dérogation à la loi d'expropriation en attendant que celle-ci soit modifiée. **En mai 2022, l'accord a été donné pour la mise en place d'un tel comité sous l'égide du ministère de l'équipement**, avec la participation des cinq acteurs concernés et dont les résultats des travaux devront être remis à la présidence.
- 5.28 Les services de la Banque et le promoteur confirment **qu'une proposition d'amendement de la loi d'expropriation (2016) est en cours de finalisation**. Cette révision **permettrait d'indemniser les personnes affectées à proximité des projets et leur offrirait une voie de recours simplifiée via la constitution d'une commission de conciliation plutôt que par la voie juridique**.
- 5.29 En février 2022, l'AT-IRE a également donné son avis quant à l'acceptabilité du deuxième décaissement concernant notamment les progrès accomplis dans la mise en œuvre des PAR, le dialogue avec les parties prenantes et la gestion des plaintes. **L'AT-IRE considère les progrès satisfaisants et fait les constats suivants concernant le projet :**
- i. une CGP a été mise en place en février 2019 pour mettre en œuvre le MGP des composantes S1 et S2. La quasi-totalité des plaintes reçues au premier semestre 2021 a été résolue ; sinon, elles ont été jugées irrecevables ;
 - ii. toutes les doléances foncières ont été résolues d'une manière jugée satisfaisante par les PAP. Le comité régional de traitement et conciliation au cas par cas (CRTCC) a été créé en janvier 2021. Il a organisé six réunions pour toute la composante S2 (une moyenne d'une réunion tous les 2 mois) et traité 29 doléances ;
 - iii. le dialogue avec les parties prenantes est satisfaisant puisque, depuis juillet 2019, au total 18 réunions ont été organisées avec les parties prenantes et les PAP, et ce malgré les restrictions sanitaires. Plusieurs travaux non compris dans le marché ont été effectués au

profit des riverains, y compris des commerçants, pour les satisfaire et témoigner de l'engagement du promoteur à l'égard de ceux qui sont directement affectés par les travaux ;

- iv. six des 10 PAP ayant accepté l'accord à l'amiable ont été indemnisés. **Certaines plaintes reçues de la part des commerçants (dont celle faisant l'objet de ce rapport) dépassent les pouvoirs du promoteur et seront traitées par un comité décisionnel de haut niveau** (voir 5.27).

Deuxième décaissement de la Banque (mai 2022)

- 5.30 Un deuxième décaissement a été validé par la Banque en mai 2022. Dans ce cadre, un examen détaillé des conditions préalables a été réalisé. Il **confirme notamment la réalisation des actions suivantes** :
- i. la **création d'un comité interdisciplinaire interministériel** pour gérer les affaires foncières en ligne avec les normes de la Banque (voir 5.22) ;
 - ii. la **mise sur pied de comités ad hoc régionaux** (voir 5.29ii et 5.36v) pour l'examen et la résolution au cas par cas des plaintes et refus des compensations proposées afin de pallier le fait que le cadre législatif en matière d'expropriation ne permet pas la résolution à l'amiable (voir 4.31) ;
 - iii. la **poursuite des efforts dans le cadre de la révision en cours de la loi d'expropriation afin qu'elle soit davantage alignée sur les normes E&S de la BEI** (voir 5.28).
- 5.31 Cet examen des conditions (voir 5.29) **indique cependant que le comité interdisciplinaire ne s'est réuni que quelques fois et qu'une solution n'a pas encore été trouvée pour la plainte concernée. Il fait également référence à la demande de création du COPIL** (voir 5.25v). **Il est indiqué que ces problèmes devront être résolus avant un prochain décaissement et que l'emprunteur et le promoteur seront notifiés par écrit de leurs engagements à cet égard.**

Visite de suivi par la Banque (juin 2022)

