



العالمية الذقابات



معايير العمل في العمليات
الإقراضية للبنك الدولي
العبر المستفادة
والخطوات التالية



تمثل الكنفدرالية الدولية للنقابات ١٧٥ مليون عامل، ٤٠ ٪ منهم من النساء، في ١٥١ بلد وتقسيمات ترابية، وتضم ٣٠٥ نقابة وطنية منتسبة.

تعدّ الكنفدرالية الدولية للنقابات اتحاداً مشكّل من مراكز نقابات وطنية، كل منها ترتبط في بلدها النقابات ببعضها البعض. العضوية مفتوحة لكل المراكز النقابية الوطنية الديمقراطية والمستقلة والتمثيلية. تتمثل المهمة الرئيسية للكنفدرالية الدولية للنقابات في الدفاع عن حقوق ومصالح العمال والترويج لها، من خلال التعاون الدولي بين النقابات، ومن خلال الحملات العالمية والمناصرة داخل أهم المؤسسات الدولية. أهم مجالات نشاط الكنفدرالية الدولية للنقابات يتمثل في النقابة وحقوق الإنسان، والاقتصاد، المجتمع وموقع العمل، والمساواة وعدم التمييز، والتضامن الدولي. تلتزم الكنفدرالية الدولية للنقابات بمبادئ ديمقراطية النقابات واستقلالها، كما نصّ عليه دستورها..

الفهرس

٧ الملخص التنفيذي

٩ ا. معايير العمل الأساسية ومجموعة البنك الدولي

٩ مقدمة

٩ ما هي معايير العمل الأساسية؟

٩ التغييرات البطيئة على موقف البنك الدولي بخصوص معايير العمل الأساسية

١١ وضع معيار الأداء ٢ الخاص بمؤسسة التمويل الدولية:

١١ الاعتراف بالحاجة إلى معيار في العمل

١٢ بداية التجربة وفوائد الامتثال

١٢ دور النقابات ومنظمات المجتمع المدني في عملية المراقبة

١٣ القيود على الرقابة والتطبيق

١٤ مراجعة سياسة مؤسسة التمويل الدولية لسنة ٢٠١١

١٤ معايير العمل الأساسية في أعمال الإنشاء الممولة من قبل البنك الدولي

١٤ التعامل مع قسم المشتريات

١٥ بنوك التنمية متعددة الأطراف: عقد البناء المنسجم

١٦ النظر قدما

١٦ انعدام الاتساق داخل مجموعة البنك الدولي

١٧ توصيات مجموعة التقييم المستقلة

١٧ الخطوة التالية: الضمانات الشاملة لمعايير العمل

١٩ ا. دراسات الحالات

١٩ دراسة حالة أ: عمالة الأطفال في مشاريع الاتصالات البعيدة في أفريقيا

٢١ دراسة الحالة ب: السلامة والصحة في سد بوجوالي بأوغندا

٢٢ دراسة الحالة ت: حرية الانتساب والتمييز في مجال الطيران في أميركا اللاتينية

٢٣ دراسة الحالة ث: حرية تكوين الجمعيات في قطاع الصناعة التركية

٢٦ دراسة حالة ح: ظروف العمل في مزارع الشاي الهندية

٢٩ ا. التوصيات

٢٩ معيار أداء العمل الخاص بمؤسسة التمويل الدولية

٣٠ شروط بنوك التنمية المتعددة الأطراف في عقد البناء

٣١ مراجعة البنك الدولي لمفهوم الضمانات الاجتماعية والبيئية

٣٣ الملحق:

استخدام معيار أداء مؤسسة التمويل الدولية:

كيفية التعامل بالنسبة للنقابات العمالية

الملخص التنفيذي

يقوم هذا التقرير بمراجعة الموقف المتغير لمجموعة البنك الدولي (WBG) إزاء معايير العمل الأساسية بالإشارة إلى التطورات الهامة وكذلك الفجوات الكبرى، والخطوات التي يجب اتخاذها قداما.

يستعرض القسم الأول تاريخ تحول المواقف داخل البنك الدولي إزاء معايير العمل الأساسية، ومسألة التقييد بها من مختلف فروعه. فعندما قامت منظمة العمل الدولية (ILO) في ١٩٩٨ بتقنين حقوق العمال الأساسية في الإعلان العالمي للمبادئ والحقوق الأساسية في العمل، كان البنك الدولي لا يزال مترددا في الاعتراف بأهمية تلك المعايير في إطار عمله. إلا أنه بداية من السنة المالية ٢٠٠٢-٢٠٠٣، تبنى البنك المعايير على أنها تتسق مع تفويضه في التنمية، كما تعهد بنشرها. هذا بالإضافة إلى أن جناح البنك المكلف بإقراض القطاع الخاص والمتمثل في مؤسسة التمويل الدولية (IFC)، بادر بالخطوة المنطقية الأولى التي تخطت مجرد الدعم الخطابى، بسنّ معايير الأداء الخاصة بها في ٢٠٠٦. فيما يخص معايير الأداء ٢ (PS2)، فقد تطلبت من الشركات المقترضة تطابق عملياتها مع معايير العمل الأساسية وغيرها من الشروط الأساسية للعمل. ومن ثم قام قسم المشتريات التابع للبنك بتوجيه بنوك التنمية متعددة الأطراف (MDBs) للمطالبة بالتقييد بمعايير العمل الأساسية في أعمال الإنشاء الكبرى الممولة من قبل المصارف. ولقد وقع تضمين هذا المتطلب في شروط الانسجام لعقود الإنشاء المبرمة رسميا من قبل هذه البنوك الخاصة في ٢٠١٠.

أما القسم الثاني فهو يناقش التجارب الخاصة بنقابات العمال فيما يخص تطبيق معايير الأداء ٢، إذ قامت النقابات بإبلاغ مؤسسة التمويل الدولية عن ٢٧ حالة ترصد إمكانية عدم الامتثال لمعايير الأداء ٢ من خلال آلية تقارير داخلية وضعها قسم التنمية الاجتماعية والبيئية CES. تنظر هذه الورقة في خمس حالات معينة تناقش فيها نوعية الانتهاكات الخاصة بحقوق العمال وردة فعل مؤسسة التمويل الدولية. قد خلصت الورقة إلى أنه في حين وقع الرد على بعض الشكاوى بسرعة واتخاذ إجراءات تصحيحية في شأنها، فإنه في حالات أخرى وقع التباطؤ الشديد في الرد على الشكاوى في غياب تام لآلية إجراءات تصحيحية بخصوصها.

