

SG/E/2021/08

زناة
مشروع التنمية الحضرية
المغرب

تقرير الاستنتاجات

شباط/فبراير 2024 6



08/2021/SG/E مشروع التنمية الحضرية في زناتة في المغرب

تقرير الاستنتاجات

شكوى سرية

غير سرية

التوزيع الخارجي

صاحب الشكوى
صاحب المشروع

التوزيع الداخلي

لجنة الإدارة
الأمين العام
المفتش العام
الأقسام المعنية في البنك الأوروبي للاستثمار

تنبيه

يستند هذا التقرير إلى المعلومات المتوفرة لدى آلية الشكاوى الخاصة بالبنك الأوروبي للاستثمار حتى تاريخ 20 أيلول/سبتمبر 2023.

تكون النسخة الفرنسية هي المرجع المعتمد في حالات التعارض بين النسخ الصادرة بلغات مختلفة.

آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار

ترمي آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار (المشار إليها أدناه بـ"آلية الشكاوى") إلى تزويد عامة الناس بوسيلة وقائية وبديلة لتسوية المنازعات في الحالات التي يرى فيها الأطراف أن البنك الأوروبي للاستثمار لم يتخذ الإجراءات الصحيحة، أو بعبارة أخرى، إذا كان الأطراف يعتبرون أن البنك قد اتخذ إجراء ينم عن سوء إدارة. وهي لا تشكل آلية إنفاذ قانونية وليس لها أن تستبدل حكمًا صادرًا عن السلطات القضائية المختصة.

يتمتع أي فرد من عامة الناس بإمكانية الاستفادة من إجراء يتألف من جزأين بغية ممارسة حقه في تقديم شكوى ضد البنك الأوروبي للاستثمار: الجزء الأول داخلي وتديره آلية الشكاوى، والجزء الثاني خارجي وينفذه أمين المظالم الأوروبي. ويستطيع مقدمو الشكاوى غير الراضين عن الردّ الذي يحصلون عليه من آلية الشكاوى تقديم شكوى بشأن سوء الإدارة ضد البنك الأوروبي للاستثمار إلى أمين المظالم الأوروبي. وقد تم إنشاء مكتب أمين المظالم الأوروبي في العام 1992 بموجب معاهدة ماستريخت كهيئة تابعة للاتحاد الأوروبي، وهو مكتب يستطيع أي مواطن أو كيان في الاتحاد الأوروبي أن يطلب منه فتح تحقيق مع هيئة أو مؤسسة تابعة للاتحاد الأوروبي على أساس سوء الإدارة. وتشير عبارة "سوء الإدارة" إلى ضعف الإدارة أو فشلها. وبالتالي، يحدث سوء الإدارة متى لا تتصرف مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار وفقًا للتشريعات أو السياسات والقواعد والإجراءات المطبقة، أو لا تمتثل لمبادئ حسن الإدارة، أو تنتهك حقوق الإنسان. وتشمل الأمثلة على عدم الامتثال لمبادئ حسن الإدارة، كما حدّدها أمين المظالم الأوروبي، المخالفات الإدارية والظلم والتمييز وإساءة استخدام السلطة وعدم الاستجابة ورفض تقديم المعلومات والتأخير غير المبرر. وقد ترتبط حالات سوء الإدارة أيضًا بالآثار البيئية أو الاجتماعية لأنشطة مجموعة البنك الأوروبي للاستثمار أو بسياسات دورة المشاريع أو بسياسات أخرى مطبقة في البنك الأوروبي للاستثمار.

تهدف آلية الشكاوى أيضًا إلى حل المشاكل التي يثيرها المشتكون، وبخاصة تلك المتعلقة بتنفيذ المشاريع. ويُرجى مراجعة الصفحات المخصصة لآلية الشكاوى على الموقع الإلكتروني للبنك الأوروبي للاستثمار للحصول على المزيد من المعلومات بشأنها:

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

TABLE DES MATIERES

12.	Le projet	1.
23.	La plainte	
34.	Travail réalisé par le mécanisme	
45.	Cadre réglementaire applicable	
76.	Constats	
157.	Conclusions	
17	Mesures attendues	

قائمة المصطلحات

المساعدة الفنية	AT
البنك الأوروبي للاستثمار	BEI
صندوق الإيداع والتدبير	CDG
لجنة المتابعة المحلية	CLS
إطار سياسة إعادة التوطين	CPR
دراسة الأثر البيئي والاجتماعي	EIES
بيئي واجتماعي	E&S
بطاقة فنية خاصة بالجوانب البيئية والاجتماعية (ورقة البيانات البيئية والاجتماعية)	ESDS
يورو	EUR
صندوق الإسكان الاجتماعي	FSH
الشخص أو الأشخاص المتأثرون بالمشروع	PAP
خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين	PAR
شركة التهيئة زناتة	SAZ
الاتحاد الأوروبي	UE
مدن بدون صفيح	VSB

الملخص غير الفني

تلقت آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار (المشار إليها أدناه بـ"آلية الشكاوى") بتاريخ 23 آذار/مارس 2021 شكوى ذات صلة بمشاكل اجتماعية واقتصادية مرتبطة بعملية إعادة التوطين الجارية ضمن إطار مشروع التنمية الحضرية في زناتة.

تترتب على المشروع إعادة توطين قسرية لمجموع 10183 أسرة أو حوالي 42 ألف شخص. وتتوزع غالبية الأشخاص المتأثرين، أي حوالي 8200 أسرة أو 30534 شخصًا، على 17 مستوطنة غير رسمية، وهم يتمتعون بدخل منخفض ولا يحملون سندات ملكية الأراضي. وقد تم هدم حوالي 70 بالمئة من المستوطنات غير الرسمية بحلول نهاية شهر حزيران/يونيه 2023، ويأمل صاحب المشروع أن يتمكن من استكمال مرحلة الهدم بحلول منتصف العام 2024.

تعتبر آلية الشكاوى أنه يمكن تجميع القضايا التي أثارها صاحب الشكاوى ضمن خمسة ادعاءات رئيسية: (1) ادعاء مرتبط بعملية إعادة التوطين، و(2) ادعاء مرتبط بالأهلية وتدابير استعادة سبل العيش للأشخاص المتأثرين بالمشروع الذين يمارسون نشاطًا حرفيًا غير رسمي، و(3) ادعاء مرتبط بتنفيذ التدابير المخصصة للأشخاص المستضعفين، و(4) ادعاء مرتبط بأوجه القصور في عملية إشراك أصحاب المصلحة و(5) ادعاء مرتبط بتطوير البنية التحتية العامة في موقع إعادة الإيواء.

وخلصت آلية الشكاوى استنادًا إلى استعراض مدى الالتزام الذي أجرته إلى أنه بالنسبة إلى الادعاء الأول، فإن التحليل المقارن بين التشريعات المغربية والمعايير البيئية والاجتماعية الخاصة بالبنك الأوروبي للاستثمار لا يغطي برنامج "مدن بدون صفح" الذي يشكل أساس الإطار التنظيمي لعملية إعادة توطين سكان المستوطنات غير الرسمية. ولم يتم طرح هذه النقطة في خلال إعداد أقسام البنك للتقييم الأولي للمشروع في العام 2014، ولا في خلال مصادقة البنك على خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين في العام 2015، ما كان من شأنه تحديد مشكلة تمويل الفترة الانتقالية في وقت سابق. بالإضافة إلى ذلك، إن الحل الذي اقترحه صاحب المشروع وتحققت الأقسام من صحته قبل تنفيذ خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين في نهاية العام 2019 لمنع تعرض الأشخاص المتأثرين بالمشروع إلى الاستضعاف في خلال الفترة الانتقالية لا يستوفي الاشتراطات التي وضعها البنك لتغطية الفوارق التي تم تحديدها بين الإطار التشريعي والممارسات الوطنية من ناحية، ومعايير البنك البيئية والاجتماعية من ناحية أخرى. ولا يبدو أن الأقسام قد أجرت متابعة وثيقة ومستمرة بشكل كافٍ لما يتعلق بالفترة الانتقالية، أو على أقل تقدير لم تجر بفعالية كافية لضمان الامتثال للمعايير البيئية والاجتماعية للبنك والحد من الآثار السلبية الكبيرة على الأشخاص المتأثرين بالمشروع.

بالنسبة إلى الادعاء الثاني المرتبط بتدابير استعادة سبل العيش للأشخاص المتأثرين بالمشروع الذين يمارسون نشاطًا اقتصاديًا غير رسمي في منطقة المشروع، تجد آلية الشكاوى أن البنك لم يطبق أي متابعة وثيقة للموضوع المرتبط بالتدابير التعويضية للفترة الانتقالية (بما في ذلك المالية) لهؤلاء الأشخاص.

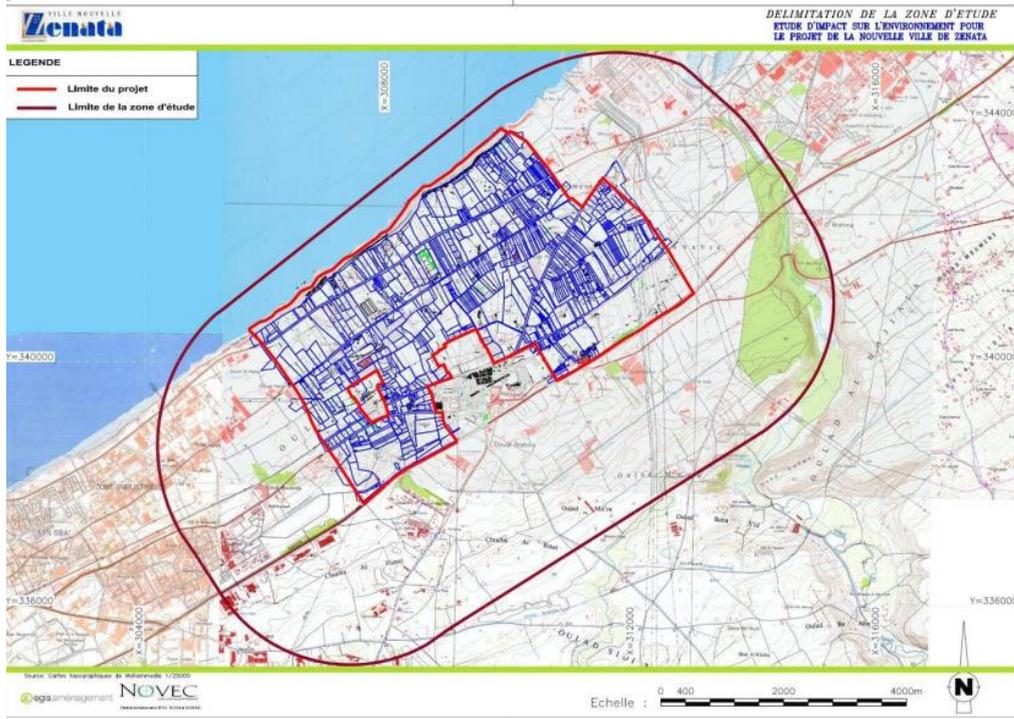
وفي نهاية المطاف، لم يتم تنفيذ هذه التدابير الواردة في خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين التي صادق عليها البنك في العام 2015، ولم تطرح الأقسام هذه النقطة ضمن المتابعة المنتظمة للمشروع. ففي الواقع، من المفترض أن يحصل من يمارسون نشاطًا اقتصاديًا غير رسمي ولكن بشكل رسمي (تم تحديد 450 نشاطًا تجاريًا غير رسمي يستوفي معايير الأهلية في العام 2012) في الدوار على نصف قطعة أرض تفضيلية لممارسة أنشطتهم عليها، ولكن في نهاية المطاف، لم تُنفذ أي تدابير تعويضية تغطي الفترة الانتقالية، والتي يمكن أن تستمر لمدة تصل إلى عامين أو أكثر من تاريخ الهدم.

ولكن آلية الشكاوى لا تجد أساسًا للادعاءات الثالث والرابع والخامس من حيث مسؤولية البنك.

التوصية / اقتراح للتحسين	الاستنتاجات (مسؤولية البنك الأوروبي للاستثمار)	الادعاءات
<p><u>التوصية:</u></p> <p>تتفق الأقسام على خطة عمل تصحيحية يضعها صاحب المشروع (مع ضمان دعم الكيانات المختصة الأخرى) وتتمثل أهدافها في ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ضمان امتثال المشروع للمعيار البيئي والاجتماعي السادس الخاص بالبنك الأوروبي للاستثمار بشأن إعادة التوطين القسري على وجه الخصوص. • ضمان إلغاء الفترة الانتقالية بين هدم البيوت والاستقرار في المساكن الجديدة أو تخفيضها في كافة الأحوال إلى الحد الأدنى، وكذلك ضمان ألا تؤدي التكاليف المرتبطة بهذه الفترة الانتقالية إلى انخفاض في مستوى حياة الأشخاص المتأثرين بالمشروع. • ضمان تمكن الأشخاص المتأثرين بالمشروع من استكمال مسكنهم الجديد وبالتالي الانتقال إلى مسكن لائق ووضع تدابير تهدف إلى تسهيل حصولهم على "تصريح سكن" صادر عن السلطات المحلية حتى يتمكنوا من الحصول على الحقوق المدنية المرتبطة بالإقامة في مسكن جديد. • إنشاء نظام متابعة لمشكلة "الاستضعاف المكتسب" عند الأشخاص المتأثرين بالمشروع في خلال الفترة الانتقالية، بما في ذلك من كان منهم يمارس نشاطاً غير رسمي في منطقة المشروع، بالإضافة إلى وضع مقترحات ملموسة لاستعادة سبل عيشهم. وينبغي إعطاء الأولوية للأشخاص المتأثرين الذين سبق أن تدم بيوتهم. 	ترتكز إلى أساس راسخ	(1) عملية إعادة التوطين
<p>وتوصي آلية الشكاوى بأن يتخذ البنك التدابير اللازمة بما يتماشى مع عقد التمويل بغرض ضمان استكمال خطة العمل التصحيحية وتنفيذها بشكل فعال، بحيث تهدف هذه الخطة إلى جعل المشروع متوافقاً مع المعايير البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي للاستثمار.</p>	ترتكز إلى أساس راسخ	(2) تدابير استعادة سبل العيش للأشخاص المتأثرين بالمشروع الذين يمارسون نشاطاً غير رسمي
-	لا ترتكز إلى أي أساس	(3) التدابير المخصصة للمستضعفين
<p><u>اقتراح للتحسين:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • تحسين الشفافية من خلال إصدار إقرار مؤرخ بالاستلام عند تقديم الأشخاص المتأثرين بالمشروع شكوى في "مجمع الخدمات"، بالإضافة إلى إصدار ردّ مؤرخ ومكتوب من صاحب المشروع على الشكوى. 	لا ترتكز إلى أي أساس	(4) أوجه القصور في عملية إشراك أصحاب المصلحة
-	لا ترتكز إلى أي أساس	(5) تطوير البنية التحتية العامة في موقع إعادة الإيواء

1. المشروع

1.1 يقع مشروع التنمية الحضرية في زناتة في موقع على مساحة 1660 هكتارًا في جماعة عين حرودة الواقعة بين الدار البيضاء والمحمدية في المغرب. المشروع ممول بشكل جزئي من البنك الأوروبي للاستثمار، وهو يتضمّن استثمارات في البنى التحتية وأعمال تجهيز الموقع في إطار المرحلة الأولى من مشروع تنمية مدينة زناتة الجديدة، وهو مشروع كان من المقرر تنفيذه في الفترة من العام 2013-2018¹ (المشار إليه في ما يلي بـ"المشروع")². ويمثل الهدف طويل الأمد بإنشاء منطقة حضرية جديدة متكاملة، وهي منطقة زناتة، تستقبل حوالي 300 ألف مقيم وتخلق مئة ألف وظيفة بحلول العام 2040. ويهدف المشروع إلى توفير المتطلبات الأساسية اللازمة لإقامة مناطق سكنية وتجارية وصناعية ومرافق عامة، وبالتالي المساهمة في تحويل زناتة إلى مدينة جيدة التخطيط وذات كثافة سكانية ومختلطة الاستخدام ومستدامة توفر الطاقة والوظائف لمواطنيها، كما يسعى إلى المساهمة في تحقيق تنمية أكثر توازنًا لمنطقة الدار البيضاء الكبرى.



