

آلية معالجة الشكايات

SG/E/2025/01

الطريق السيّارة للوسط (الجمهورية التونسية)

تقرير التقييم الأولي

30 أفريل 2025



SG/E/2025/01

الطريق السيّارة للوسط (الجمهورية التونسية) تقرير التقييم الأولي

الشكاية سرية: لا

التوزيع الخارجي

- الشاكون
- باعث المشروع
- منشور على صفحة الإنترنت الخاصة بآلية معالجة الشكايات

التوزيع الداخلي

- المتفقدّة العامة
- فريق البنك الأوروبي للاستثمار المكلف بالمشروع

تنبيه

يعتمد هذا التقرير على المعلومات المتوفرة لدى آلية معالجة الشكايات التابعة لمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار بتاريخ 10 أفريل 2025. في حال وجود اختلاف بين النسخ بمختلف اللغات، تُعتمد النسخة الفرنسية.

آلية معالجة الشكايات التابعة لمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار — تقرير التقييم الأولي

آلية معالجة الشكايات التابعة لمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار

تُعَدُّ آلية معالجة الشكايات التابعة لمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار (المشار إليها فيما يلي بـ "آلية معالجة الشكايات") أداة تهدف إلى تسوية النزاعات في حال اعتقد أحد أفراد الجمهور أن البنك الأوروبي للاستثمار ("البنك") قد ارتكب خطأ، أي قام بسلوك يُعَدُّ سوء تصرف إداري. وتجدر الإشارة إلى أن آلية معالجة الشكايات ليست جهة قضائية، ولا تحل محل السلطات القضائية المختصة.

يُقصد بسوء الإدارة، الإدارة غير الكافية أو المعيبة. ويُعتبر هناك سوء إدارة عندما لا تتصرف مؤسسة مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار وفقاً لقواعد أو مبادئ ملزمة، بما في ذلك السياسات والمعايير والإجراءات التي أقرها بنفسه. كما يُعَدُّ من قبيل سوء الإدارة عدم احترام مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار لحقوق الإنسان أو للتشريعات السارية أو لمبادئ الإدارة الرشيدة. وقد يشمل سوء الإدارة قرارات أو أفعالاً أو حالات إهمال صادرة عن مجموعة البنك، وقد تكون مرتبطة بالآثار البيئية أو الاجتماعية للمشاريع والعمليات التي يمولها البنك.

وتندرج ضمن مهام آلية معالجة الشكايات حل الإشكاليات المثارة من قبل المشتكين، وذلك بالتعاون مع الأطراف المعنية الداخلية والخارجية ذات الصلة. وتسعى الآلية، كلما أمكن، إلى تشجيع جهود التسوية المحلية ودعمها بشكل فعال، سواء عبر آليات التظلم المعتمدة على مستوى المشاريع أو من خلال سبل أخرى مناسبة.

للمزيد من المعلومات حول آلية معالجة الشكايات، يُرجى زيارة الصفحة التالية:

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

تقرير التقييم الأولي

يهدف التقييم الأولي أساساً إلى ما يلي¹:

- توضيح الانشغالات التي أثارها المشتكون، من أجل فهم أفضل لموقفهم وكذلك لوجهات نظر الأطراف المعنية الأخرى بالمشروع، إن وُجدت (مثل باعث المشروع، أو السلطات الوطنية، وغيرهما)؛
- الوقوف على مدى وجاهة الانشغالات المطروحة؛
- تقييم ما إذا كان من الممكن للأطراف المعنية بالمشروع (المشتكون، المصالح المختصة ضمن مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار، وباعث المشروع) تسوية الإشكاليات محل الشكوى، وكيفية ذلك؛
- تحديد ما إذا كان يتعين على آلية معالجة الشكايات، أو يمكنها، اتخاذ إجراءات لاحقة (مثل التحقيق، أو تحليل مدى الامتثال، أو الوساطة بين الأطراف) بهدف الردّ على الادعاءات المثارة أو إيجاد حلول للإشكاليات المطروحة من قبل المشتكين.

¹ إجراءات آلية معالجة الشكايات التابعة لمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار – نوفمبر 2018 – المادة 1.2.2

فهرس المحتويات

1.....	ملخص
2.....	1 المشروع
2.....	2 الشكوى
2.....	3 الإطار التنظيمي المطبق
3.....	4 التقييم الأولي
4.....	5 الخطوات المقبلة

آلية معالجة الشكايات التابعة لمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار — تقرير التقييم الأولي

الملخص

يهدف هذا التقرير إلى عرض نتائج التقييم الأولي للشكاية، لا سيما من خلال توضيح الانشغالات المثارة ضمن الشكاية وتحديد المسار الذي ينبغي اتبعه. وتتعلق الشكاية بمشروع الطريق السّيارة للوسط في تونس، الممول من قبل البنك الأوروبي للاستثمار. وتتمحور الشكاية حول آثار سلبية محتملة للمشروع، من بينها إعادة التوطين، وخطر الفيضانات، ومستوى الحوار مع الأطراف المعنية.