وبالنسبة للقسم الثالث فهو يقترح تحسينات من أجل تعزيز التزام مجموعة البنك الدولي بمعايير العمل. قدمت النقابات توصيات محددة بشأن إجراءات مؤسسة التمويل الدولية الخاصة بالرد على الشكاوى المتعلقة بمعايير الأداء ٢ وتدريب الموظفين وتنفيذ التدابير اللازمة لدعم المعايير الجديدة التي تضبطها بنوك التنمية متعددة الأطراف بالنسبة لعقود الإنشاء واعتماد «ضمانات» في العمل من قبل مجموعة البنك الدولي.

هذه التوصية الأخيرة تتمثل في دعوة للتماسك والدقة في تعامل مجموعة البنك الدولي مع مقتضيات معايير العمل الخاصة بالقروض. كما يجب أن تحذو أقسام البنك الأخرى الخاصة بالقروض حذو الخطوة المهمة التي اتخذتها مؤسسة التمويل المالية في ٢٠٠٦. وهي التوصية التي رفعتها مجموعة التقييم المستقل التابعة للبنك (IEG) في تقريرها الذي نشر في ٢٠١٠ وأيدته النقابات العمالية وغيرها من منظمات المجتمع المدني. وتمثل مراجعة سياسة البنك الخاصة بالضمانات الاجتماعية والبيئية المقرر لها أن تستكمل في نهاية العام ٢٠١٢، فرصة فريدة للبنك للاعتراف والالتزام باحترام الحقوق الأساسية للعمال في جميع مشاريعها وبرامجها.

١. معايير العمل الأساسية ومجموعة البنك الدولي

مقدمة

ما هي معايير العمل الأساسية؟

على مدى العقدين الماضيين كان هنالك اقتناع متزايد لدى الوكالات الدولية المختصة في التنمية الاقتصادية والمالية بمسؤولياتها تجاه ضمان عدم انتهاك أنشطتها للحقوق الأساسية للعمال. هذه الحقوق تم الاعتراف بها وتعريفها في العديد من المحافل الدولية خلال فترة التسعينات بما في ذلك المؤتمر العالمي للتنمية الاجتماعية المنعقد في كوبنهاغن في مارس/أذار ١٩٩٥.

وفي يونيو/حزيران ١٩٩٨، قامت منظمة العمل الدولية وهي الهيئة المكلفة بوضع معايير العمل الدولية بتقنين الحقوق الأساسية للعمال للمرة الأولى، وذلك بتبنيها لإعلان المبادئ والحقوق الأساسية في العمل خلال مؤتمرها السنوي الدولي للعمل. نص الإعلان على تعريف ثماني معاهدات خاصة بالحقوق الأساسية (من بين الـ ١٨٢ معاهدة الصادرة عن منظمة العمل الدولية التي وقع اعتمادها أو كانت قيد الإعداد في ذلك الوقت) والتي بدورها تلزم جميع البلدان الأعضاء في منظمة العمل الدولية برفع تقارير دورية عن حال التنفيذ سواء صادق عليها البلد العضو أم لا. لذا أصبح احترام هذه المعاهدات الثماني للحقوق الأساسية والمعروفة أيضا «بمعايير العمل الأساسية» ولازال شرطاً هاماً لضمان العضوية داخل منظمة العمل الدولية التي تضم ١٨٣ دولة عضو. تتضمن معاهدات الحقوق الأساسية القضاء على العمل القسري وعمالة الأطفال والتمييز في مكان العمل وحرية الانتساب وحق في التفاوض الجماعي^١. ولقد صوتت جميع الدول الأعضاء بدون استثناء لصالح اعتماد إعلان سنة ١٩٩٨، مؤكدة بذلك على الإجماع العريض فيما بينها في دعم معايير العمل الأساسية. شجعت بعض الحكومات مؤسسات دولية أخرى يؤثر عملها بشكل مباشر على العمال وعلى ظروف عملهم، على الاعتراف بمعايير العمل الأساسية. وانضوت الحركة النقابية الدولية في هذه الجهود.

التغييرات البطيئة على موقف البنك الدولي بخصوص معايير العمل الأساسية

تمثل بنوك التنمية متعددة الأطراف (MDBs)، وخاصة البنك الدولي محل اهتمام رئيسي بصفتها تساعد على ترسيخ الاعتراف بالمعايير الأساسية في العمل، نظراً للدور المهم الذي تلعبه في التنمية الاقتصادية وإعادة الهيكلة. وبصفته المؤسسة المالية التنموية الأهم في العالم، فإن البنك الدولي من خلال برامجه يطل جميع جوانب التنمية الاقتصادية والاجتماعية في البلدان المقترضة. وبالتالي فإن عدد مشاريع أو برامج البنك الدولي التي ليس لها تأثير على العمال والتشغيل بطريقة أو بأخرى يظل ضئيلاً.

١- المعاهدات الثماني للحقوق الأساسية الصادرة عن منظمة العمل الدولية هي المعاهدات رقم ٢٩، ٨٧، ٩٨، ١٠٠، ١٠٥.

في الأشهر التي تلت تبني إعلان منظمة العمل الدولية في يونيو/حزيران ١٩٩٨، عرضت مسألة معايير العمل الأساسية قيد النقاش في مؤتمر تجديد الموارد الثاني عشر التابع لمنظمة التنمية الدولية (IDA) وهي جناح البنك الدولي المكلف بالإقراض التيسيري. وقد تضمن اتفاق منظمة التنمية الدولية الثاني عشر الخاص بتجديد الموارد والمبرم في ديسمبر/كانون الأول ١٩٩٨، ثلاث إشارات لمعايير العمل الأساسية وتنصّ آخرها على أن «استراتيجيات البنك الدولي لمساعدة البلدان» يجب أن تكون مستندة إلى تحليل منهجي للقضايا الرئيسية التي تؤثر في العديد من القطاعات الاقتصادية والاجتماعية بما في ذلك معايير العمل الأساسية. ويجب أن تركز هذه التحليل حسب الحاجة على خبرة ودعم مجموعة البنك الدولي بأكمله بما في ذلك الشبكات المتخصصة التابعة للبنك الدولي ومؤسسات أخرى مثل صندوق النقد الدولي ومنظمة العمل الدولية ومنظمة التجارة العالمية»^٢.

وبالنسبة للنقابات العمالية، التي عاينت ووثقت حالات في ممارسات عمل ما دون المعيار ضمن بعض الأنشطة التي يمولها البنك، كانت قلقة بشأن اتخاذ البنك الدولي إجراءات تضمن امتثال المشاريع والأنشطة التي يمولها لمعايير العمل الدولية، ما يدل على التزام البنك في التطبيق. وفي يناير/كانون الثاني ١٩٩٩، سافر وفد من النقابات الدولية إلى واشنطن وذلك لتقديم مقترحات تضمن توافق مشاريع البنك الدولي مع معايير العمل الدولية.

