



تقرير التقييم لمكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة

شكوى بشأن استثمار مؤسسة التمويل الدولية في شركة الإسكندرية للتنمية المحدودة
(مشروع رقم 27022)

وادي القمر، مصر

أبريل/نيسان 2016

مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة

الخاص بمؤسسة التمويل الدولية/

الوكالة الدولية لضمان الاستثمار

www.cao-ombudsman.org

نبذة عن مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة

مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة هو آلية المساعدة المستقلة لمؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار، وهما ذراعا مجموعة البنك الدولي للتعامل مع القطاع الخاص. ويتبع هذا المكتب رئيس مجموعة البنك الدولي مباشرةً، والتفويض الممنوح له هو المساعدة في معالجة شكاوى الأشخاص المتضررين من المشاريع التي تساندها مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بطريقة عادلة موضوعية وبناءة وكذلك تحسين النواتج الاجتماعية والبيئية لتلك المشاريع.

للمزيد من المعلومات، انظر www.cao-ombudsman.org.

جدول المحتويات

3	جدول المحتويات
5	1. عرض عام
5	2. خلفية عامة
5	2.1. المشروع
6	2.2. الشكوى
6	3. التقييم
7	3.1. المنهجية
7	3.2. ملخص المسائل المثارة
16	4. الخطوات التالية

قائمة المختصرات

ADL	شركة الإسكندرية للتنمية المحدودة
APCC	شركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند
BIC	مركز معلومات البنك
BSCC	شركة أسمنت بني سويف
CAO	مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة
EIA	تقييم الأثر البيئي
EIPR	المبادرة المصرية للحقوق الشخصية
IFC	مؤسسة التمويل الدولية
MIGA	الوكالة الدولية لضمان الاستثمار

1. عرض عام

في أبريل/نيسان 2015، تلقى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة شكوى بشأن شركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند، وهي مشروع يحصل على مساندة من مؤسسة التمويل الدولية. وتقدم بهذه الشكوى مجموعة من أفراد المجتمع المحلي من منطقة وادي القمر، ممن يعيشون على مقربة شديدة من مصنع الأسمنت الخاص بالشركة المذكورة، ومن بعض موظفي الشركة السابقين، وبدعم من المبادرة المصرية للحقوق الشخصية، وهي منظمة محلية غير حكومية، وعدد من المنظمات المحلية غير الحكومية الأخرى. وأثار مقدمو الشكوى بعض المسائل بشأن: قرب المصنع من منطقة وادي القمر السكنية؛ والأثر الذي يحدثه التلوث الناتج عن مصنع الأسمنت الخاص بشركة الإسكندرية على صحة وسلامة المجتمع المحلي؛ والتقيّد بالتشريعات الوطنية؛ وحقوق العمال وأوضاع العمل؛ وعدم الإفصاح عن المعلومات والتشاور مع المجتمع المحلي.

وأثناء تقييم المكتب للشكوى، أعرب بعض الشاكين عن اهتمامهم بإجراء حوار مع الشركة، فيما أبدى آخرون تحفظات بشأن الدخول في إجراء لتسوية النزاعات. وعلى الجانب الآخر، نفت شركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند جميع المسائل التي أثارها مقدمو الشكوى. وأعربت عن اهتمامها المستمر بالحوار مع الأطراف المعنية، وذكرت أنها وضعت بالفعل خطة عمل محددة لمواصلة تعزيز وتوسيع مشاركة الأطراف المعنية (للمزيد من المعلومات عن هذا الشأن، الرجاء زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بشركة تيتان مصر للأسمنت: <http://www.apcc-eg.com/social-responsibility>). وفي الوقت ذاته، أوضحت شركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند أنها لا تعترف بمقدمي الشكوى بوصفهم ممثلين شرعيين للمجتمع المحلي وأصحاب مصلحة مباشرة يمكن التحوار معهم، حيث إنها ترى أنهم لا يمثلون سكان وادي القمر وأن دوافعهم تتمثل في مصالح شخصية وسياسية وتجارية. وبالنظر إلى الطبيعة التطوعية لعملية تسوية النزاعات الخاصة بالمكتب وعجز الشركة عن التحوار مع مقدمي الشكوى لأسباب ورد ذكرها، تم إحالة الشكوى إلى وظيفة التقيّد الخاصة بالمكتب وذلك وفقاً لإرشادات العمليات الخاصة به. ويقدم تقرير التقييم عرضاً عاماً لعملية التقييم، بما في ذلك وصف المشروع والشكوى المقدّمة ومنهجية التقييم والخطوات التالية.

2. خلفية عامة

2.1. المشروع

وفقاً لمؤسسة التمويل الدولية، في عام 2009 كانت مجموعة تيتان - وهي من الجهات المتعاملة حالياً مع المؤسسة وتعدّ شركة الأسمنت الخاصة الرائدة في اليونان - تسعى إلى توسيع عملياتها في مصر والتي كانت تتألف من كيانين: شركة أسمنت بني سويف وشركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند. وكان مجموع الطاقة الإنتاجية لكلتا الشركتين، وقت الاستثمار المقترح، يبلغ 3.5 مليون طن سنوياً وتم إشراكهما في برنامج استثماري لإضافة خط ثانٍ متكامل لإنتاج الأسمنت بواقع 1.5 مليون طن سنوياً لشركة أسمنت بني سويف بالإضافة إلى استثمارات متنوعة لإزالة الاختناقات في كلا المصنعين.

وتُعد شركة الإسكندرية للتنمية المحدودة، وهي شركة تابعة لمجموعة تيتان، الشركة القابضة لشركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند. وتمتلك شركة الإسكندرية للتنمية المحدودة مع شركات أخرى بمجموعة تيتان قرابة 82 في المائة من أسهم شركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند، ولا توجد لها عمليات إلا في هذه الشركة وشركة أسمنت بني سويف.