الصورة 1: ترسيم حدود المشروع، دراسة الأثر البيئي لمدينة زناتة الجديدة، آب/أغسطس 2014

1.2 في العام 2014، شمل عنصر إعادة التوطين القسري المرتبط بإقامة مشروع مدينة زناتة البيئية الاستحواذ على 1600 هكتار وإعادة توطين 10183 أسرة قسرًا، أو ما يقرب من 42 ألف شخص. وتوزعت غالبية الأشخاص المتأثرين، أي حوالي 8200 أسرة أو 30534 شخصًا، على 17 مستوطنة غير رسمية (يشار إليها باسم "الأحياء الفقيرة" في وثائق المشروع)، وكانوا محدودي الدخل ولا يحملون سندات ملكية الأراضي³.

1.3 وافق مجلس إدارة البنك الأوروبي للاستثمار في أيلول/سبتمبر 2014 على قرض بقيمة 150 مليون يورو لصالح المشروع الذي بلغت تكلفته الإجمالية 800 مليون يورو في خلال الفترة من العام 2013 إلى العام 2018. وقد سدد البنك دفعة أولى بقيمة 50 مليون يورو في حزيران/يونيه 2016، ودفعة ثانية بقيمة 30 مليون يورو في كانون الأول/ديسمبر 2019، ودفعة ثالثة بقيمة 20 مليون يورو في كانون الأول/ديسمبر 2022. وتشمل النفقات المؤهلة للتمويل من البنك النفقات المرتبطة بعمود أعمال البنية التحتية ونفقات إعادة التوطين، والتي تشمل التعويض عن المباني والتعويض عن الأنشطة الصناعية والإصلاح على الصعيد الاجتماعي (نفقات إعادة الإيواء في الموقع ونزع الملكية والتعويض).

1.4 شركة التهيئة زناتة هي الجهة المقترضة وصاحبة المشروع (يشار إليها في ما بعد بـ"صاحب المشروع")، وهي شركة تابعة بنسبة 100% لصندوق الإيداع والتدبير للتطوير، التابع بدوره لصندوق الإيداع والتدبير، وهو مؤسسة عامة بموجب القانون المغربي. يشكل صندوق الإيداع والتدبير الذراع المالية لاستراتيجية الدولة لتنمية الأراضي. شركة التهيئة زناتة مسؤولة عن الاتساق العام للمشروع وتطويره وتنفيذه.

1 تأخر إنجاز المشروع، وبخاصة بفعل جائحة كوفيد-19 ومن المخطط أن يستكمل إنجاز المشروع في نهاية العام 2024.

2 مشروع التنمية الحضرية في زناتة، المرجع BEI 20120617.

3 البطاقة البيئية والاجتماعية الخاصة بالبنك الأوروبي للاستثمار بتاريخ 16 أيلول/سبتمبر. تم تحديث عدد الأشخاص المتأثرين في خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين المؤرخة في كانون الأول/ديسمبر 2015 ليصبح 9086 أسرة و32717 شخصًا متفكرًا (الصفحة 10).

1.5. وضعت شركة التهيئة زناتة خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين⁴ للامتثال لمتطلبات الجهات المقرضة المؤسسية، وتصف هذه الخطة برنامج إعادة التوطين والتعويضات المقررة بحسب نوع المتأثرين بالمشروع وتدابير الدعم. وتستهدف هذه التدابير بشكل خاص سكان المساكن غير الرسمية والذين يشكلون غالبية الأشخاص المتأثرين بالمشروع وينبغي أن تؤدي تدابير تخفيف الأثر المعروضة في خطة العمل إلى تحسين ظروفهم المعيشية.

1.6. أعلن المشروع مشروعًا ذا منفعة عامة في آذار/مارس 2006، وبدأت الأعمال فيه بشكل رئيسي في العام 2014 وما زالت جارية. ويعتمد تقدم هذه الأعمال على تحرير المناطق التي سيتم تطويرها، وبالتالي على تنفيذ خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين. وقد تم حتى الآن إخلاء أكثر من نصف المساكن ضمن خطة العمل هذه.

برنامج "مدن بدون صفيح"

1.7. تستند إعادة توطين سكان الدوار (المستوطنات غير الرسمية) في إطار مشروع زناتة على متطلبات برنامج "مدن بدون صفيح". أطلقت المملكة المغربية هذا البرنامج في العام 2004، وهو برنامج وطني عام يهدف إلى إزالة العشوائيات أو "مدن الصفيح" من مناطق المملكة. لا يقتصر هدف البرنامج على الحد من الظروف غير الصحية من خلال تحسين مساكن الفقراء والمهمشين عبر القضاء على "مدن الصفيح" فحسب، بل يهدف بشكل عام إلى تحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية لهؤلاء السكان وضمان دمجهم داخل المدن.

1.8. إن الإطار التعاقدى لتنفيذ برنامج مدن بدون صفيح بالنسبة لكل مدينة معنية يتمثل في "عقد مدن بدون صفيح" المبرم بين الدولة والسلطات المحلية. ويحدد عقد الشراكة هذا مهام كل شريك وسبل التنفيذ التي ينبغي على كل شريك تطبيقها. ويشمل نموذج التشغيل إعادة التوطين (تخصيص شقق) أو إعادة الإيواء (تخصيص قطع أراض مخصصة لعائلتين يتم تهيئتها للبناء الذاتي أو الترويج الذاتي) أو إعادة الهيكلة (إعادة هيكلة "مدينة الصفيح" في الموقع عينه من خلال تزويدها بالمعدات والبنية التحتية اللازمة).

1.9. يُمول البرنامج جزئيًا بأموال عامة من صندوق خاص تم إنشاؤه لهذا الغرض، وهو صندوق الإسكان الاجتماعي. وبشكل عام، توفر الدولة أو المجتمعات المحلية الأراضي اللازمة لعمليات إعادة الإيواء وإعادة التوطين. ويتم في إطار مشروع زناتة تعويض الأشخاص المتأثرين بالمشروع والمقيمين في المستوطنات غير الرسمية ضمن الإطار العام لمبادئ برنامج مدن بلا صفيح. وأجريت بعض التعديلات، بما في ذلك الاختيار في الأصل بين طريقتين لإعادة التوطين، وهما إما إعادة الإيواء في قطعة أرض مخصصة لعائلتين ومؤهلة للبناء الذاتي، أو إعادة السكن في شقة تابعة للدولة (وقد تم استبعاد هذا الخيار مع الوقت). وقد تم كذلك التركيز على استعادة الأنشطة الاقتصادية ومساعدة الفئات المستضعفة. وتتم عملية إعادة التوطين ضمن نطاق مدينة زناتة الجديدة.

2. الشكوى

2.1. تلقت آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار (المشار إليها أدناه بـ"آلية الشكاوى") بتاريخ 23 آذار/مارس 2021 شكوى ذات صلة بمشاكل اجتماعية واقتصادية مرتبطة بعملية إعادة التوطين الجارية ضمن إطار مشروع التنمية الحضرية في زناتة⁵.

2.2. قدّم صاحب الشكوى بعد ذلك معلومات إضافية لدعم أقواله. وقد أثرت المشاكل التالية في الشكوى الأصلية والمعلومات الإضافية المقدمّة:

i. مشاكل مرتبطة بالتعويض: غياب التعويض المالي عن الإزعاج (بما في ذلك فقدان الدخل) الناجم عن عملية إعادة التوطين القسري وغياب المساعدات الغذائية.

ii. مشاكل مرتبطة بعملية إعادة التوطين: الافتقار إلى المساعدات المقدمة لبعض الأسر الفقيرة جدًا حتى تستأجر مسكنًا مؤقتًا بعد هدم منزلها وعدم انتقالها بعد إلى المسكن الجديد، بالإضافة إلى الافتقار إلى المساعدات الاجتماعية للأسر التي تعيش في مستوطنات غير رسمية، وتأخر عملية إعادة التوطين، بما في ذلك التأخر في معالجة ملفات الأشخاص المتأثرين بالمشروع وتخصيص وحدات السكن، وتأخر بناء وحدات إعادة الإيواء.

iii. مشاكل مرتبطة بموقع إعادة الإيواء: عدم توافر مياه الشرب على مسافة معقولة، وزيادة مدة تنقل الأشخاص المتأثرين بالمشروع الذين انتقلوا إلى منطقة إعادة الإيواء من أجل الحصول على الخدمات العامة الأساسية (المدارس والمراكز الصحية وغيرها)، بالإضافة إلى الافتقار إلى البنية التحتية الأساسية (الطرق المعبدة وخدمات الصرف الصحي والإنارة العامة).

iv. فقدان الدخل ومستوى المعيشة اللائق عند فئات معينة من الأشخاص المتأثرين بالمشروع، من بينها مجموعة من النساء يمارسن أنشطة تسويق منتجات مصائد الأسماك واللواتي أُعيد توطينهنّ بعيدًا عن الساحل.

٧. الافتقار إلى المشاركة الكافية لأصحاب المصلحة، بما في ذلك الافتقار إلى الشفافية والمعلومات من جانب صاحب المشروع تجاه الأشخاص المتأثرين بالمشروع.

٧.١. مشاكل بيئية مرتبطة بسوء إدارة نفايات موقع إعادة الإيواء.

2.3. بناءً على تحليل المشاكل التي أثارها صاحب الشكاوى، تجد آلية البنك الأوروبي للاستثمار أنه يمكن تجميعها في خمسة ادعاءات رئيسية:

i. ادعاء مرتبط بعملية إعادة التوطين.

ii. ادعاء مرتبط بالأهلية وتدابير استعادة سبل العيش للأشخاص المتأثرين بالمشروع الذين يمارسون نشاطاً حرفياً غير رسمي.

iii. ادعاء مرتبط بتنفيذ التدابير المخصصة للأشخاص المستضعفين وفئة الأشخاص الذين يتم تحديدهم على أنهم يعيشون في الفقر المدقع.

iv. ادعاء مرتبط بأوجه القصور في عملية إشراك أصحاب المصلحة.

v. ادعاء مرتبط بتطوير البنية التحتية العامة في موقع إعادة الإيواء.

3. العمل الذي قامت به آلية الشكاوى

3.1. أجرت آلية الشكاوى تقييماً أولياً بعد قبول الشكاوى ووفقاً للمادة 2.2 من الإجراءات⁶ وكان الهدف من هذا التقييم توضيح المخاوف التي أثارها صاحب الشكاوى وتحديد الحاجة إلى أعمال إضافية لحل المشاكل التي أثارها هذا الأخير.

3.2. أشارت آلية الشكاوى في سياق تقييمها الأولي إلى إمكانية الشروع في عملية تفضي إلى تسوية ودية للمنازعات. ونظراً لأن صاحب الشكاوى طلب عدم الكشف عن هويته في سياق معالجة شكواه بعد التقييم الأولي، قررت آلية الشكاوى إجراء تحقيق واستعراض مدى الامتثال. وتم إرسال تقرير التقييم الأولي إلى صاحب الشكاوى في تموز/يوليه 2027 ونشره عبر الإنترنت. ويعرض هذا التقرير العمل الذي قامت به آلية الشكاوى أثناء التقييم الأولي.

3.3. واطّلت آلية الشكاوى على ما يلي كجزء من استعراض مدى الامتثال:

i. مستندات ومعلومات ناتجة عن التقييم الأولي ومتابعة المشروع من قبل البنك ونصائحه الفنية.

ii. إطار سياسة إعادة التوطين وخطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين وخطط إدارة بيئية واجتماعية أخرى، بالإضافة إلى المستندات التي قّدها صاحب المشروع.

iii. الإطار التنظيمي، ولا سيما الإطار التشريعي المتعلق بنزع الملكية والالتزامات التعاقدية والمعايير البيئية والاجتماعية للبنك المطبقة على المشروع.

iv. المستندات التي قّدها صاحب الشكاوى لدعم شكواه.

3.4. أجريت اجتماعات مع صاحب الشكاوى لمتابعة الوضع على الأرض والتفاعلات مع صاحب المشروع⁸.

3.5. وأجرت آلية الشكاوى في إطار استعراض مدى الامتثال زيارة إلى الموقع في خلال أسبوع 11 تشرين الأول/أكتوبر 2022، والتقت في خلالها بأصحاب المصلحة المحددين أدناه:

i. فريق شركة التهيئة زناتة المسؤول عن تنفيذ المشروع ومكوّنه الاجتماعي.

ii. الفريق الذي يمثل "مجمع الخدمات"⁹، والذي يتيح للأشخاص المتأثرين بالمشروع تقديم شكاوى، من بين جملة أمور أخرى، ولجنة المتابعة المحلية التي تضم ممثلين عن شركة التهيئة زناتة، والسلطات المحلية (القيادات والعمالات ووزارة الإسكان) المسؤولة عن اتخاذ القرارات المتعلقة بالمسائل الخاصة بالأهلية.

iii. صاحب الشكاوى.

3.6. تم كذلك تنظيم اجتماعات مختلفة مع الأقسام بين شهر تشرين الأول/أكتوبر 2022 وحزيران/يونيه 2023 في خلال مرحلة التحقيق، وذلك بغرض مناقشة المشاكل التي لوحظت ميدانياً وفهم الإجراءات التي شرع فيها البنك إزاء صاحب المشروع لمحاولة إيجاد حل ومناقشة التقدم المحرز في تنفيذها.

⁶ الإجراءات ذات الصلة بآلية الشكاوى الخاصة بالبنك الأوروبي للاستثمار، تشرين الثاني/نوفمبر 2018.

⁷ التقرير متوفر على الرابط التالي: <https://www.eib.org/en/about/accountability/complaints/cases/zenata-urban-development-sg-e-2021-08>

⁸ لا سيما الاجتماعات مع صاحب الشكاوى بتاريخ 20 تشرين الأول/أكتوبر 2022 و7 تشرين الثاني/نوفمبر 2022 و24 أيار/مايو 2023.

⁹ أداة المعلومات والمشاركة للمتأثرين بالمشروع، التي تتيح لهم استكمال الإجراءات الإدارية وتقديم شكاوى تتعلق بالمشروع.

3.7. وتنعكس نتائج العمل الذي قامت به آلية الشكاوى في الأجزاء المختلفة من هذا التقرير.

4. الإطار التنظيمي المُطبق

اختصاص آلية الشكاوى

4.1. تنطبق سياسة آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار (المشار إليها في ما بعد بـ"السياسة")¹⁰ وإجراءات آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار (المشار إليها في ما بعد بـ"الإجراءات") على أي ادعاءات بسوء الإدارة ضد البنك. ووفقاً للمادة 3 من السياسة، يشير سوء الإدارة إلى ضعف الإدارة أو فشلها. ويحدث سوء الإدارة عندما لا يتصرف البنك وفقاً للقاعدة أو المبدأ الذي يتعين عليه تطبيقه، بما في ذلك السياسات والمعايير والإجراءات التي وضعها بنفسه.