- 5.32 Les services de la Banque ont réalisé une visite de terrain en juin 2022 afin notamment de s'enquérir des progrès réalisés dans le traitement des affaires foncières, le traitement des plaintes et les solutions apportées au problème de compensation des commerçants. À cette occasion, ils ont notamment visité le site du projet et rencontré les parties suivantes : ministère de l'économie et de la planification, comité opérationnel de suivi, DGPC ainsi que les directions régionales du ministère de l'équipement à Sfax. **Il ressort de cette mission que** :
- i. la modification de **la loi d'expropriation devrait être promulguée d'ici la fin de l'année 2022**. Sa mise en œuvre devra être suivie de décrets d'application, notamment pour la mise en place de la commission permanente de reconnaissance et de conciliation (voir 5.28) ;
 - ii. **la réponse de la présidence, en mai 2022 (voir 5.27), rend possible la création du COPIL** sous l'égide du ministère de l'équipement, mais pas de la présidence. Le ministère de l'équipement évalue l'utilité du COPIL étant donné le changement de niveau d'autorité chargée dudit comité et la promulgation prochaine de l'amendement de la loi d'expropriation.
- 5.33 Les services de la Banque ont envoyé début 2023 le courrier prévu, et cité au paragraphe 5.31, à l'emprunteur et au promoteur afin de leur rappeler les conditions préalables au 3^e décaissement ainsi que l'importance d'augmenter la fréquence des réunions du comité opérationnel présidé par le Ministère de l'Economie et de la Planification (voir 5.22). La mise sur pied du comité ad-hoc interministériel au sein du MEHI est confirmée (voir 5.32ii) et l'importance que ces deux comités soient pleinement opérationnels et coordonnés est indiquée. La lettre insiste également sur l'importance de veiller à ce que les instances concernées de l'administration assurent une mise en application rapide de la nouvelle loi d'expropriation et le traitement prioritaire des dossiers en instance depuis longtemps.

Conclusions sur le suivi de la Banque

- 5.34 **Hormis les écarts constatés concernant la qualité du PAR (voir 5.16), le mécanisme constate que la Banque, conformément à ses procédures (voir 4.23), a effectué un suivi rapproché de la conformité du projet aux normes E&S, et ce notamment dans le contexte des décaissements, afin d’encourager la résolution des problématiques E&S par le promoteur.** Le mécanisme de la BEI prend note de tous les efforts menés par la Banque [actions demandées par la Banque (voir 5.23i) et son intention de définir des conditions pour le troisième décaissement (voir 5.31)] et des progrès réalisés par le promoteur (voir 5.30).
- 5.35 **Le mécanisme note qu’en phase de suivi, les manquements constatés et les demandes de la Banque à cet égard concernent, à juste titre, la nécessité de renforcer les consultations avec les commerçants (voir 5.17iv, 5.19 et 5.25v) et les parties prenantes en général, de renforcer le mécanisme de traitement des plaintes au niveau du projet (voir 5.18ii, 5.19, 5.23ii et 5.25v), d’améliorer l’opérationnalisation de l’UGP et de l’AT fournie par la Banque (voir 5.18iii), de renforcer la coopération entre les acteurs institutionnels (par exemple, comités interministériels et COPIL) en vue d’assurer la mise en œuvre du PAR (voir 5.22, 5.23i, 5.30i, 5.30ii et 5.31) et de **remédier aux disparités entre les normes de la Banque et le cadre réglementaire, notamment concernant la compensation des commerçants affectés à proximité des travaux** (5.23ii, 5.25ii, 5.25iii, 5.25iv, 5.30iii et 5.31).**

Rapports du promoteur

- 5.36 Conformément aux obligations du contrat de financement, le promoteur a transmis à la Banque des rapports d’avancement semestriels concernant l’affectation S2 Sfax, ainsi que des informations concernant des plaintes ou litiges E&S significatifs (voir 4.29). On peut y trouver les informations pertinentes suivantes :
- i. en juin 2019, il est indiqué que les disponibilités prévues sont faibles concernant les futures places de stationnement, compte tenu des commerces situés à proximité. L’UGP de Sfax vérifie alors la possibilité d’augmenter les places de stationnement en fonction de la disponibilité des terrains ;
 - ii. en juin 2019, peu d’informations ont été communiquées sur les plaintes enregistrées ; il a été indiqué que du personnel serait affecté et le mécanisme bientôt opérationnel ;
 - iii. dans la section prévue à cet effet, il est indiqué qu’aucune action en justice n’est à signaler (juin 2019, décembre 2019, juin 2020 et décembre 2020). En juin 2021, le rapport indiquait dans cette section que trois commerçants (quatre en décembre 2021) avaient déposé plainte auprès de tribunaux pour obtenir l’indemnisation des pertes de revenus ;
 - iv. en décembre 2019, le rapport indiquait le dépôt de six plaintes pour perte de clientèle (de même en juin 2020). Les informations relatives aux plaintes pour nuisances E&S enregistrées et leur traitement sont détaillés et semblent indiquer que la CGP est fonctionnelle. En décembre 2021, des informations complémentaires ont été données sur les six plaintes pour perte de clientèle, notamment les noms des plaignants (y compris celui du plaignant auprès du mécanisme) et le type de commerce. Il est indiqué que les plaignants ont été orientés vers la voie judiciaire, car les plaintes ne peuvent pas être traitées par le promoteur. Les six plaintes ne sont ensuite plus comptabilisées dans ce rapport au registre des plaintes pour nuisances E&S ;
 - v. concernant les communications et réunions avec les PAP, il y a eu, entre juin 2020 et décembre 2021, 25 réunions du Comité régional de traitement et conciliation au cas par cas (CRTCC), 41 réunions avec la Commission des acquisitions au profit des projets publics (CAPPP), 13 réunions avec les autorités concernées, 13 avec les PAP et 37 audiences individuelles ;
 - vi. en décembre 2020 et juin 2021, sous la section décrivant les problèmes sociaux majeurs apparus durant le semestre concerné, la perturbation des activités économiques des commerçants a été notifiée et la mise en place de passerelles et d’accès menant vers les

