

تقرير حل النزاع المتعلق

بالشكوى الواردة بصلّة مع استثمار مؤسسة التمويل الدولية في شركة زالار

(IFC # 32390) في المغرب، شتبر 2022

ملخص

في مارس 2016، تلقى CAO شكوى تتعلق بمنتج دواجن في المغرب، "Zalar"، التي كانت تسمى سابقاً Zalagh Holding S.A، أو "الشركة"، بدعم من مؤسسة التمويل الدولية (IFC). أثارت الشكوى، التي قدمها سكان قرية ريستو ("المشتكون")، مخاوف بشأن الآثار البيئية السلبية لمفرخ دواجن زالار في ريستو، بما في ذلك جودة الهواء والصحة. وزعمت الشكوى كذلك أن زالار لم توظف عدداً كافياً من السكان المحليين ولم تستثمر بشكل كافٍ في المجتمع المحلي. في أبريل 2016، قرر CAO أن الشكوى نفي بمعايير الأهلية الثلاثة وبدأ تقييمها. أثناء تقييم CAO، أبدى مقدمو الشكوى والشركة ("الأطراف") اهتمامهم بالمشاركة في عملية تسوية CAO لحل النزاعات. بموجب مساطر (CAO)، السارية في ذلك الوقت، كما تم تحويل الشكوى إلى فريق حل النزاعات في CAO. نتيجة لعملية تسوية المنازعات التي يسيها CAO، وقع الطرفان عقد وساطة في أغسطس 2017 والذي حدد الالتزامات المختلفة من الطرفين. وشمل ذلك التزام الشركة ببرنامج خماسي لتنفيذ مشاريع اجتماعية لصالح السكان، والاستجابة مباشرة للأولويات التي حددها ممثلو الجمعية. في عام 2018، نفذ الطرفان بنجاح أول مشروع تنمية مجتمعي ممول من الشركة موجه لصالح القرية. حدد ممثلو الجمعية الحاجة إلى حافلة لنقل التلاميذ المحليين إلى مدرسة وثانوية خارج القرية. قامت الشركة بشراء الحافلة، ونقل الملكية إلى الجمعية، وسلمتها في يونيو 2018. بعد دراسة متأنية، وبعد مناقشة الخيارات الأخرى، قرر الطرفان في عام 2019 أن يكون المشروع الثاني لتنمية المجتمع هو بناء برج مائي إلى جانب حفر بئر لتوزيع المياه على قرية ريستو والقرى المجاورة. بدأت أعمال البناء في سبتمبر 2021 واكتملت في مايو 2022، بعد تأخيرات مرتبطة جزئياً بوباء COVID-19. بالنظر إلى الميزانية المخصصة لهذين المشروعين، والتي تساوي إجمالي المبلغ النقدي المنصوص عليه في اتفاقية التسوية والمخصص لمشاريع المنفعة المجتمعية، اتفق الطرفان على أن بنود الاتفاق قد تم تنفيذها بالكامل. كما أكدوا أنهم راضون عن تنفيذ البنود الأخرى لاتفاقية التسوية. ومن ثم، أغلق CAO القضية في يونيو 2022. يصف التقرير الختامي هذا عملية التقييم والحوار، ويقدم بعض الأفكار والدروس المستفادة من العملية.

السياق

المشروع

وفقاً لمؤسسة التمويل الدولية، تعتبر Zalar منتجاً صناعياً للدواجن يعمل عبر سلسلة إنتاج لحوم الدواجن بأكملها. كان الاستثمار في الأسهم لمؤسسة التمويل الدولية 2013 يهدف إلى تمويل مدته ثلاث سنوات لتعزيز مكانة زالار في قطاع الدواجن المغربي وتعزيز إدماجها.

الشكوى

وفقاً للشكوى، تسبب إنشاء مفرخ للدواجن في ريستو في آثار بيئية واجتماعية سلبية في القرية، لا سيما تلوث الهواء ومشاكل صحية للسكان وإزعاج الأطفال في مدرسة مجاورة. كما أعرب المشتكون عن قلقهم من أن الشركة لم تكن تستثمر بشكل كاف في الساكنة المحلية، بما في ذلك عدم توظيف عدد كافٍ من السكان المحليين.



التقى موظفو CAO بالقرويين المحليين في ريستو خلال رحلة التقييم (يونيو 2016).

