

MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

SG/E/2024/22

MODERNISATION ROUTIÈRE II — X4 (TUNISIE)

RAPPORT D'ÉVALUATION INITIALE

13 FÉVRIER 2025



SG/E/2024/22

Modernisation routière II — X4 (Tunisie)

Rapport d'évaluation initiale

Plainte confidentielle : non

Distribution externe

Plaignante
Promoteur

Distribution interne

Inspectrice générale
L'équipe BEI chargée du projet

Avertissement

Ce rapport est basé sur les informations dont dispose le Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI à la date du 9 janvier 2025.

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 (ci-après le « Mécanisme de traitement des plaintes ») est un outil permettant de résoudre les différends si un membre du public estime que la Banque européenne d'investissement (la « BEI ») a commis une erreur, c'est-à-dire si elle a commis un acte de mauvaise administration. Le Mécanisme de traitement des plaintes n'est pas une juridiction et ne se substituera pas au jugement des autorités judiciaires compétentes.

Par mauvaise administration, on entend une administration insuffisante ou défailante. Il y a mauvaise administration lorsque le Groupe BEI n'agit pas en conformité avec une règle ou un principe qu'il est tenu d'appliquer, y compris les politiques, normes et procédures qu'il a lui-même établies. Il y a mauvaise administration lorsque le Groupe BEI ne respecte pas les droits humains, la législation en vigueur ou les principes de bonne administration. La mauvaise administration peut concerner des décisions, des actions ou des omissions du Groupe BEI et peut être liée aux incidences environnementales ou sociales des projets et opérations financés par la BEI.

L'un des principaux objectifs du Mécanisme de traitement des plaintes consiste à garantir aux parties prenantes du Groupe BEI le droit d'être entendues et de déposer plainte. Le mandat du Mécanisme de traitement des plaintes comprend la résolution des problèmes soulevés par les plaignants en coopération avec les parties prenantes internes et externes pertinentes. Dans la mesure du possible, le Mécanisme de traitement des plaintes favorise également et soutient activement les efforts de résolution locale (par exemple, au moyen de mécanismes de règlement des griefs au niveau des projets). Pour plus d'informations sur le Mécanisme de traitement des plaintes, veuillez consulter la page suivante : <https://www.eib.org/fr/about/accountability/complaints/index.htm>

Le rapport d'évaluation initiale

L'évaluation initiale a essentiellement pour objet¹ :

- de clarifier les préoccupations soulevées par les plaignants afin de parvenir à une meilleure compréhension de la position des plaignants ainsi que des points de vue des autres parties prenantes du projet (promoteur, autorités nationales, etc.) ;
- de comprendre le bien-fondé des préoccupations soulevées ;
- d'évaluer si les parties prenantes du projet (plaignants, services concernés du Groupe BEI et promoteur) peuvent résoudre les problèmes faisant l'objet de la plainte et de quelle façon ;
- de déterminer si le Mécanisme de traitement des plaintes doit et (ou) peut mener à d'autres travaux (enquête, analyse de conformité ou médiation entre les parties) pour apporter des réponses aux allégations formulées ou résoudre les problèmes soulevés par les plaignants.

¹ [Procédures relatives au Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018, article 2.2.1.

TABLE DES MATIÈRES

Résumé	1
1 Le projet.....	2
2 La plainte	2
3 Le cadre réglementaire applicable	2
4 L'évaluation initiale	3
5 La voie à suivre	4

RÉSUMÉ

L'objectif du présent rapport est de fournir les résultats de l'évaluation initiale de la plainte, notamment de clarifier les préoccupations soulevées dans la plainte et de définir la voie à suivre. La plainte concerne le projet de route X4 qui fait partie du projet Modernisation routière II en Tunisie, financé par la BEI. La plainte se concentre sur des incidences négatives potentielles du projet concernant l'accès aux habitations en voiture, l'écoulement des eaux de pluie et le dialogue avec les parties prenantes.

La plaignante et le promoteur du projet ont convenu de s'engager dans un processus collaboratif de résolution des différends, facilité par le Mécanisme de traitement des plaintes avec l'aide d'un facilitateur local, pour trouver des solutions appropriées aux préoccupations soulevées. Sur cette base, le Mécanisme de traitement des plaintes propose de procéder à un processus de résolution des différends.

1 LE PROJET

- 1.1 Le 15 décembre 2015, le Conseil d'administration de la Banque européenne d'investissement (la « BEI ») a approuvé le programme de financement à multiples composantes Modernisation routière II en Tunisie visant la rénovation de voiries du Grand Tunis. Le 21 novembre 2016, le Conseil d'administration de la BEI a approuvé un financement de 13 millions d'euros pour la composante G2 qui consiste dans le prolongement d'environ 2 km de la route X4 entre la voie X et la rocade X20 (le « projet »)².
- 1.2 Le projet est mis en œuvre par la direction générale des ponts et chaussées du ministère de l'équipement et de l'habitat (le « promoteur »)³. La route X4 a été ouverte à la circulation en juin 2024.