4.2. أثناء قيامها بمهامها، ووفقاً للمادة 5.3.2 من السياسة، تقوم آلية الشكاوى بما يلي، من بين جملة مهام أخرى: (1) تقييم المخاوف التي أثارها المشتكون بشأن سوء الإدارة، و(2) تقييم الامتثال للإطار التنظيمي المُطبق والخاص بالبنك الأوروبي للاستثمار وإعداد تقرير بهذا الشأن، و(3) في حالات وقوع سوء إدارة، إصدار آراء وتوصيات إلى إدارة البنك، و(4) متابعة الجهود المبذولة لتنفيذ التدابير التصحيحية، حيثما أمكن، وإعداد تقرير بهذا الشأن¹¹.

المعايير المطبقة على المشروع

4.3. وفقاً لعقد التمويل، تشمل المعايير البيئية والاجتماعية المطبقة على المشروع: التشريعات والأنظمة الوطنية والمعاهدات والاتفاقيات، والمبادئ العامة، والالتزامات والمعايير الدولية المطبقة في المغرب والمرتبطة بمشروع تطوير مدينة زناتة الجديدة و/أو إلى المشروع و/أو المقترض، وكذلك إعلان المبادئ والمعايير الذي اعتمده البنك الأوروبي للاستثمار بشأن المسائل الاجتماعية والبيئية (المشار إليه في ما بعد بـ"الإعلان")¹²، والدليل البيئي والاجتماعي للبنك في نسخته التي تدخل حيز التنفيذ في العام 2014 (المشار إليه في ما بعد بـ"الدليل")¹³.

4.4. تشير المادة الثانية من الإعلان إلى أن أصحاب المشاريع مطالبون بإعداد المشاريع التي يمولها البنك وتنفيذها وتشغيلها، وعليهم ضمان الامتثال لمتطلبات البنك. وتنص المادة الثامنة من الإعلان على أن البنك يراقب الأداء البيئي والاجتماعي للمشاريع التي يمولها، كما تشير المادة 51 من الإعلان إلى ضرورة تحسين سبل عيش من تأثرت سبل عيشهم سلباً بسبب المشروع، أو على الأقل استعادتها، وكذلك إلى ضرورة تعويضهم بشكل مناسب عن كافة الخسائر المتكبدة.

4.5. وعلى وجه الخصوص، يصف المعيار الأول من الدليل مسؤوليات صاحب المشروع حيال تقييم التأثيرات والمخاطر البيئية والاجتماعية وإدارتها، وأخذ هذه التأثيرات والمخاطر بعين الاعتبار عند اعتماد الخيارات، وتطبيق تسلسل هرمي لتدابير التخفيف التي تهدف إلى تقديم تعويض عن الآثار المتبقية السلبية الكبيرة أو معالجتها. ويضع صاحب المشروع خطة للإدارة البيئية والاجتماعية تصف التدابير اللازمة لتجنب الآثار البيئية والاجتماعية للمشروع وتخفيفها والتعويض عنها، مصحوبة بميزانية للتكاليف ومصادر التمويل وتقدير لها.

4.6. يهدف المعيار السادس من دليل إعادة التوطين القسري إلى احترام حقوق الملكية الخاصة بكافة السكان والمجموعات المتأثرة والتخفيف من أي تأثير سلبي ينشأ عن فقدانهم للممتلكات أو الحصول على الممتلكات أو القيود المتعلقة باستخدام الأراضي، سواء كانت مؤقتة أو دائمة، ومباشرة أو غير مباشرة، وجزئية أو كلية. وتنص الفقرة 33 من المعيار على أن أي شخص متأثر بالمشروع مؤهل للحصول على تعويض أو استعادة سبل عيشه. ويجب على صاحب المشروع، على أقل تقدير، إعادة الظروف المعيشية للأشخاص المتأثرين بالمشروع بغض النظر عن طبيعة الاتفاقيات التي تحكم ملكية العقار (بما في ذلك من لا يحملون سندات ملكية الأراضي).

4.7. ينص هذا المعيار بوضوح على أنه على صاحب المشروع ضمان حصول الأشخاص المتأثرين أو مجموعات الأفراد الذين تم تحديدهم أثناء عملية الإحصاء، وبخاصة هؤلاء غير القادرين على إعالة أنفسهم، على ما يلي بشكل آمن ومأمون أثناء عملية إعادة التوطين وبعدها، وذلك مهما كانت الظروف وبدون تمييز: (أ) الغذاء الأساسي ومياه الشرب وخدمات الصرف الصحي؛ (ب) مأوى ومكان إقامة أساسية؛ (ج) تعليم للأطفال ومرافق لرعاية الأطفال في السنوات الأولى (الفقرة 48، ص 58). ويشير المعيار أيضاً إلى ضرورة تحسين مستوى معيشة أي شخص متأثر بالمشروع بعد إعادة التوطين إذا كان يعيش في ظروف محفوفة بالمخاطر قبل تنفيذ المشروع (الفقرة 44). ويشير المعيار السادس إلى ضرورة ألا تؤثر تكلفة السكن على قدرة شاغليه على تلبية احتياجاتهم الأساسية (الفقرة 5 (3)).

4.8. تشير الفقرة 34 إلى ضرورة أن يحصل شاغلو الأراضي بدون سند ملكية رسمي - على غرار الشاغلين بشكل غير قانوني - على مساعدة إعادة التوطين بدلاً من التعويض عن الأرض التي يشغلونها، وذلك بموجب المعيار السادس. ولكن في الواقع، لا ينبغي تعويض

10 سياسة آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار، تشرين الثاني/نوفمبر 2018.

11 سياسة آلية الشكاوى الخاصة بمجموعة البنك الأوروبي للاستثمار، تشرين الثاني/نوفمبر 2018، المادة 5.3.2.

12 إعلان المبادئ والمعايير الذي اعتمده البنك الأوروبي للاستثمار بشأن المسائل الاجتماعية والبيئية، 2009.

13 الدليل البيئي والاجتماعي للبنك الأوروبي للاستثمار في نسخته المعمول بها في العام 2014. لم تعد هذه النسخة متوفرة عبر الإنترنت، ولكن نسخة الدليل 10.0 المؤرخ 8 تشرين الأول/أكتوبر 2018 والخاص بالمعايير البيئية والاجتماعية التي يقعها البنك الأوروبي للاستثمار متوفرة عبر الإنترنت (المعايير البيئية والاجتماعية (eib.org)) (2018) وهي نسخة مشابهة للنسخة التي دخلت حيز التنفيذ في العام 2014 مع بعض التعديلات على المعيار الثالث.

هؤلاء الشاغليين عن الأرض، بل عن التحسينات أو الهياكل المقامة على هذه الأرض، مثل المنازل أو الأنشطة التجارية الصغيرة، وهم مؤهلون أيضاً للحصول على مساعدات إعادة التوطين الأخرى. وتحدد الفقرة 45 من المعيار السادس إمكانية حساب تكلفة استبدال هذه الهياكل من خلال دمج تكلفة استبدال التحسينات مع مصاريف إعادة التوطين، مثل تكاليف المعاملات. ويشير المعيار السادس إلى أن وثيقة البنك الدولي التي تحمل عنوان "الدليل المرجعي لإعادة التوطين القسري" (ص 189) تذكر إمكانية أن تشكل التكاليف المتعلقة بالسكن المؤقت عبئاً كبيراً على المشروع عند حساب تكاليف إعادة التوطين.

4.9. وفي حالة إعادة التوطين الاقتصادي، يُعرف المعيار السادس الأشخاص المتأثرين بالمشروع على أنهم الأشخاص الذين فقدوا إمكانية الحصول على موارد أو ممتلكات بسبب المشروع. ويشمل فقدان وسائل العيش فقدان القدرة على الحصول على عمل. ويتطلب المعيار السادس من صاحب المشروع التأكد من تحسين سبل العيش المتضررة أو على الأقل إعادتها (الفقرة 26، ص 56).

4.10. وينبغي التعويض أيضاً عن فقدان الدخل أو الراتب وعن الأضرار التي يمكن تقدير قيمتها الاقتصادية، على غرار فقدان العمل أو فقدان الدخل، بما في ذلك فقدان الدخل المستقبلي المحتمل، أو تكاليف الخبراء والمساعدة القانونية أو الأضرار المعنوية والنفسية. ويتعين سداد كامل التعويض النقدي بشكل فوري (الفقرة 42، ص 58).

4.11. ويزود صاحب المشروع البنك بإطار لسياسة إعادة التوطين وبخطة عمل متعلقة بإعادة التوطين، وذلك بصيغتين مقبولتين من أجل التخطيط لإعادة التوطين (الفقرة 58، ص 60). ويجب أن تقضي السياسة وخطة العمل على وجه الخصوص بتقديم تعويض عن فقدان الدخل لفترة انتقالية استناداً إلى مدة معقولة مقدرة لاستعادة مستوى الدخل. ويوصى بهذا التعويض عن المرحلة الانتقالية لمدة تتراوح بين ثلاثة وستة أشهر (الفقرة 65(6)، ص 61).

4.12. يشير المعيار السادس إلى أن الأدوار والمسؤوليات قد تختلف في عملية إعادة التوطين وتعتمد على نوع صاحب المشروع. وبغض النظر عما إذا كان صاحب المشروع كياناً خاصاً أو عاماً، تؤدي السلطات العامة عادةً دوراً مركزياً في عملية حيازة الأراضي وإعادة التوطين، بما في ذلك تحديد التعويضات، وبالتالي فهي صاحبة مصلحة مهمة في معظم الحالات (الفقرة 60، ص 60). ويجب أن تضع خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين ترتيبات وإجراءات تنظيمية لمتابعة تنفيذ خطط إعادة التوطين واتخاذ التدابير التصحيحية إذا لزم الأمر (الفقرة 67(ز)، ص 61). وكحد أدنى، يتعين أن تقيم خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين الفوارق بين معايير البنك الأوروبي للاستثمار والقانون، وتحديد التدابير الواجب اتخاذها لتصحيحها، ووصف التنظيم المؤسسي والمسؤوليات، ورصد الميزانية والمتابعة والإجراءات التصحيحية اللازمة للتنفيذ السليم (الفقرتان 68 و 70، ص 61-62).

4.13. ويشير المعيار أيضاً إلى ضرورة أن يستوفي موقع إعادة التوطين المحدد عدداً من معايير السكن حتى يعتبر مناسباً، بما في ذلك (أ) ضمان الحيازة؛ (ب) توفير الخدمات والمرافق والبنى التحتية العامة مثل مياه الشرب والطاقة للطهي والتدفئة والإضاءة، ومنطقة مخصصة لتخزين المواد الغذائية، ومنطقة مخصصة لتخزين النفايات وتصريف المياه وخدمات الطوارئ؛ (ج) سكن بسعر مقبول؛ (د) مكان إقامة صالح للسكن يوفر مساحة كافية للسكان ويحمي من البرد والحرارة والأمطار والرياح وغيرها من التهديدات لصحة السكان؛ (هـ) ضمان إمكانية الوصول للأشخاص المحرومين؛ (و) إتاحة فرص العمل والخدمات الصحية والمدارس وخدمات رعاية الطفولة المبكرة وغيرها من الخدمات الاجتماعية؛ (ز) سكن ملائم ثقافياً (الفقرة 37، ص 57).

4.14. يهدف المعيار السابع المرتبط بحقوق الفئات المستضعفة إلى تجنب الآثار الضارة المحتملة للمشاريع التي يمولها البنك الأوروبي للاستثمار على الأفراد أو المجموعات التي تعتبر مستضعفة أو تقليلها إلى أدنى حد أو، في حال لم يكن ذلك ممكناً، تخفيف هذه الآثار أو معالجتها، وذلك من خلال ضمان استفادة هؤلاء المتأثرين من فوائد المشروع. ويتطلب المعيار، من بين جملة أمور أخرى، تحديد الأفراد أو المجموعات التي تعتبر مستضعفة بشكل واضح ضمن المشاريع التي يمولها البنك الأوروبي للاستثمار، كما يتطلب أن تكون المشاركة والتواصل مع هؤلاء الأشخاص صادقة وتأخذ بعين الاعتبار خصوصيات الفرد والمجتمع وتوفيرها بشكل مناسب.

4.15. يصف المعيار العاشر توقعات البنك من صاحب المشروع في ما يتعلق بإشراك أصحاب المصلحة ضمن إطار عملية شاملة وبناءة ومتكررة منذ المراحل الأولى من عملية تحديد المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية المحتملة وطيلة فترة المشروع. وتتطلب العملية الكشف عن المعلومات ونشرها وتوفيرها في الوقت المناسب (الفقرة 2)، كما ينبغي أن تكون المشاركة مسبقة وحررة ومستنيرة ومخططة بحسب الأصول ومضمونة وموثقة وفقاً لهذا المبدأ (المادتان 11 و 12).

4.16. وفقاً للمعيارين السادس والعاشر، يتعين على صاحب المشروع أن يوفر للأشخاص المتأثرين بالمشروع إمكانية الوصول السهل والمجاني إلى آلية تظلم مستقلة وفعالة. ونتيجة هذه الآلية معالجة المسائل المتعلقة بالتعويض وإعادة التوطين بطريقة مناسبة وفعالة، على ألا يمنع ذلك الوصول إلى آليات تعويض أخرى (وسائل الشكاوى القضائية أو الإدارية أو خارج نطاق القضاء). ويجب أن تكون هذه الآلية عادلة وشفافة وقابلة للتنبؤ، وألا تمنع الوصول إلى وسائل مستقلة أو إدارية أخرى للتعامل مع الشكاوى (المعيار العاشر، الفقرتان 46 و 48).

إجراءات البنك الأوروبي للاستثمار

4.17. تقع مسؤولية امتثال المشروع للمعايير الدولية أو الأوروبية أو الوطنية أو المحلية على عاتق صاحب المشروع والسلطات المحلية. ولكن يتعين على البنك الأوروبي للاستثمار التحقق من الامتثال للسياسات والإجراءات والمعايير التي يطبقها¹⁴. ويشتمل دور البنك ضمن إطار التقييم الأولي للمشاريع ومتابعتها ما يلي: (1) تقييم العملية في ضوء الإطار القانوني ذي الصلة؛ (2) تقييم العملية قياساً على المبادئ

والمعايير التي يعتمدها البنك في المسائل البيئية والاجتماعية؛ 3) تقديم المشورة لصاحب المشروع ومساعدته في وضع تدابير لإدارة الآثار والمخاطر البيئية والاجتماعية للعملية وفقاً لمعايير البنك عند الاقتضاء؛ 4) تقييم القدرة المؤسسية البيئية والاجتماعية الخاصة بصاحب المشروع والسلطات والوكالات الوطنية ذات الصلة وتقديم المساعدة الفنية عند الاقتضاء؛ 5) مراقبة أداء العملية وفقاً للمعايير البيئية والاجتماعية للبنك طوال مدة القرض.

4.18. يحدد المجلد الثاني من الدليل البيئي والاجتماعي الخاص بالبنك الأوروبي للاستثمار الصادر في العام 2013¹⁵ ممارسات البنك وإجراءاته للتقييم الأولي والمتابعة البيئية والاجتماعية للمشاريع التي يمولها.

4.19. على وجه الخصوص، وفي ما يتعلق بإعادة التوطين القسري، إذا كان المشروع سيؤدي إلى تغيير مكان مادي و/أو اقتصادي، يحدد الفريق بالتشاور مع صاحب المشروع المقاربة (على غرار وضع إطار سياسة إعادة التوطين/خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين) وطريقة التنفيذ وتدابير المتابعة التي ينبغي اعتمادها لإدارة إعادة التوطين. ويجب الإشارة بوضوح إلى هذه الاتفاقيات المعنية في وثائق المشروع (الفقرة 125).