وشملت استثمارات مؤسسة التمويل الدولية عام 2010 استثمارا في أسهم رأس المال بقيمة 80 مليون يورو، مما يعطي المؤسسة حصة نسبتها 15.2 في المائة في شركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند من خلال شركة الإسكندرية للتنمية المحدودة.¹ وصنفت المؤسسة هذا المشروع ضمن الفئة "ب" وفقا لإطار الاستدامة الخاص بها.²

2.2. الشكوى

في أبريل/نيسان 2015، تلقى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة شكوى من مجموعة من أفراد المجتمع المحلي في وادي القمر، ممن يعيشون على مقربة شديدة من مصنع الأسمنت الخاص بشركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند، وكذلك من بعض موظفي الشركة السابقين. وأثار مقدمو الشكوى مسائل من بينها قرب المصنع من منطقة وادي القمر السكنية وتأثير التلوث على صحة وسلامة أفراد المجتمع المحلي. ويشتمل القسم 3-1 أدناه على وصف أكثر تفصيلاً للمسائل المثارة في الشكوى.

وتتألف المجموعة الشاكية من بعض الأهالي، وبعض موظفي الشركة الذين أحيلوا إلى التقاعد على أساس برنامج التقاعد المبكر الطوعي، وموظفين سابقين أصبحوا عمالا مؤقتين. وفيما يلي أسماء المنظمات غير الحكومية التي تساند الشاكين: المبادرة المصرية للحقوق الشخصية، والمركز المصري للحقوق الاقتصادية والاجتماعية، والمركز المصري للإصلاح المدني والتشريعي، وجمعية التنمية الصحية والبيئية، ومركز معلومات البنك.

3. التقييم

قرر مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة أن الشكوى مستوفية لمعايير الأهلية في أبريل/نيسان 2015 وأجرى تقييما لها.

والغرض من تقييم المكتب هو: توضيح المسائل والمخاوف التي أثارها مقدمو الشكوى؛ وجمع معلومات عن كيفية رؤية الوضع من وجهة نظر كل من المجتمع المحلي والشركة وأصحاب المصلحة الآخرين، وتحديد الخيارات المتاحة أمام جميع الأطراف لمعالجة المسائل المثارة في الشكوى بمساعدة المكتب من خلال وظيفتيه المتمثلتين في تسوية النزاعات والتقيّد بالأنظمة.

وتخصص عملية المكتب مدة لا تزيد عن 120 يوم عمل لإنجاز التقييم. ورغم تقديم الشكوى في أبريل/نيسان 2015، فإن رحلة التقييم تمت في سبتمبر/أيلول 2015 بسبب طلب الطرفين انتظار نهاية العام الدراسي (مايو/أيار) وشهر رمضان الكريم (يونيو/حزيران - يوليو/تموز) وموسم الأجازة الصيفية (أغسطس/آب).

¹ انظر:

<http://ifcext.ifc.org/ifcext/pressroom/ifcpressroom.nsf/0/6CC10C2C862CF6A3852577E4004F72AF?Opendocumen>

تاريخ الاطلاع 2016/10/2.

² انظر: http://ifcext.ifc.org/ifcext/spiwebsite1.nsf/ProjectDisplay/SPI_DP27022 . تاريخ الاطلاع 2016/18/2.

وتضمن إجراءات المكتب لمعالجة الشكاوى عدم استخدام المعلومات التي يتم جمعها لإصدار أي أحكام بشأن موضوع الشكاوى (انظر المرفق "ألف" للاطلاع على وصف كامل لإجراءات معالجة الشكاوى الخاصة بالمكتب).

3.1. المنهجية

اشتمل تقييم المكتب للشكاوى على ما يلي:

- مراجعة مستندات المشروع؛
- محادثات هاتفية مع مقدمي الشكاوى، واجتماعات مع المجموعات الشاكية والمنظمات غير الحكومية ذات الصلة بهذا المجال؛
- محادثات هاتفية مع ممثلي مجموعة تيتان وشركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند، واجتماعات مع ممثليهما في القاهرة؛
- زيارات ميدانية في منطقة وادي القمر؛
- مناقشات مع فريق المشروع بمؤسسة التمويل الدولية.

3.2. ملخص المسائل المثارة

وفقا لمقدمي الشكاوى وشركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند، يقع مصنع الأسمنت الخاص بالشركة في مكان يضم مساكن ومصانع أخرى عاملة. ويقدم القسم التالي ملخصا لوجهات نظر مقدمي الشكاوى والشركة بخصوص المسائل الواردة في الشكاوى.

i. تطبيق معايير الأداء وإدارة المخاطر الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية

وجهة نظر مقدمي الشكوى

يدّعي مقدمو الشكوى والمنظمات غير الحكومية الداعمة لهم أن شركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند لم تحصل على الترخيص البيئي اللازم للعمل، وأنها تعمل بترخيص مؤقت. ويوضحوا أن الترخيص الأصلي الصادر للمصنع منذ تشغيله في الخمسينيات لا يسري إلا على الأفران الأربعة القديمة. وقد أزيلت هذه الأفران. ويرون أن الترخيص الأصلي، وفقاً للقانون المصري، لا يسري على الفرن الخامس وأنه يجب إصدار ترخيص جديد له لأنه الوحيد الذي يعمل الآن. كما يعتقدون أن الشركة لم تلتزم بالمعايير فيما يتعلق بإجراء تقييم للأثر البيئي أو القيود المتعلقة بالبناء على أراضٍ عامة.

ويقول مقدمو الشكوى إنه توجد قضية مرفوعة أمام القضاء المصري بشأن ترخيص الشركة وإن تقرير هيئة مفوضي الدولة بشأن هذه القضية يؤكد أن الشركة لم تحصل على الترخيص القانوني الصحيح.

ووفقاً لأهالي المنطقة، فإنهم يعتقدون أن الشركة ظلت تعمل لسنوات بدون ترخيص، وهو ما يروونه دليلاً على نفوذها. كما ذكروا مخالفات أخرى من بينها بناء سور/سياج متنقل يتعدى على حرم الطريق العام، وأن الشركة ترفض إزالة هذا السور.