commerçants a été prévue. Des aménagements visant à réduire les nuisances et résoudre les plaintes des commerçants ont été illustrés (par exemple, places de stationnement, chape, espace vert, clôture, murs, classes en préfabriqués, escalier, etc.). En juin 2021, l'aménagement de la route et du trottoir qui permet d'accéder notamment au commerce du plaignant du mécanisme a été illustré.

- 5.37 De la lecture des rapports du promoteur, **le mécanisme tire les constats suivants** :
- i. **en juin 2019**, le peu d'informations concernant les plaintes et l'information relative à l'affectation de deux membres du personnel de l'UGP Sfax à l'opérationnalisation de la CGP **semblaient indiquer un MGP en cours d'opérationnalisation. À partir de décembre 2019**, la qualité et le détail des données concernant les plaintes semble indiquer que **le MGP était alors fonctionnel** ;
 - ii. dès décembre 2019, les rapports ont indiqué six plaintes pour perte de clientèle. **En décembre 2021, le rapport apportait des précisions sur les plaignants et les types de commerces affectés.** Le plaignant auprès du mécanisme faisait partie de la liste des six plaignants ;
 - iii. les rapports de 2019 et 2020 ne mentionnaient pas les actions en justice en cours (voir 2.11). **À partir de juin 2021, les rapports ont indiqué les différentes actions en justice liées à la perte de revenus** ;
 - iv. pour le mécanisme, **la qualité des rapports s'est progressivement améliorée, signe d'un MGP rapidement fonctionnel au niveau de l'UGP Sfax et d'efforts au niveau de la consultation avec les parties prenantes et la résolution des plaintes. D'une manière plus générale, les rapports ont semblé indiquer un système de gestion et de suivi E&S en amélioration au niveau de l'UGP Sfax** ;
 - v. les rapports de décembre 2020 et 2021 ont fait état de places de stationnement aménagées afin de répondre à différentes plaintes de riverains liées aux aspects environnementaux et sociaux. Le mécanisme constate que le plaignant a également fait état du manque de places de stationnement officielles à proximité de son commerce.

Renforcement des capacités

- 5.38 Depuis 2015, la Banque a intensifié ses efforts pour appuyer la mise en œuvre des projets par le promoteur, mobilisant quelque 11 millions d'EUR d'AT. Les AT correspondantes des UGP sont financées soit par le Fonds fiduciaire de la FEMIP, soit par le produit des prêts de la BEI et comprennent, dans tous les cas, des experts E&S permanents. Des consultants locaux spécialisés dans les questions sociales ont également été mobilisés sur le budget propre de la Banque pendant toute la période d'exécution. Enfin, afin de répondre aux besoins d'accompagnement d'autres acteurs tunisiens concernés par la mise en œuvre des projets de la BEI, notamment en matière de réinstallation, une autre couche d'AT financée par l'IRE, comprenant notamment un expert social, a été mobilisée en 2020, et continue à ce jour. **L'assistance technique TF FEMIP a notamment contribué au développement de nombreux plans de gestions environnementaux et sociaux pour le programme MR II, notamment un plan d'engagement des parties prenantes et un manuel de gestion des plaintes, à la formation du personnel du promoteur et au contrôle et compte rendu de leur mise en œuvre.** Le mécanisme constate le rôle positif joué par la Banque dans la mobilisation de l'AT jusqu'à ce jour. **L'assistance financée par le TF FEMIP** qui avait été interrompue fin 2021 **est en cours de renouvellement** via un budget supplémentaire de 2 millions d'euros. La signature d'un accord de coopération avec le promoteur et l'emprunteur serait prévue prochainement à cet égard. Elle permettra la mobilisation à brève échéance d'un consultant qui sera suivie, après appel d'offre, par la **mobilisation d'une équipe pour appuyer le promoteur et les UGP notamment dans la gestion et le suivi environnemental et social des composantes MR-II.**

Visite du mécanisme de la BEI (septembre 2022)