كان ردة الفعل الأولية من قبل موظفي البنك الدولي فاترة، فرغم أن مؤتمر منظمة التنمية الدولية الثاني عشر الخاص بتجديد الموارد طلب من البنك إدراج تحليل معايير العمل الأساسية في استراتيجياته القطرية إلا أن موظفي البنك قد أخبروا الوفد الزائر من اتحاد النقابات بأن البنك يمكن أن يتفق فقط مع بعض المعايير^٣. هذا بالإضافة إلى أن البنك لم يتخذ أية إجراءات للتحقق من الامتثال لأي من معايير العمل الأساسية. عدم استعداد البنك لمراقبة والتشيث بتطبيق معايير العمل الدولية رغم الاعتراف بأهميتها في اتفاق مؤتمر تجديد الموارد سنة ١٩٩٨ كان أمراً مثار قلق. وما خلق إشكالية هو انتهاج البنك لسياسة «انتقائية» في تعامله مع تلك المعايير مما يناقض بصورة مباشرة طبيعة إعلان منظمة العمل الدولية.

لسنوات ادعى موظفو الحماية الاجتماعية والعمل بالبنك أن البنك لا يمكنه تأييد حرية الانتساب والتفاوض الجماعي لأن الأدلة المرتبطة بالآثار الاقتصادية لتلك الحقوق كانت «متضاربة»، ولأن تلك المعايير لها «تداعيات سياسية واقتصادية»^٤. ولم تقدم إدارة البنك شرحاً لماذا تعتبر حق العمال في التفاوض الجماعي في عقد مع صاحب العمل أكثر تسيّساً من إلغاء العبودية أو اللامساواة بين الجنسين. أما في ما يخص الأدلة المتضاربة عن آثار المعايير، فإن البنك لم ينشر أي تحليل شامل إلا في سنة ٢٠٠٣، وتمثل في مراجعة للأدبيات الاقتصادية عن معايير العمل الأساسية، والتي كانت قد استكملت في ١٩٩٩. وبالتالي فإن الدراسة لم تخلص إلى أي دعم للأدلة تدعم افتراض

٢- منظمة التنمية الدولية، «إضافات تجديد الموارد المؤسسية، الثاني عشر»، البنك الدولي، ديسمبر ١٩٩٨.

٣- أوضح خبراء البنك الدولي في مجال العمل في اجتماع يناير ١٩٩٩ ودون تقديم أدلة حقيقية أن النقابات والتفاوض الجماعي تمثل عائقاً أمام الأسواق التنافسية واستخلصوا أن مثل تلك الحقوق قد تؤثر سلباً على الفعالية الاقتصادية.

٤- لبنك الدولي، إستراتيجية قطاع الحياطة الاجتماعية، من منظومة آمنة إلى انطلاقة جديدة، واشنطن، ٢٠٠١، ص. ٢٩.

البنك السابق أن مستويات عالية من التنظيم النقابي والتفاوض الجماعي من شأنها أن تضعف النمو الاقتصادي^٥.

إلا أن الدراسة تضمنت أيضا أدلة تربط توفير مستويات عالية من التنظيم النقابي والتفاوض الجماعي مع توزيع أكثر إنصافا للدخل، مما يبدو أنه يدعم مهمة البنك في خفض الفقر. كما أعرب رئيس البنك الدولي عن موقف البنك الجديد تجاه معايير العمل الأساسية، وذلك خلال اجتماع عام سنة ٢٠٠٢ قائلا: «إن البنك يدعم جميع معايير العمل الأساسية الأربعة، ولكنه لا يفرض شروط إتباع المعايير عند الاقتراض»^٦. بينما لاقى هذا الدعم النظري لمعايير العمل الأساسية ترحيبا، إلا أنه لم يكن كافيا لضمان امتثال البنك في عمله لمعايير زعم أنه يؤيدها. واصلت النقابات العمالية وبعض الحكومات حث البنك الذهاب إلى أبعد من مجرد الدعم الخطابى لتلك المعايير، لافتة إلى أن مصداقيته في التعبير عن الدعم تكون سطحية إذا ما لم يتبع خطوات عملية في اتجاه تنفيذها.

وضع معيار الأداء ٢ الخاص بمؤسسة التمويل الدولية :

الاعتراف بالحاجة إلى معيار في العمل

أول أقسام البنك الذي أدرك هذه الحاجة هو جناح المؤسسة المكلف بالإقراض للقطاع الخاص، وهو مؤسسة التمويل الدولية. صرح الرئيس التنفيذي لمؤسسة التمويل الدولية خلال اجتماع في سبتمبر/أيلول ٢٠٠٣، بأن جميع المقترضين سيطلب منهم التقيد بمعايير العمل الأساسية، وبأن مؤسسة التمويل الدولية سوف تدرجهم ضمن سياسة الضمانات الجديدة التي هي قيد التطوير.

في ذلك الوقت كانت مؤسسة التمويل الدولية تسعى إلى الاضطلاع بدور قيادي بين جميع البنوك في القطاعين العام والخاص، وذلك باعتماد معايير اجتماعية وبيئية في تمويل المشاريع الإنمائية. وكانت كنفدرالية الدولية للنقابات، قد نبهت مؤسسة التمويل الدولية لحالات مربكة من انتهاكات لحقوق العمال في الشركات الممولة من قبل مؤسسة التمويل الدولية، التي زعمت هذه الأخيرة أنها لا تملك عليها إلا نفوذا ضعيفا. فيبدو أن هذه المؤسسة قد أدركت أفضل من أجزاء أخرى داخل مجموعة البنك الدولي أن القيام بالقليل للدفع بمعايير العمل الأساسية لن يساعد أبدا في تعزيز مصداقية البنك الدولي لدى الحكومات والقطاع الخاص، ناهيك لدى النقابات العمالية ومنظمات أخرى من المجتمع المدني. جعل الامتثال بمعايير العمل الأساسية إلزامي بالنسبة للمقترضين يعطي مؤسسة التمويل الدولية السلطة لوضع حد لمثل هذه الممارسات.

واثر ذلك وضعت مؤسسة التمويل الدولية سياسة جديدة في الاستدامة الاجتماعية والبيئية سنتها على مدى السنتين والنصف السنة التالية، ودخلت حيز التنفيذ في ٣٠ أبريل/نيسان ٢٠٠٦. وأشارت الوثيقة الخاصة «بمعايير الأداء ٢: العمالة وظروف العمل» صراحة إلى معاهدات منظمة العمل الدولية الثمان الأساسية وجعل التقيد بمعايير العمل

٥- ت. أيدان و ز. فزاناتوس، النقابات والتفاوض الجماعي: الآثار الاقتصادية في ظل ظروف العولمة، البنك الدولي، واشنطن ٢٠٠٢.