4.20. تُطلب خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين الكاملة (أو المبسطة في حال كان عدد الأشخاص المتأثرين بالمشروع أقل من 200 شخص) عادة لكافة المشاريع التي يمكن أن تتسبب بإعادة توطين قسري (الفقرة 130، ص 125).

4.21. يتطلب ذلك أن يعتبر البنك سياسة إعادة التوطين/خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين مرضية في خلال التقييم الأولي، وبخاصة (الفقرة 126):

i. عندما يتم تحديد التباينات بين الإطار التشريعي والممارسات الوطنية والمعايير السادس للبنك الأوروبي للاستثمار بشأن المسائل البيئية والاجتماعية.

ii. عندما تكون المسؤوليات المؤسسية معقدة مع وجود مختلف الوكالات المشاركة في العملية.

iii. عندما لا تكون ثمة موارد كافية (بما في ذلك الميزانية أو الوقت أو الموظفون) للتخطيط لعملية إعادة التوطين وتنفيذها.

4.22. تشير الفقرة 227 إلى أنه متى يتم تحديد الخطر على أنه متوسط أو مرتفع، يجب تناول طرق رصد ومتابعة تنفيذ تدابير التخفيف والتعويض بالتفصيل على النحو الوارد في خطط الإدارة.

4.23. تماشيًا مع المعيارين البيئيين والاجتماعيين السادس والعاشر وبغرض تلبية متطلبات البنك الأوروبي للاستثمار، يجب أن يتم التشاور بشأن سياسة إعادة التوطين/خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين مسبقًا وبشكل مستنير وبمشاركة كافة أصحاب المصلحة المعنيين، كما ينبغي أن ينشرها صاحب المشروع (ينبغي إتاحة النشر الكامل على موقع صاحب المشروع الإلكتروني) وأن توافق عليها السلطات المختصة وفقاً لما يقتضيه القانون. وينبغي أيضاً تشغيل آلية مناسبة للشكاوى على مستوى المشروع يمكن أن يصل إليها أصحاب المصلحة المتأثرون بإعادة التوطين القسري (الفقرة 128).

4.24. ينبغي أثناء دراسة عملية التشاور المنجزة ضمن إطار المشروع التحقق مما يلي (الفقرة 170):

i. إشراك أصحاب المصلحة والسلطات ذات الصلة في وقت مبكر بما يكفي من العملية.

ii. أن المواعيد النهائية للمشاورات متناسبة وواقعية لإتاحة ما يكفي من الوقت لأصحاب المصلحة لاستحداث استجابة مستنيرة.

iii. أنه تم نشر المعلومات وعرضها على أصحاب المصلحة بطريقة كاملة ومتاحة ومفيدة بما يكفي.

iv. أنه تم النظر في أشكال أخرى غير رسمية للحوار (مثل المناقشات العامة ومجموعات التركيز والدراسات الاستقصائية) بدلاً من الاكتفاء بالاستفسارات والمشاورات العامة.

4.25. يتم التحقق من القدرات البيئية والاجتماعية الخاصة بصاحب المشروع أثناء التقييم البيئي والاجتماعي، وذلك لتحديد ما إذا كان يتمتع بالقدرات والمهارات اللازمة لإدارة الجوانب البيئية والاجتماعية، بما في ذلك الآثار والمخاطر الناتجة عن أنشطته ضمن السياق القانوني والسياسي الذي يعمل ضمنه (الفقرة 213). ويجوز للفريق الاستفادة من المعلومات ذات الصلة بالمشاريع الأخرى التي ينفذها صاحب المشروع وخبرة البنك وحالات عدم الامتثال البيئية والاجتماعية السابقة والحالية (الفقرات من 214 إلى 216).

4.26. يتعين على البنك الأوروبي للاستثمار أن يأخذ بعين الاعتبار هوية الطرف الموقع (أي المقترض أو صاحب المشروع أو الضامن أو غيرهم، على سبيل المثال) عند تحديد الشروط التعاقدية. وينبغي صياغة الشروط المقترحة بشكل مناسب بناءً على دور الطرف الموقع ومسؤولياته. لذلك ينبغي إجراء مناقشة مع صاحب المشروع وأصحاب المصلحة الآخرين للتأكد من فهمهم جميعاً لمسؤولياتهم بشكل صحيح (الفقرة 257). ويجب أن يوضح فريق المشروع في الشروط البيئية والاجتماعية ما المطلوب وسبب ذلك والجهة المنوط بها استيفؤها (أي صاحب المشروع أو المقترض أو السلطات البيئية أو الوزارة، على سبيل المثال) (الفقرة 262). قد تكون هناك حاجة

في بعض الحالات لاتفاقيات قانونية منفصلة لتطبيقها على الطرف الثالث المسؤول عن تنفيذ الشرط البيئي أو الاجتماعي ذي الصلة (الفقرة 263).

4.27. تعد المتابعة الوثيقة للإجراءات البيئية والاجتماعية المطلوبة في عقد التمويل (وبخاصة تلك المتعلقة بالشروط السابقة للصراف) أمرًا ضروريًا، إذ يستطيع البنك التأثير بنسبة أكبر في هذه المرحلة لضمان متابعة صاحب المشروع لأي مشاكل بيئية واجتماعية معقدة بشكل كامل وسليم ووفقًا لمتطلبات البنك الأوروبي للاستثمار (الفقرة 272).

4.28. وينبغي وضع متطلبات رصد محددة لتغطية التأثيرات البيئية والاجتماعية التي يتم تحديدها خلال مرحلة العناية الواجبة، بما في ذلك الآثار الناشئة أثناء تنفيذ المشروع (الفقرة 240).

4.29. وتوضح الفقرة 275 أنه في حال كان المشروع يتضمن تنفيذ تدابير التخفيف، لا ينبغي اعتباره مكتملاً قبل الانتهاء من تنفيذ تلك التدابير، حتى لو تم استكمال بقية المشروع. ويجب أن يواصل البنك أعمال المتابعة إلى حين تنفيذ كافة تدابير التخفيف والتعويض.

5. الملاحظات

الادعاء الأول – عملية إعادة التوطين

الامتثال للمعايير المطبقة في المشروع

5.1. بناءً على العناصر الواردة في الشكاوى والملاحظات مع صاحب الشكاوى، تناولت آلية الشكاوى العنصرين التاليين المتعلقين بعملية إعادة التوطين في مشروع زناتة، واللذين قد يشكلان خطرًا اجتماعيًا واقتصاديًا كبيرًا على المتأثرين بالمشروع:

i. غياب التدابير الانتقالية الهيكلية والتأخير في عملية إعادة توطين "سكان المستوطنات غير الرسمية"، ما يؤدي إلى تكاليف كبيرة على المتأثرين بالمشروع، وهي تكاليف ترتبط باستئجار مساكن مؤقتة، من بين جملة أمور أخرى.

ii. الزيادة في تكاليف البناء، ما يمنع بعض الأشخاص المتأثرين بالمشروع القادمين من المستوطنات غير الرسمية من استكمال عملية سكنهم في منطقة إعادة الإيواء والحصول على "تصريح سكن".

5.2. ومن باب التذكير، تندرج عملية إعادة توطين سكان المستوطنات غير الرسمية في منطقة زناتة في إطار برنامج وطني (مدن بدون صفح) تم إطلاقه في العام 2004 للقضاء على مدن الصفيح في المملكة المغربية، وهو برنامج مزود بأدوات وآليات محددة (أعمال "تمشيط" تهدف إلى إحصاء المتأثرين بالمشروع، واقتراح لإعادة التوسكين/الإيواء، وغياب التعويض المالي، وغيرها). وبالنظر إلى عدم اهتمام المتأثرين بالمشروع بحل "إعادة التوسكين" (الانتقال إلى شقق مكتملة يبنها صاحب المشروع) في بداية عملية إعادة التوطين في العام 2019، قرر صاحب المشروع تقديم حل "إعادة الإيواء" فحسب، والذي يتمثل في تخصيص أرض لكل شخصين من المتأثرين بالمشروع، بحيث يتمكنان من بناء (أو تكليف طرف ثالث شريك ببناء) مسكن من ثلاثة طوابق.

5.3. وبعد مشاركة البنك الأوروبي للاستثمار والوكالة الفرنسية للتنمية في المشروع في العام 2014، تم إعداد إطار سياسة إعادة التوطين¹⁶ وخطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين¹⁷ لضمان امتثال العملية للمعايير المعمول بها. ووضعت شركة تصميم دولية خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين واعتمدها الجهات الممولة في كانون الأول/ديسمبر 2015. ولكن لم تبدأ عملية إعادة توطين سكان المستوطنات غير الرسمية وهدم البيوت¹⁸ إلا في العام 2019 واستمرت في العام 2023.

5.4. في العام 2017، وفي خلال الفترة التي سبقت عمليات الهدم الأولى، والتي تم في أثنائها تحسين بعض الترتيبات العملية لخطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين، حددت الجهات الممولة مشكلة الفترة الانتقالية (بين هدم البيوت وتجهيز المساكن الجديدة) وافتقار المتأثرين بالمشروع إلى الدعم من أجل السكن المؤقت في خلال هذه الفترة. وردت شركة التهيئة زناتة في العام 2017 على مشكلة "الفترة الانتقالية" واقترحت أن يتضمن نموذج العقد بين المتأثرين بالمشروع والأطراف الثالثة الشريكة¹⁹ بندًا يتيح مساعدة المتأثرين بالمشروع في العثور على سكن في خلال فترة التنقل المؤقت (والمقدرة بـ 6 إلى 8 أشهر في هذه المرحلة من المشروع) من خلال تعويض أو مساهمة أو شكل آخر من أشكال الدعم.

5.5. وحددت الوكالة الفرنسية للتنمية في هذا الصدد في العام 2018 وكجزء من عملية الرصد التي تضطلع بها، أن عملية إعادة التوطين، على النحو المقترح في خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين الأصلية، تمثل خطرًا كبيرًا بعدم الامتثال للمعايير المعمول بها لأنها تنوخي تقديم تعويضات للمتأثرين قبل انتقالهم، ولكن لن يتمكن المتأثرون بالمشروع في هذه الحالة من الحصول على مساكنهم قبل عدة أشهر من هدم بيوتهم. وشددت الوكالة الفرنسية للتنمية أيضًا على أنه يصعب تعديل هذه العملية على النحو المقترح في خطة العمل المتعلقة

16 إطار سياسة إعادة التوطين – إعداد خطة عمل متعلقة بإعادة التوطين – تشرين الثاني/نوفمبر 2014.

17 شركة التهيئة زناتة - خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين – النسخة 1.3.

18 يستخدم المشروع لفظ "بيوت" للإشارة إلى المنازل التي يشغلها المتأثرون بالمشروع في المستوطنات غير الرسمية.

19 طرف ثالث شريك: شركة تتولى بناء مبنى مخصص لإعادة الإيواء مقابل ملكية الطابق الأرضي التجاري وإحدى الشقق في المبنى.

08/2021/SG/E مشروع التنمية الحضرية في زناتة

بإعادة التوطين، لأنها تتوافق مع خطة إعادة التوطين الخاصة ببرنامج مدن بدون صفح. وتتوخى هذه الخطة هدم بيوت سكان المستوطنات غير الرسمية قبل أن يتمكنوا من مباشرة الإجراءات الإدارية القاضية بحيازة الأراضي وبناء مساكن جديدة.

5.6. وحدد صاحب المشروع أن الفترة الانتقالية بين هدم البيوت والانتقال إلى السكن النهائي قد فُدرت في البداية (في العام 2014) بما بين 3 إلى 6 أشهر. وتم من الناحية العملية تمديد هذه الأجل بشكل كبير، وهذا ما يؤكد صاحب المشروع والمستشارون الاجتماعيون الذين ذكروا في العام 2022 أن نسبة كبيرة من الأسر تواجه صعوبات مالية كبيرة تتفاقم مع طول الفترة الانتقالية. ويُذكر أن أكثر من نصف الأسر التي هدمت بيوتها أعلنت عن انتقالها إلى خارج الدوار لمدة تتراوح بين 10 و14 شهرًا، بينما أشار الثلث إلى فترة تتراوح بين 15 و19 شهرًا وحددت نسبة 10% الفترة بـ20 إلى 24 شهرًا (الفترة التي يتعين عليهم في خلالها استئجار مسكن مؤقت). وعلى الرغم من بعض الجهود الرامية إلى تقليل الفترات الانتقالية، يبدو أن بعض المراحل لا تزال تشكل مشكلة في حزيران/يونيه 2023، على غرار بدء أعمال البناء من قبل المتأثرين بالمشروع (هذا الأمر مرتبط بالتفاوض مع الأطراف الثالثة الشريكة بالنسبة إلى معظمهم)، وكذلك أعمال التشطيب والحصول على تصريح السكن. وقد أعرب المتأثرون بالمشروع الذين التقت بهم آلية الشكاوى عن هذه المخاوف المتعلقة بطول الفترة الانتقالية في خلال زيارة الموقع في تشرين الأول/أكتوبر 2022 وما زال يتم التعبير عنها من خلال الشكاوى الواردة منذ ذلك الحين.

5.7. تُعد مشاركة طرف ثالث شريك لبناء مسكن جديد أمرًا اختياريًا ضمن إطار مشروع إعادة الإيواء، ويتم عرضه على المتأثرين بالمشروع الذين ليس لديهم إمكانيات لتمويل البناء بأنفسهم أو القدرة على الاقتراض من مؤسسة مصرفية. لذلك، ليس كافة المتأثرين بالمشروع معينين بالبند التعاقدى المتعلق بالمساعدة المقدمة خلال الفترة الانتقالية ولا يتم إضافة هذا البند بالضرورة إلى العقد مع الطرف الثالث الشريك لأنه خاضع للتفاوض. ويوضح صاحب المشروع أن العقود المبرمة بين الأشخاص المتأثرين بالمشروع والطرف الثالث الشريك محكومة بكونها قائمة بين شخصين عاديين وبالتالي لا يستطيع التدخل في العلاقة التعاقدية.

5.8. ضمن إطار متابعة المشروع، أفاد صاحب المشروع أنه بناءً على الدراسات التي تم إجراؤها، تأثرت سبل عيش نصف الأسر التي شملتها الدراسة سلبيًا في خلال المرحلة الانتقالية واضطر نحو 90% من المتأثرين بالمشروع إلى استئجار مساكن في خلال هذه الفترة. وارتفعت تكلفة المساكن في منطقة المشروع بشكل حاد في خلال هذه الفترة بسبب زيادة الطلب، ما كان من شأنه دفع عدد من المتأثرين بالمشروع إلى البحث عن سكن في ظروف محفوفة بالمخاطر، بما في ذلك في مراتب.

5.9. بالإضافة إلى ذلك واستنادًا إلى مقابلات مع عدد من المتأثرين بالمشروع، أفاد صاحب المشروع أنه نادرًا جدًا ما تم تنفيذ بنود الدعم من الأطراف الثالثة الشريكة في خلال الفترة الانتقالية، وأتى التنفيذ على مدى فترات لا تتجاوز بضعة أشهر.

5.10. وواجه عدد كبير من الأسر صعوبات جديدة في تمويل أعمال تشطيب منازلهم الجديدة اعتبارًا من العام 2021، وذلك بسبب ارتفاع تكاليف مواد البناء. بالإضافة إلى ذلك، واجهت هذه الأسر صعوبات في الحصول على "تصريح السكن" في مسكنها الجديد بالنظر إلى عدم استكمالها وفقًا لمتطلبات القانون التنظيمي القائم.