- 5.39 Lors d'une réunion avec les ministères impliqués, le mécanisme a été informé que la modification de la loi d'expropriation était en stade final d'approbation. De retour de mission, **le mécanisme a été informé que l'amendement** avait été approuvé par le Conseil ministériel fin septembre 2022 et le **décret-loi n° 2022-65 du 19 octobre 2022 a été publié en date du 21 octobre 2022⁴⁸**. Cela a été suivi par la publication de l'arrêté du ministre des domaines de l'État et des affaires foncières du 7 décembre 2022, fixant la composition et les modalités de fonctionnement de la Commission de reconnaissance et conciliation (CRC) en matière d'expropriation. **Un dernier arrêté d'application de la nouvelle loi serait en phase finale d'élaboration et sa publication prévue sous peu.**
- 5.40 Suite aux interactions avec les services juridiques du promoteur et sur la base de la lecture du décret-loi, il semblerait que :
- i. **l'amendement prévoit la possibilité d'indemniser** les dommages directs causés aux propriétaires des immeubles limitrophes au projet public et à **tous ceux qui ont des droits afférents à ces immeubles (par exemple, fonds de commerce, locataires)** à titre conventionnel ou judiciaire. Par dommage direct est entendu tout dommage matériel et réel résultant du projet public ;
 - ii. **des dispositions rétroactives permettent aux personnes affectées, à compter de la publication de l'arrêté de création de la CRC, de déposer leur demande de dédommagement au secrétariat de la CRC dans un délai de deux mois après la constatation du préjudice et sans dépasser un délai d'un an à compter de la date du début de l'exploitation du projet⁴⁹**. Il n'y a pas d'obligation d'abandon de la procédure judiciaire. Si un compromis n'est pas trouvé, la procédure judiciaire peut être poursuivie ;
 - iii. la valeur de dédommagement est définie sur la base du rapport de l'expert du domaine de l'État. En cas de contestation de la valeur indiquée par l'expert du domaine de l'État, la personne subissant le préjudice peut faire appel à la justice pour désigner un expert judiciaire.
- 5.41 **Concernant l'établissement du COPIL, le mécanisme comprend que les premières démarches ont été entreprises ; son utilité est évaluée** étant donné le changement de niveau d'autorité chargée dudit comité, et **considérant la modification de la loi d'expropriation.**
- 5.42 Malgré ces changements législatifs récents, le mécanisme considère qu'il reste possible que :
i) les conditions pour le dépôt d'une demande de compensation pour préjudice ne soient pas remplies et ii) la mise en œuvre effective de **la modification** de la loi d'expropriation et de ses arrêtés d'application soit **sujette** à des délais, n'apportant dès lors pas, dans un avenir proche, des solutions conformes aux normes E&S de la Banque.
- 5.43 Selon la présentation de la DREH, sept commerçants suivent la voie judiciaire, dont cinq pour demander compensation pour manque à gagner (y compris le plaignant auprès du mécanisme de la Banque) et deux propriétaires pour demander la compensation par rapport à la baisse de la valeur immobilière et locative de leurs biens immobiliers. Une autre plainte (dont l'une des allégations concerne la perte de revenu) déposée auprès du mécanisme (cas SG/E/2018/48) fait également l'objet d'un suivi par le mécanisme et en particulier l'unité de résolution des différends⁵⁰.

⁴⁸ Voir <https://www.businessnews.com.tn/bn/pdf/Journal1142022.pdf>

⁴⁹ Selon le promoteur, le début de l'exploitation du projet est fixé lors de la réception définitive des travaux, soit un an après la réception provisoire des travaux qui n'est pas encore prononcée en date du 31 octobre 2022.

⁵⁰ Voir le statut du cas sur le registre EIB-CM en ligne : <https://www.eib.org/en/about/accountability/complaints/cases/s2-denivellation-de-huit-carrefours-a-sfax-sg-e-2018-43>