وجهة نظر شركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند

تقول شركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند إنها تلتزم بالقانون المصري وبالمعايير البيئية لمؤسسة التمويل الدولية فيما يتعلق بإجراء تقييم للأثر البيئي قبل إصدار أي ترخيص، بما في ذلك الترخيص الخاص باستخدام الفحم. علاوة على ذلك، تقول الشركة إن جهاز شؤون البيئة المصري أصدر موافقة نهائية على تشغيل المصنع. وتشير الشركة إلى أن مصنعها مرخص منذ بداية تشغيله عام 1951 وأنها لا تزال تعمل بشكل قانوني حتى الآن. وتدّعي الشركة أن ترخيص التشغيل صدر بعد قيام جميع الجهات المصرية المعنية، بما فيها الهيئات البيئية، بالتحقق من استيفاء كافة الاشتراطات المنصوص عليها في القانون المصري ومراجعة ذلك بصورة منتظمة. وتذكر الشركة أن ترخيصها لم يتم سحبه أو إلغاؤه من جانب أي جهة أو هيئة خلال عمليات البيع والاستحواذ المختلفة التي تمت منذ خصخصة الشركة. وتقول الشركة أيضاً إن المحكمة أهملت فعلياً تقرير هيئة مفوضي الدولة عن القضية حيث أحالت القضية إلى محكمة أخرى لعدم الاختصاص.

كما تؤكد الشركة أن السور/السياج المتنقل محل النزاع هو مجرد سياج معدني متنقل موضوع بشكل مؤقت بين مدخل ساحة انتظار السيارات والبوابة الرئيسية للمصنع على بُعد أربعة أمتار على الأقل من الطريق العام، وأنها لم تصادر مطلقاً أي أراضٍ عامة. ووفقاً للشركة، فإن هذا السياج المعدني المتنقل والمؤقت تم وضعه على كتل خرسانية نصبتها شركة الغاز الطبيعي المملوكة للدولة (جاسكو) لأسباب أمنية في ديسمبر/كانون الأول 2011، وأنه تم تركيبه أمام نقطة مراقبة الدخول بالمصنع.

ii. دعم المجتمع المحلي والمظالم

وجهة نظر مقدمي الشكوى

يرى مقدمو الشكوى أن شركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند لا تعتبرهم أصحاب مصلحة. وفي حين يقر مقدمو الشكوى بوجود مبادرات مجتمعية من جانب الشركة، فإنهم يرون أن هذه المبادرات موجهة لخدمة المصالح الشخصية لبعض أفراد المجتمع المحلي المواليين للشركة وأنها لا تأخذ المصلحة العامة في الاعتبار.

ويقول أصحاب الشكوى إن العمال ذكروا أن تجربتهم في التفاوض مع الشركة سلبية. فهم يرون أن الشركة عمدت إلى المماطلة بقطع وعود لا تفي بها. وحسبما أشار مقدمو الشكوى، يقول أفراد هذه المجموعة من العمال إنهم مروا خلال عام 2012 بتجربة طويلة من التفاوض الجماعي مع الشركة بشأن التمييز في هيكل الأجور والسلامة المهنية والأرباح وكذلك بين الموظفين الدائمين والمؤقتين. كما يشيرون إلى أن هذه المفاوضات كانت تشرف عليها وزارة القوى العاملة وفقاً لما ينص عليه القانون المصري. وفي نهاية الأمر، أفاد العمال بأن محاميين الشركة أخبروهم أن مجموعة تيتان ليس لها علاقة بأي مطالب أو مظالم، وأنه يجب عليهم التعامل مع الشركات المتعاقدة مع شركة الإسكندرية لتوريد العمالة المؤقتة. وأفاد العمال أيضاً بأن وزارة القوى العاملة كلفت لجنة تفتيش لتقييم وضع العمال. وأضافوا أن تقرير اللجنة خلص إلى أن مجموعة تيتان وشركات توريد العمالة ذات الصلة خالفت القانون.

إضافةً إلى ذلك، ذكر مقدمو الشكوى أن الرياح في هذه المنطقة الساحلية تكون غالباً شمالية غربية، مما ينتج عنه تكوين ممر للرياح يحمل غبار وعوادم الأسمنت من المصنع ويؤثر سلباً على المنطقة السكنية القريبة. وأفاد الأهالي الذين قدموا هذه الشكوى أن أحد المصانع العاملة بجوار مصنع الأسمنت صدر له حكم قضائي يثبت تغطية طبقاته الملحية بغبار الأسمنت الذي تنقله الرياح الشمالية الغربية. وأشار الأهالي أيضاً إلى أن التلوث الناتج عن المصنع يؤثر سلباً على مصادر كسب العيش والغذاء.

وعرض مقدمو الشكوى سرداً لواقعتين مختلفتين. وأشاروا إلى الواقعة الأولى التي حدثت في ديسمبر/كانون الأول 2012 وتضمنت خروج الأهالي في مظاهرة سلمية ضد التلوث المنبعث من المصنع وأثره السلبي على صحتهم، وإلى واقعة ثانية في فبراير/شباط 2013 قام خلالها موظفون سابقون بالشركة بتنظيم اعتصام (هم الآن عمال مؤقتون).