5.11. ونظرًا للزيادة في تكاليف البناء، فإن الأطراف الثلاثة المشاركة في بناء مساكن جديدة هي أيضًا أقل استعدادًا إلى إدراج جزء من التكاليف الإضافية (رسوم التسجيل أو الإقامة المؤقتة أو أعمال التشطيب) في عقودها مع المتأثرين بالمشروع.

5.12. أكد صاحب المشروع في نهاية العام 2022 أن عددًا كبيرًا من المستفيدين يختارون استكمال تجهيز منازلهم تدريجيًا بحسب إمكانياتهم المادية، ما قد يؤدي إلى إشغال غير قانوني (بدون تصريح سكن) للمنازل من قبل العديد من الأسر لفترة طويلة. ويؤدي هذا الوضع إلى خطر متزايد من استمرار هذه الأسر في العيش في ظروف سكنية غير مستقرة لا تفي بمتطلبات خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين (غياب تصريح السكن، ما يمنعهم من تركيب عداد كهرباء دائم والحصول على عنوان رسمي لتنفيذ إجراءات الإدارية وغيرها).

5.13. استنادًا إلى العناصر المذكورة أعلاه، يبدو أن عددًا كبيرًا من الأسر تعاني من صعوبات مالية ومن المرجح أن تعاني من حالة استضعاف ناجمة عن طول الفترة الانتقالية بين هدم البيت والإقامة في المنزل الجديد (سواء انتهى تجهيز المنزل أم لا) وغياب الدعم المالي الذي يغطي هذه الفترة. وثمة خطر حقيقي بأن تتدهور ظروف هذه الأسر المعيشية مقارنة بوضعها قبل المشروع.

5.14. حدد صاحب المشروع في العام 2021 فئة الأشخاص المتأثرين بالمشروع بعد أن اكتسبوا شكلاً جديدًا من أشكال الاستضعاف المرتبط بالمدة الممتدة للفترة الانتقالية. ويوضح الفريق الاجتماعي لصاحب المشروع أنه يعمل حاليًا على تحديد المتأثرين بهذا "الاستضعاف المكتسب"، وستعرض النتائج على الجهات المانحة في خلال العام 2023.

- 5.15. أُجري تحليل مقارنة بين المتطلبات المغربية ومعايير البنك الأوروبي للاستثمار المعمول بها في ما يتعلق بإعادة التوطين، وذلك ضمن إطار وضع الصيغة النهائية لإطار سياسة إعادة التوطين في العام 2014.²⁰ ويقدم هذا التحليل تفاصيل معينة حول الفجوات بين التشريعات المغربية في هذا المجال، ولكنه لا يغطي عنصر إعادة توطين سكان المستوطنات غير الرسمية، إذ يشير التحليل المقارن إلى أن "هذه الفئة من المتأثرين بالمشروع تؤخذ بعين الاعتبار في إطار برنامج مدن بدون صفوح²¹". لا يوفر إطار سياسة إعادة التوطين وخطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين (والذان اعتمدهما البنك الأوروبي للاستثمار) أي معلومات تقريباً بشأن عملية إعادة التوطين المرتبطة ببرنامج مدن بدون صفوح وتسلسلها. وتلاحظ آلية الشكاوى عدم اتساق في هذا الموضوع في الجدول الزمني لتنفيذ خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين²²، حيث يُذكر أن هدم البيوت يتم بعد الانتهاء من بناء المساكن الجديدة، بينما يعتمد برنامج مدن بدون صفوح في الواقع على هدم مسبق للبيوت قبل التمكن من البدء في عملية البناء.
- 5.16. تشير آلية الشكاوى إلى أن التحليل المقارن بين التشريعات المغربية والمعايير البيئية والاجتماعية المعمول بها لا يغطي برنامج مدن بدون صفوح وأن الأقسام لم تنظر إلى هذه النقطة في خلال التقييم الأولي للمشروع في العام 2014 ولا أثناء اعتماد البنك لخطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين في العام 2015، ما كان ليُتيح تحديد المشكلة في وقت سابق.
- 5.17. تشير آلية الشكاوى أيضاً إلى أنه في خلال الفترة التي سبقت عمليات الهدم الأولى للبيوت في العام 2019، حدد البنك الأوروبي للاستثمار وأبلغ عن المخاطر المرتبطة بالفترة الانتقالية والتكاليف ذات الصلة بالسكن المؤقت للمتأثرين بالمشروع. ومع ذلك، ترى آلية الشكاوى أنه لا يمكن اعتبار الحل الذي اقترحه شركة التهيئة زناة في الفقرة 5.4 أعلاه (دمج بند مساعدة المتأثرين بالمشروع في خلال الفترة الانتقالية في العقد مع الطرف الثالث الشريك) متوافقاً مع معايير البنك المطبقة، نظراً إلى أن تحمل الأطراف الثالثة الشريكة لبعض التكاليف المتعلقة بالسكن المؤقت، والتكاليف الإضافية لتكاليف البناء (بدون تدخل صاحب المشروع)، كما اقترح صاحب المشروع، يعتمد على إرادة هذه الأطراف وبالتالي لا يمكن ضمانه أو ضمان تحمله بشكل منتظم.
- 5.18. بالإضافة إلى ذلك، لم تحصل آلية الشكاوى على دليل على تنفيذ الأطراف الثالثة الشريكة لتدابير التعويض، كما يبدو أن البنك لم يتابع تنفيذ هذه التدابير عن كثب.
- 5.19. بعد الزيارة التي قام بها البنك لمتابعة المشروع في أيار/مايو وحزيران/يونيه 2022،²³ حدد البنك مشكلة الأسر التي تعاني من صعوبات مالية واتفق على خطة عمل مع صاحب المشروع، الذي تعهد بتنفيذ عملية متابعة تشمل الأشخاص الذين يُحتمل أن يعانون من حالة "استضعاف مكتسب".
- 5.20. من أجل معالجة هذا الاستضعاف المكتسب، يقترح صاحب المشروع استشراف التطور المحتمل لعدد المستضعفين بناءً على التعليقات الميدانية الصادرة عن الفريق الاجتماعي التابع له ومتابعة حالة الأسر التي لم تبدأ بالبناء. ويقترح أيضاً إيلاء اهتمام خاص لبرنامج مساعدة المتأثرين بالمشروع في إجراءات التعاقد مع طرف ثالث شريك وكذلك لإدارة تنفيذ العقد الثنائي/أو العقد مع الطرف الثالث الشريك. ولم تلاحظ أي تدابير أو نتائج ملموسة في ما يتعلق بالاستضعاف المكتسب حتى الآن (أي بعد عام واحد من زيارة البنك في العام 2022).
- 5.21. تعتبر آلية الشكاوى أن الحلول التي اقترحتها صاحب المشروع منذ العام 2021 واعتمدها البنك لن تتيح معالجة مشكلة الاستضعاف المكتسب بطريقة هيكلية ومنهجية لكافة الأشخاص المتأثرين بالمشروع المعنيين بهدف ضمان الامتثال للمعايير البيئية والاجتماعية الخاصة بالبنك. وفي الواقع، لا يشير تحديد صاحب المشروع للمتأثرين بالمشروع المعرضين للاستضعاف المكتسب ومتابعتهم منذ تحديد الظاهرة في العام 2022 إلى أي وسيلة ملموسة لمعالجتها.

الادعاء الثاني - الأهلية وتدابير استعادة سبل العيش للأشخاص المتأثرين بالمشروع الذين يقومون بنشاط غير رسمي

- 5.22. يغطي الادعاء المتعلق باستعادة سبل العيش مشكلة خيار إعادة الإيواء الفردي للمتأثرين بالمشروع الذين يقومون بنشاط حرفي غير رسمي في المستوطنات غير الرسمية، ما لا يَتيح استعادة سبل عيشهم بشكل منهجي.

الامتثال للمعايير المطبقة في المشروع

- 5.23. في خلال المقابلات المتعلقة بالشكاوى مع صاحب المشروع، تم التأكيد لآلية الشكاوى أن الأشخاص الذين يقومون بأنشطة غير رسمية في "مدن الصفوح" هم في الواقع أشخاص متأثرين بالمشروع يقومون بنشاط تجاري (مشاريع تجارية صغيرة/أكشاك في معظم الحالات) معترف به ومسجل من البلدية ضمن المستوطنات غير الرسمية المختلفة. غرضت معايير الأهلية لهؤلاء المتأثرين بالمشروع في خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين²⁴ وتم تأكيدها ضمن إطار قرار تنفيذ المشروع الذي اتخذته السلطات المسؤولة في العام 2015. وتم

20 إطار سياسة إعادة التوطين - إعداد خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين - تشرين الثاني/نوفمبر 2014.

21 إطار سياسة إعادة التوطين - إعداد خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين - تشرين الثاني/نوفمبر 2014.

22 شركة التهيئة زناة - خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين - ص 114 الرسم 15.

23 يعود سبب التأخير، من بين أسباب أخرى، إلى فترة كوفيد-19 التي عَدَّت التنقلات وزيارات المواقع إلى حد كبير.

https://babzenata.ma/wp-content/uploads/2024/03/PAR.pdf#24

تحديد شهر نيسان/أبريل 2012 كموعدها النهائي لأهلية الأنشطة التجارية "غير الرسمية"، وهو توافق مع إحصاء السكان في هذه المنطقة. وقد حدد صاحب المشروع ما مجموعه 450 نشاطاً تجارياً غير رسمي يستوفي معايير الأهلية في العام 2012.

5.24. تقدم خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين على النحو الذي صادق عليه البنك في نسختها للعام 2015 ثلاثة خيارات²⁵ لتعويض الأشخاص الذين يقومون بنشاط غير رسمي: (1) استئجار مساحة تجارية في منطقة إعادة الإيواء، أو (2) الحصول على مساحة تجارية في "منطقة إعادة التوطين" أو (3) الحصول على قطعة أرض في "المنطقة الحرفية" المستقبلية.

5.25. وسرعان ما تم التخلي عن خيار منطقة إعادة التوطين نظراً لقلّة اهتمام المتأثرين بالمشروع بهذا الحل، كما تم التخلي عن إنشاء المنطقة الحرفية قبل البدء بهدم البيوت لأنها لم تلبّ توقعات المعنيين بحسب صاحب المشروع. وتمثل الخيار الوحيد الذي عرضه صاحب المشروع على المتأثرين بالمشروع في نهاية المطاف في تخصيص نصف قطعة أرض تفضيلية للمتأثرين بالمشروع الذين يقومون بنشاط تجاري غير رسمي في المستوطنات غير الرسمية، ما يمنحهم الحق في مساحة تجارية في الطابق الأرضي للمبنى في منطقة إعادة الإيواء.

5.26. ينص إطار سياسة إعادة التوطين²⁶ على ضرورة أن يكون كافة العاملين الرسميين أو غير الرسميين مؤهلين للحصول على تعويض عن فقدان الدخل في الحالة غير المحتملة التي يؤدي فيها نقل أنشطتهم التجارية إلى خسارة مؤقتة أو دائمة لوظيفتهم، وذلك بغرض تلبية متطلبات المعايير الدولية. وسيسعى صاحب المشروع إلى إعطاء الأولوية لاستعادة النشاط التجاري بأسرع وقت ممكن، وذلك لتجنب فترات البطالة الفنية أو تقليلها إلى أدنى حد.

5.27. وتنص خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين²⁷ على أن يتم تعويض الخسارة المؤقتة في الدخل من النشاط المدر للدخل في شكل تعويض نقدي (تعويض في الفترة الانتقالية للعاملين في حال توقف النشاط لبعض الوقت بسبب تغيير السكن). ويساعد المشروع المتأثرين بالمشروع الذين فقدوا أعمالهم بشكل دائم أو مؤقت من خلال تقديم بدل انتقال و/أو مساعدة في العثور على عمل أو إنشاء نشاط بديل.

5.28. تبين من المقابلات التي أجريت في خلال فترة التحقيق عدم تخصيص هذه "التعويضات في شكل مدفوعات نقدية" أو أي مساعدة للمتأثرين بالمشروع المعنيين في الواقع، ما يشكل عدم امتثال للمعيار السادس الخاص بالبنك الأوروبي للاستثمار بشأن استعادة سبل العيش. وقد اضطر عدد كبير من المتأثرين بالمشروع الذين يمارسون نشاطاً تجارياً إلى تدمير بيوتهم التي كانوا يمارسون أنشطتهم التجارية فيها، ولم يعد لديهم بالتالي أي وسيلة لممارسة أنشطتهم المدردة للدخل ما دام لم يتم استكمال المبنى الجديد في منطقة إعادة الإيواء، وقد يستغرق ذلك عدة أشهر إلى عدة سنوات.

5.29. وفي ما يتعلق بالادعاء الذي أثاره صاحب الشكوى بشأن مجموعة النساء اللواتي كن يمارسن نشاط جمع الأسماك/بلح البحر وبيعها وفقدانهن لوسائل عيشهن بعد إعادة التوطين، لم تحدد آلية الشكاوى أي دليل على إحصاء المشروع لأشخاص يمارسون نشاطاً اقتصادياً غير رسمي في "مدن الصفيح" (أي متأثرين بالمشروع يمارسون نشاطاً اقتصادياً غير مسجل من البلدية بالضرورة) بحسب ما يتطلبه المعيار السادس الخاص بالبنك. ونظراً لنقص المعلومات المتاحة المتعلقة بهذه المجموعة من النساء، لا تستطيع آلية الشكاوى إثبات انخفاض مستوى معيشتهم بعد إعادة التوطين. ولكن يمكن الافتراض بشكل منطقي أن مستوى معيشة عدد كبير من المتأثرين بالمشروع الذين كانوا يمارسون أنشطة غير رسمية في الدوار قد تأثر بعد انتقالهم إلى مكان آخر بسبب المشروع. ولذلك ينبغي إيلاء اهتمام خاص لهؤلاء المتأثرين بالمشروع، وبشكل خاص لمستوى معيشة النساء وربات الأسر اللواتي كن يمارسن بالفعل أنشطة غير رسمية في الدوار.

مسؤولية البنك الأوروبي للاستثمار

5.30. ضمن إطار التحليل المقارن بين المتطلبات المغربية والمعايير المعمول بها في عملية إعادة التوطين التي أجريت في إطار سياسة إعادة التوطين، أدمجت الأنشطة الاقتصادية "غير الرسمية" في إطار معالجة إعادة التوطين في المستوطنات غير الرسمية والتي تخضع للشروط الخاصة ببرنامج مدن بدون صفيح ("نشاط غير رسمي حُدد كجزء من أعمال التمشيط²⁸)، وذلك على النحو الموضح في الفقرة 5.2 أعلاه. ويوضح التحليل المقارن أيضاً أن التشريعات المغربية لا تنص على تدابير محددة تهدف إلى ضمان استعادة سبل عيش المتأثرين بالمشروع.

5.31. حددت أقسام البنك المخاطر المتعلقة باستعادة سبل العيش في خلال عملية تقييم المشروع في العام 2015²⁹ والتي تنص على أنه "سيتم تفصيل كافة تدابير استعادة سبل العيش في خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين، على غرار التعويض عن الانقطاع المؤقت للنشاط الاقتصادي للأنشطة المتضررة والعاملين فيها. وتتمثل إحدى المشاكل التي يمكن مواجهتها في تنفيذ استراتيجية استعادة سبل العيش لأن العملية غير رسمية حالياً. وستعطي هذه المشكلة جزئياً من خلال إنشاء منطقة حرفية داخل مستوطنات لمشروع زناتة."