- 5.44 Suite à la **demande des services de la BEI d'effectuer un recensement des commerçants affectés** : en novembre 2021, la DREH a demandé par écrit à l'UTICA de lui communiquer les noms et les supposés dégâts des commerçants affectés. L'UTICA a réalisé des communications par radio pour s'enquérir à ce sujet. En réponse, en janvier 2022 l'UTICA a transmis le nom d'une entreprise et indiqué que les autres commerçants avaient indiqué avoir déposé plainte auprès de la DREH ou du tribunal. La DREH a constitué une liste de 10 commerçants affectés, dont le plaignant auprès du mécanisme, qui se sont fait connaître via l'UTICA (1), sa CGP (2) et le tribunal (7). **Le mécanisme note que le recensement initialement prévu dans l'évaluation E&S du projet, à effectuer lors du PAR, devait permettre d'identifier les commerçants à proximité susceptibles d'être impactés. Le recensement en phase de suivi convenu avec les services de la Banque devrait être jugé acceptable par celle-ci (voir 5.25v), ce qui doit encore être confirmé.**
- 5.45 La DREH a accompagné la réunion organisée par le mécanisme avec le plaignant permettant aux parties d'échanger leurs points de vue. Le plaignant a présenté un formulaire de plainte signé pour réception par la DREH daté du 11 février 2022. La DREH émet la possibilité que le commerce du plaignant aurait été fermé bien avant le début des travaux. **Le mécanisme note que les comptes de résultat, les contrats de travail et les preuves de paiement des cotisations sociales transmis par le plaignant à la suite de cette réunion semblent indiquer que le commerce était bien en activité durant la période qui précède les travaux. Il y a un désaccord quant à la durée des travaux et à leur impact indirect sur le commerce.** Selon le plaignant, les travaux ont duré de juillet 2018 à début 2022. Selon le calendrier d'avancement réel des travaux, communiqué par le promoteur, les travaux dans la zone du plaignant auraient débuté en octobre 2018 et se seraient achevés en novembre 2019. Selon une lettre du 20 octobre 2021 en réponse à une demande d'information du plaignant datant du 13 octobre 2021, les travaux sur le tronçon ont débuté en octobre 2018 et se sont terminés en mai 2021. Selon le plaignant, la réouverture de la route n'a été que partielle et a été ponctuée de fermetures temporaires imposées par des travaux de finitions en bord de chaussées ne permettant pas la réouverture du commerce. Les photos fournies par le plaignant montreraient la voirie fermée en juin 2021 et ouverte fin janvier 2022 avec des travaux toujours en cours (voir 2.6).
- 5.46 **Depuis le dépôt de la plainte au tribunal administratif fin 2019, les experts n'ont pas encore été désignés. En octobre 2022, le service juridique du ministère de l'équipement était en phase de préparation de son rapport de réponse à la requête d'information du chef du contentieux.** Les normes E&S de la Banque requièrent une réponse prompte aux plaintes des personnes affectées par le projet. Néanmoins, selon l'article 45 de la loi organique n° 96-39 du 3 juin 1996 modifiant la loi n° 72-40 du 1^{er} juin 1972 relative au tribunal administratif, l'absence de réponse d'une partie au litige dans les délais prescrits ne fait pas obstacle à la poursuite de l'instruction, et l'absence de réponse à la suite d'une mise en demeure après l'expiration du délai est considérée comme un consentement aux prétentions indiquées dans la requête⁵¹.
- 5.47 **Concernant les allégations secondaires du plaignant quant à la perte d'accessibilité et de visibilité, la DREH a informé le mécanisme que les mesures suivantes étaient prévues :**
- i. **la création de places de stationnement public** en file indienne sous le pont, en face du commerce du plaignant, accompagnée d'un passage pour piétons entre le pont et les commerces situés en face ;
 - ii. **la publication du décret d'expropriation** devrait permettre de résoudre le problème du bâtiment voisin en surplomb de la route et qui entrave le trottoir vers le commerce du plaignant.

⁵¹ [Loi organique n° 96-39 du 3 juin 1996, modifiant la loi n° 72-40 du 1^{er} juin 1972 relative au tribunal administratif | DCAF Tunisie \(legislation-securite.tn\).](#)

6 CONCLUSIONS

6.1 Comme décrit à la section 2, les problèmes recensés par le plaignant et regroupés par le mécanisme sont les suivants :

- i. absence totale de compensation des pertes de revenus, frais et dommages associés (y compris manque à gagner et perte de valeur vénale du fonds de commerce) causés par les activités de construction du projet depuis juillet 2018 ;
- ii. absence de consultation et d'information adéquate sur le projet et ses impacts, y compris concernant un mécanisme de traitement des plaintes approprié mis en place au niveau du projet.