٦- البنك الدولي، نسخة عن الاجتماع بالمنظمات غير الحكومية واشنطن جانفي ٢٠٠٢.

الأساسية إلزامي لجميع عملائها. كما تضمنت الشروط الأساسية الأخرى المتعلقة بتوفير المعلومات للموظفين حول السلامة المهنية والصحة والإجراءات الانكماشية. وبعد اعتماد معايير الأداء والاستدامة الاجتماعية والبيئية لسنة ٢٠٠٦، طلب من جميع الاستثمارات الجديدة التابعة لمؤسسة التمويل الدولية الامتثال بمعايير الأداء ٢. ومن أجل دعم معايير الأداء قامت مؤسسة التمويل الدولية بإعداد مذكرات توجيهية مع توصيات مفصلة لغاية التطبيق، كما قامت بتدريب الموظفين على التعامل مع المتطلبات الجديدة ووظفت خبراء في ميدان العمل للمراقبة والتنفيذ. كما أبدى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة التابعة لمؤسسة التمويل الدولية استعدادا للرد على شكاوى عدم الامتثال.

بداية التجربة وفوائد الامتثال

وحتى قبل تبني معايير الأداء ٢، فإن مؤسسة التمويل الدولية كانت قد قامت بتجربة عدد من التدابير التي تتطلب من الشركات العميلة أن تحترم الحقوق الأساسية للعمال. وفي سنة ٢٠٠٣، قامت اثنان من هيئات النقابات الدولية^٧ بتحذير مؤسسة التمويل الدولية من ممارسات العمل الهزيلة بمجمع M، وهو مصنع كبير للملابس فتح فرعاً جديداً له بمنطقة التصدير الحر بهاييتي بدعم من مؤسسة التمويل الدولية. وفي سنة ٢٠٠٤، صادقت مؤسسة التمويل الدولية على ميثاق للقروض يتطلب من الشركة احترام حرية العمال في الانتساب. إلا أنه وفي غضون أشهر قليلة فقط، متجاهلاً بشكل فاضح لشروط الاقتراض، قام مجمع M بطرد مئات العمال لاحتجاجهم على رفض الإدارة الاعتراف أو التفاوض مع نقابة انضم إليها أغلبية من العمال.

حدث هذا في وقت كانت فيه الحكومة الهايتية مهددة بعصيان مسلح وكانت بالكاد تعمل. تطلّب الأمر عدة أشهر من الضغوط وجهود الوساطة، ولكن في ٢٠٠٥، تمت إعادة العمال المسرحين. وبحلول نهاية العام كانت الشركة قد تفاوضت فعلاً على عقد جماعي مع النقابة، وهو الأول من نوعه في منطقة التصدير الحر في هاييتي، وهو عقد صدق عليه الموظفون. بذلك ترسّخت تقاليد في تسوية الخلافات بالتفاوض داخل الشركة مما ساهم في رفع مستوى الإنتاج وأدى لاحقاً إلى ارتفاع نسبة التشغيل إلى حد كبير^٨. إن تجربة مؤسسة التمويل الدولية مع الاستثمار في ميدان صناعة الملابس في هاييتي، توضح تحديات تحقيق الامتثال الكامل لناحية احترام حقوق العمال في سياق صعب، إلا أنها تبرهن أيضاً على كيفية تحقيق الامتثال، خاصة عندما يعني ذلك كلفة اقتصادية للشركة (إلغاء قرض) لعدم الامتثال. وهي تستعرض أيضاً المكاسب لكل من الموظفين والشركة عندما يكون هناك احترام لحقوق العمال الأساسية.

دور النقابات ومنظمات المجتمع المدني في عملية المراقبة

على مدى السنوات الخمس التالية قامت المنظمات النقابية أحياناً في إطار تحالف مع غيرها من منظمات المجتمع المدني، بإعلام مؤسسة التمويل الدولية عن ٢٧ حالة في

٧- الاتحاد الدولي لعمال النسيج والملابس الجاهزة والجلود والاتحاد الدولي للنقابات الحرة. أصبح هذا الأخير أحد الهيئات المؤسسة للاتحاد الدولي للنقابات الموحدة في نوفمبر ٢٠٠٦.

٨- باينيس ومكوي، «معايير العمل الأساسية والمنظمات الدولية: ما النجاحات التي حققها ميدان العمل» ورقة إعلامية رقم ٦ / ٢٠٠٨، فريدرش إيبرت، ٢٠٠٨. <http://library.fes.de/pdf-files/iez/05431.pdf>

عدم الامتثال المحتملة من جانب شركات استثمرت فيها مؤسسة التمويل الدولية. وشملت هذه الحالات مزاعم قانونية برفض احترام حرية الانتساب والتفاوض الجماعي والتمييز النوعي وعمالة الأطفال. وقد وقعت هذه الحالات في مختلف المناطق الاقتصادية في الدول النامية والصاعدة، حيث لمؤسسة التمويل الدولية عمليات كأفريقيا وآسيا وأوروبا الوسطى والشرقية وأمريكا اللاتينية.

بعد أن أشارت المنظمات النقابية إلى العديد من الحالات التي شعرت أن الشروط الجديدة لا يقع تطبيقها بشكل كامل، وافق قسم التنمية الاجتماعية والبيئية التابع لمؤسسة التمويل الدولية على إنشاء آلية الكترونية مبسطة متعددة اللغات في تقبل الشكاوى. كما أجرت مؤسسة التمويل الدولية تحقيقات في العديد من هذه الحالات التي تتطلب التدقيق الكامل لناحية حالات خطيرة ومتكررة من عدم الامتثال لمعايير الأداء ٢. أينما رصدت انتهاكات طلب من أصحاب العمل الرد على الشكاوى والمبادرة باتخاذ إجراءات تصحيحية. ويستعرض القسم الثاني من هذا التقرير أمثلة معينة من الشكاوى النقابية بعدم الامتثال لمعايير الأداء ٢. وتمت الإشارة في هذا القسم أنه في حين وقع الرد السريع على بعض الشكاوى واتخذت إجراءات في شأنها من أجل تسوية المشاكل، إلا أنه في حالات أخرى كانت الردود بطيئة بطريقة غير مبررة ولم تتخذ أية إجراءات ذات فحوى لتصحيح مشاكل خطيرة. ويبدو أن هذه الحالات الأخيرة تحدث بشكل متكرر مع أصحاب العمل المستعصيين الذين يعملون في سياق وطني من الانتهاكات المتكررة لحقوق العمال.