وبالنسبة للواقعة الأولى، أفاد مقدمو الشكوى بأنهم احتشدوا مع الكثيرين من الأهالي في الشارع أمام البوابة الرئيسية المغلقة للشركة في أواخر شهر ديسمبر/كانون الأول 2012. وأضافوا أنهم وقفوا هناك لفترة امتدت من بعد الظهر إلى ما قبل الغروب وهم يحملون لافتات ويرددون هتافات. ومع حلول الظلام، أفادوا بأنهم رأوا دخاناً يخرج من المبنى الإداري داخل الشركة بالقرب من البوابة. وبعدها بقليل، بحسب وصفهم، فُتحت أبواب المصنع وخرج ما يتراوح من 20 إلى 25 رجلاً وهجموا على المتظاهرين بالعصي والسلاسل والطوب. ويقول مقدمو الشكوى إن بعضاً من هؤلاء الرجال كان معروفاً لأهالي منطقة وادي القمر أنهم مجرمون مأجورون. وكانت هناك مجموعة أخرى من الرجال، مرتدين خوذات وزي الشركة الرسمي، يعتلون سطح المبنى الإداري ويلقون بالحجارة على المتظاهرين. وشوهت أعمدة اللهب تتصاعد من المبنى الإداري، وأثناء الاضطرابات وصلت الشرطة وفضت الاشتباكات بين الطرفين.

وفيما يتعلق بالواقعة الثانية، أفاد العمال بأن ما يقرب من 150 عاملاً نظموا اعتصاماً في مقر الشركة في فبراير/شباط

2013. وأشاروا إلى أنهم كانوا يطالبون برد من ممثلٍ لمجموعة تيتان على استفسارات بشأن سياساتها إزاء مزايا العمال، وذلك في ضوء ما قاله مدير الشركة المتعاقد من الباطن لهم عن عدم قيام المجموعة بتسليم شركته أياً من المزايا الخاصة بالعمال. ويدعي العمال أنه رداً على هذه المطالب، أبلغ الموظفون الإداريون بشركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند المتظاهرين بأنه لا يوجد أي ممثل للشركة في الإسكندرية ليرد على تساؤلهم، ثم طُلب منهم المغادرة. وذكر العمال أنهم فوجئوا بهجوم قوات الأمن المركزي عليهم فجر اليوم الثالث من الاعتصام. وأفادوا بأنه تم استخدام القوة بصورة قاسية لفض الاعتصام، كما أُلقي القبض على كثير من المحتجين. وأفادوا أيضاً بأن العمال الذين لم يشاركوا في الاعتصام تم فصلهم عندما حاولوا العودة إلى العمل بعد فض الاحتجاج. وقام مقدمو الشكوى بتقديم فيديوهات عن الواقعة إلى المكتب.

يقر أصحاب الشكوى بهذه الأحداث، لكن رؤيتهم لها تختلف بصورة جوهرية عن رؤية شركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند فيما يخص الطرف البادئ بالعنف والمسؤول عنه.

وجهة نظر شركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند

تقول شركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند إنها تقوم دائماً، تماشياً مع سياسات مجموعة تيتان، بتطبيق "سياسة الباب المفتوح" بما يسمح لأصحاب المصلحة بإحالة مشكلاتهم إلى الشركة مباشرةً. وتشير الشركة إلى أنه عقب تقديم الشكوى، دعت مجموعة تيتان مصر إحدى المنظمات المحلية غير الحكومية، وهي مركز التنمية المستدامة، لتقييم احتياجات وتطلعات الأهالي والمجتمعات المحلية في منطقة وادي القمر من أجل تحسين التوفيق بين خطط عمل المسؤولية الاجتماعية للشركة والمسائل ذات الأهمية لأصحاب المصلحة المحليين.

إضافة إلى ذلك، نوهت الشركة إلى أن المحكمة رفضت الدعوى القضائية التي رفعها أحد المصانع العاملة وقضت بأن جميع الأضرار المدعى بها ليست ناجمة عن الشركة وبأن مصنع الشركة قائم منذ أكثر من 70 عاماً في منطقة المكس الصناعية التي تُعد من أهم المناطق الصناعية في محافظة الإسكندرية وتضم أكثر من 15 مصنعا للصناعات الثقيلة.

وقدمت الشركة للمكتب معلومات تفيد بأنه خلال الواقعة التي حدثت في أواخر شهر ديسمبر/كانون الأول 2012، اقتحم المحتجون بوابة المصنع وأشعلوا النيران في المبنى الإداري. ووفقاً للشركة، فإن المجرمين المأجورين كانوا من بين المحتجين وأنهم هم من قاموا بالهجوم على المصنع وفتح البوابة. وأشارت الشركة إلى أنه تم إبلاغ إدارة الشركات المتعاقدة بالأشخاص الذين شاركوا في الواقعة فقط، مع طلب عدم إشراكهم مجدداً في مهام تخص الشركة.

ووفقاً للمعلومات التي قدمتها الشركة للمكتب، فإنه تم احتلال مصنع الشركة بالقوة في فبراير/شباط 2013، وذلك في أعقاب احتجاجات عنيفة قام بها عدد من موظفي المقاولين الذين يخدمون الشركة، وكذلك بعض موظفيها السابقين الذين تقاعدوا طواعيةً عام 2003 على أساس برنامج التقاعد المبكر الطوعي وكانوا يطالبون بعودتهم إلى العمل لدى الشركة. وأشارت الشركة إلى أنها رفضت قبول هذه المطالب وأن المحتجين، بالاشتراك مع من تعتبرهم من مثيري المشاكل الذين لا صلة لهم بموظفي المقاول أو الشركة، اقتحموا مقر الشركة بالقوة بزعم المشاركة في اعتصام سلمي سرعان ما تحول إلى احتلال لأجزاء معينة من المصنع باستخدام القوة. وقالت الشركة إن هذا الاحتلال استمر أكثر من ثلاثة أيام، وإنه تم إحراق

أجزاء من المصنع، وإن عددا من موظفي الشركة ومديريها، بالإضافة إلى مديرة إحدى الشركات المتعاقدة (سيدة عمرها 65 عاما)، تم احتجازهم بالقوة في المصنع من جانب المحتجين. ووفقا للشركة، فإن تدخل الشرطة كان حتميا نتيجة لما حدث وما تلاه من أعمال عنف وإحراق لممتلكات الشركة. وترى الشركة أن هذه التصرفات أدت إلى إصدار أوامر بإلقاء القبض على الأشخاص الذين ارتكبوا جرائم أثناء أعمال الشغب. وقالت الشركة إن المحتجين لم يكن بينهم أي من موظفيها وإن السلطات المصرية تجري تحقيقا في هذه الأحداث. وقدمت الشركة إلى المكتب فيديوهات عن الواقعة.