وقد اتفق المشتكون وباعث المشروع على الانخراط في مسار تشاركي لتسوية النزاع، يتم تسهيله من قبل آلية معالجة الشكايات، بهدف التوصل إلى حلول مناسبة للانشغالات المطروحة. وبناءً على ذلك، تقترح آلية معالجة الشكايات المضي في تنفيذ مسار لتسوية النزاع.

1. المشروع

1-1 بتاريخ 1 ديسمبر 2017، صادق مجلس إدارة البنك الأوروبي للاستثمار على تمويل قدره 166 مليون يورو لفائدة مشروع الطريق السيار للوسط، الذي يتعلّق بإنشاء طريق سيار بطول 98.9 كلم، طريق مزدوج بمسلكين في كل اتجاه، على مسار جديد يقع في المنطقة الوسطى من الجمهورية التونسية، بين مدينتي **السيخة** و**جلمة**² ويشار إليه فيما يلي بـ "المشروع".

2-1 يتم تنفيذ المشروع من قبل **الإدارة العامة للجسور والطرق** التابعة لوزارة التجهيز والإسكان («الباعث»)³. وقد انطلقت أشغال البناء لقسط **القيروان - حفوز** في شهر جويلية 2023.

2. الشكاية

2-1 بتاريخ 15 ديسمبر 2024، تلّقت آلية معالجة الشكايات شكاية تقدّم بها شخص نيابة عن خمسة أسر تنتمي إلى نفس العائلة (ويُشار إليهم بـ «المشتكين»)، يقيمون معاً في مجموعة من خمس منازل متجاورة تقع على مقربة مباشرة من المسار المُبرمج للطريق السيار في ولاية القيروان. وقد وافق المشتكون على **الانتزاع من أجل المصلحة العامة** للأراضي الفلاحية التابعة لهم في إطار المشروع، وتسلموا تعويضاً مالياً سنة 2023. إلا أنهم يطالبون بأن يشمل المشروع أيضاً انتزاع المنازل الخمس، والبنائات التابعة لها، وبقية العقار، لتمكينهم من إعادة التوطين معاً، أو أن يتم تعديل مسار الطريق ليبعد عن منازلهم، مع اعتماد إجراءات للحد من الأضرار وحمايتهم أثناء مرحلة البناء والاستغلال.

2-2 تتعلّق الشكاية بالآثار البيئية والاجتماعية السلبية المحتملة للمشروع. وقد صنّفت آلية معالجة الشكايات الإشكاليات المطروحة من قبل المشتكين كما يلي:

1. **دراسة البدائل الممكنة للحد من تأثير المشروع على منازل المشتكين، والبنائات التابعة لها، وساحتهم الخاصة؛**
2. **خطر الفيضانات:** ما إذا كان المشروع قد أخذ في الحسبان خطر فيضان المنازل الناتج عن تراكم مياه الأمطار، نظراً لتموقع المنازل في منحدر، وارتفاع الطريق السيار مقارنة بها، مما قد يؤثر على الانسياب الطبيعي لمياه الأمطار؛
3. **فقدان سبل العيش نتيجة انتزاع الأراضي الفلاحية في إطار المشروع؛**
4. **التعويض عن الخسائر الإضافية:** يتمثل في أن المشروع امتدّ على جزء إضافي من عقار المشتكين، لم يكن مشمولاً بالاتفاق مع باعث المشروع عند الانتزاع، وقد تم اقتلاع أشجار زيتون ورمال دون تقديم تعويض؛
5. **السلامة، الضجيج، والانبعاثات:** الحجة إلى وضع تدابير وقائية وتخفيفية أثناء مرحلة الأشغال واستغلال الطريق، تتعلق بالسلامة، والإزعاج الصوتي، والانبعاثات الهوائية؛
6. **تقاسم المعلومات حول المشروع:** تم تقاسم معلومات غير مكتملة وغير دقيقة، خصوصاً فيما يتعلق بعرض الطريق، ومسارها، وعلوّها، وقربها من المنازل والساحة التابعة لها.