ولوضع عدد الشكاوى المرفوعة في إطارها، استثمرت مؤسسة التمويل الدولية في نحو ٢٢٠٠ مشروع خلال السنوات الخمس الأولى من تطبيق معايير الأداء ٢. وبذلك مثل عدد الشكاوى أقل من اثنين في المائة من المشاريع الاستثمارية والذي لربما يعكس نسبة عالية من الامتثال. ومع ذلك وكما سيتم شرح ذلك لاحقاً، فإنه من المهم أن نحذر من صعوبة الجزم من أن معايير الأداء ٢ قد طبقت في أكثر من ٩٨ بالمائة من استثمارات مؤسسة التمويل الدولية التي لم ترفع بشأنها شكاوى في عدم الامتثال.

القيود على المراقبة والتطبيق

تعتمد مؤسسة التمويل الدولية بشكل كبير على الإبلاغ الذاتي من قبل الشركات العميلة بدلا من المراقبة من قبل موظفيها. وهذا يعني أن النقابات العمالية وغيرها من منظمات المجتمع المدني تلعب دورا حيويا كالمصدر المستقل الوحيد للمعلومات القادر على التحقق ما إذا كانت الشركات تتقيد بمعايير الأداء ٢. ومع ذلك فإن العديد من استثمارات مؤسسة التمويل الدولية موجودة في بلدان حيث النقابات المستقلة فيها أو مقيدة أو غير قانونية.

في ظل هذه الظروف، يصبح من المستحيل بالنسبة للمنظمات لعب دور رقابي مستقل. فحتى في البلدان التي لا تواجه فيها النقابات أي قيود من هذا القبيل، فإنها غالبا ما تفتقر إلى الموارد البشرية أو المالية لاعتماد مثل هذا النوع من الرقابة.

ومن بين العقبات الكبرى الأخرى نذكر محدودية الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالاستثمارات، إذ تقوم مؤسسة التمويل الدولية بنشر إشعارات حول الاستثمارات ثلاثين يوما قبل ذهاب المشروع إلى المجلس التنفيذي الخاص بمؤسسة التمويل الدولية من أجل الموافقة (ستين يوما بالنسبة للمشاريع عالية المخاطر). وهذا يعطي وقتا قليلا

للنقابات لمعرفة المزيد عن الاستثمارات الجديدة المقترحة التي قد تطرح إشكالا، ولإجراء التحقيق وتقديم تقرير عنه لمؤسسة التمويل الدولية في المراحل المبكرة من التحضير للقرض، حيث تحديدا يتم التفاوض في وضع شروط القرض. بالإضافة إلى ذلك، فإن نمو حافظة التمويل الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية في شركات الوساطة المالية، والتي شكلت في عام ٢٠١١، ٤٥ في المائة من استثمارات المؤسسة، يعني أن عددا متزايدا من الاستثمارات النهائية هي خارج نطاق الرقابة المباشرة لمؤسسة التمويل الدولية، لناحية أنها لا تراقب تطبيق معايير الأداء في المشاريع النهائية الممولة من طرف الوسطاء الماليين.

مراجعة سياسة مؤسسة التمويل الدولية لسنة ٢٠١١

قدمت النقابات العمالية والمنظمات الأخرى عدة مقترحات لإدخال تحسينات على معايير الأداء خلال عملية المراجعة التي بدأت في عام ٢٠٠٩، وانتهت باعتماد سياسة معدلة في مايو/أيار ٢٠١١. أثارت النقابات مسألة صعوبة الوصول إلى المعلومات ومسائل إجراءات الامتثال، كما اقترحت مختلف التحسينات بما في ذلك حماية العاملين المتعاقدين^٩. بينما لم يتم إنجاز كامل التحسينات المقترحة، فإن معايير الأداء ٢ المعدلة احتوت على صيغة جديدة تتطلب من الشركات المقترضة دراسة بدائل عن التسريح في حال ركود في الأعمال، وتعزيز حماية العمالة الوافدة وتقديم آلية أفضل في دراسة مسائل انتهاكات حقوق العمال في سلسلة الإمداد للشركات.

على الرغم من القيود التي نوقشت أعلاه، كان من الواضح أن معايير الأداء ٢ الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية، قد وضعت معيارا جديدا بشأن حماية حقوق العمال من قبل الموردين العاميين للتمويلات التنموية. بناء على العمل البحثي للبنك الدولي لناحية اتساق المعايير الأساسية في العمل مع أهداف التنمية، اتخذت مؤسسة التمويل الدولية خطوات حقيقية نحو تنفيذها. المستوى المتواضع من الشكاوى النقابية منذ دخول معيار الأداء ٢ حيز التنفيذ، ليس بالتأكيد مؤشرا على الامتثال الكامل، لا سيما في السياقات التي يصعب فيها إثبات عملية تحقق مستقلة. مع ذلك، فإنه يبدو من المرجح أن الشركات المقترضة من مؤسسة التمويل الدولية على بينة بالمعايير، وأن معظمها تتخذ خطوات لضمان أن عملياتها تتقيد بها.

معايير العمل الأساسية في أعمال الإنشاء الممولة من قبل البنك الدولي

التعامل مع قسم المشتريات

على الرغم من أن قسم البنك المكلف بالإقراض للقطاع الخاص المتمثل في مؤسسة التمويل الدولية كان أول من أدرج التقيد بمعايير العمل الأساسية في إجراءات القروض الخاصة به كشرط إلزامي، فإن النقابات العمالية وغيرها من المنظمات واصلت الضغط على أقسام البنك المقترضة لمشاريع القطاع العام مثل البنك الدولي للإنشاء والتعمير، والمؤسسة الدولية للتنمية، كي يشترطوا بدورهم احترام تلك المعايير. في بداية ١٩٩٩،

٩- اتحاد النقابات الدولية: «مقترحات لإدخال تحسينات على ظروف العمل وفق معايير الأداء الاجتماعي والبيئي لمؤسسة التمويل الدولية» واشنطن ٢٠٠٩.

بادرت المنظمة الدولية لعمال الإنشاء والأخشاب ومنظمات من سابقتها بتشجيع البنك على إدراج لغة معايير العمل الأساسية في وثيقته المعيارية الخاصة بالمناقصة على الصفقات.