وترى الشركة أن مقدمي الشكوى كانوا ضمن من دبروا لتنفيذ الهجمات على مصنع الشركة في أوائل عام 2013 وأنهم يخدمون المصالح التجارية لأطراف ثالثة. وبالتالي، فإن الشركة تتشكك في دوافعهم ومصالحهم وحيادهم أو استقلاليتهم في القضايا التي يثيرونها. ونتيجة لذلك، تشك الشركة فيما إذا كان المتقدمين بالشكوى يمثلون حقاً المجتمع المحلي في منطقة وادي القمر.

وتقر الشركة بوقوع هذه الأحداث، لكن رؤيتها لها تختلف بصورة جوهرية عن رؤية مقدمي الشكوى فيما يخص الطرف البادئ بالعنف والمسؤول عنه.

iii. التلوث

وجهة نظر مقدمي الشكوى

وفقا لمقدمي الشكوى، فإن أثر الغبار في منطقة وادي القمر يشعر به الأهالي طوال النهار ويزداد سوءا في الليل. ويرجعون إلى هذا الغبار صعوبات حادة في التنفس وأمراضا تؤثر على البالغين والأطفال، ويدعون أن أهالي المنطقة الآخرين يشاركونهم نفس المخاوف.

كما يشيرون إلى أن بعض أهالي المنطقة رفعوا دعاوى قضائية ضد الشركة مطالبين بالتعويض عن الأضرار الناجمة عن التلوث وتأثيره على صحتهم. ويذكرون أن القضاء المصري حكم بالتعويض لأحد سكان المنطقة.

إضافةً إلى ذلك، يخشى أصحاب الشكوى من زيادة انبعاثات الجزيئات إذا تحول المصنع إلى استخدام الفحم كمصدر للوقود.

ويثيرون أيضا قضايا تتعلق بالضوضاء والاهتزازات التي يحدثها تشغيل المعدات والشاحنات والآلات وماكينات الطحن، وهو ما يكدر سلم أهالي المنطقة. كما يرجعون السبب في تصدع منازلهم والمباني القريبة منها إلى تشغيل هذه الآلات، ويقولون إنه في مرات عديدة انهارت الأجزاء الخارجية من عدة مبانٍ بسبب هذه الاهتزازات، مما يهدد أمن الأهالي وسلامتهم.

ويقول مقدمو الشكوى إنهم يشعرون أن مؤسسة التمويل الدولية لم ترصد أداء الشركات التي تمويلها رصدا كافيا، وأن ذلك لا يحدث إلا في البلدان الفقيرة مثل مصر. ويشعرون أن المؤسسة استمرت في مساندة الشركة رغم ما تلحقه بأهالي المنطقة

من أضرار .

وجهة نظر شركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند

تقول شركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند إنها تطبق أفضل التقنيات المتاحة للالتزام بقانون البيئة المصري، وكذلك بالمعايير الدولية ومعايير الاتحاد الأوروبي. وتذكر الشركة أنها قامت في السنوات الخمس الماضية بتنفيذ مشاريع مهمة وباهظة التكلفة، من بينها استخدام أحدث الوسائل التكنولوجية للمرشح الكيسي العلوي للفون وتركيب مرشحات لانبعاثات الغبار ونظام جديد للحد من انبعاثات أكاسيد النتروجين، بالإضافة إلى مشاريع للتكسية ومشاريع لتغطية المواد وتخزينها. ونتيجة لذلك، نالت الشركة تقدير الجمهور وحظيت بتكريم السلطات المعنية.

ووفقاً للشركة، فإن الشبكة القومية لرصد الانبعاثات الصناعية أفادت بعدم ارتكاب الشركة أي مخالفات فيما يتعلق بالمداخن وانبعاثات الغبار والجزيئات، وانبعاثات الديوكسين والفيوران، والتلوث الضوضائي.

وتقول الشركة إن تقرير حالة البيئة السنوي لعام 2011 الصادر عن جهاز شؤون البيئة المصري أثبت أن الشركة حققت نسبة التزام بلغت 96.1 في المائة فيما يتعلق بحدود انبعاثات الغبار المنصوص عليها في القانون المصري. وتشير الشركة أيضاً إلى أن جميع انبعاثات المصنع تخضع لآليات للرصد تقدم تقارير تُحال مباشرة إلى وزارة البيئة على أساس شهري، وأن النتائج يتم الإبلاغ عنها وتعميمها في المصنع، والمقر الرئيسي للشركة، ومجموعة تيتان. كما تؤكد الشركة على إجراء عمليات المراجعة بصورة منتظمة ومن بينها: (1) عمليات المراجعة بالموقع - يجريها مرتين شهرياً جهاز شؤون البيئة المصري ومحافظة الإسكندرية ووزارة الصحة؛ (2) عمليات مراجعة رصد الانبعاثات - يجريها أربع مرات سنوياً جهاز شؤون البيئة المصري من القاهرة والإسكندرية.

وتشير الشركة إلى أن مراجعات السلامة يقوم بها مديرو وخبراء شؤون السلامة والتي تغطي جميع الأنشطة والأفراد العاملين في مقرات الشركة.

iv. إعادة التوطين

وجهة نظر مقدمي الشكوى

وفقاً لمقدمي الشكوى والمنظمات غير الحكومية المساندة لهم، لا يوجد أي شرط أو قاعدة قانونية تقضي بإعادة توطين أهالي منطقة وادي القمر الذين لا يرغبون في تركها. فهناك عشرات الآلاف من الأشخاص يعيشون في هذه المنطقة وترابطهم بها أصولهم غير المنقولة وسبل كسب العيش والوظائف وروابط ثقافية. ويدعي مقدمو الشكوى أن عموم الأهالي لا يرغبون في ترك المنطقة.