3. الإطار التنظيمي المعتمد

1-3 تُلزم آلية معالجة الشكايات بإجراء تقييم أولي للشكاية⁴. ولمزيد من المعلومات حول هدف هذا التقييم، يُرجى الرجوع إلى الصفحة iii من هذا التقرير. وقد يشمل عمل آلية معالجة الشكايات مساراً تشاركياً لتسوية النزاعات أو تحليلاً لمدى الامتثال. ويتعيّن على الآلية تحديد الأطراف المعنية ذات الصلة التي ينبغي إشراكها في أي عملية محتملة لتسوية النزاع، كما يتعيّن عليها فهم وجهات نظرهم والتأكد من مدى استعدادهم للمساهمة في إيجاد حلول للمسائل المطروحة. ويعرض هذا التقرير نتائج التقييم الأولي الذي أجرته آلية معالجة الشكايات.

² لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة الرابط التالي: <https://www.eib.org/fr/projects/all/20140052>

³ لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة الرابط التالي: <https://www.mehat.gov.tn/fr/principaux-secteurs/ponts-et-chaussees/>

⁴ المادة 4.2.1 من سياسة معالجة الشكايات لمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار نوفمبر 2018؛ والمادة 2.1.3 من إجراءات آلية معالجة الشكايات التابعة لمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار نوفمبر 2018.

2.3 يشمل الإطار التنظيمي السياسات والإجراءات والمعايير المعتمدة لدى البنك الأوروبي للاستثمار، مثل المعايير البيئية والاجتماعية⁵، إلى جانب القوانين والأنظمة المعمول بها. وعلى وجه الخصوص، يمكن أن تكون المعايير التالية ذات صلة:

1. المعيار 1: تقييم وإدارة الآثار والمخاطر البيئية والاجتماعية، ويحدد هذا المعيار مسؤوليات بائع المشروع في ما يتعلق بتقييم وإدارة ومتابعة الآثار والمخاطر البيئية والاجتماعية المرتبطة بالمشروع⁶.

2. المعيار 2: الوقاية من التلوث والحد منه، ويهدف إلى تجنب تدهور جودة صحة الإنسان أو البيئة من خلال اعتماد تدابير للوقاية أو الحد، أو عند الاقتضاء، للتعويض أو المعالجة، للآثار السلبية الهامة الناتجة عن المشاريع الممولة من البنك⁷. ويتوجب على بائع المشروع ضمان أن يتم تصميم المشروع وتنفيذه وتشغيله بطريقة تمنع أو تقلل الآثار السلبية الناتجة عن الانبعاثات الصوتية،⁸ بما في ذلك الإزعاج المرتبط بها.

3. المعيار 6: حقوق الملكية، ويهدف إلى احترام حق الملكية للأشخاص والمجتمعات المتأثرة، والتقليل من أي آثار سلبية ناتجة عن فقدان الممتلكات أو تقييد الوصول إليها، أو عن القيود المفروضة على استخدام الأراضي، سواء كانت هذه الآثار مؤقتة أو دائمة، مباشرة أو غير مباشرة، جزئية أو كلية. ويجب على بائع المشروع مساعدة الأشخاص المتضررين على تحسين ظروفهم المعيشية وسبل عيشهم أو، على الأقل، إعادتها إلى ما كانت عليه، مع التعويض المناسب عن الخسائر التي لحقت بهم⁹.

4. المعيار 9: الصحة والسلامة والأمن للعاملين والسكان، ويهدف إلى ضمان أن يتخذ بائع المشروع ما يلزم من تدابير للتوقع والوقاية والحد، ما أمكن، من المخاطر والآثار السلبية على صحة وسلامة السكان المتأثرين، وذلك ضمن منطقة التأثير المحددة للمشروع، طيلة مرحلتي الإنشاء والاستغلال¹⁰.

5. المعيار 10: إشراك الأطراف المعنية، ويؤكد على أهمية الحفاظ على حوار منفتح، وشفاف، ومسؤول بين بائع المشروع، والمجتمعات المتأثرة، وبقية الأطراف المعنية ذات الصلة. ويبيّن هذا المعيار أن إشراك الأطراف المعنية يُعدّ مساراً شاملاً وتدرجياً، يتطلب تحليل تلك الأطراف، والتخطيط لمشاركتها، والإفصاح عن المعلومات ذات الصلة، ونشرها، وإتاحتها في الوقت المناسب. كما يفرض هذا المعيار على بائع المشروع وضع آلية لتسوية التظلمات، تضمن إمكانية الوصول إلى سبل الانتصاف والتعويض¹¹.