وفي سنة ٢٠٠٤، تلقى قسم المشتريات التابع للبنك زيارة خبير مستشار مبعوث من قبل المنظمة الدولية لعمال الإنشاء والأخشاب، من أجل صياغة ورفع توصيات تنصّ على إدراج معايير العمل الأساسية إلى جانب إجراءات الحماية الأساسية لعمال الإنشاء في مجالات كالصحة والسلامة والسكن^{١٠}. رصد تقرير المنظمة الدولية لعمال الإنشاء والأخشاب حالات خرق للمعايير في مشاريع البنية التحتية الكبرى التي يمولها البنك، مثل خطوط الأنابيب بين تشاد والكامرون، التي وقع مدها بين العام ٢٠٠٠ و٢٠٠٣، حيث جرى فصل جماعي لموظفين من المتعاقدين المتعهدين، عندما حاولوا الانضمام إلى النقابة.

ولقد تم العثور، بمساعدة منظمات مستقلة أخرى، على أدلة إضافية في انتهاكات لحقوق العمال في مشاريع البنك الدولي. فعلى سبيل المثال، قام فرع اندونيسيا لشبكة العمل الآسيوية بمؤسسة التمويل الدولية في ٢٠٠٤، وهو فريق بحث إقليمي، بإصدار تقرير رقابي عن مشاريع البنية التحتية في بلدانهم ممولة من قبل البنك الدولي. ويؤكد التقرير على أن ثلاثة من بين المعايير الأربعة لم يقع احترامها، وعمد إلى تقديم أدلة على ذلك متمثلة في عمالة الأطفال، والتمييز النوعي ومناهضة الأنشطة النقابية في مواقع الإنشاء. ونقلت صحيفة جاكارتا عن متحدث باسم البنك الدولي قوله بأن البنك أخذ المعلومات التي جاءت في الدراسة «على محمل الجد»، إذ وجه خطابات لمطالبة المقاولين باتخاذ إجراءات تصحيحية وعبر عن نيته في إدخال تحسينات على مشاريع البنك المستقبلية^{١١}.

البنوك التنموية متعددة الأطراف: عقد البناء المنسجم

على الرغم من مرور بعض الوقت على تقديم اتحاد عمال الإنشاء والأخشاب لتوصياته، إلا أن المسؤولين عن المناقصات داخل البنك الدولي بادروا في ٢٠٠٧، بإدراج بنود معايير العمل الأساسية وبعض الإجراءات الحمائية الأخرى للعمال ضمن وثيقتها الخاصة بالمناقصات. ومع ذلك صيغت كل هذه البنود في البداية على شكل اقتراحات تفتقر إلى شروط إلزامية. كما قام البنك الدولي أيضا بدعم تضمين معايير العمل الأساسية وحمايات أخرى للعمال في العقود المنسجمة المستخدمة من جميع مصارف التنمية متعددة الأطراف، أي المصارف الإقليمية بالإضافة إلى البنك الدولي. وبعد عملية تفاوض مطولة، وافقت بنوك التنمية متعددة الأطراف على إدراج معايير العمل الأساسية تحت تسمية «الشروط العامة» لأعمال الإنشاء الكبرى، أي الأعمال التي تقدمت عبر مناقصة تنافسية دولية. وقع نشر العقد المنسجم الجديد في يونيو/حزيران ٢٠١٠^{١٢}.

١٠- الاتحاد الدولي لعمال البناء والأخشاب، وتحسين أحوال المعيشة والعمل في قطاع الإنشاء: التعامل مع

الاحتياجات من خلال اعتماد معايير العمل الدولية في مشتريات البنك الدولي، واشنطن، ٢٠٠٤.

١١- جاكارتا بوست، «مشاريع البنك الدولي تسيء استغلال العمال: دراسة»، ٢٧ جويلية ٢٠٠٤.

١٢- الاتحاد الدولي للمهندسين الاستشاريين (فيديك)، شروط عقد البناء لبنوك التنمية متعددة الأطراف:

الطبعة المنسق، جنيف، ٢٠١٠. البنود ذات الصلة بمتطلبات معايير العمل ٢ هي ٦.٢٠، ٦.٢١، ٦.٢٣ و ٦.٢٤.

(ص ٢٧-٢٨). البنوك المشاركة في العقد المنسق للأعمال الرئيسية لبنوك التنمية متعددة الأطراف هي:

البنك الأفريقي للتنمية، بنك التنمية الآسيوي، بنك البحر الأسود للتجارة والتنمية وبنك التنمية

الكاريببي، بنك المجلس الأوروبي للتنمية، والبنك الأوروبي للإعمار والتنمية، ومصرف بلدان أمريكا للتنمية و

البنك الدولي.

وفي يناير/كانون الثاني ٢٠١١، تشاركت بنوك التنمية متعددة الأطراف في تنظيم مؤتمر لمناقشة عقد البناء الجديد الذي تضمن العديد من البنود الجديدة الأخرى بالإضافة إلى تلك المتعلقة بالموظفين والعمال. ولقد دعي كل من اتحاد عمال الإنشاء والأخشاب والمنظمة الدولية لاتحاد عمال النسيج، إلى تقديم اقتراحات من أجل تنفيذ بنود العمل الجديدة.

قدم ممثلو النقابات مقترحات لإعداد دليل تطبيقي ولتدريب موظفي ومديري مشاريع بنوك التنمية متعددة الأطراف، على الشروط الجديدة، هذا بالإضافة إلى وضع إجراءات رقابية وآلية للشكاوى. كما ذكروا أن مؤسسة التمويل الدولية قد اتخذت تدابير مماثلة عند اعتماد معايير الأداء ٢ في ٢٠٠٦، وأشاروا إلى أن بنوك التنمية متعددة الأطراف يمكن أن تستفيد من مقاربات وخبرات مؤسسة التمويل الدولية. في الواقع، فإن البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير قد استفاد بالفعل من المشاورات مع مؤسسة التمويل الدولية لناحية تطوير متطلبات العمل المندرجة ضمن معايير أدائها البيئي والاجتماعي لسنة ٢٠٠٨.

وردّ مسؤولو قسم المشتريات بالبنك الدولي بأن اقترحوا إجراء ندوة في أواخر ٢٠١١ أو بداية ٢٠١٢، بالتشارك مع بنوك التنمية متعددة الأطراف الأخرى في التنفيذ موجهة لقسم التوظيف وشؤون العمل موضوعها عقود البناء المنسجمة.

النظر قدما

انعدام الاتساق داخل مجموعة البنك الدولي

على الرغم من أن البنك روجّ لمعايير العمل الأساسية لعقد من الزمن، فإن التناقض في طريقة اعتماد المعايير وتطبيقها بين الأقسام المختلفة التابعة لمجموعة البنك الدولي، قد خلقت نوعا من الغموض والتعقيد الإداري على الأخص في مشاريع ذات تمويل مشترك.