2 LA PLAINTÉ

- 2.1 Le 3 juin 2024, le Mécanisme de traitement des plaintes a reçu une plainte d'une personne (la « plaignante ») habitant dans un quartier informel à proximité de la route X4 nouvellement construite concernant l'impact négatif du projet.
- 2.2 Le Mécanisme de traitement des plaintes a regroupé les problèmes identifiés par la plaignante comme suit :
- i. Le projet n'a pas prévu le drainage des eaux de pluie d'une partie du talus à proximité des maisons du quartier de la plaignante. Le ruissellement des eaux de pluie a été empêché par les travaux de terrassement et la présence de déblais restants. Ceci entraîne l'inondation du chemin principal du quartier, empêchant ainsi l'accès aux écoles et des personnes à mobilité réduite notamment. Les habitants craignent également que ceci entraîne l'inondation des maisons à proximité du talus.
 - ii. Le chemin principal du quartier de la plaignante, qui n'est pas goudronné, aurait été dégradé par le passage des engins de chantier lors des travaux et la pente aurait été modifiée par des apports en matériaux. Cela aurait eu pour conséquence de diriger le ruissellement des eaux pluviales vers les maisons du quartier de la plaignante.
 - iii. La plaignante craint que la seule piste accessible en voiture aujourd'hui au nord-ouest du quartier soit bloquée par le propriétaire du terrain qu'elle traverse, ce qui risquerait d'enclaver les habitants du quartier. L'autre piste, utilisée auparavant pour sortir du quartier vers le sud-est du quartier, n'a pas été reliée à la voie latérale de la nouvelle route X4 et n'est pas praticable.
 - iv. L'accès piéton vers la voie latérale de la route X4, à proximité du quartier, n'était pas prévu par le projet.
 - v. Les sollicitations écrites adressées au ministère de l'équipement et de l'habitat et aux autorités locales en mai 2023 étaient restées sans réponse au moment du dépôt de la plainte auprès du Mécanisme de traitement des plaintes.

3 LE CADRE RÉGLEMENTAIRE APPLICABLE

- 3.1 Le Mécanisme de traitement des plaintes est tenu de procéder à une évaluation initiale de la plainte⁴. Pour plus d'informations sur l'objectif de l'évaluation initiale, voir la page iii du présent rapport. Le travail du Mécanisme de traitement des plaintes peut inclure un processus collaboratif de résolution des différends ou une analyse de conformité. Le Mécanisme de

² Pour plus d'information, voir : <https://www.eib.org/fr/projects/all/20150308>.

³ Pour plus d'information, voir : <https://www.mehat.gov.tn/fr/principaux-secteurs/ponts-et-chaussees/>.

⁴ Article 4.2.1, [Politique de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018 ; article 2.1.3, [Procédures relatives au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018.

Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI — Rapport d'évaluation initiale

traitement des plaintes doit identifier les parties prenantes pertinentes à impliquer dans un éventuel processus de résolution des différends et doit comprendre leurs points de vue et établir leur volonté de résoudre les problématiques soulevées. Ce rapport contient les résultats de l'évaluation initiale du Mécanisme de traitement des plaintes.

- 3.2 En cas de résolution de conflit liée à des plaintes concernant les incidences environnementales et sociales des projets financés par la BEI, les délais de traitement des plaintes prévus dans la politique et les procédures du Mécanisme de traitement des plaintes peuvent être prolongés en consultation avec la plaignante de manière à permettre un plein engagement des parties prenantes et à répondre aux attentes légitimes⁵.
- 3.3 Le cadre réglementaire comprend les politiques, procédures et normes applicables de la BEI, telles que les normes environnementales et sociales⁶ et les lois et règlements applicables. En particulier, les normes suivantes peuvent être pertinentes :
 - i. La norme 1 sur l'évaluation et la gestion des incidences et risques environnementaux et sociaux, qui définit les responsabilités du promoteur en matière d'évaluation, de gestion et de suivi des incidences et des risques environnementaux et sociaux associés à un projet⁷.
 - ii. La norme 9 sur la santé, la sécurité et la sûreté des travailleurs et des populations, qui vise à garantir que le promoteur anticipe, évite ou minimise dûment et atténue efficacement les risques et incidences négatives pour la santé et la sécurité des populations concernées au sein de la zone d'influence déterminée du projet, pendant les phases de construction et d'exploitation du projet⁸.
 - iii. La norme 10 sur la participation des parties prenantes, qui souligne l'importance d'entretenir un dialogue ouvert, transparent et responsable entre le promoteur, les populations affectées et les autres parties prenantes concernées. Elle précise que l'implication des parties prenantes est un processus inclusif et itératif qui nécessite une analyse des parties prenantes et la planification de leur participation, la divulgation, diffusion et mise à disposition opportunes des informations. La norme 10 exige que le promoteur mette en place un mécanisme de gestion des plaintes garantissant l'accès aux recours et aux réparations. Ce mécanisme est conçu pour prévenir les préjudices, fournir des recours efficaces aux parties prenantes et aux détenteurs de droits affectés par le projet, et assurer la responsabilité institutionnelle et l'amélioration continue. Il sert également à prévenir l'escalade des conflits et à éviter les coûts associés⁹.