5.32. تعرض خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين التي اعتمدها الأقسام في العام 2015 ثلاثة خيارات تعويض للأنشطة غير الرسمية، كما يحدد إطار سياسة إعادة التوطين وخطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين إمكانية منح التعويض في شكل تعويض نقدي و/أو مساعدة

25 شركة التنمية زناتة - خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين - ص 74.

26 إطار سياسة إعادة التوطين - إعداد خطة عمل متعلقة بإعادة التوطين - تشرين الثاني/نوفمبر 2014. - ص 61.

27 شركة التنمية زناتة - خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين - ص 59.

28 شركة التنمية زناتة - خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين - ص 64.

29 زناتة - التقرير البيئي والاجتماعي - 16 أيلول/سبتمبر 2014.

للمتأثرين بالمشروع الذين يفقدون عملهم بشكل دائم أو مؤقت، وذلك على النحو الموضح في الفقرة 5.28 أعلاه. ولكن تشير آلية الشكاوى إلى أن إطار سياسة إعادة التوطين وخطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين لا يغطيان الأنشطة الاقتصادية الخاصة بالمتأثرين بالمشروع ولكن غير المعترف بها وغير المسجلة من البلدية (معيار الأهلية للأنشطة "غير الرسمية") على الرغم من كونها مصدر دخل لهؤلاء المتأثرين بالمشروع.

5.33. ولكن في سياق متابعة/رصد أقسام البنك الأوروبي للاستثمار للمشروع، لا توجد إشارة في أي وقت من الأوقات إلى عدم تنفيذ التدابير التعويضية للفترة الانتقالية (غياب التعويض عن فقدان الدخل المؤقت، بما في ذلك التعويض النقدي) للأشخاص المتأثرين بالمشروع الذين يمارسون نشاطاً غير رسمي.

الإدعاء الثالث - التدابير المخصصة للمستضعفين

5.34. أثرت أوجه القصور التالية المتعلقة بالتدابير المتخذة لصالح المستضعفين أثناء المقابلات مع صاحب الشكاوى:

i. عدم مساعدة بعض الأسر الفقيرة جداً لتستأجر مسكناً مؤقتاً بعد هدم منزلها وقبل انتقالها إلى المسكن الجديد³⁰.

ii. الافتقار إلى المساعدات الاجتماعية للأسر التي تعيش في مستوطنات غير رسمية.

iii. الافتقار إلى المساعدات الغذائية.

الامتثال للمعايير المطبقة في المشروع

5.35. بعد اعتماد تمويل البنك لمشروع زناتة ووضع إطار سياسة إعادة التوطين وخطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين، أخذت مسألة معاملة المستضعفين في منطقة المشروع بعين الاعتبار وأدمجت في عملية إعادة التوطين والتعويض. وحُصص قسم من خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين لتحديد المستضعفين واقتراح تدابير دعم محددة (انظر الفصلين الخامس والتاسع من خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين).

5.36. ثمة وثيقة فنية خاصة بمعاملة الأسر المستضعفة استكملت في أيار/مايو 2020 ("تحديد المستضعفين وتدابير المساعدة")، وهي مكملة للمعلومات المتاحة في خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين. وتوضح هذه الوثيقة ما جاء في خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين بشأن مسألة تحديد المستضعفين، وذلك بناءً على نظام نقاط ممنوحة وفقاً لمعايير اجتماعية واقتصادية مختلفة (الجنس والعمر والدخل وغيرها).

5.37. تغطي تدابير الدعم المقترحة للأسر التي حُددت على أنها مستضعفة ما يلي بشكل أساسي: (1) الدعم في الإجراءات الإدارية المتعلقة بإعداد الملفات المرتبطة بإعادة التوطين (سند الملكية، وتحديد العقد مع الطرف الثالث الشريك والتفاوض بشأنه، ومتابعة البناء)، و(2) المساعدة في نقل الممتلكات من خلال توفير مركبة أثناء عملية هدم البيوت. واستكمل دليل المقابلات في العام 2020 للحرص على تحديد الأسر المستضعفة واحتياجاتها للمساعدات بشكل أكثر دقة. ولم يقترح المشروع أي مساعدة مالية للمستضعفين.

5.38. ويتم أيضاً إيلاء اهتمام خاص في خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين للأشخاص الذين وقعوا في براثن "الفقر المدقع" و"الفقر الحاد" (انظر القسم 8.6 من خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين). وتشمل هذه الفئة الأطفال الأيتام والبالغين الذين تدهورت صحتهم العقلية أو الذين يعانون من حالات فقر مدقع، وقد تم تصنيف سبعة أفراد في هذه الفئة. وقد وضعت خطة دعم محددة لكل من هؤلاء المتأثرين بالمشروع، بما في ذلك إجراءات تلبية الاحتياجات المحددة لكل فرد من أفراد الأسرة بالإضافة إلى أنشطة مساعدة الأسرة ككل.

5.39. يفي كل من إطار سياسة إعادة التوطين وخطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين والوثيقة الفنية الصادرة في أيار/مايو 2020 (انظر الوثيقة المبيّنة في الفقرة 5.37 أعلاه) بمتطلبات المعيار السابع للبنك الأوروبي للاستثمار والمتعلق بحقوق الفئات المستضعفة، والذي يتطلب، من بين جملة أمور أخرى، "تحديد الأفراد أو المجموعات التي تعتبر مستضعفة بشكل واضح ضمن المشاريع التي يمولها البنك الأوروبي للاستثمار وأن تكون المشاركة والتواصل مع هؤلاء الأفراد مناسبين وصادقين مع أخذ خصوصيات الفرد والمجتمع بعين الاعتبار". وهذه العناصر موجودة في الواقع من خلال وضع استراتيجيات المشروع لمساعدة المستضعفين.

5.40. أثناء متابعة تنفيذ صاحب المشروع لخطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين، نفذت ممارسة لتحديد المستضعفين وتدابير الدعم (بالنسبة إلى المتأثرين بالمشروع الذين سبقت إعادة توطينهم، أي حوالي 50% من المجموع)، على النحو الموضح في الوثيقة الفنية المبيّنة في الفقرة 5.37 أعلاه.

5.41. يتابع صاحب المشروع أيضاً وضع المستضعفين بشكل منتظم. وتظهر نتائج تنفيذ خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين أن الأخصائي الاجتماعي التابع لصاحب المشروع يدعم المتأثرين بالمشروع في كل مرة يتأخر فيها أحد المستضعفين في اجتياز مرحلة ما، وذلك لتحديد أسباب التأخير والحلول المناسبة بالتنسيق مع مدير المشروع.

30 يتناول هذا الإدعاء الأشخاص المتأثرين بالمشروع الذين يحتمل أن يكونوا مستضعفين قبل عملية إعادة التوطين. ويجب التمييز بين هذا المكون وبين الاستضعاف المكتسب الذي يتم تناوله في الإدعاء الأول والذي يتعلق بالأشخاص المتأثرين بالمشروع الذين انخفض مستوى معيشتهم بشكل كبير بسبب عملية إعادة التوطين أو في ظلها.

5.42. أما في ما يتعلق بتنفيذ التدابير الخاصة بمن يعيشون في حالات الفقر المدقع، فيؤكد صاحب المشروع أن التدابير المحددة المتوخاة لهذا الغرض هي في بداية تنفيذها، كما يشير إلى أنه لا يزال يتعين تخصيص ميزانية لتحديد الترتيبات المالية والمحاسبية، وكذلك الشركاء في تنفيذ البرنامج.

5.43. وكما هو موضح أعلاه، لا يتناول الادعاء الثالث مسألة "الاستضعاف المكتسب"، أي من لم يكونوا في البداية مستضعفين أو لم يعتبروا مستضعفين ولكنهم باتوا كذلك في خلال الفترة الانتقالية بعد التأخير في عملية إعادة التوطين (تكاليف إيجار السكن المؤقت، وصعوبات العثور على طرف ثالث شريك، والتأخير في البناء، وصعوبات في الحصول على "تصريح السكن"، وصعوبات أخرى). وتخضع مسألة "الاستضعاف المكتسب" للمعالجة في الادعاء الأول.

مسؤولية البنك الأوروبي للاستثمار

5.44. اتضح عدم تضمن التشريعات المغربية لتدابير خاصة بالمستضعفين وذلك في إطار التحليل المقارن بين التشريعات المغربية والمعايير الدولية (انظر إطار سياسة إعادة التوطين وخطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين).

5.45. يكشف التقييم الأولي للمشروع الذي أجراه البنك الأوروبي للاستثمار مراعاة هذه المسألة في مرحلة مبكرة. ويؤكد التقرير البيئي والاجتماعي الصادر عن البنك³¹ حول هذا الموضوع ملاحظة درجات مختلفة من الاستضعاف بين المتأثرين بإعادة التوطين القسري. ويطلب التقييم الأولي الذي أعده البنك أيضاً من المشروع التأكد من عدم تأثر مجموعات المستضعفين بشكل غير متناسب عند وضع إطار سياسة إعادة التوطين وخطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين، وذلك من خلال إجراء تقييم تفصيلي لحالات الاستضعاف وتنفيذ تدابير تخفيف معينة للمجموعات المحددة.

5.46. راجع البنك الأوروبي للاستثمار إطار سياسة إعادة التوطين وخطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين، اللذين يشملان تحليلاً لحالات الاستضعاف ضمن المتأثرين بالمشروع وتدابير التخفيف المحددة، واعتمدهما في كانون الأول/ديسمبر 2015. وتشير آلية الشكاوى إلى أن التقييم البيئي والاجتماعي للمشروع الذي أجراه البنك يحدد بشكل صحيح مخاطر آثار المشروع على المستضعفين ضمن إطار تنفيذ خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين. وعمل صاحب المشروع على تحديد المستضعفين ومتابعتهم بشكل مناسب وتنفيذ التدابير المخصصة لهم في خلال مرحلة متابعة المشروع.

الادعاء الرابع - أوجه القصور في عملية إشراك أصحاب المصلحة

5.47. تشير الشكوى، على النحو المذكور في الفصل الثاني، إلى "الافتقار إلى المشاركة الكافية لأصحاب المصلحة، بما في ذلك الافتقار إلى الشفافية والمعلومات من جانب صاحب المشروع تجاه المتأثرين بالمشروع."

الامتثال للمعايير المطبقة في المشروع

5.48. قام صاحب المشروع بإدماج عملية تشاور رسمية مع أصحاب المصلحة في إدارة المشروع بعد مشاركة البنك في المشروع في العام 2014، وأجريت في الواقع مشاورات عامة على شكل دعوات مفتوحة³² اعتباراً من أيار/مايو 2014 واستمرت هذه المشاورات في خلال شهر كانون الأول/ديسمبر من العام عينه، وذلك بهدف إعلام المتأثرين بالمشروع باستراتيجية إعادة التوطين وجمع آرائهم وتوقعاتهم. وأنتجت في هذا السياق فرصة للسكان المتضررين من الرجال والنساء للتعبير عن رأيهم في برنامج صاحب المشروع وإعادة التوطين على وجه الخصوص.

5.49. أعدت في إطار المشروع خطة إشراك أصحاب المصلحة واستكملت في أيلول/سبتمبر 2015. وتحدد هذه الوثيقة أصحاب المصلحة في المشروع وتقدم تحليلاً بلخص تأثير أصحاب المصلحة المختلفين واهتماماتهم في المشروع. وتم تقديم خطة التشاور والإفصاح عن المعلومات التي تغطي المشروع بأكمله والأطراف المتضررة. وتتضمن هذه الخطة أيضاً وصفاً للآلية التفصيلية للشكاوى والتي يتعين على صاحب المشروع إنشاؤها طوال فترة تنفيذ المشروع. ولا يبدو أنه قد تم نشر خطة إشراك أصحاب المصلحة بشكل رسمي على الموقع الإلكتروني لصاحب المشروع في وقت الانتهاء منها في العام 2015 أو عند تنفيذها.

5.50. استكمل تنفيذ استراتيجية المعلومات/التشاور الخاصة بصاحب المشروع في العام 2019 بناءً على خطة إشراك أصحاب المصلحة. وتقوم فرق المشروع بتحديث هذه الاستراتيجية بانتظام، وذلك من خلال مطوية وعروض باوربوينت³³ المستخدمة في حلقات العمل المخصصة لتبادل المعلومات/التشاور. ويشير صاحب المشروع إلى أنه قد تم عقد عدد كبير من اللقاءات المخصصة لتبادل المعلومات منذ بدء تنفيذ خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين وهدم أول بيت من البيوت في العام 2019. وركزت هذه المشاورات بشكل أساسي على عملية إعادة التوطين التي تشكل التحدي الأكبر للمشروع في هذه المرحلة.

5.51. ضمن إطار متابعة تنفيذ خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين، أوضح صاحب المشروع أن المشروع قد نظم حلقات عمل مختلفة لتبادل المعلومات والتشاور مخصصة للمتأثرين بالمشروع في فترتين رئيسيتين من عملية إعادة التوطين (قبل هدم البيوت وبعد سحب القرعة).

31 البطاقة البيئية والاجتماعية الخاصة بالبنك الأوروبي للاستثمار بتاريخ 16 أيلول/سبتمبر 2014.

32 شركة التنمية زنقة - خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين - ص 80.

33 شركة التنمية زنقة - خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين - ص 87.

وتمثل الهدف الرئيسي لحلقات العمل بإعلام المتأثرين بالمشروع بعملية إعادة التوطين برمتها مع التركيز على مسألة الأطراف الثالثة الشريكة. وأعرب المتأثرون بالمشروع في خلال هذه التبادلات عن مخاوفهم وطرحوا أسئلتهم التي أجاب عليها صاحب المشروع من خلال توفير المعلومات الإضافية اللازمة.

5.52. ويستفيد المشروع أيضًا من الوقت الذي يقصد فيه المتأثرون بالمشروع "مجمع الخدمات" لإجراء سحب القرعة من أجل تنظيم جلسات توعية لهم. وتغطي هذه الجلسات المراحل المتبقية من عملية إعادة التوطين بعد سحب القرعة وتمثل فرصة لرفع مستوى الوعي بين المتأثرين بالمشروع حول النقاط التي يتعين أخذها بعين الاعتبار في العملية، وبخاصة في ما يتعلق بالتعاقد مع الأطراف الثالثة الشريكة.

5.53. ويحدد صاحب المشروع أيضًا أنه قد تم تعزيز أنشطة التواصل مع أصحاب المصلحة بشكل كبير في خلال العام 2022، بما في ذلك من خلال أنشطة متعلقة بـ(1) التواجد المنتظم للمنسقين في موقع إعادة التوطين، و(2) تعزيز الوعي من خلال تقديم رسائل مستهدفة أثناء اجتماعات سحب القرعة، و(3) مواصلة التوعية الفردية وتكثيفها في "مجمع الخدمات"، و(4) تدريب المنسقين على إدارة الحوارات الصعبة مع المتأثرين بالمشروع، و(5) تحسين الدعاية لآلية الشكاوى المنشأة على مستوى المشروع³⁴.

5.54. وفي ما يتعلق بآلية الشكاوى الخاصة بالمشروع ومن أجل إعلام المتأثرين بالمشروع بوجود هذه الآلية بشكل أفضل، تمت إضافة عرض إضافي للمعلومات المتعلقة بتقديم الشكاوى وإدارتها في العام 2022 على مستوى "مجمع الخدمات". وتحدد هذه المعلومات الإضافية أنه (1) تُسجل الشكاوى في قاعدة البيانات بعد يوم واحد من استلامها، و(2) يتواصل المنسق مع صاحب الشكاوى في غضون 7 أيام لفهم الشكاوى بشكل أفضل، و(3) يُكتب تقرير بعدد يُرسل إلى لجنة المتابعة المحلية³⁵ لمعالجة الشكاوى، و(4) يُبلغ صاحب الشكاوى بالقرار بمجرد اتخاذه (يعتمد الموعد النهائي على استعداد السلطة المحلية).