4. التقييم الأولي

1-4 خلال مرحلة التقييم الأولي، قامت آلية معالجة الشكايات بما يلي:

1. عقدت اجتماعات مع فريق البنك الأوروبي للاستثمار المكلف بالمشروع لجمع المعلومات؛
2. نظّمت عدّة مكالمات منفصلة مع المشتكين وبائع المشروع لفهم الشكاية بشكل أفضل وكذلك الردود المقدّمة في إطار المشروع؛
3. كُلفت وسيطاً محلياً؛
4. أجرت زيارة ميدانية في فيفري 2025، عقدت خلالها اجتماعات منفصلة مع المشتكين وبائع المشروع؛
5. واطّلت على المعلومات ذات الصلة بالمشروع، بما في ذلك: الورقة الفنية للجوانب البيئية والاجتماعية،¹² الإطار السياسي لإعادة التوطين¹³، خطة العمل لإعادة التوطين¹⁴، ودراسة التأثير البيئي والاجتماعي¹⁵.

4-2 في سنة 2023، خضعت أغلب الأراضي الفلاحية التي يملكها المشتكون لعملية انتزاع للملكية.

⁵ دليل البنك الأوروبي للاستثمار البيئي والاجتماعي - النسخة المعتمدة سنة 2014. لا تتوفر هذه النسخة على الإنترنت، خلافاً لنسخة دليل المعايير البيئية والاجتماعية للبنك (الإصدار 10.0 بتاريخ 8 أكتوبر 2018)

التي تُعدّ مماثلة في مضمونها إلى حد كبير للنسخة المعتمدة سنة 2014، باستثناء بعض التعديلات التي طرأت على المعيار رقم 3.

⁶ المعيار رقم 1، الصفحة 1، الفقرة 3، من معايير البنك الأوروبي للاستثمار البيئية والاجتماعية، النسخة 10.0 المؤرخة في 8 أكتوبر 2018.

⁷ المعيار رقم 2، الصفحة 15، الفقرة 2، من معايير البنك الأوروبي للاستثمار البيئية والاجتماعية، النسخة 10.0 بتاريخ 8 أكتوبر 2018.

⁸ المعيار رقم 2، الصفحة 18، الفقرة 16، من معايير البنك الأوروبي للاستثمار البيئية والاجتماعية، النسخة 10.0 الصادرة في 8 أكتوبر 2018.

⁹ المعيار رقم 6، الصفحة 43، الفقرة 4، من معايير البنك الأوروبي للاستثمار البيئية والاجتماعية، النسخة 10.0 المؤرخة في 8 أكتوبر 2018.

¹⁰ المعيار رقم 9، الصفحة 73، الفقرة 4 من معايير البنك الأوروبي للاستثمار البيئية والاجتماعية، النسخة 10.0 الصادرة بتاريخ 8 أكتوبر 2018.

¹¹ المعيار رقم 10، الصفحة 82، الفقرات 3 و4، من معايير البنك الأوروبي للاستثمار البيئية والاجتماعية، النسخة 10.0 المؤرخة في 8 أكتوبر 2018.

¹² البيان الفني بشأن الجوانب الاجتماعية والبيئية، 12 ديسمبر 2017

¹³ إطار سياسة إعادة التوطين، ديسمبر 2017.

¹⁴ خطة عمل إعادة التوطين، أوت 2018

¹⁵ تقرير دراسة الأثر البيئي والاجتماعي للمقطع ذي الأولوية تونس-جلمة، جانفي 2015

3.4 وفقًا لما صرّح به باعث المشروع، تم الاتفاق خلال اجتماع في فيفري 2018 جمع سكان المنطقة بوالي القيروان، على تجنب انتزاع منازل المشتكين، استجابة لرغبتهم. وفي سبتمبر 2023، وعلى ضوء هذه المناقشات، قرّر باعث لمشروع رسميًا عدم انتزاع المنازل المعنية، وتحديد عرض المشروع في المنطقة ذات الصلة بحوالي 70 مترًا. وفي

مارس 2024، وبعد وضع نقاط التحديد الميدانية لمسار الطريق السيار، وجّه المشتكون مراسلة إلى باعث المشروع يُعلمونه فيها أن عرض المسار قريب جدًا من منازلهم ويتجاوز الـ 70 مترًا، وطالبوا تبعًا لذلك بانتزاع منازلهم الخمس أيضًا. وفي أوت 2024، تلقت آلية التصرف في الشكايات الخاصة بالمشروع خمس شكايات تُطالب بانتزاع المنازل المعنية. وفي سبتمبر 2024، دعا باعث المشروع إلى اجتماع مع المعتمد ورئيسة لجنة المعاينة والمصالحة (CRC) بالقيروان. وقد خلص المشاركون إلى أن اللجنة ستتولى اتخاذ القرار بشأن مطلب المشتكين، بعد أن يقدم باعث المشروع تقارير الخبراء في السلامة المرورية، والجوانب الاجتماعية والبيئية. وخلال شهري نوفمبر وديسمبر 2024، عقدت اللجنة ثلاث اجتماعات لمناقشة التقارير المذكورة، كما طلبت إجراء خبرة مائية تكميلية لاستكمال الدراسة الهيدروليكية المتوفرة.