تقييم CAO

في أبريل 2016، قرر CAO أن الشكوى تفي بمعايير الأهلية الثلاثة وبدأت في تقييم الشكوى. الغرض من تقييم CAO هو توضيح القضايا والمخاوف التي أثارها المشتكون؛ لجمع المعلومات، حسب الاقتضاء، حول كيفية رؤية الأطراف الآخرين للوضع؛ ولتحديد ما إذا كان مقدمو الشكاوى والشركة يرغبون في متابعة عملية تسوية نزاع CAO، أو ما إذا كانت الشكوى ستنقل إلى مصلحة CAO لتقييم امتثال مؤسسة التمويل الدولية لسياسات البيئة والصحة والسلامة الخاصة بها.

زار ممثلو CAO قرية ريستو والتقى بالقرويين المحليين والشركة في يونيو 2016. وبعد مزيد من المناقشات، اختار كل من المشتكين والشركة المشاركة في عملية تسوية المنازعات الطوعية التي يسيئها المحققون القانونيون في نوفمبر 2016. لمزيد من المعلومات حول تقييم المرحلة، يرجى الرجوع إلى التقرير المتاح هنا:

http://www.cao-ombudsman.org/cases/case_detail.aspx?id=244.

مسلسل حل النزاعات

وبدءًا من نوفمبر 2016، عمل CAO مع الأطراف للتخطيط للحوار. في ديسمبر، اتفق الطرفان على القواعد الأساسية، من بين جوانب أخرى، من سيمثل الجمعية والشركة في العملية، ومبادئ المشاركة مثل حسن النية، وأدوار ومسؤوليات الأطراف وCAO

على مدى أربعة أشهر، تفاعل CAO مع الطرفين بشكل ثنائي ومنفصل لمساعدتهما في العمل نحو اتفاق مقبول من الطرفين.

خلال هذا الوقت، أعربت الشركة عن عزمها في ترميم العلاقة مع سكان القرية المحلية و رغبتها في أن تشرح للقرويين المحليين الإدارة البيئية والاجتماعية لمصنعها، والذي تم اعتمادها على أنها تلبى معايير المنظمة الدولية (ISO). كما شددت الشركة على أن السلطات المغربية قامت بمراجعة مستفيضة لعملياتها ووجدتها متوافقة مع القوانين الجاري بها العمل.

كما أعرب ممثلو الشركة والجمعية عن رغبتهم المشتركة في تحسين التواصل والتعاون بينهم.

في فبراير 2017، توصلت الشركة وممثلو الجمعية إلى اتفاقية تنص على:

• التزام الشركة بالتقيد الصارم بالقوانين البيئية. كما التزمت الشركة بمشاركة المعلومات حول المساطر الحكومية وتقارير الخبراء المستقلين فيما يتعلق بالأداء البيئي لعملياتها مع ممثلي الجمعية.

• التزام الشركة بإعطاء الأولوية لتوظيف السكان المحليين من قرية ريستو وتيداس وامزميز (وهي قرية مجاورة لريستو).

• إنشاء لجنة حوار تجتمع مرة واحدة على الأقل كل عام لمناقشة القضايا ذات الاهتمام أو المصلحة المشتركة، بما في ذلك أولويات المجتمع لمشاريع التنمية التي يتعين على الشركة دعمها.

• التزام الشركة ببرنامج خماسي لتنفيذ مشاريع تعود بالنفع على الساكنة الذي يستجيب مباشرة للأولويات التي يحددها ممثلو الجمعية كل عام. في سياق هذه الخطة الخماسية، التزمت الشركة بتمويل مشاريع تصل قيمتها الإجمالية إلى 500.000 درهم (حوالي 50.000 دولار أمريكي) (مشروع واحد بقيمة 100.000 درهم سنويًا لمدة خمس سنوات).

تم توقيع الاتفاقية في أغسطس 2017. ونشرت نسخ من الاتفاقية على موقع CAO باللغات الفرنسية والعربية والإنجليزية.

مراقبة التنفيذ

وكجزء من الاتفاقية، اتفق المشتكون والشركة على أن يقوم فريق حل النزاعات (CAO) بمراقبة تنفيذ الاتفاقية. وهكذا واصل فريق CAO دعم الطرفين أثناء تنفيذ الاتفاقية.

