

MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

SG/E/2024/22

MODERNISATION ROUTIÈRE II – X4 (TUNISIE)

RAPPORT DE RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

9 AVRIL 2025



SG/E/2024/22

Modernisation routière II – X4 (Tunisie)

Rapport de résolution des différends

Plainte confidentielle : non

Distribution externe

Plaignante

Promoteur

Publié sur la page internet du Mécanisme de traitement des plaintes

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 5 mars 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 de la Banque européenne d'investissement (le « Mécanisme de traitement des plaintes ») est un outil de responsabilité envers le public qui traite les plaintes des membres du public qui sont ou s'estiment affectés par des décisions, des actions ou des omissions de la Banque européenne d'investissement (la « BEI »). L'un des principaux objectifs du Mécanisme de traitement des plaintes est de garantir les droits d'être entendu et de porter plainte. Il n'est toutefois pas un mécanisme judiciaire et ne se substituera pas au jugement des autorités judiciaires compétentes. Le travail du Mécanisme de traitement des plaintes est régi par la politique¹ et les procédures² applicables.

Pour les plaintes recevables concernant les impacts environnementaux et sociaux, le travail du Mécanisme de traitement des plaintes commence par une phase initiale d'évaluation. Au cours de cette phase, le Mécanisme de traitement des plaintes détermine si la plainte doit faire l'objet d'un examen de conformité ou d'un processus collaboratif de résolution des différends. L'objectif de ce dernier est de résoudre le différend i) en parvenant à une meilleure compréhension mutuelle, ii) en améliorant le degré de confiance entre les parties et iii) en cherchant à se mettre d'accord sur une solution commune.

Les plaignants qui ne sont pas satisfaits de la réponse de la BEI peuvent adresser une plainte pour mauvaise administration contre la BEI auprès du Médiateur européen³.

Pour plus d'informations sur le Mécanisme de traitement des plaintes, veuillez consulter :

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

¹ [Politique du Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018.

² [Procédures relatives au Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018.

³ Pour plus d'information voir <https://www.ombudsman.europa.eu/fr/home>.

TABLE DES MATIÈRES

Résumé	1
1 Le projet.....	2
2 La plainte	2
3 L'évaluation initiale	2
4 La résolution des différends	3
5 Les résultats	5

RÉSUMÉ

La plaignante et le promoteur du projet sont parvenus à un accord amiable lors du dialogue facilité par le Mécanisme de traitement des plaintes. L'accord des parties porte principalement sur le drainage des eaux de pluie, l'accès au quartier de la plaignante en voiture et l'aménagement de l'escalier qui permet l'accès piéton vers la voie latérale de la route X4. Le présent rapport marque la clôture du processus de résolution des différends et de la plainte. Le Mécanisme de traitement des plaintes suivra la mise en œuvre des actions convenues entre les parties.

Le présent rapport sur le règlement des différends a pour objectif d'informer la plaignante, le promoteur, la BEI et le public intéressé de l'issue de ce processus de facilitation du dialogue. Il décrit également la plainte reçue par le Mécanisme de traitement des plaintes, ainsi que le travail effectué lors de l'évaluation initiale et lors du processus de règlement 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 composantes multiples « 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 (le « projet »)⁴.
- 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 »)⁵. 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 concernant l'impact négatif du projet déposée par une personne (la « plaignante ») habitant dans un quartier informel à proximité de la route X4 nouvellement construite.
- 2.2 Le Mécanisme de traitement des plaintes a regroupé les problématiques soulevées 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 de 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 L'ÉVALUATION INITIALE

- 3.1 Le Mécanisme de traitement des plaintes a effectué une évaluation initiale de la plainte pour clarifier les préoccupations soulevées et définir la voie à suivre. 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

⁴ Pour plus d'information, voir : <https://www.eib.org/fr/projects/all/20150308>.

⁵ Pour plus d'information, voir : <https://www.mehat.gov.tn/fr/principaux-secteurs/ponts-et-chaussees/>.

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 a tenu des réunions distinctes avec la plaignante et le promoteur ; et v) a examiné des informations pertinentes concernant le projet.