6.2 **Concernant l'allégation 6.1i, le mécanisme de la BEI formule les constats et conclusions qui suivent :**

Allégation

- i. L'allégation selon laquelle il y a, à ce jour, une absence totale de compensation pour les pertes de revenus du plaignant causées par les travaux est justifiée. Le mécanisme est d'avis que, selon les normes E&S de la Banque et le PAR (voir 4.36ii), les commerçants affectés par le projet, tel que le déclare le plaignant (voir 2.13), sont éligibles à la compensation. La mise en œuvre du PAR et le paiement des compensations est une responsabilité du promoteur
- ii. Selon la norme E&S 6 de la BEI sur la réinstallation involontaire (voir de 4.6 à 4.11), le plaignant aurait droit aux compensations suivantes (voir 4.8) :
 - la perte des revenus (c'est-à-dire les bénéfices, mais également le remboursement des frais, notamment les loyers mensuels qui ont été payés) causée par l'inaccessibilité et la fermeture du commerce durant la période de travaux qui ont rendu l'accès effectif au commerce impossible ou difficile ;
 - la perte de travail et de revenus du fils du propriétaire du commerce ;
 - les coûts des experts et de l'assistance juridique ; et
 - la perte de revenus futurs potentiels (causée par l'accessibilité et la visibilité réduites depuis l'achèvement des travaux) ou un revenu de transition pour une durée raisonnable estimée nécessaire à la restauration du niveau de revenus d'avant le début des travaux, généralement entre 3 et 6 mois (voir 4.10).

Évaluation de la Banque

- iii. Le mécanisme est d'avis que **les services ont bien identifié les principaux risques** (les difficultés passées en matière de réinstallation, les impacts indirects pour les commerçants, les changements législatifs et le dialogue avec les parties prenantes) **et défini des mesures d'atténuation correspondantes** (élaboration d'un PAR, recensement des commerces à proximité, consultations supplémentaires). Il est considéré comme positif que la Banque ait demandé un PAR complet compte tenu de la présence de nombreux commerces à proximité, et ce malgré le fait que cela n'était pas prévu dans le CPR (version 2015) et n'est pas non plus requis selon les procédures de la Banque (en cas de nombre limité de PAP, voir 5.9).
- iv. Les procédures de la Banque prévoient que l'évaluation E&S identifie les divergences entre le cadre réglementaire et les normes sociales en s'appuyant sur une analyse des disparités (voir 4.14ii), et évalue le cadre institutionnel et les responsabilités du promoteur et des autres parties prenantes (comme les autorités et agences responsables des aspects sociaux, voir 4.14iii) ainsi que leur capacité à gérer ces risques (voir 4.14v et 4.14vi) et définissent les actions et les entités responsables de la mise en œuvre du PAR (voir 4.14vii). Le mécanisme constate que cette analyse était, du moins partiellement, couverte par le CPR approuvé en 2015. **Étant donné le changement législatif et institutionnel en matière d'expropriation survenu en 2016-2017 et toujours en cours lors de l'évaluation par la Banque**, ainsi que le fait qu'un PAR n'était pas prévu dans le CPR de 2015, la demande de la Banque qu'un PAR soit élaboré après approbation du projet est **justifiée et jugée positive. De plus, il semble raisonnable de penser que l'analyse par la Banque des éléments décrits ci-dessus pouvait être mise à jour (voir 5.13) ultérieurement notamment dans le cadre de la mise à jour du CPR et de l'élaboration du PAR pour le projet et de sa vérification par les services.**
- v. **De ce fait, concernant cette allégation, le mécanisme n'a identifié aucune action ou omission lors de l'évaluation qui puisse constituer une mauvaise administration.**

Suivi

- vi. Le mécanisme de traitement des plaintes de la BEI constate que les services ont revu le PAR et demandé que celui-ci intègre les impacts sur les commerçants à proximité (voir 5.15). Néanmoins, après analyse le mécanisme a constaté des incohérences et des insuffisances dans le PAR (voir 5.16). Celui-ci ne couvre pas de façon suffisante et satisfaisante certains éléments prévus par la procédure en matière d'évaluation sociale (voir 4.14 et 5.9), la norme E&S 6 (voir 4.11) ainsi que les impacts sur les commerçants à proximité des travaux malgré que ce dernier point était l'une des raisons principales justifiant son élaboration comme prévu par la Banque dans son évaluation du projet (voir 5.6i, 5.8 et 5.9). En particulier, le recensement et le budget du PAR ne couvrent pas les commerçants impactés à proximité des travaux, l'analyse des disparités ne détecte pas la divergence concernée entre le cadre juridique et les normes sociales de la Banque (voir 5.16), et la description du cadre institutionnel n'évalue pas la capacité du promoteur à fournir une compensation qui dépasse le cadre juridique mais répondrait aux normes de la BEI. Le mécanisme conclut que l'examen et la non-objection de la Banque au PAR n'ont pas suffi à assurer que le PAR réponde de manière effective aux risques et mesures d'atténuations identifiés par la Banque lors de son évaluation. Il eût été utile pour la Banque de s'assurer davantage que l'analyse dont il est question ci-dessus (iv) soit effectuée lors de la vérification du PAR, qu'un dialogue de fond avec le promoteur et les autorités concernées ait lieu concernant les manquements, et que les mesures nécessaires pour les pallier et assurer la mise en œuvre effective du PAR soient déterminées.