كان مشروع التنمية الذي حددته الجمعية للسنة الأولى من التعاون (2017-2018) هو شراء حافلة للسماح بنقل أطفال القرية بأمان إلى مدرسة متوسطة قريبة. كما قرر الطرفان أن يقوم ممثلو الجمعية بإنشاء جمعية رسمية، من أجل تبسيط أي إجراء ضروري يتعلق بمشاريع الساكنة. تم إنشاء الجمعية رسميًا في بداية عام 2018. ونفذ الطرفان بنجاح المشروع الأول في يونيو 2018، عندما اشترت الشركة حافلة، ونقلت الملكية إلى الجمعية، وسلمت الحافلة إلى القرويين. وفقًا لأصحاب الشكوى، يعد هذا المشروع أمرًا بالغ الأهمية للقرية. قبل تنفيذه، كان على التلاميذ السير لمسافة 14 كيلومترًا ذهابًا وإيابًا كل يوم للذهاب إلى المدرسة، وكان ذلك صعبًا بشكل خاص في الطقس الممطر. منذ تنفيذ المشروع قبلت الشركة أداء مبلغ شهري يعادل 3.000 درهم لسد حاجيات استعمال الحافلة.



أفراد الجمعية أمام الحافلة التي اشترتها الشركة لنقل الطلاب إلى مدرسة قريبة

في عام 2018، حددت الجمعية الحاجة إلى تجديد المسجد المحلي وبدأ في مناقشة هذا الخيار مع الشركة. بينما كان المشروع لا يزال قيد المناقشة، وجد المشتكون جهة مانحة أخرى لهذا المشروع. بعد ذلك، بدأ الطرفان في مناقشة بناء بئر لتوفير المياه للسكان، وهي حاجة أخرى حددها المشتكون.

وقرر الطرفان أخيرًا في عام 2019 أن المشروع الثاني سيكون حفر بئر، إلى جانب بناء برج مياه وأنابيب لنقل المياه من البئر إلى البرج ومن البرج إلى المنازل المجاورة. تم اتخاذ قرار بناء برج مياه - وأنابيب من شأنها جلب المياه مباشرة إلى منازل السكان - بالإضافة إلى البئر لتخفيف عبء السكان عن جلب المياه من البئر. بين عامي 2019 و2021، مع حدوث تأخيرات جزئية بسبب حالة COVID-19، عملت الأطراف على تنفيذ المشروع. وشمل ذلك اختيار الأرض المناسبة لحفر البئر وتركيب برج المياه؛ طلب التراخيص من السلطات المحلية وملاك الأراضي الخاصين لحفر البئر وتركيب البرج والأنابيب تحت الأرض؛ اختيار شركة البناء والتفاوض مع الشركة بشأن الميزانية. بدأت أعمال حفر البئر وبرج المياه والأنابيب في سبتمبر 2021 واكتملت في مايو 2022.



تم بناء برج المياه كجزء من عملية CAO لتوفير المياه لأفراد المجتمع

أعرب المشتكون عن ارتبايحهم لاستكمال المشروع، الذي كان ذا أهمية حيوية للسكان، مما يساعد على مواجهة واحدة من أكبر التحديات، وهو الحصول على المياه.

بالنظر إلى أن التكلفة الإجمالية للمشروعين بلغت 500000 درهم (حوالي 50000 دولار أمريكي)، وهو المبلغ الإجمالي المخصص لكل المشاريع في اتفاقية التسوية، اتفق الطرفان على أنه بمجرد اكتمال مشروع برج المياه، اعتبروا بنود الاتفاقية تم تنفيذها بالكامل. كما أكدوا أن جميع بنود الاتفاقية الأخرى تم تنفيذها بما يرضيهم.

في يونيو 2022، عقد CAO اجتماعاً نهائياً في مدينة ريبستو مع المشتكين والشركة. أعرب المشتكون عن امتنانهم لـ Zalar لمشاركتها في عملية CAO وأهميتها على الساكنة. شكر زالار المشتكين على مشاركتهم المستمرة وأشار إلى أنهم ما زالوا تحت تصرفهم لمناقشة القضايا التي قد تنشأ في سياق علاقتهم كجيران جيدين.

