



تقرير التقييم لمكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة (CAO)

بخصوص المخاوف المجتمعية المتعلقة  
بمشروع زلاغ الذي تسانده مؤسسة التمويل الدولية (رقم: 32390) في المغرب

نونبر 2016

مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة (CAO)  
لمؤسسة التمويل الدولية (IFC)  
الوكالة الدولية لضمان الاستثمار (MIGA)  
[www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org)

## نبذة عن مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة (CAO)

مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة هو آلية المساءلة المستقلة لمؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمار، العضوان بمجموعة البنك الدولي. ويتبع المكتب رئيس مجموعة البنك الدولي مباشرة، ويتمثل التفويض الممنوح له في المساعدة في معالجة شكاوى الأشخاص المتضررين من المشاريع التي تساندها المؤسسة/الوكالة بطريقة عادلة وموضوعية وبناءة وكذلك تحسين النواتج البيئية والاجتماعية لتلك المشاريع.

للمزيد من المعلومات، انظر [www.cao-ombudsman.org](http://www.cao-ombudsman.org).

## جدول المحتويات

3.....	جدول المحتويات
4.....	قائمة المختصرات
5.....	1. عرض عام
	2. خلفية عامة 5
5.....	2.1 المشروع
5.....	2.2 الشكوى
	3. ملخص التقييم 5
5.....	3.1 طريقة التقييم
6.....	3.2 ملخص المسائل المثارة
6.....	4. الخطوات التالية
7.....	المرفق "أ" - إجراءات المكتب لمعالجة الشكاوى

## قائمة المختصرات

CAO  
IFC  
MIGA  
ISO

مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة  
مؤسسة التمويل الدولية  
الوكالة الدولية لضمان الاستثمار  
المنظمة الدولية للتوحيد القياسي

## 1. عرض عام

في مارس 2016، تلقى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة (CAO) شكوى تتعلق بشركة زلار هولدينغ " Zalar Holding S.A." ("زلار"، التي كانت تُسمى من قبل "زلاغ هولدينغ Zalagh Holding S.A.")، المختصة في قطاع تربية الدواجن بالمغرب والتي تحظى بمساعدة من مؤسسة التمويل الدولية (IFC). قُدمت هذه الشكوى باسم مجموعة من الجمعيات المحلية ("مقدمو الشكوى"). وتزعم الشكوى أن إنشاء وحدة تفريخ الدجاج في قريتهم يتسبب في تلوث الهواء ومسائل صحية أخرى للسكان، وأنها تشكل مصدر إزعاج للأطفال في إحدى المدارس المجاورة. وفي أبريل 2016، وجد المكتب أن الشكوى مستوفية لمعايير الأهلية، وبدأ في إجراء تقييم للمسائل المثارة في الشكوى. وخلال عملية التقييم، وافق مقدمو الشكوى وشركة زلار (Zalar) على المشاركة في عملية طوعية لتسوية النزاع يديرها المكتب. 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، فإن شركة زلار (Zalar) هي شركة مختصة في قطاع تربية الدواجن وحاضرة في كافة حلقات سلسلة القيمة لهذا القطاع. ويتخذ استثمار المؤسسة في هذه الشركة شكل أسهم ممتازة قابلة للاسترداد. ويجري استخدام حصيلة استثمار المؤسسة لتمويل خطة توسع تمتد لفترة ثلاث سنوات تستهدف تقوية مركز الشركة في قطاع تربية الدواجن المغربي، وتعزيز اندماجها في كافة حلقات سلسلة القيمة لهذا القطاع.

### 2.2 الشكوى

في مارس 2016، قُدمت شكوى إلى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة نيابة عن مجموعة من الجمعيات المحلية ("مقدمو الشكوى"). وتزعم الشكوى أن إنشاء وحدة تفريخ الدجاج في قريتهم يتسبب في آثار بيئية واجتماعية في القرية، وخاصة تلوث الهواء ومشكلات صحية أخرى للسكان، وأنها تشكل مصدر إزعاج للأطفال في إحدى المدارس المجاورة.

## 3. ملخص التقييم

يتمثل الغرض من التقييم الذي يجريه مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة في توضيح المسائل والمخاوف التي يثيرها مقدمو الشكوى، وذلك بهدف جمع معلومات حول وجهة نظر شركة زلار (Zalar) والأطراف المعنية الأخرى حول الوضع القائم، وتحديد ما إذا كان مقدمو الشكوى وشركة زلار يودان إجراء عملية تسوية للنزاع يديرها المكتب أو إذا كان يجب إحالة الشكوى إلى المكتب لإجراء تقييم لأداء مؤسسة التمويل الدولية (انظر المرفق أ للاطلاع على إجراءات معالجة الشكاوى الخاصة بالمكتب). علماً بأن المكتب لا يقوم بجمع المعلومات في أثناء إجراء عملية التقييم لكي يتوصل إلى حكم بشأن موضوع الشكوى.

### 3.1 طريقة التقييم

اشتمل تقييم المكتب للشكوى على ما يلي:

- مراجعة مكتبية لمستندات المشروع؛
- اجتماعات عامة وخاصة مع مقدمي الشكوى وغيرهم من المتضررين؛
- اجتماعات مع فريق المشروع التابع لمؤسسة التمويل الدولية وممثلي شركة زلار (Zalar)؛
- اجتماع مع ممثل عن الحكومة المحلية ("العمالة")؛
- زيارة القرية المتضررة، 28 يونيو – 1 يوليو 2016.