5.55. تبين من خلال المقابلات التي أجريت كجزء من تحليل الشكاوى ومن الوثائق المتاحة أن من يتقدمون بشكاوى لدى "مجمع الخدمات" لمشروع زناتة لا يحصلون على إيصال بالاستلام يتيح لهم الاحتفاظ بمستند رسمي يؤكد تقديمها. بالإضافة إلى ذلك، لا يتم إبلاغ أصحاب الشكاوى كتابيًا بالتقدم المحرز حيال حل شكاوهم ولا بالحل الذي يتم التوصل إليه. وبشكل عدم وجود دليل على تقديم الشكاوى قريبة على عدم الامتثال لمبدأ الشفافية الوارد في الفقرتين 46 و48 من المعيار العاشر للبنك والمتعلق بإشراك أصحاب المصلحة وإنشاء آلية الشكاوى. وينص المعيار على ضرورة أن تكون آلية الشكاوى عادلة وشفافة وقابلة للتنبؤ وألا تمنع الوصول إلى وسائل مستقلة أو إدارية أخرى لإدارة الشكاوى.

مسؤولية البنك الأوروبي للاستثمار

5.56. باتت ضرورة إجراء عملية تشاور مع أصحاب المصلحة وفقًا للمعيار العاشر للبنك واضحة في وقت مبكر جدًا من التقييم الأولي للمشروع الذي أجرته أقسام البنك. وفي الواقع، يشير التحليل المقارن بين المتطلبات المغربية والمعايير المطبقة على إعادة التوطين، والذي أجري في إطار سياسة إعادة التوطين³⁶، إلى أن التشريعات المغربية بشأن إعادة التوطين لا تتضمن عملية تخطيط تشاركية مماثلة لتلك المنصوص عليها في المعايير الدولية.

5.57. يحدد التقرير الفني الخاص بالجوانب البيئية والاجتماعية للمشروع والذي أعده البنك قبل توقيع عقد التمويل³⁷ "أنه قد تمت ملاحظة مستوى منخفض جدًا من مشاركة المتأثرين بالمشروع أثناء تحليل المشروع. ولم يتم تنظيم مشاورات عامة في خلال مرحلة تحديد النطاق كجزء من دراسة الأثر البيئي والاجتماعي، على الرغم من احتواء المشروع على مكون عام مهم. ولم تُجرَ المشاورات نظرًا لأنها ليست ضمن متطلبات التشريعات المغربية. وبالمثل، كان عرض المعلومات من قبل صاحب المشروع للمتأثرين والمجتمعات المحلية والجمهور الأوسع محدودًا جدًا في السابق. ووفقًا للتشريعات المغربية، تم عقد جلسة استماع عامة للمشروع لمدة 30 يومًا بناء على ملخص دراسة الأثر البيئي والاجتماعي في حزيران/يونيه 2014 والملخص غير الفني المقدم على الموقع الإلكتروني الخاص بصاحب المشروع. وتم بناءً على طلب البنك عرض الملاحظات الرئيسية التي خلصت إليها دراسة الأثر البيئي والاجتماعي بمزيد من التفاصيل على الجمهور في خلال جلسة مشاورات عامة استمرت لثلاثة أيام وعقدت في الفترة من 14 إلى 16 أيار/مايو 2014. وحظيت جلسات المشاورة هذه بمتابعة وإقبال جيدين من الجمهور المعني، كما أتاحت إجراء نقاش مفتوح حول المشاكل الهامة التي تشغل الجمهور، وبخاصة الآثار الاجتماعية ومشكلة إعادة التوطين القسري. ومن المقرر إجراء مشاورات إضافية مع المتأثرين بالمشروع، بما في ذلك المناقشات حول خيارات إعادة التوطين، في سياق تطوير إطار سياسة إعادة التوطين/خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين، وهي تشكل شرطًا مسبقًا لتوقيع القرض".

5.58. طلب البنك الأوروبي للاستثمار استكمال خطة إشراك أصحاب المصلحة من قبل المشروع كشرط مسبق لسداد الدفعة الأولى.

5.59. حدد البنك في مرحلة المتابعة سلسلة من أوجه القصور تم تأكيدها في خلال زيارة الموقع في العام 2022 وتلخيصها في خطة عمل تصحيحية وضعها صاحب المشروع بالتعاون مع البنك. وتتعلق هذه الإجراءات بشكل أساسي بتنفيذ تدابير إضافية لتحسين معرفة المواطنين بالمشروع وتحسين الوصول إلى آلية الشكاوى، بالإضافة إلى توفير صاحب المشروع لمعلومات مفصلة عن تصنيف المظالم

والردود على المتأثرين بالمشروع، بالإضافة إلى التدابير الرامية إلى تحسين إدارة الشكاوى والرد عليها. وقد استجاب صاحب المشروع إلى هذه النقاط المختلفة وقام بتغطيتها في خلال العام 2022.

5.60. أما في ما يتعلق بالشفافية، فقد اتفق البنك مع صاحب المشروع في نهاية العام 2022 على تحديد أنشطة التواصل المستهدفة وتنفيذها (انظر الفقرة 5.54 أعلاه) والتي تهدف إلى التغلب على مقاومة المتأثرين بالمشروع، وتنفيذ عملية إعادة التوطين، ومكافحة الشائعات، ودعم عملية اتخاذ القرارات. وتهدف هذه التدابير إلى (1) استهداف أرباب الأسر من الذكور والإناث لضمان تشجيع نشر المعلومات واتخاذ القرارات المشتركة، و(2) ضمان الوصول إلى آلية الشكاوى الخاصة بالمشروع والتعريف بها، و(3) النظر في فتح "مكتب إستعلامات فرعي" في موقع إعادة التوطين لتسهيل الحصول على المعلومات والتحدث مع الموظفين المسؤولين عن المشروع.

الإدعاء الخامس - إقامة البنية التحتية العامة في موقع إعادة الإيواء

5.61. تم طرح العناصر التالية ضمن إطار الشكاوى، وهي عناصر مرتبطة بالبنية التحتية العامة في منطقة إعادة الإيواء:

- i. التأخر في إنشاء البنية التحتية العامة في منطقة إعادة الإيواء وافتتاحها، مثل المدارس أو المراكز الصحية أو دور العبادة (المساجد) أو مراكز الشباب أو مراكز الأنشطة الحرفية.
- ii. الافتقار إلى البنية التحتية الأساسية، مثل نظام الصرف الصحي، والطرق المعبدة، والوصول إلى المياه والكهرباء، أو الإنارة العامة في أجزاء معينة من منطقة إعادة الإيواء.

الامتثال للمعايير المطبقة في المشروع

5.62. تحدد دراسة الأثر البيئي والاجتماعي وخطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين واللذين تم إعدادهما في العامين 2014³⁸ و2015³⁹ أن المشروع يتوخى "استبدال المدارس والمساجد المؤقتة بمنشآت جديدة مدمجة بشكل جيد في إطار تطوير المدينة الجديدة". ويقدم هذان التقريران بالتفصيل عدد البنى التحتية العامة المتأثرة بالمشروع ومواقعها في المنطقة التي ستتم فيها إعادة التوطين.

5.63. تم تحديد الاحتياجات من المرافق العامة على أساس منظومة معايير من قبل الوكالة الحضرية للدار البيضاء، والتي تتطلب عددًا معينًا من المرافق بحسب عدد سكان المنطقة الجديدة.

5.64. ويتوخى المشروع في المجموع تشغيل 35 مرفقًا عامًا في منطقة إعادة الإيواء، ويتمثل الهدف في توزيع البنى التحتية على أفضل وجه ممكن وفقًا لاحتياجات السكان في الموقع، وضمان الافتتاح التدريجي تبعًا لوصول السكان إلى مختلف أجزاء منطقة إعادة الإيواء.

5.65. من المقرر إنشاء ما مجموعه 19 مرفقًا عامًا في المرحلة الأولى. وأكد صاحب المشروع اكتمال 12 من هذه المرافق في حزيران/يونيه 2023، و9 منها قيد التشغيل. وتشمل هذه المرافق مدرستين ابتدائيتين ومدرسة إعدادية ومدرسة ثانوية قيد التشغيل منذ العام 2020. وتم أيضًا افتتاح مسجد في كانون الثاني/يناير 2023، بالإضافة إلى مركز للحماية المدنية. وقد تم حتى الآن تجهيز منزل مخصص للطلاب ليستقبلهم مع بداية العام الدراسي 2023. ثمة مركز للشباب يعمل اليوم أيضًا، كما تم افتتاح معهد عالٍ للتكنولوجيا التطبيقية منذ أيلول/سبتمبر 2021.

5.66. ومن بين هذه المرافق الاثني عشر، تم استكمال إنشاء دار للنساء ومركز صحي ولكن لم يتم تشغيلهما بعد. وتجري حاليًا سلسلة من الاجتماعات التنسيقية مع الوزارات المعنية لضمان تشغيلهما قبل نهاية العام 2023. كما يجري استكمال المرافق السبعة المتبقية للمرحلة الأولى، بما في ذلك ملعب رياضي ومدرستان وكلية ومركز ثقافي ومركز للأنشطة الحرفية ومسجد.

5.67. تُعتبر الاحتياجات إلى المرافق العامة في موقع إعادة الإيواء حاسمة بشكل خاص لناحية التعليم. ويتم إجراء مشاورات عدة حول هذا الموضوع مع وفد التعليم في المحمدية. ويوضح صاحب المشروع في هذا الصدد أن المنشآت المفتوحة في الموقع لم تصل بعد إلى الحد الأقصى من حيث قدرتها الاستيعابية ويمكنها استيعاب عدد من الطلاب الجدد. وينبغي أن يكون افتتاح المدارس الجديدة المخطط لها في أيلول/سبتمبر 2023 كافيًا ليطمأنى مع معدل نقل الوافدين الجدد إلى الموقع. وقد حصل عشرة مرافق من بين المرافق الستة عشر في المرحلة الثانية على الترخيص حاليًا وثمة ستة مرافق في مرحلة الترخيص/الاعتماد.

5.68. يعود التأخير في التشغيل الفعال لبعض المرافق وفقًا لصاحب المشروع إلى أن أقسام الدولة المعنية لم تتمكن بعد من تعيين الموظفين اللزمين لتشغيلها في بعض الحالات. وتتسم هذه المشكلة بحساسية خاصة بالنسبة إلى فتح المركز الصحي الذي واجه مشاكل من حيث طرح العطاءات لافتتاحه، وهي مشكلة في طور الحل. والمركز الصحي القريب من الموقع يعمل على أي حال ويستطيع سكان منطقة إعادة الإيواء الوصول إليه. وأوضح صاحب المشروع أيضًا أنه على الرغم من هذا البطء الإداري، ستكون منطقة المشروع مجهزة جيدًا من حيث البنية التحتية العامة، ومختلف الوزارات المشرفة ملتزمة بضمان تشغيل هذه المرافق.

38 دراسة الأثر البيئي والاجتماعي - مشروع تطوير مدينة زناتة الجديدة - تشرين الأول/أكتوبر 2014.

39 شركة التنمية زناتة - خطة عمل متعلقة بإعادة التوطين - النسخة 1.3.

5.69. وفي ما يتعلق بتطوير الموقع، أوضح صاحب المشروع أن العمل ضمن الأجزاء المختلفة يتم على مرحلتين. وتغطي المرحلة الأولى من التطوير الاحتياجات الأساسية (إمكانية الوصول والكهرباء والصرف الصحي والاتصالات)، مما يسمح للمقاولين بتشبيد المباني. وتغطي المرحلة الثانية إجراء الترتيبات النهائية بعد تشبيد المباني، وذلك بغرض تجنب تعرضها للأضرار أثناء مرحلة البناء. ويشمل ذلك الإنارة العامة وتعبيد الطرق والمساحات الخضراء.

5.70. وفقاً لصاحب المشروع، تم الآن الانتهاء من العمل في المرحلة الأولى وجاري العمل على التطويرات. ويتم استكمال التطويرات النهائية تدريجياً بحسب تصميم الأقسام الفرعية المختلفة. وهذا هو حال الإنارة العامة على سبيل المثال، والتي تقع على عاتق البلدية ويتم وضعها في الخدمة تدريجياً بحسب انتقال السكان لتجنب إنارة المناطق غير المأهولة بعد بدون داع.

مسؤولية البنك الأوروبي للاستثمار

5.71. تم تقييم مسألة التأثير على البنية التحتية العامة الحالية وعرضها بالتفصيل ضمن إطار دراسة الأثر البيئي والاجتماعي وخطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين اللتين يتم تنفيذهما بالتوازي مع عملية التقييم الأولي للمشروع من قبل البنك. وقد قام البنك بمراجعة هاتين الوثيقتين واعتمادهما في العامين 2014 و2015 على التوالي.

5.72. تشير آلية الشكاوى إلى أن أقسام البنك قد حلت مسألة التأخير في تشغيل جزء من البنية التحتية العامة، وذلك ضمن إطار متابعة المشروع.

5.73. في الواقع، بعد زيارة البنك للموقع في العام 2022، اقترح صاحب المشروع خطة عمل تصحيحية لمعالجة سلسلة من حالات عدم الامتثال التي تمت ملاحظتها. ويقترح أحد هذه الإجراءات المرتبطة بتحسين الوصول إلى الخدمات الأساسية، النظر في اتخاذ تدابير تهدف إلى تشجيع السلطات المعنية على احترام التزاماتها المتعلقة بتوفير البنية التحتية والخدمات، وأيضاً توثيق الجهود المبذولة للدفع بالوضع قدماً، بما في ذلك أي حملات إعلامية تستهدف السكان المحليين. وقد وفر صاحب المشروع بشأن ذلك معلومات تتعلق بالتقدم المحرز في بناء المرافق العامة المختلفة وتشغيلها في منطقة إعادة الإيواء.

5.74. وتعتبر آلية الشكاوى بناء على هذه الملاحظات أن إدارة البنك للمسألة المتعلقة بالبنية التحتية وتطوير الفضاء العمومي تتوافق مع المتطلبات المعمول بها.

6. الاستنتاجات

الإدعاء الأول – عملية إعادة التوطين

6.1. تعتبر آلية الشكاوى أن عملية إعادة التوطين، وعلى وجه الخصوص (1) حقيقة أن المتأثرين بالمشروع لا يحصلون على تعويضاتهم قبل الانتقال بسبب تسلسل برنامج مدن بدون صفوح، و(2) غياب الدعم للمتأثرين بالمشروع (السكن المؤقت وتكاليف استكمال مساكنهم الجديدة) في خلال الفترة الانتقالية بين هدم البيوت والانتقال إلى المساكن الجديدة، لا تلي توقعات المعايير البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي للاستثمار. ويستند هذا البيان إلى الملاحظات الواردة في الفصل الخامس (انظر الفقرات 5.4 إلى 5.15) ومتطلبات المعيار السادس الذي يتطلب، من بين جملة أمور أخرى، أن يتأكد صاحب المشروع من وصول المتأثرين بالمشروع إلى السكن بشكل آمن ومضمون أثناء عملية إعادة التوطين وبعدها، بالإضافة إلى ضرورة تحسين مستوى معيشة أي شخص يتأثر بالمشروع بعد الانتقال، ولا سيما لمن كانوا يعيشون في ظروف محفوفة بالمخاطر قبل تنفيذ المشروع. وتعتبر أهداف المعيار السادس الواردة في الفقرة 4.8 والمتعلقة بحقوق شاغلي الأراضي بدون حقوق قانونية، ذات صلة أيضاً في سياق تحليل مطابقة المشروع.