أعرب المشتكون عن رغبتهم بتجديد الشركة التزامها بتمويل مشاريع جديدة للسنوات الخمس القادمة. أشارت الشركة إلى أنها منفتحة لمواصلة دعم الجمعية على أساس كل مشروع على حدة. وأضافوا أنه إذا كان لدى الجمعية مشروع معين لصالح السكان، فيجب على ممثلي الجمعية تقديم اقتراح مشروع إلى الشركة، والذي سيدرس جدواه وتناقش داخلياً إمكانية تمويل مثل هذا المشروع. كما أن الشركة التزمت باستمرار أداء مبلغ 3.000 درهم شهرياً لسد حاجيات نقل التلاميذ إلى المدرسة.

الدروس المستفادة

في الاجتماع الختامي، طلب فريق CAO آراء حول الأهداف والدروس المستفادة من جميع الأطراف المشاركة في العملية. أعرب الطرفان عن ارتياحهما لعملية تسوية المنازعات وكيف ساعدتهما في التغلب على حواجز التواصل والصعوبات التي واجهتها. وأضافوا أنه قبل عملية CAO، كانت علاقتهم متضاربة للغاية. كانوا يرون بعضهم البعض كأعداء وكان هناك الكثير من الاستياء من كل جانب. ذكر كلاهما أن عملية CAO مكنتهما من التعرف على بعضهما البعض على أساس إنساني، وفهم وجهة نظر واحتياجات كل منهما، وإنشاء قناة اتصال مرنة.

وأضاف المشتكون أن عملية CAO مكنتهم من الشعور أخيراً بأنهم مسموعون. كما أعربوا عن امتنانهم لأن عمل الوسيط ساعد في توحيد رغبات السكان.

وأشاروا إلى أن دور مراقبة CAO ودعمه لتنفيذ المشاريع كان فعالاً ورغم أنهم يفهمون أنها لا تدخل في اختصاصات CAO، كانت أمنيتهم أن تقوم CAO بدعم أكبر حتى يحصل السكان على امتيازات أكثر حجماً.

أخيراً، أعربوا عن خيبة أملهم لعدم رغبة الشركة في تجديد الاتفاقية لتمويل مشاريع جديدة للسنوات القادمة. من جانبهم، أشارت الشركة إلى أنهم شعروا بالانتقاد ظلماً قبل عملية CAO. وأضافوا أنهم راضون للغاية عن قناة الاتصال المفتوحة بينهم وبين المشتكين التي مكنتها عملية CAO. وذكروا أيضاً أنهم ما زالوا ملتزمين بعلاقتهم مع المشتكين وسيأخذون في الاعتبار أي مشروع لصالح الجمعية في المستقبل.

يتمثل أحد الدروس المهمة لهذه الحالة في أهمية التواصل الواضح والشفاف بين الشركة والسكان المجاورة لها- في بداية عملية إنشاء المصنع - حول كيفية عمل المصنع، فضلاً عن التدابير المتخذة من أجل تخفيف الأثر البيئي المحتمل.



الاجتماع الختامي بين CAO والشركة وممثلي السكان (يونيو 2022).

الخلاصة والخطوات التالية:

وبما أن الطرفين قد أبلغا CAO أن الاتفاقية قد تم تنفيذها بما يرضيهما، ووفقاً لسياسة CAO، اختتمت CAO عملية تسوية المنازعات وأغلق القضية.

جميع الوثائق ذات الصلة متاحة على الموقع الإلكتروني للمحاسبات المركزية على www.cao-ombudsman.org.

انظر الملحق أ لمزيد من المعلومات حول عملية معالجة شكاوى CAO.

الملحق (أ): عملية معالجة الشكاوى لدى CAO

بمجرد أن يعلن CAO أن الشكاوى مؤهلة، يقوم أخصائيو حل النزاعات بالمركز بإجراء تقييم أولي. الغرض من تقييم (CAO) هو:

- (1) توضيح القضايا والمخاوف التي أثارها المشتكي (المشتكين)؛
- (2) جمع المعلومات حول كيفية رؤية الأطراف الآخرين للوضع ؛
- (3) مساعدة الأطراف على فهم خيارات اللجوء المتاحة لهم وتحديد ما إذا كانوا يرغبون في متابعة حل حبي من خلال وظيفة الوساطة CAO، أو ما إذا كان يتعين على وظيفة الامتثال CAO لتحديد مدى امتثال مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار (IFC / MIGA) لقواعدها البيئية والاجتماعية.