وأفاد الأهالي أن التجمع السكني في المنطقة يعود إلى ثلاثينيات القرن الماضي وأن كثيرين منهم لديهم سندات ملكية تثبت

دعواهم. كما يقولون إن منطقة التجمع السكني ليست منطقة عشوائية ويدعون أنهم يمتلكون نسخا من خرائط صادرة من مكتب المساحة المصري عام 1944 تثبت ذلك.

وجهة نظر شركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند

تفيد الشركة أن محافظ الإسكندرية والمجلس البلدي المحلي كانا يناقشان من حين لآخر - كأحد الحلول الممكنة وقبل استحواد مجموعة تيتان على الشركة- إمكانية تصميم وتنفيذ خطة لنقل الأهالي المتزايدة أعدادهم باستمرار ممن يسكنون داخل المنطقة الصناعية في وادي القمر. لكن أيا من هذه الخطط لم تُنفذ، ولم تُوضع مطلقا بمبادرة من الشركة أو باقتراح منها. وتدعي الشركة أنها لم تتخذ مطلقاً مبادرات لنقل السكان الذين يعيشون في هذه المنطقة، ولم تطلب ذلك.

٧. استخدام الفحم

وجهة نظر مقدمي الشكوى

يعبر مقدمو الشكوى والمنظمات غير الحكومية المساندة لهم عن عدم فهمهم للأسباب وراء عدم تنفيذ معيار الأداء رقم 3 لمؤسسة التمويل الدولية المعني بكفاءة الموارد ومنع التلوث بشكل كافٍ، نظرا لأنه يهدف إلى الحد من انبعاثات غازات الدفيئة واستخدام بدائل مجدية تعتمد على مصادر الطاقة المتجددة أو الطاقة منخفضة الانبعاثات الكربونية. ولا يزال يساورهم القلق إزاء اعتزام الشركة البدء في استخدام الفحم كوقود للمصنع.

وجهة نظر شركة الإسكندرية لأسمنت بورتلاند

استجابةً لنقص إمدادات الغاز الطبيعي في البلاد، تشير الشركة إلى أن الحكومة المصرية وافقت على استخدام صناعات الأسمنت للفحم كمصدر للطاقة. وتتوه الشركة أيضا إلى أنه قبل عام من بداية نشوء مشكلة الطاقة في مصر، كانت مجموعة تيتان قد بدأت بالفعل في التشاور مع أصحاب المصلحة بشأن مصادر الوقود البديلة، وتم تنظيم حملة لتوعية الناس بالتزام المجموعة بالحد من انبعاثات غازات الدفيئة.

ويعد الانتهاء من دراسة الأثر البيئي وفقاً لما يقنضيه القانون، أصدرت الجهة المختصة في مصر ترخيص الشركة لاستخدام الفحم في نهاية ديسمبر/كانون الأول 2015. وقد أبدت الشركة التزامها بالسياسات البيئية المستدامة، وترى أنها إحدى الشركات الرائدة في مصر التي تخطط لإيجاد مصادر لوقود بديل. وتقول الشركة إنها حصلت بالفعل على الترخيص البيئي لاستخدام وقود بديل بغرض تعويض النقص الحاد في الغاز ومساندة محافظة الإسكندرية في معالجة مشكلة النفايات

vi. حقوق العمال وأوضاع العمل

وجهة نظر مقدمي الشكوى - المتقاعدون مبكراً

يدعي العمال الذين أحيلا إلى التقاعد مبكراً أن مكافأة نهاية الخدمة التي صرفوها كانت تعادل راتب 45 شهراً فقط وليس 75 شهراً حسبما ينص القانون المصري. كما أعربوا عن عدم فهمهم لما تضمنه/شمله المبلغ المصروف، وكذلك لما تضمنته/شملته مكافأة نهاية الخدمة التي يجب صرفها بما يعادل راتب 75 شهراً بنص القانون.

وأفاد العمال أنهم لم يحصلوا بعد على المزايا التي يعتقدون أنها من حقهم، مثل الأسهم التي قاموا بشرائها عندما كانوا يعملون بالشركة والسكن الدائم.

وأعرب العمال الذين حصلوا على مكافأة نهاية الخدمة عن رغبتهم في العودة إلى العمل بالشركة لأنها كانت مصدر الدخل الرئيسي لهم. وبالنسبة لكثيرين، كان العمل بالشركة يعطي إحساساً بالفخر لأن آباء وأجداد الكثيرين منهم كانوا يعملون بالشركة. فهم يشعرون بأن فصلهم من الشركة أثر سلباً على قدرتهم على التعيين في أي شركة أخرى.

وخلافاً لما وافقوا ووقعوا عليه في عقد التقاعد المبكر، يدعي العمال المتقاعدون ما يلي:

- تم صرف راتب 45 شهراً وليس 75 شهراً؛
- يرون أنهم لم يحصلوا على حصصهم من الفرن الخامس (5 في المائة) الذي أسهموا فيه بمساهمات شهرية؛
- يقولون إنهم حُرِّموا من حصصهم الأخرى المستحقة لهم، ومن بينها: 7.4 في المائة من سندات قناة السويس و10.3 في المائة من أسهم أسيك؛ وأسهم اتحاد المساهمين المجنبة للعمال من الدولة (10 في المائة)، والحصص في الأرباح.
- يرون أن مطالباتهم التأمينية لم تتم تسويتها؛
- يقولون إن المعاش الذي يحصلون عليه أقل مما يستحقونه.

بناءً عليه، يرون أن الشركة لم تقم بالوفاء بالمطالبات المشروعة للعمال لأنهم أُحيلا إلى التقاعد المبكر عام 2003، وهذه المطالبات لم تتم تسويتها بعد.

وجهة نظر مقدمي الشكوى - العمال السابقون والعمال المؤقتون

منذ قيام مجموعة تيتان بشراء شركة الإسمنت لأسمنت بورتلاند، قال مقدمو الشكوى والمنظمات غير الحكومية المساندة لهم إنه تم خفض قوة العمل إلى ربع قوامها الأصلي.