4.4 في بداية ديسمبر 2024، عقد فريق البنك المكلف بالمشروع اجتماعًا ميدانيًا مع المشتكين، واستمع إلى انشغالاتهم بشأن تنفيذ المشروع، وخاصة ما يتعلق بقرب المسار من منازلهم، ومخاطر الفيضانات، وفقدان الأراضي الفلاحية، ورغبتهم في أن يشمل الانتزاع منازلهم وبقيّة العقار المتبقي. وقد أوضح باعث المشروع أنه كان قد اقترح في البداية انتزاع الأرض والمنازل كاملة، غير أن المشتكين رفضوا ذلك. وسعيًا لإيجاد حل، قام باعث المشروع بتعديل مسار الطريق لتجنب المنازل قدر الإمكان. وفي أعقاب الزيارة، أوصى فريق البنك باعث المشروع باتخاذ إجراءات محدّدة، تتعلّق بـ:

1. تقييم أخطار الفيضانات، واتخاذ التدابير اللازمة لحماية المنازل؛

2. دراسة مطالب الانتزاع بناءً على نتائج الدراسة الهيدروليكية وتقييم الآثار الاجتماعية؛

3. اقتراح تعويضات مالية أو أشغال تهيئة إذا تعدّر انتزاع بعض المنازل؛

4. اعتماد تدابير دعم لتعويض فقدان الأراضي الفلاحية، عند الاقتضاء.

5.4 خلال زيارة آلية معالجة الشكايات في فيفري 2025، أوضح المشتكون وجهة نظرهم ومضمون شكايتهم. وقد بيّنوا أن انتزاع جزء فقط من المنازل غير مقبول بالنظر إلى طبيعة سكنهم الجماعي. ومع ذلك، فهم قد يوافقون على التعايش مع المشروع إذا تمّ تعديل المسار لابتعد عن المنازل والساحة، وتم اتخاذ تدابير الحماية والتخفيف اللازمة خلال مرحلتَي الأشغال والاستغلال، فيما يخص السلامة، والضجيج، والانبعاثات الجوية.

6.4 بعد الزيارة الميدانية، عقدت آلية معالجة الشكايات اجتماعًا افتراضيًا مع رئيسة لجنة المعاينة والمصالحة بالقيروان لفهم مسار اتخاذ القرار. ومن المنتظر أن تُستكمل الدراسة الهيدروليكية التكميلية اللازمة في أفريل 2025.

7.4 عرضت آلية معالجة الشكايات على المشتكين وبعث المشروع مسارين محتملين: عملية تسوية نزاع تشاركية، أو مراجعة للامتثال، مع توضيح خصائص وآليات كل مسار. وقد عبّر الطرفان عن رغبتهما في المشاركة في مسار تسوية النزاع التشاركي بإشراف آلية معالجة الشكايات.

5. المسار المقترح

1.5 استنادًا إلى رغبة المشتكين وبعث المشروع في مواصلة الحوار لإيجاد حلول للإشكاليات المثارة، تقترح آلية معالجة الشكايات اعتماد مسار تشاركي لتسوية النزاع. ويُعدّ هذا المسار طوعيًا، ويهدف إلى التوصل إلى حلول مقبولة ومستدامة للطرفين. وستتولى الآلية تنسيق إعداد هذا المسار وتنفيذه بالتعاون مع المشتكين وبعث المشروع والأطراف المعنية الأخرى، بما في ذلك لجنة المعاينة والمصالحة.¹⁶

2.5 سيتم إعلام المشتكين وبعث المشروع بنتائج عملية تسوية النزاع في تقرير رسمي يُعده فريق آلية معالجة الشكايات.

البنك الأوروبي للاستثمار

¹⁶ في حال تسوية نزاع يتعلق بشكايات بشأن الآثار البيئية والاجتماعية للمشاريع الممولة من قبل البنك الأوروبي للاستثمار، يمكن تمديد آجال معالجة الشكايات المنصوص عليها في سياسة وإجراءات آلية معالجة الشكايات، وذلك بالتشاور مع المشتكين، بما يسمح بإشراك كامل لأصحاب المصلحة والاستجابة للتطلعات المشروعة (المادة 4.4.4 من سياسة معالجة الشكايات لمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار، نوفمبر 2018).