4 L'ÉVALUATION INITIALE

- 4.1 Lors de l'évaluation initiale, le Mécanisme de traitement des plaintes : i) a tenu des réunions avec l'équipe BEI chargée du projet pour collecter des informations ; ii) a organisé plusieurs appels distincts avec la plaignante et le promoteur pour mieux comprendre la plainte et la réponse apportée par le projet ; iii) a engagé un facilitateur local pour l'assister avec l'évaluation initiale de la plainte ; iv) a effectué une visite de terrain en décembre 2024, au cours de laquelle le Mécanisme de traitement des plaintes et le facilitateur local ont tenu des réunions distinctes avec la plaignante et le promoteur ; et v) a examiné les informations pertinentes concernant le

⁵ Article 4.4.4, [Politique de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018.

⁶ Manuel environnemental et social de la BEI, version en vigueur en 2014. Cette version n'est plus disponible en ligne. En revanche, la version du manuel 10.0 du 8 octobre 2018 des normes environnementales et sociales de la BEI est disponible en ligne ([Normes environnementales et sociales de la BEI](#)) et est similaire à la version en vigueur en 2014 hormis quelques modifications à la norme 3.

⁷ Norme 1, paragraphe 5, [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018.

⁸ Norme 9, paragraphe 4, [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018.

⁹ Norme 10, paragraphes 2, 3 et 4, [Normes environnementales et sociales de la BEI](#), version 10.0 du 8 octobre 2018.

projet, telles que la fiche technique sur les aspects sociaux et environnementaux¹⁰, le cadre de politique de réinstallation¹¹ et l'étude d'impact environnemental et social.¹²

- 4.2 À la suite du dépôt de la plainte auprès du Mécanisme de traitement des plaintes, le promoteur a rencontré la plaignante pour discuter des problématiques soulevées. Cette rencontre a permis au promoteur de clarifier ce qui relève ou non de ses responsabilités dans le cadre du projet. D'une manière générale, l'aménagement urbain (par exemple, l'éclairage public et les eaux usées) relève de la compétence d'autres organismes comme la municipalité et l'Office national de l'assainissement (ONAS). En septembre 2024, le promoteur a envoyé à la plaignante une lettre en réponse aux sollicitations adressées par cette dernière au ministère de l'équipement et de l'habitat. Cette lettre informe la plaignante que le promoteur a transféré au délégué de la zone concernée sa demande concernant l'aménagement du chemin ainsi que le raccordement du quartier au réseau d'assainissement, qui relève de l'ONAS. Le promoteur a également informé la plaignante qu'un escalier avait été construit, que le revêtement du talus avait été finalisé, que les déblais provenant des travaux avaient été éliminés et qu'il s'engageait à évacuer le reste des résidus de démolition des maisons dès que l'équipement nécessaire serait disponible.
- 4.3 Lors de sa visite du site, le Mécanisme de traitement des plaintes, accompagné du facilitateur local, a présenté à la plaignante et au promoteur les deux solutions possibles – procéder soit à un processus de résolution des différends collaboratif, soit à un examen de conformité – en expliquant leurs caractéristiques et processus respectifs. Les deux parties ont fait le choix de participer à un processus de résolution des différends collaboratif facilité par le Mécanisme de traitement des plaintes.

5 LA VOIE À SUIVRE

- 5.1 En tenant compte de la volonté de la plaignante et du promoteur de poursuivre le dialogue pour trouver des solutions aux problématiques soulevées, le Mécanisme de traitement des plaintes propose de procéder à un processus collaboratif de résolution des différends. Ce processus volontaire est tourné vers l'avenir et vise à trouver des solutions mutuellement acceptables et durables. Le Mécanisme de traitement des plaintes coordonnera la préparation et la mise en œuvre de ce processus avec les parties prenantes¹³.
- 5.2 Le résultat du processus de résolution des différends sera formellement communiqué à la plaignante et au promoteur dans un rapport de résolution de différends.

¹⁰ [Fiche technique sur les aspects sociaux et environnementaux](#), 15 décembre 2015.

¹¹ [Cadre de politique de réinstallation – projet de Modernisation routière II](#), novembre 2015.

¹² [Étude d'impact sur l'environnement](#), avril 2016.

¹³ En cas de résolution de conflit liée à des plaintes concernant les incidences environnementales et sociales des projets financés par la BEI, les délais de traitement des plaintes prévus dans la politique et les procédures du Mécanisme de traitement des plaintes peuvent être prolongés en concertation avec la plaignante de manière à permettre un plein engagement des parties prenantes et à répondre aux attentes légitimes (Article 4.4.4, [Politique de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018).