6.2. في ما يتعلق بمسؤولية البنك، وعلى النحو الموضح في الفقرة 5.16، تشير آلية الشكاوى إلى أن التحليل المقارن بين التشريعات المغربية والمعايير البيئية والاجتماعية المعمول بها لا يغطي برنامج مدن بدون صفوح الذي ينطبق على هذا المشروع وأنه لم يتم التطرق إلى هذه النقطة في خلال التقييم الأولي للمشروع من قبل الأقسام في العام 2014 ولا أثناء اعتماد خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين من قبل البنك في العام 2015، مما كان ليبيح تحديد المشكلة في وقت سابق.

6.3. بالإضافة إلى ذلك، وعلى النحو الموضح في الفقرة 4.22 في ما يتعلق بالمجلد الثاني من الدليل البيئي والاجتماعي للبنك الأوروبي للاستثمار للعام 2013، متى يتم تحديد الخطر على أنه متوسط أو مرتفع، يجب تفصيل طرق رصد ومتابعة تنفيذ تدابير التخفيف والتعويض على النحو المعروض في خطط الإدارة. لم يتم تنفيذ تدابير المتابعة لتحديد آثار المشروع على مستوى معيشة المتأثرين به ومعالجتها على الرغم من الجهود التي بذلتها أقسام البنك في خلال مرحلة التقييم الأولي ومتابعة المشروع (مثل وقف عملية الهدم أو إبطائها، واقتراح حلول بديلة لتسريع عملية إعادة التوطين).

6.4. تشير آلية الشكاوى إلى أنه لا يمكن اعتبار الحل الذي اقترحه صاحب المشروع، واعتمده الأقسام قبل تنفيذ خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين في نهاية العام 2019 لتجنب تعرض المتأثرين بالمشروع إلى الاستضعاف في خلال الفترة الانتقالية (من خلال دمج بند لمساعدة المتأثرين بالمشروع في الفترة الانتقالية في العقد مع الطرف الثالث الشريك – انظر الفقرة 5.4)، "مضموناً" أو "منهجياً" وإلى أنه لم يستوف بالتالي متطلبات الإجراءات التي وضعها البنك (انظر الفقرة 4.7) لتغطية التباينات المحددة بين الإطار التشريعي والممارسات الوطنية ومعايير البنك في المسائل البيئية والاجتماعية. ولا يمكن اعتبار هذا الحل متوافقاً فعلياً مع المعايير المعمول بها على النحو المحدد في الفقرة 5.17 أعلاه.

6.5. كما هو محدد في الفقرة 4.28 المتعلقة بالفقرة 240 من المجلد الثاني من دليل العام 2013،⁴⁰ ينبغي وضع بعض متطلبات رصد محددة لتغطية التأثيرات البيئية والاجتماعية التي تم تحديدها في خلال مرحلة التقييم الأولي، بما في ذلك التأثيرات التي تظهر أثناء تنفيذ المشروع. ولا يبدو أنه قد تم تنفيذ المتابعة الوثيقة والمستمرة في ما يتعلق بالفترة الانتقالية، أو على أقل تقدير لم يتم تنفيذها بفعالية كافية لضمان الامتثال للمعايير البيئية والاجتماعية للبنك والحد من التأثيرات السلبية الكبيرة على المتأثرين بالمشروع.

6.6. في خلال مرحلة تنفيذ خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين (بعد بدء عمليات الهدم في العام 2019)، أتاحت متابعة الأقسام للمشروع ولا مثاله للمعايير البيئية والاجتماعية للبنك تحديد مشكلة إدارة الفترة الانتقالية في العام 2022. بالإضافة إلى ذلك، ترى آلية الشكاوى أن الحلول التي اقترحها صاحب المشروع لمعالجة أوجه القصور هذه، بمجرد تحديد المشكلة في العام 2022، (انظر الفقرة 5.21 أعلاه) والتي اعتمدها البنك في خطة التنفيذ، ليست كافية (غياب التدابير الملموسة لمعالجة المشكلة) لمنع تعرض عدد كبير من المتأثرين بالمشروع لعدم الاستقرار والاستضعاف المكتسب المرتبط بمدة هذه الفترة الانتقالية.

6.7. وبعد المناقشات مع أقسام البنك بشأن مشاكل الفترة الانتقالية وغياب تدابير الدعم للأشخاص المتأثرين بالمشروع، تم إجراء أول تبادل للآراء بين صاحب المشروع والأقسام في خلال الزيارة الميدانية في حزيران/يونيه 2023 بغرض إيجاد حلول ومحاولة جعل المشروع متوافقاً مع المعايير البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي للاستثمار.

وتشير آلية الشكاوى أيضاً إلى رغبة البنك في تكثيف رسده للمشروع. واقترح صاحب المشروع بعد الزيارة الأخيرة التي قامت بها الأقسام سلسلة من الإجراءات التي تغطي المشاكل المحددة أثناء التحقيق.

تجري الأقسام في وقت كتابة هذا التقرير حواراً مع صاحب المشروع لمراجعة الإجراءات المقترحة في أيلول/سبتمبر 2023 واعتمادها والتأكد من أن الحلول المقترحة ستعالج المشاكل المطروحة بشكل مناسب.

واتفقت الأقسام أيضاً مع صاحب المشروع على إجراء مراجعة في منتصف مدة تنفيذ خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين في أسرع وقت ممكن. وفي هذا الصدد، يعمل البنك حالياً مع صاحب المشروع لاختيار الشركة الاستشارية المستقلة التي ستكون مسؤولة عن إجراء هذا التحليل.

الإدعاء الثاني - الأهلية وتدابير استعادة سبل العيش للأشخاص المتأثرين بالمشروع الذين يمارسون نشاطاً غير رسمي

6.8. يبدو أنه لم يتم تخصيص "التعويضات في شكل تعويض نقدي" المذكورة في خطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين المعتمدة من البنك في نهاية العام 2015 لتغطية توقف الأنشطة المدرة للدخل التي يمارسها الأشخاص المتأثرون بالمشروع بصفة غير رسمية في المستوطنات غير الرسمية (انظر الفقرة 5.28). ولا يفي ذلك بمتطلبات المعيار السادس للبنك الأوروبي للاستثمار المتعلق باستعادة سبل العيش، والذي ينص على أنه "يجب أيضاً تعويض فقدان الدخل أو الراتب، بالإضافة إلى الأضرار التي يمكن تقييم قيمتها الاقتصادية، على غرار فقدان العمل، وخسارة الدخل، بما في ذلك من خلال فقدان الدخل المستقبلي المحتمل، والأضرار المعنوية والنفسية. ويجب دفع التعويضات بشكل فوري وكامل" (الفقرة 4.10).

6.9. أثار البنك مسألة استعادة سبل عيش الأشخاص المتأثرين بالمشروع في خلال تقييم المشروع وأدمجت في إطار سياسة إعادة التوطين وخطة العمل المتعلقة بإعادة التوطين. ولكن أثناء متابعة أقسام البنك لتنفيذ المشروع، لم يُشر إلى أوجه القصور في تنفيذ التدابير التعويضية للفترة الانتقالية (التعويض عن فقدان الدخل المؤقت، بما في ذلك التعويض النقدي) للأشخاص المتأثرين بالمشروع الذين يمارسون نشاطاً غير رسمي، ما يشكل عدم امتثال للإجراءات التي وضعها البنك لضمان متابعة دقيقة من الأقسام لمدى امتثال المشروع للمعايير البيئية والاجتماعية للبنك.

6.10. في حين تم تحديد مخاطر استعادة سبل العيش للأشخاص المتأثرين بالمشروع خلال التقييم الأولي للمشروع، يبدو أن البنك لم يجر متابعة وثيقة في ما يتعلق بالموضوع المرتبط بالتدابير التعويضية أثناء الفترة الانتقالية (بما في ذلك التدابير المالية) لمن يمارسون نشاطاً اقتصادياً غير رسمي في منطقة المشروع.

الإدعاء الثالث - التدابير المخصصة للمستضعفين

6.11. في ضوء الملاحظات والنتائج المعروضة في الفصل الخامس والمتطلبات البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي للاستثمار، ترى آلية الشكاوى أن الإدعاء الثالث المتعلق بالتدابير المخصصة للمستضعفين بلا أساس من الصحة (من منظور سوء الإدارة من قبل البنك). ومع ذلك، تشجع آلية الشكاوى البنك على مواصلة متابعة مشكلة الأشخاص المتأثرين بالمشروع المستضعفين عن كثب ضمن إطار متابعة المشروع.

الإدعاء الرابع - أوجه القصور في عملية إشراك أصحاب المصلحة

6.12. في ضوء الملاحظات والنتائج المعروضة في الفصل الخامس والمتطلبات البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي للاستثمار، ترى آلية الشكاوى أن الادعاء الرابع المتعلق بأوجه القصور في عملية إشراك أصحاب المصلحة بلا أساس من الصحة (من منظور سوء الإدارة من قبل البنك).

6.13. ولكن ترى آلية الشكاوى أنه وفقاً للفقرة 4.15 المتعلقة بالمعيار العاشر للبنك والذي ينص على أن "عملية إشراك أصحاب المصلحة تتطلب الكشف عن المعلومات ونشرها وتوفيرها في الوقت المناسب، كما ينبغي أن تكون المشاركة مسبقة وحررة ومستنيرة، ومخططة ومضمونة وموثقة على النحو الواجب وفقاً لهذا المبدأ"، بشكل عدم نشر خطة إشراك أصحاب المصلحة وغياب وثيقة مكتوبة تثبت تقديم شكوى من الأشخاص المتأثرين بالمشروع إلى "مجمع الخدمات" (الفقرة 5.55)، بالإضافة إلى الحصول على رد كتابي على الشكاوى المقدمة من صاحب المشروع، عدم امتثال المشروع لمبدأ الشفافية الوارد في المعيار العاشر للبنك المتعلق بالتزام أصحاب المصلحة وإنشاء آلية لإدارة الشكاوى على مستوى المشروع. وتقدم آلية الشكاوى مقترحات تحسين في هذا الصدد (انظر الفصل السابع).

6.14. بعد زيارة الأقسام للمشروع في حزيران/يونيه 2023، يقترح صاحب المشروع، في مسودة خطة العمل، تسليم إيصال الشكاوى عند تقديم الأشخاص المتأثرين بالمشروع للشكاوى في "مجمع الخدمات".

الإدعاء الخامس - إنشاء بنية تحتية عامة في موقع إعادة الإيواء

6.15. في ضوء الملاحظات والنتائج المعروضة في الفصل الخامس والمتطلبات البيئية والاجتماعية للبنك الأوروبي للاستثمار، ترى آلية الشكاوى أن الادعاء الخامس المتعلق بإنشاء بنية تحتية عامة في موقع إعادة الإيواء بلا أساس من الصحة (من منظور سوء الإدارة من قبل البنك).

7. التدابير المتوقعة

تصوغ آلية الشكاوى الخاصة بالبنك الأوروبي للاستثمار التوصيات والاقتراحات التالية للتحسين بناءً على الاستنتاجات الواردة في الفصل السادس.

التوصيات

1.1. في ضوء حالات عدم الامتثال التي لوحظت أثناء عملية إعادة توطين الأشخاص المنقولين من المستوطنات غير الرسمية ومن يمارسون نشاطاً اقتصادياً غير رسمي في منطقة المشروع (الادعاء الأول والثاني)، توصي آلية الشكاوى بأن يوافق البنك على خطة عمل تصحيحية وضعها صاحب المشروع (مع ضمان دعم الجهات المختصة الأخرى) والتي تتمثل أهدافها في ما يلي:

i. ضمان امتثال المشروع للمعيار البيئي والاجتماعي السادس للبنك الأوروبي للاستثمار المتعلق بإعادة التوطين القسري⁴¹، وعلى وجه الخصوص،

ii. ضمان إلغاء الفترة الانتقالية بين هدم البيوت والاستقرار في المساكن الجديدة أو تخفيضها في كافة الأحوال إلى الحد الأدنى، وكذلك ضمان ألا تؤدي التكاليف المرتبطة بهذه الفترة الانتقالية إلى انخفاض في مستوى حياة الأشخاص المتأثرين بالمشروع.

iii. ضمان تمكن الأشخاص المتأثرين بالمشروع من استكمال مسكنهم الجديد وبالتالي الانتقال إلى مسكن لائق ووضع تدابير تهدف إلى تسهيل حصولهم على "تصريح سكن" صادر عن السلطات المحلية حتى يتمكنوا من الحصول على الحقوق المدنية المرتبطة بالإقامة في مسكن جديد.

iv. إنشاء نظام متابعة لمشكلة "الاستضعاف المكتسب" عند الأشخاص المتأثرين بالمشروع في خلال الفترة الانتقالية، بما في ذلك من كان منهم يمارس نشاطاً غير رسمي في منطقة المشروع، بالإضافة إلى مقترحات لموسسة لاستعادة سبل عيشهم. وينبغي إعطاء الأولوية للأشخاص المتأثرين الذين سبق أن هدمت بيوتهم.

1.2. تعتقد آلية الشكاوى أن تحقيق هذه الأهداف سيتطلب مستوى أعلى من المشاركة بين البنك والمقترض وصاحب المشروع والسلطات المختصة المسؤولة عن المشروع.

1.3. كما هو مقترح في إجراءات البنك الأوروبي للاستثمار المتعلقة بالمتابعة الوثيقة للمشروع ومدى امتثاله للمعايير البيئية والاجتماعية للبنك، على النحو المطلوب في عقد التمويل (الفقرة 4.27 المتعلقة بالمجلد الثاني من الدليل البيئي والاجتماعي الصادر عن البنك الأوروبي للاستثمار للعام 2013⁴²)، توصي آلية الشكاوى بأن يتخذ البنك التدابير اللازمة بما يتماشى مع عقد التمويل بغية ضمان الانتهاء من خطة العمل التصحيحية والتنفيذ الفعال لها، إذ تهدف هذه الخطة إلى إعادة المشروع إلى مسار الامتثال للمعايير البيئية والاجتماعية للبنك.

41 الدليل البيئي والاجتماعي للبنك في نسخته المعمول بها في العام 2014 لم تعد هذه النسخة متوفرة عبر الإنترنت، ولكن نسخة الدليل 10.0 الموزع في 8 تشرين الأول/أكتوبر 2018 والخاص بالمعايير البيئية والاجتماعية الخاصة بالبنك الأوروبي للاستثمار متوفرة عبر الإنترنت (المعايير البيئية والاجتماعية (2018) (eib.org) وهي نسخة مشابهة للنسخة التي دخلت حيز التنفيذ في العام 2014 مع بعض التعديلات على المعيار الثالث).

اقتراح التحسين

1.4. تصدر آلية الشكاوى الخاصة بالبنك الأوروبي للاستثمار اقتراح التحسين التالي:

أ. نظرًا لعدم التزام المشروع بمسائل الشفافية الخاصة بآلية إدارة التظلمات (الادعاء الرابع)، تقترح آلية الشكاوى أن تعمل الأقسام مع صاحب المشروع لضمان إصدار إقرار مؤرخ بالاستلام عند تقديم شكوى إلى "مجمع الخدمات"، بالإضافة إلى رد مؤرخ وكتابي على الشكوى من قبل صاحب المشروع.