وأفاد مقدمو الشكوى أنه تم تغيير وضعهم من موظفين دائمين (لهم مزايا) بالشركة إلى موظفين مؤقتين بعقد (بدون مزايا) رغم عملهم بها أكثر من 10 سنوات. ويرون أنهم كعمال مؤقتين لدى واحدة من ثلاث شركات لتوريد العمالة معتمدة من الشركة، ظلوا يضطلعون بالمسؤوليات ذاتها التي كانوا يقومون بها وهم موظفون دائمون، بما في ذلك التعامل مع المواد الخطرة. ويدعون أن هذا الانتقال لم يكن طوعيا كما اتسم بعدم التشاور أو التبادل المسبق للمعلومات عن اعتزام الشركة اتخاذ ترتيب كهذا. وادعى البعض أن الشركة قدمت لهم معلومات زائفة عن الاتفاق، فيما ادعى آخرون أنهم تعرضوا لضغوط شديدة لقبول الوضع الجديد.

ونتيجة لفصلهم من الشركة، يدعي مقدمو الشكوى أن موارد الرزق تأثرت بشكل سلبي من خلال فقدان الدخل وعدم الحصول على الرعاية الصحية وغياب فرص العمل مستقبلا لدى أصحاب عمل آخرين.

ويرون أنه تم اتهامهم خطأ بارتكاب أعمال عنف ضد الشركة، مثل الاعتصام داخل مقر الشركة والذي أدى إلى اندلاع حريق وإحراق سجلات الشركة المحفوظة داخل المصنع.

وضمت هذه المجموعة من الشاكين أيضا عمالا كانوا يقدمون خدمات من خلال شركات توريد العمالة. فهم يرون أنهم أدوا وظائف كانت ضرورية لعملية الإنتاج. كما أشاروا، على سبيل المثال، إلى أن عاملا مؤقتا واحدا يشرف على العمال الدائمين، ويرون أن هناك فجوة كبيرة بين الطبقتين من العمال في الأجور والحوافز وتقاسم الأرباح والمعاملة الطبية وغيرها من المزايا.

وبشكل عام، تشير هذه المجموعة من مقدمي الشكوى أيضا إلى سوء أوضاع العمل فيما يخص الصحة والسلامة المهنية، مثل تعرض صحتهم لآثار سلبية بسبب أوضاع العمل، كما تعرض الكثير من زملائهم للإصابة بجروح وفقد البعض حياتهم في حوادث أثناء العمل.

تقول الشركة إن البيئة التي يعمل بها العمال وصحتهم وسلامتهم تمثل أولوية لها. وتقول أيضا إنها تجري عمليات تفتيش منتظمة وعمليات صيانة وقائية للمعدات. وبالإضافة إلى ذلك، تشير الشركة إلى أنها تجري فحصا طبيا دوريا للعمال وتنفذ برامج لرصد بيئة العمل، كما تقوم بعمليات مراجعة داخلية لتحديد الإجراءات الوقائية و/أو التصحيحية من أجل التحسين المستمر لمكان العمل. وبالنسبة للصحة والسلامة، أشارت الشركة إلى أنها تطبق أفضل الممارسات المتاحة لضمان توفير بيئة عمل آمنة لا للعاملين فقط، بل أيضا لأفراد المقاولين ولجميع زائري مواقع المشروع. وذكرت الشركة أن الجهود الجارية فيما يتعلق بأداء الشركة والمقاولين على صعيد السلامة يتم تسجيلها والإبلاغ عنها وتقييمها وفق معايير الصناعة الدولية، كما يتم إبلاغ أصحاب المصلحة في مجموعة تيتان بالنتائج سنوياً.

وتبين الشركة أن خفض قوة العمل حدث أولاً عام 2003 حين كانت مملوكة ملكية مشتركة لمجموعتي لافارج وتيتان، وأن خطة التقاعد المبكر الطوعي عُرضت وقتها. وترى الشركة أن الموظفين الذين تقاعدوا حصلوا على حوافز سخية من بينها صرف راتب 45 شهرا كمكافأة، كما ترى أن غالبية هؤلاء الموظفين تمكنوا بعد ذلك من العثور على عمل في شركات أخرى. علاوة على ذلك، ذكرت الشركة أن ما لا يقل عن 11 قرارا قضائيا نهائيا صدر من محاكم مصرية رُفض بموجبها بشكل نهائي طلبات موظفين سابقين بالشركة تقاعدوا من خلال خطة التقاعد المبكر الطوعي وكانوا يرغبون في إعادة تعيينهم بالشركة.

وتشير الشركة إلى أنه تجري حالياً الاستعانة بشركات أخرى لتقديم خدمات تقع خارج نطاق النشاط الأساسي للشركة، وأن هذه الخدمات هي خدمات مناولة ونظافة بالأساس.

وفيما يتعلق بالعاملين لدى المقاولين، تشير الشركة إلى أنها تراعي الحفاظ على صحتهم وسلامتهم وحقوقهم القانونية بالطريقة ذاتها التي تتوخاها مع العاملين لديها.

4. الخطوات التالية

أثناء تقييم المكتب للشكوى وبعد مناقشات متعمقة مع أصحاب المصلحة المذكورين أعلاه، تجري إحالة الشكوى إلى وظيفة التقيّد بالمكتب وفقاً لإرشادات العمليات الخاصة به. وقد أعرب بعض مقدمي الشكوى عن اهتمامهم بإجراء حوار مع الشركة، فيما أبدى آخرون تحفظات بشأن الدخول في حوار. وأعربت الشركة عن اهتمامها المستمر بالحوار مع أصحاب المصلحة كافة ووضعت بالفعل خطة عمل محددة لتشجيع مشاركة أصحاب المصلحة وتوسيع نطاقها. وفي الوقت ذاته، أوضحت الشركة أنه لا يمكنها الاعتراف بمقدمي الشكوى كممثلين شرعيين للمجتمع المحلي وأصحاب مصلحة. وبالنظر إلى الطبيعة الطوعية لعملية تسوية النزاعات بالمكتب ووفقاً لإرشادات العمليات الخاصة به، فإن الشكوى ستم إحالتها إلى وظيفة التقيّد بالمكتب لتقييم العناية البيئية والاجتماعية الواجبة لمؤسسة التمويل الدولية بشأن المشروع.