تطبيق هذه المعايير في مشاريع البنية التحتية في كل من القطاعين العام والخاص، هو أحد الأمثلة على ذلك. فمنذ سنة ٢٠٠٦، اضطرت شركات القطاع الخاص إلى احترام معايير الأداء ٢، الصادرة عن مؤسسة التمويل الدولية. ولكن إلى وقت قريب لم يسجل أي التزام من هذا القبيل داخل القطاع العام الذي اعتمد في كثير من أعماله على متعاقدين من الخواص. حتى بعد إدراج بنوك التنمية متعددة الأطراف لبنود معايير العمل الأساسية ضمن عقود أشغال الإنشاء الكبرى، فإن استثمارات البنك الدولي للإنشاء والتنمية وتلك الخاصة بالمؤسسة الدولية للتنمية، لا تخضع لنفس إجراءات الإنفاذ كما هو الحال داخل مؤسسة التمويل الدولية (نذكر هنا آلية الانتصاف كالجوء إلى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة أو لجنة التفتيش).

بالإضافة إلى ذلك، فإنه لا يشترط إتباع أي نوع من معايير العمل الأساسية في المشاريع غير الإنشائية التي يمولها البنك الدولي. وبهذه الطريقة مثلا يمكن للبنك تقديم التمويل لقطاع الصحة في بلد ما أو قطاع التعليم دون أي التزام من جانب الوزارة المعنية بالتحقق من أن الموظفين ذوي الصلة، لا يخضعون للتمييز أو أن لديهم فرصة في التفاوض جماعي من أجل إحداث تغييرات على ظروف عملهم إذا ما رغبوا في ذلك.

توصيات مجموعة التقييم المستقل

أشارت مجموعة التقييم المستقل للبنك الدولي أيضا إلى وجود تناقضات في المعايير المستخدمة من قبل كل من مؤسسة التمويل الدولية والوكالة الدولية لضمان الاستثمارات^{١٣}، وأذرة تمويل القطاع العام التابعة للبنك الدولي. ففي تقرير صدر في ٢٠١٠، أكدت مجموعة التقييم المستقل على أن «البنك الدولي والوكالة الدولية لضمان الاستثمارات ومؤسسة التمويل الدولية كل يتبع معايير مختلفة في تصنيف المخاطر، وهو أمر يحتاج إلى توحيد داخل جميع مكونات مجموعة البنك الدولي»^{١٤}.

وأفادت مجموعة التقييم المستقل بأن «تغطية معايير الأداء الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية لشتى المواضيع، تدرج أكثر في حافظة المشاريع الاستثمارية التابعة لمجموعة البنك الدولي منها في السياسات المتبعة في الضمانات الحالية، بسبب إضافة بنود صريحة تتعلق بالآثار على العمل والتأثيرات الاجتماعية والوقاية والحد من التلوث. لا يوجد سبب بديهي للافتراض أن الآثار المجتمعية والخاصة منها بالعمل لا تدخل في مشمولات البنك. غياب سياسة شاملة لتغطية المخاطر الاجتماعية أدى إلى عدم القدرة على احتساب هذه الأخيرة بالشكل الكافي»^{١٥}.

وينتهي تقرير مجموعة التقييم المستقل إلى إدراج التوصية التالية والتي تتعلق بغياب ضمانات في العمل داخل البنك الدولي: «يتعين على البنك الدولي توفير التغطية المتناسبة مع التأثيرات الاجتماعية - بدمج الآثار المجتمعية والنوعية وعلى العمالة وظروف العمل، والصحة، والسلامة والمسائل الأمنية والتي لا تغطيها سياسات الضمانات الحالية - ويكون ذلك بتدعيم الضمانات الاجتماعية الحالية مع غيرها من سياسات مجموعة البنك الدولي بشأن المخاطر الاجتماعية، وبصياغتها في خانة واحدة وهي خانة سياسات الاستدامة الاجتماعية»^{١٦}.

الخطوة التالية: الضمانات الشاملة لمعايير العمل

لقد اعتمد البنك منذ التسعينات تسع ضمانات منفصلة لتحديد المخاطر والسيطرة عليها في تسع مجالات، تتراوح بين التوظيف القسري إلى حقوق الشعوب الأصلية في سلامة السدود، وحماية الثقافة المادية، والبيئة والغابات وغيرها من المواطن الطبيعية. إلا أن وضعية العمال وظروف العمل لم يتم التطرق إليها في النظام الحالي للضمانات. ويعتبر غياب هذه المواضيع نقطة ضعف شديدة في سياسة البنك دفعت بالنقابات والمنظمات الأخرى للشكوى في العديد من المناسبات.

قررت مؤسسة التمويل الدولية منذ أكثر من خمس سنوات، بأن معايير العمل تمثل عنصرا أساسيا في سياستها الجديدة الاستدامة، وضمنت معيار عمل شامل جوهره شروط معايير العمل الأساسية. في العام الماضي، قام قسم المشتريات التابع للبنك

١٣- وتستند معايير الوكالة بشأن معايير الأداء لمؤسسة التمويل الدولية بشأن الاستدامة الاجتماعية والبيئية.

١٤- مجموعة التقييم المستقلة والبنك الدولي، «مجموعة البنك الدولي يعالج بفعالية واسعة النطاق

المخاطر الاجتماعية والبيئية ولكن يجب زيادة الاهتمام للنتائج»، بيان صحفي، واشنطن، ٢٣ سبتمبر ٢٠١٠.

١٥- مجموعة التقييم المستقلة والبنك الدولي، والضمانات، وسياسات الاستدامة في عالم متغير: تقييم

مستقل لتجربة مجموعة البنك الدولي، البنك الدولي، واشنطن، ٢٠١٠، ص ٨٣، ٨٤، ٩٢.

١٦- المرجع نفسه، ص ١٠٤.

الدولي رسمياً بإدراج شروط معايير العمل الأساسية في الصيغة الرسمية لعقد البنك، وعمل مع جميع بنوك التنمية متعددة الأطراف لإدراجها في عقد البناء المنسجم.