## 3.2 ملخص المسائل المثارة

يقدم هذا القسم عرضا عاما للمسائل التي أثارها مقدمو الشكوى والتي تمت مناقشتها مع الشركة. وهو لا يتضمن حكما من جانب المكتب بشأن موضوع الشكوى.

وخلال عملية التقييم التي يجريها المكتب، أبرزت الأطراف المعنية المخاوف التالية:

### وجهة نظر مقدمي الشكوى

#### المسائل البيئية:

أثار مقدمو الشكوى مخاوف حول (أ) تلوث الهواء والتلوث الضوضائي الناجمين عن أنشطة شركة زلار؛ (ب) تلوث التربة من جراء أنشطة العمل داخل مرافق الشركة؛ (ج) الآثار السلبية المحتملة لأنشطة الشركة على نقص المياه الذي يؤثر في القرية؛ و (د) وبشكل عام نقص المعلومات فيما يتعلق بالآثار البيئية لأنشطة الشركة في قريتهم.

#### فرص العمل:

أثار مقدمو الشكوى المخاوف حول توفر فرص العمل للعمالة المحلية من القرية، وعموما حول الحاجة للقيام بالمزيد من الاستثمارات في القرية.

### وجهة نظر الشركة

أكد ممثلو شركة زلار (Zalar) أن أنشطة الشركة بالقرية تتوافق مع القوانين والتشريعات البيئية المغربية، وأضافوا أن الأسئلة المتعلقة بالآثار البيئية قد بحثتها الهيئات الحكومية ذات الصلة في الماضي التي أكدت للشركة توافق عملياتها مع القوانين والإجراءات التنظيمية ذات الصلة. وأكدت الشركة كذلك أن مرافقها في تيداس حاصلة على شهادة الأيزو ( ISO certified).

وفيما يتعلق بالاستثمارات المحلية، أشارت الشركة، ضمن جملة أمور أخرى، إلى أن غالبية موظفيها تأتي من القرى المجاورة، بما في ذلك تيداس حيث توجد وحدة تفريخ الدجاج، والمعازيز. كما أشارت، بصفة عامة، إلى أنها قامت سابقا باستثمارات في مرافق مختلفة في القرية، منها المدرسة كما أنها تمول سنويا بعض المشاريع المجتمعية المحلية.

## 4. الخطوات التالية

وافقت الشركة ومقدمو الشكوى على المشاركة في عملية طوعية لتسوية النزاع يديرها مكتب المحقق/المستشار. وكخطوة أولية، سيشارك المكتب مع الأطراف المعنية لوضع القواعد الأساسية للاسترشاد بها في عملية التسوية. وسيتعين على الأطراف المعنية كذلك الاتفاق على المسائل التي يرغبوا في أن تتناولها عملية الحوار.

## المرفق "أ" - إجراءات المكتب لمعالجة الشكاوى

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

ويتولى مسؤولو وظيفة تسوية النزاعات بالمكتب إجراء التقييم الأولي. والغرض من تقييم المكتب هو: (1) توضيح المسائل والمخاوف التي يثيرها مقدم (مقدمو) الشكوى؛ 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 مسؤولي وظيفة التقيّد.

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

ووفقاً لإرشادات العمليات الخاصة بالمكتب<sup>1</sup>، فإنه يتم عادةً اتباع الخطوات التالية استجابةً لأي شكوى يتم تلقيها:

الخطوة 1: الإقرار باستلام الشكوى

الخطوة 2: الأهلية: تحديد أهلية الشكوى 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 التقيّد بالمكتب لمراجعة الفحص البيئي والاجتماعي 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 تعاونية، 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 الشكوى، وكذلك أي مسائل أخرى مهمة ذات صلة بالشكوى تم تحديدها أثناء مباشرة التقييم أو إجراءات تسوية النزاعات بطريقة تكون مقبولة من الأطراف المتأثرة.<sup>2</sup>

أو

تقييم التقيّد/التحقيق: إذا اختار الطرفان المضي في إجراءات التقيّد، فإن مسؤولي وظيفة التقيّد يبدأوا في تقييم الفحص البيئي والاجتماعي 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 مسؤول وظيفة التقيّد بالمكتب سيقوم بإجراء تحقيق متعمق في أداء المؤسسة/الوكالة. وسيتم نشر تقرير التحقيق، مشتملاً على حالات عدم التقيّد التي قد يتم رصدتها، للجمهور بالإضافة إلى رد المؤسسة/الوكالة على ذلك.

الخطوة 5: الرصد والمتابعة

الخطوة 6: الخلاصة/إغلاق القضية

<sup>1</sup> للمزيد من التفاصيل عن دور مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة وأعماله، يُرجى الرجوع إلى إرشادات العمليات الواردة بالكامل في هذا الموقع: [http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines\\_2013.pdf](http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf)

<sup>2</sup> إذا عجز أصحاب المصلحة عن تسوية المسائل من خلال إجراءات جماعية ضمن إطار زمني متفق عليه، فإن مسؤولي وظيفة تسوية النزاعات بالمكتب سيسعون أولاً إلى مساعدة أصحاب المصلحة في تجاوز العقبات. وإذا تعذر ذلك، فإن فريق تسوية النزاعات سيبذل قصارى جهده لمساعدة أصحاب المصلحة، بما في ذلك موظفو مؤسسة التمويل الدولية/الوكالة الدولية لضمان الاستثمار ورئيس مجموعة البنك الدولي ومجلس مديريها والجمهور، بأن مسؤولي وظيفة تسوية النزاعات بالمكتب قد أغلقوا الشكوى وأحالوها إلى مسؤولي وظيفة التقيّد بالمكتب لتقييمها.