المرفق ألف - إجراءات المكتب لمعالجة الشكاوى

مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة هو آلية المساءلة المستقلة لمؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار بمجموعة البنك الدولي. ويتبع المكتب رئيس مجموعة البنك الدولي مباشرة، والتفويض الممنوح له هو المساعدة في معالجة شكاوى الأشخاص المتضررين من المشاريع التي تساندها مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بطريقة عادلة وموضوعية وبناءة وكذلك تحسين النواتج الاجتماعية والبيئية لتلك المشاريع.

وتتولى وظيفة تسوية النزاعات بالمكتب إجراء التقييم الأولي. والغرض من تقييم المكتب هو: (1) توضيح المسائل والمخاوف التي يثيرها مقدم (مقدمو) الشكاوى؛ و(2) جمع معلومات عن كيفية رؤية أصحاب المصلحة الآخرين للوضع؛ و(3) مساعدة أصحاب المصلحة على فهم خيارات حق الرجوع المتاحة لهم وتحديد ما إذا كانوا يرغبون في التوصل لحل جماعي من خلال وظيفة تسوية النزاعات بالمكتب، أو ما إذا كان ينبغي مراجعة القضية من جانب وظيفة التقيد.

وهذه الوثيقة هي سجل أولي لوجهات النظر التي سمعها فريق المكتب وتوضيحات للخطوات التالية تبعاً لاختيار الطرفين مباشرة إجراءات المكتب في تسوية النزاعات أو تفضيلهما لإجراءات التقيد الخاصة به. ولا يصدر هذا التقرير أي حكم بشأن موضوع الشكاوى.

ووفقاً لإرشادات العمليات الخاصة بالمكتب³، فإنه يتم عادةً اتباع الخطوات التالية استجابةً لأي شكاوى يتم تلقاها:

الخطوة 1: الإقرار باستلام الشكاوى

الخطوة 2: الأهلية: تحديد أهلية الشكاوى للتقييم بموجب التفويض الممنوح للمكتب (خلال مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل)

الخطوة 3: تقييم المكتب: تقييم المسائل المثارة وتقديم المساندة لأصحاب المصلحة في فهم وتحديد ما إذا كانوا يرغبون في التوصل لحل توافقي من خلال إجراءات جماعية عن طريق وظيفة تسوية النزاعات بالمكتب، أو ما إذا كان ينبغي معالجة القضية عن طريق وظيفة التقيد بالمكتب لمراجعة العناية البيئية والاجتماعية الواجبة لمؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار. ويمكن أن يستغرق هذا التقييم مدة لا تتجاوز 120 يوم عمل.

الخطوة 4: تسهيل التسوية: إذا اختار الطرفان مباشرة إجراءات جماعية، تبدأ إجراءات وظيفة تسوية النزاعات بالمكتب. وتستند هذه الإجراءات عادةً إلى مذكرة تفاهم و/أو قواعد أساسية يتفق عليها الطرفان فيما بينهما، أو تبدأ بموجب ذلك. وقد تشمل هذه الإجراءات أساليب للتوفيق/الوساطة أو لتقصي الحقائق بشكل مشترك أو غير ذلك من أساليب التسوية المتفق عليها التي تؤدي إلى التوصل لاتفاق للتسوية أو غير ذلك من الأهداف الملائمة والمتفق عليها. وسيكون الهدف الرئيسي لهذه الأنواع من أساليب حل المشكلات هو معالجة المسائل المثارة في الشكاوى، وكذلك

³ للمزيد من التفاصيل عن دور المكتب وأعماله، يرجى الرجوع إلى إرشادات العمليات الواردة بالكامل في هذا الموقع: [http://www.cao-](http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf)

أي مسائل أخرى مهمة ذات صلة بالشكوى تم تحديدها أثناء مباشرة التقييم أو إجراءات تسوية النزاعات بطريقة تكون مقبولة من الأطراف المتأثرة⁴.

أو

تقييم التقيّد/التحقيق: إذا اختار الطرفان المضي في إجراءات التقيّد، فإن وظيفة التقيّد ستبدأ في تقييم العناية البيئية والاجتماعية الواجبة لمؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار بشأن المشروع ذي الصلة لتحديد ما إذا كان يستحق إجراء تحقيق في مدى التقيّد بالأنظمة في أداء المؤسسة/الوكالة بشأن المشروع. ويمكن أن يستغرق هذا التقييم مدة لا تتجاوز 45 يوم عمل. وإذا تبين أنه يستحق إجراء تحقيق، فإن وظيفة التقيّد بالمكتب ستقوم بإجراء تحقيق متعمق في أداء المؤسسة/الوكالة. وسيتم نشر تقرير التحقيق، مشتملاً على حالات عدم التقيّد التي قد يتم رصدها، للجمهور بالإضافة إلى رد المؤسسة/الوكالة على ذلك.

الخطوة 5: الرصد والمتابعة

الخطوة 6: الخلاصة/إغلاق القضية

⁴ إذا عجز أصحاب المصلحة عن تسوية المسائل من خلال إجراءات جماعية ضمن إطار زمني متفق عليه، فإن وظيفة تسوية النزاعات بالمكتب ستسعى أولاً إلى مساعدة أصحاب المصلحة في تجاوز العقبات. وإذا تعذر ذلك، فإن فريق تسوية النزاعات سيبلغ أصحاب المصلحة، بما في ذلك موظفو مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار ورئيس مجموعة البنك الدولي ومجلس مديرها والجمهور، بأن وظيفة تسوية النزاعات بالمكتب قد أغلقت الشكوى وأحالتها إلى وظيفة التقيّد بالمكتب لتقييمها.