وفقاً لما تنص عليه سياسة (CAO) التابعة لمؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار، يتم اتباع الخطوات التالية عادةً استجابةً للشكاوى التي يتم تلقيها:

الخطوة 1: الإقرار باستلام الشكاوى.

الخطوة 2: الأهلية: تحديد أهلية الشكاوى للتقييم بموجب تفويض CAO (ليس أكثر من 15 يوم عمل).

الخطوة 3: التقييم: تقييم القضايا وتقديم الدعم لأصحاب المصلحة في فهم وتحديد ما إذا كانوا يرغبون في متابعة حل توافقي من خلال عملية حبية تعدها وظيفة الوساطة CAO، أو ما إذا كان ينبغي التعامل مع القضية من قبل وظيفة الامتثال CAO لمراجعتها العناية البيئية والاجتماعية الواجبة من قبل مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار. يمكن أن يستغرق وقت التقييم ما يصل

إلى 90 يوم عمل كحد أقصى، مع إمكانية التمديد لمدة أقصاها 30 يوم عمل إضافي إذا، بعد فترة 90 يوم عمل: (1) أكد الأطراف أن حل الشكوى هو المحتمل أن؛ أو (2) يعرب أي من الطرفين عن اهتمامه في حل النزاع، وهناك احتمال أن يوافق الطرف الآخر. الخطوة 4: تسهيل التسوية: إذا اختار الطرفان متابعة عملية حبية، فسيتم بدء وظيفة حل النزاعات لدى CAO. عادة ما تستند عملية تسوية المنازعات أو تبدأ من خلال مذكرة تفاهم و / أو قواعد أساسية متفق عليها بشكل متبادل بين الطرفين. قد يشمل التيسير / الوساطة، أو تقصي الحقائق المشترك، أو نهج تسوية أخرى متفق عليها تؤدي إلى اتفاقية تسوية أو أهداف أخرى مناسبة ومتفق عليها بشكل متبادل. سيكون الهدف الرئيسي لهذه الأنواع من مناهج حل المشكلات هو معالجة المشكلات التي أثرت في الشكوى، وأي قضايا مهمة أخرى ذات صلة بالشكوى التي تم تحديدها أثناء التقييم أو عملية حل النزاع، بطريقة مقبولة من قبل الأطراف المتضررة. أو

تقييم الامتثال / التحقيق: إذا اختار الطرفان عملية تحقيق، يتم تحويل الشكوى إلى وظيفة الامتثال في CAO. يتم تحويل الشكوى أيضًا إلى وظيفة الامتثال عندما ينتج عن عملية تسوية المنازعات اتفاق جزئي أو عدم وجود اتفاق. يجب أن يقدم مقدم شكوى واحد على الأقل موافقة صريحة على النقل ما لم يكن CAO مدرجًا للمخاوف المتعلقة بالتهديدات والأعمال الانتقامية. تقوم وظيفة الامتثال في CAO بمراجعة امتثال مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار للسياسات البيئية والاجتماعية، وتقييم الضرر ذي الصلة، والتوصية بإجراءات علاجية عند الاقتضاء، باتباع عملية من ثلاث خطوات. أولاً، يحدد تقييم الامتثال ما إذا كان هناك ما يبرر إجراء مزيد من التحقيق. يمكن أن يستغرق التقييم ما يصل إلى 45 يوم عمل، مع إمكانية تمديد 20 يوم عمل في ظروف استثنائية. ثانيًا، إذا كان هناك ما يبرر إجراء تحقيق، فإن التقييم يتبعه تحقيق متعمق في الامتثال لأداء مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار. إذا وجد التحقيق حالات عدم الامتثال والأضرار ذات الصلة، فستقوم مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بإعداد خطة عمل لتصحيحها. سينشر (CAO) تقرير التحقيق علنًا، جنبًا إلى جنب مع استجابة مؤسسة التمويل الدولية / الوكالة الدولية لضمان الاستثمار لخطة العمل. ثالثًا، في الحالات التي يتم فيها العثور على عدم الامتثال والأضرار ذات الصلة، سيراقب CAO التنفيذ الفعال لخطة العمل.

الخطوة 5: المراقبة والمتابعة

الخطوة 6: الخاتمة / إغلاق القضية