- 3.2 Lors de sa visite du site, le Mécanisme de traitement des plaintes, a présenté à la plaignante et au promoteur les deux options possibles – procéder soit à un processus de résolution des différends collaboratif, soit à un examen de conformité – en expliquant leurs caractéristiques et processus respectifs. S'appuyant sur la volonté de la plaignante et du promoteur de s'engager dans un processus de résolution des différends à l'amiable, le Mécanisme de traitement des plaintes a estimé qu'un dialogue facilité serait bénéfique pour aborder de manière constructive les problématiques soulevées⁶.

4 LA RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

- 4.1 Le processus de résolution des différends a eu lieu entre le promoteur et la plaignante, qui a été accompagnée par quelques voisins du quartier (ensemble avec la plaignante, la « communauté »). Le dialogue a été facilité par le Mécanisme de traitement des plaintes avec le soutien du facilitateur local et d'une interprète, collectivement appelés l'équipe de facilitation. L'équipe BEI chargée du projet a également soutenu le dialogue en fournissant des conseils sur les normes environnementales et sociales de la BEI et leur application à ce cas.
- 4.2 En plus de nombreuses réunions individuelles, en février 2025, l'équipe de facilitation a facilité deux sessions de dialogue entre la communauté et le promoteur. Avant ces sessions de dialogue, l'équipe de facilitation a rencontré les parties séparément et a organisé des ateliers d'information pour s'assurer que les parties disposaient des informations pertinentes sur le processus de dialogue facilité et pour créer un environnement propice à des échanges productifs et inclusifs.
- 4.3 Durant le dialogue facilité, le promoteur et la communauté ont fait part de leurs points de vue, questions, demandes, intérêts et idées pour traiter les problématiques soulevées. Le promoteur a expliqué que le projet X4 a été conçu pour servir l'intérêt des riverains et des citoyens et a reconnu l'importance du dialogue avec la communauté et de la participation de cette dernière pour remédier aux éventuels impacts négatifs du projet. Les parties ont discuté de cinq sujets et les observations et les actions suivantes ont été convenues.

Le drainage des eaux de pluie

- 4.4 La communauté souhaite réduire l'eau qui s'écoule par le chemin principal et vers les maisons. Pour réduire les éventuels risques d'inondations, le promoteur s'est engagé :
- i. à construire un fossé de drainage pour évacuer les eaux pluviales au niveau du talus et à le raccorder au fossé existant ;
 - ii. à retirer l'excès de déblais et à inverser autant que possible la pente engendrée par le terrassement (par grattage) pour drainer l'eau vers un versant opposé aux maisons des riverains.
- 4.5 La solution technique relative à l'inversion, dans la mesure du possible, de la pente engendrée par le terrassement sera discutée avec l'entreprise de construction et expliquée à la communauté lors d'une visite sur le terrain. Les travaux devraient commencer une fois que l'entreprise de construction sera mobilisée (en juin 2025 selon les prévisions).

⁶ [Rapport d'évaluation initiale du 13 février 2025.](#)

Le chemin principal du quartier

- 4.6 Selon le promoteur, il ne peut pas intervenir au-delà de ses compétences. Étant donné que le drainage en amont devrait réduire le volume d'eau qui arrive dans le chemin, la communauté a informé le promoteur qu'elle ne demande pas d'intervention supplémentaire. Selon l'information disponible, l'Office national de l'assainissement (ONAS) devrait intervenir pour connecter le quartier au réseau d'assainissement au quatrième trimestre 2025.
- 4.7 La communauté peut envoyer sa demande d'aménagement du chemin aux autorités compétentes (municipalité, ONAS, délégué, gouverneur) et mettre le promoteur en copie. Le promoteur sera ainsi informé et pourra appuyer cette demande.