- vii. **Dans le contexte de la revue en cours des procédures E&S de la Banque ou de la préparation d'une note d'orientation sur la réinstallation involontaire (norme 6) à l'intention du personnel de la BEI, le mécanisme suggère de clarifier i) le niveau d'examen critique du PAR attendu par les services ainsi que de dialogue avec le promoteur et les acteurs institutionnels clés (qualité, dispositions organisationnelles et suivi de la mise en œuvre effective du PAR) et ii) l'analyse requise par la Banque et les conditions qui rendent nécessaire la mise en œuvre des exigences prévues par la norme 6 de la BEI sur la réinstallation involontaire, plus particulièrement le paragraphe 62 de la norme 6 (version 2022)⁵²⁵³.**
- viii. **Dans la phase de suivi, le mécanisme n'a pas identifié d'action ou d'omission s'apparentant à une mauvaise administration de la part des services de la Banque**, en particulier après le dépôt de la première plainte en décembre 2018 (cas SG/E/2018/43). Il apparaît en effet que, dès 2019, les services ont effectué un suivi rapproché du projet et utilisé leurs capacités de façon proportionnée pour influencer positivement sur la mise en place de solutions par le promoteur (voir 5.34). Certaines demandes de la Banque concernent notamment la nécessité d'adresser des problèmes concernant la mise en œuvre du PAR, y compris la compensation des commerçants affectés (voir 5.35).
- ix. Après avoir donné sa non-objection au PAR, la Banque, conformément à ses procédures (voir 4.23), a effectué un suivi rapproché de la conformité E&S du projet, en particulier en amont des décaissements, afin de s'appuyer sur son influence pour la résolution par le promoteur des problématiques E&S en suspens (voir 5.34). Le mécanisme prend note de tous les efforts menés par la Banque, des actions demandées par la Banque (voir 5.22i) et de son intention de rappeler les conditions préalables au troisième décaissement (voir 5.30). Le mécanisme reconnaît également les progrès réalisés par le promoteur (voir 5.29). Le mécanisme constate qu'après amendement du contrat de financement, le deuxième décaissement a été retardé, le temps que des progrès soient démontrés concernant notamment les problématiques liées à la plainte, c'est-à-dire la mise en place d'un comité interministériel, la demande de création du COPIL et des garanties concernant l'amendement de la loi d'expropriation. Le mécanisme considère comme positif le fait que les efforts de la Banque et du promoteur ont contribué à faire évoluer le cadre juridique tunisien en matière d'expropriation.
- x. Malgré tous les efforts de suivi mis en œuvre par la Banque, le mécanisme constate néanmoins que la problématique empêchant la compensation financière du plaignant par le promoteur n'est toujours pas résolue à cette date, soit plus de quatre ans après le début des travaux. Depuis, une procédure judiciaire est encore en cours. À ce titre, en ligne avec la lettre de la Banque au promoteur et à l'emprunteur (voir 5.33), **le mécanisme et la Banque conviennent de maintenir les conditions préalables au 3^e déboursement et de suivre activement la mise en œuvre des actions prioritaires communiquées, c.à.d. :**
- Soutenir l'augmentation de la fréquence des réunions du comité opérationnel présidé par le Ministère de l'Economie et de la Planification et opérationnaliser le comité ad-hoc interministériel au sein du MEHI.
 - Soutenir (directement et notamment via les comités interministériels) les administrations concernées dans leurs efforts pour accélérer la mise en application de l'amendement à la loi d'expropriation (ce qui implique la publication d'un dernier arrêté d'application - voir 5.39 - et l'instauration des CRC, notamment à Sfax).

⁵² Voir : <https://www.eib.org/en/publications/eib-environmental-and-social-standards.htm>. Le paragraphe 62 de la norme 6 présente des procédures comparables en ce qui concerne l'instruction du projet par la Banque (paragraphe 90, page 116, concernant l'*analyse de conformité dans le cadre de l'examen préalable social*, paragraphe 90, page 118, concernant l'*analyse de la capacité institutionnelle*, paragraphes 128 et 263 du Volume II du manuel 2013). Ces procédures font l'objet d'une révision à la suite des nouvelles normes E&S adoptées par la Banque en 2022.

⁵³ Une suggestion similaire a déjà été faite dans le cadre d'autres plaintes (notamment

- Soutenir le traitement prioritaire des dossiers en instance depuis longtemps (notamment concernant la demande de compensation des plaignants auprès du mécanisme⁵⁴) - que ce soit via l'amendement de la loi d'expropriation et/ou les comités interministériels.
- xi. Par ailleurs, **le mécanisme suggère**, conformément à l'obligation contractuelle de conformité continue aux normes E&S et à ses procédures (voir 4.23), **que les services effectuent un suivi continu, et en particulier dans le cadre des décaissements, des actions suivantes de la part du promoteur**:
 - de déployer des efforts de communication et de consultation avec le plaignant (et d'autres commerçants affectés/recensés, plaignants auprès de la CGP, du mécanisme⁵⁵ et/ou de la justice) ainsi qu'avec l'UTICA afin de les informer des nouvelles possibilités d'obtenir une compensation via la CRC, de la voie à suivre (et du délai attendu pour obtenir la compensation) ainsi que des mesures d'accompagnement de la part du promoteur à cet égard ; et
 - de la mise en œuvre des mesures d'accompagnement proposées par le promoteur (voir 5.46) visant à atténuer les problématiques d'accès et de visibilité soulignées par le plaignant (voir 2.7).

6.3 Concernant l'allégation 6.1ii, le mécanisme tire les conclusions suivantes :

- i. le mécanisme note que des manquements en matière de consultations et de capacités à cet égard ont été constatés par les services de la Banque lors de leur évaluation (voir 5.4 et 5.7) et que des mesures ont été prises pour y remédier, notamment par la planification de consultations supplémentaires dans le cadre de la réinstallation (voir 5.7 et 5.8). Le déroulement de ces consultations a été ajouté par la Banque dans le contrat de financement en tant que condition préalable au décaissement et vérifié dans ce cadre (voir 5.14). Des consultations et enquêtes auprès des commerçants ont eu lieu dans ce cadre (voir 4.41 et 5.14) ;
- ii. en phase de suivi, le mécanisme constate également que, dès 2019, le consultant a repéré des manquements concernant les consultations, notamment avec les commerçants, et la CGP de l'UGP et que des mesures, notamment le renforcement de la CGP, ont été prises (voir 5.17 et 5.19). L'annonce des travaux à la radio et par voie d'affichage a également été suivie de réunions avec des commerçants au début des travaux (voir 5.24) ;
- iii. les conseils externes et services de la Banque ont pu constater un fonctionnement de la CGP et un niveau de consultations jugés satisfaisants par la suite (voir 5.26 et 5.29) ; les suivis futurs réalisés par l'AT-IRE et la Banque, notamment dans le cadre du décaissement, sont adéquats (voir 5.34 et 5.35) et les rapports transmis par le promoteur montrent une amélioration constante sur ces aspects (voir 5.37, 5.37i et 5.37iv). La Banque a également participé au renforcement des capacités du promoteur et de l'UGP via l'AT tout au long du projet. Un plan d'engagement des parties prenantes et un manuel de traitement des plaintes pour le programme MR II ont été élaborés dans ce cadre (voir 5.37).
- iv. **Dès lors, le mécanisme estime que, sur la base de la documentation analysée et l'information remise par le promoteur, l'allégation 6.1ii du plaignant apparaît non justifiée au moment du dépôt de la plainte (mars 2021).** Le mécanisme considère par contre qu'elle le fut partiellement lors de la phase de démarrage des travaux, étant donné les disparités constatées par la Banque et ses conseils externes concernant le MGP et les consultations avec les commerces affectés. Cependant, **le mécanisme n'a pas repéré d'omission ou action s'apparentant à une mauvaise administration de la part de la Banque.** Au contraire, la Banque a bien noté des risques/problématiques à cet égard et présenté des recommandations au promoteur pour y remédier (au moment de l'instruction

⁵⁴ Le cas SG/E/2021/03 objet de ce rapport et le cas [SG/E/2018/43](#), dont la troisième allégation pour perte de revenus n'a pu être résolue via le processus de résolution des différends et fait, dès lors, l'objet d'une procédure judiciaire et d'un suivi par le mécanisme.

⁵⁵ Idem.

Le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI – Rapport de conclusions

du projet ainsi que durant le suivi). **Le mécanisme soutient l'intention des services de renouveler l'AT (voir 5.38) et émet à cet égard une action convenue avec les services** afin de continuer à participer au renforcement des capacités E&S du promoteur, de la coordination avec les instances nationales et régionales, de l'engagement des parties prenantes, surtout les PAP, de la gestion des plaintes, et du suivi E&S des projets au titre de l'opération MR II.

Mécanisme de traitement des plaintes
28.02.2023

Traitement des plaintes et reporting
28.02.2023