L'accès au quartier en voiture

- 4.8 La communauté craint que la seule piste pour sortir du quartier soit bloquée par le propriétaire du terrain que la piste traverse. La communauté souhaite que l'autre piste le long de la route X4 soit à nouveau accessible.
- 4.9 Le promoteur s'est engagé à dégager et nettoyer les déchets au niveau du giratoire une seule fois avant fin juin 2025. La gestion des déchets étant de la responsabilité de la municipalité, la communauté pourra s'adresser à cette dernière pour toute question liée à ce sujet. Le promoteur a expliqué ne pas avoir le droit d'intervenir sur des terrains privés.
- 4.10 La communauté pourra demander aux autorités compétentes (municipalité, délégation, gouvernement) d'aménager et de goudronner la piste après les travaux de raccordement au réseau d'assainissement par l'ONAS.
- 4.11 Le promoteur a attiré l'attention de la communauté sur les dispositions de l'article 177 du code des droits réels qui prévoit la possibilité pour un propriétaire, dont le fonds est enclavé et qui n'a sur la voie publique aucune issue ou qu'une issue insuffisante pour l'exploitation de sa propriété, de réclamer un passage sur les fonds de ses voisins, moyennant une juste indemnité.

L'escalier

- 4.12 Selon la communauté, l'escalier aménagé sur le talus par l'entreprise de construction à la demande des habitants du quartier n'est pas adapté aux personnes à mobilité réduite et aux personnes âgées. Les marches sont trop hautes, la descente trop abrupte et il n'y a pas de garde-corps/rampe ou de palier pour se reposer. La communauté a proposé des aménagements. Selon le promoteur, il ne peut pas intervenir sur des terrains privés ni sur le talus pour ne pas compromettre sa stabilité.
- 4.13 Le promoteur a proposé d'installer un garde-corps/une rampe. Il enverra un ingénieur sur le terrain avant fin février 2025 pour étudier les propositions de la communauté et examiner les possibilités légales et techniques pour apporter une réponse aux demandes de la communauté. Ensuite, le promoteur discutera avec cette dernière de ce qui est faisable et, le cas échéant, des raisons pour lesquelles certaines choses ne le sont pas. Les actions possibles seront réalisées par le contractant après la reprise des travaux au niveau de l'échangeur prévue en juin 2025.
- 4.14 Le promoteur souligne que le stationnement des voitures sur la voie latérale de la X4 et sur le trottoir doit être interdit avec des panneaux de signalisation pour réduire les risques d'accident. La communauté, consciente de ce risque, s'engage à éviter les arrêts et les stationnements devant l'escalier.

Les fissures dans les murs des maisons

- 4.15 Le promoteur estime qu'il est peu probable que les fissures dans les murs des maisons soient causées par les travaux de la route X4. Néanmoins, il a expliqué à la communauté les options

dont celle-ci dispose pour que la causalité soit prouvée et les dégâts réparés : i) la voie judiciaire pour désigner un expert et ii) la voie amiable auprès de la commission régionale de conciliation.

5 LES RÉSULTATS

- 5.1 Le Mécanisme de traitement des plaintes remercie les parties impliquées et salue leur participation active et constructive au processus de résolution des différends. Le dialogue facilité a permis aux parties de trouver un accord sur des solutions acceptables aux problématiques soulevées, ce qui clôture le processus de résolution des différends. Sur cette base, le Mécanisme de traitement des plaintes clôture la plainte.
- 5.2 Le promoteur et la communauté ont exprimé leur reconnaissance envers l'équipe de facilitation et le Mécanisme de traitement des plaintes pour la préparation et la conduite de ce processus de dialogue facilité qui a permis de traiter les problématiques soulevées. La communauté a particulièrement apprécié d'avoir été entendue et a fait part de ses sentiments de fierté et de dignité liés à la participation à ce dialogue. Le promoteur a exprimé sa reconnaissance pour le rétablissement de la confiance avec la communauté grâce à ce dialogue facilité et pour l'opportunité de développement des compétences en gestion des conflits que cette expérience a permise.
- 5.3 En accord avec les parties, le Mécanisme de traitement des plaintes suivra la mise en œuvre des actions convenues entre les parties. Cette phase de suivi par le Mécanisme de traitement des plaintes prend fin, en général, une fois que les mesures convenues ont été mises en œuvre.