مثلت اللغة التي ضمنت في عقد البناء الخاص بمعايير العمل الأساسية خطوة هامة إلى الأمام، لكنها أقل شمولية من معايير الأداء ٢ الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية، وسوف يكون العقد أقل فعالية لأنه لا يخضع لأي رقابة تنفيذية من قبل أي قسم من أقسام البنك. هذا بالإضافة إلى أن الأنشطة غير الإنشائية الممولة من البنك الدولي للإنشاء والتعمير والمؤسسة الدولية للتنمية، لا تزال خارج نطاق أي من معايير العمل. وحسب ما أشارت إليه مجموعة التقييم المستقل بالبنك، فإنه لا يوجد سبب لافتراض أن التأثيرات على العمل لا تقع ضمن مشمولات البنك، كما أن غياب معيار للعمل يعني أن المخاطر الاجتماعية المنبثقة من الأنشطة التي يمولها البنك لا يتم التعامل معها بالشكل الكافي. وفي أبريل/نيسان ٢٠١١، أعلن البنك الدولي عن عملية تحديث وتعزيز سياسته المتعلقة بالضمانات الاجتماعية والبيئية. كما أوضح البنك أنه سيتم إعداد مسودة لسياسة الضمانات الشاملة والمحدثة وتقديمها للتشاور مع العموم في نهاية ٢٠١١. ومن المفترض أن تعدل وتعرض مجدداً لجولة ثانية من المشاورات مع العموم في منتصف ٢٠١٢، تعتمد من بعد من قبل مجلس إدارة البنك الدولي بنهاية ٢٠١٢.

وبحلول ٢٠١٢، يتعين على البنك الدولي سد الفجوة التي تركها غياب الشروط الخاصة بمعايير العمل الشاملة، وإدراج مثل هذا الشرط في سياسة الضمانات الاجتماعية والبيئية التي وقع تحديثها وتعزيزها والتي سوف يعتمدها البنك. يضم القسم الثالث من هذه الدراسة قائمة مختصرة من توصيات الكونفدرالية الدولية للنقابات / النقابات العالمية من أجل ترسيخ معايير العمل في عمليات الإقراض النابعة من مجموعة البنك الدولي.

II . دراسات الحالات

تستعرض دراسات الحالات التالية تجربة النقابات العمالية في مسألة تنفيذ معيار الأداء ٢، الخاص بمؤسسة التمويل الدولية، والذي يحدد معايير العمل وظروف العمل من قبل البلدان العميلة. تتراوح الحالات بين مجموعة من المناطق والقطاعات الاقتصادية، تبرز انتهاكات لمعايير العمل التي وثقتها النقابات، وكيف أن هذه الأخيرة ومؤسسة التمويل الدولية حاولت فضها. وقد أعربت النقابات العمالية معظم الأحيان عن مخاوفها عبر آلية مراسلة الكترونية طورتها مؤسسة التمويل الدولية، لتسهيل التواصل مع قسم التنمية البيئية والاجتماعية التابع لمؤسسة التمويل الدولية، تخصّ حالات عدم التقيد بمعايير الأداء ٢. وقد اتصلت النقابات العمالية بموظفي مؤسسة التمويل الدولية وإدارة المؤسسة في مناسبتين، رفعوا من خلالها شكاوى إلى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة. تسلط كل حالة من الحالات التالية الضوء على المزايا والتحديات التي تواجه عملية التقيد بمعايير العمل، هذا بالإضافة إلى نقاط القوة والضعف في الآليات التي أنشئت لتسهيل هذا الحوار، وضمان تطبيق عملاء مؤسسة التمويل الدولية لهذه المعايير.

دراسة حالة أ:

عمالة الأطفال في مشاريع الاتصالات البعيدة في أفريقيا

لمؤسسة التمويل الدولية العديد من المشاريع مع «ميليكوم»، وهي شركة اتصالات بعيدة عالمية مقرها الرئيسي في لوكسمبورغ، ولديها فروع في جميع أنحاء العالم النامي. وفي مايو/أيار ٢٠٠٩، كشفت مؤسسة التمويل الدولية عن عمليات استثمار مقترحة في مشاريع «ميليكوم» بجمهورية الكونغو الديمقراطية، معروفة باسم «التيقو» (مشروع مؤسسة التمويل الدولية في ٢٨٠٣٣). قام وفد نقابة «التيقو» الذي يضم أعضاء الاتحاد الوطني لعمال الاتصالات بتبنيه اتحاد نقابات العمال العالمي (UNI)، الذي يمثل عمال قطاع الاتصالات، والاتحادات العالمية، إلى وجود انتهاكات لحقوق العمال من قبل الشركة العميلة لمؤسسة التمويل الدولية. وبمساعدة من مكتب الكنفدرالية الدولية للنقابات بواشنطن، قامت الاتحادات العالمية (UNI) في أغسطس/آب ٢٠٠٩، بتقديم بلاغ إلى قسم التنمية الاجتماعية والبيئية التابع لمؤسسة التمويل الدولية بخصوص الاستثمار المقترح في جمهورية الكونغو الديمقراطية لصالح شركة «ميليكوم»، قبل صرف الأموال إلى العميل.

وأشارت الشكاوى إلى ثلاث حالات من عدم الامتثال بالمعايير: عمالة الأطفال، وحرية الانتساب، وحق التفاوض الجماعي، والإجراءات الإنكماشية. كما أشارت النقابة إلى العقود الثنائية التمهيدية التي أبرمتها شركة «التيقو» في عمليات بيع بطاقات الهاتف، وإلى أنه وقع تشغيل الأطفال في كثير من الأحيان لبيع هذه البطاقات. واشتكت النقابة أيضا من أن إدارة «ميليكوم» بجمهورية الكونغو الديمقراطية قد اتخذت موقفا عدائيا تجاه النقابة مما قوض الحوار الاجتماعي وأدى إلى استقالة رئيس وفد نقابة «التيقو» وإلى رفع شكاوى من النقابة للمكتب المحلي لمنظمة العمل الدولية. بالإضافة إلى ذلك، كانت شركة «التيقو» قد اقترحت الاستغناء على ١٠٠ عامل. في مراسلتها مع مؤسسة التمويل الدولية، أشارت النقابة إلى أنه لم تقع استشارتها في إطار تلك العملية بالشكل المطلوب. وافقت مؤسسة التمويل الدولية على إجراء تحقيق بخصوص الشكاوى المقدمة.

وبعد شهر واحد من ذلك، وافق مجلس إدارة البنك الدولي على المشروع الاستثماري الخاص بشركة «ميليكوم» في الكونغو دون إبلاغ النقابات المشتكية عن نتائج التحقيق أو حتى الخطوات المتخذة لحل مسألة عدم الامتثال لمعايير الأداء ٢٠٢٠. وفي الوقت نفسه، كشفت مؤسسة التمويل الدولية عن استثمارات إضافية في شركة «ميليكوم» والمتمثلة حالياً في عملياتها في تشاد (مشروع مؤسسة التمويل الدولية في ٢٠١٤). وقد قام مكتب الكنفدرالية الدولية للنقابات / النقابات العالمية بواشنطن بإصدار مراسلة فورية حول هذا الاستثمار، مشيراً إلى عدم انتهاء التحقيق في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وإلى قصور في نظم إدارة «ميليكوم» في معالجة عمالة الأطفال التي تعتبر مشكلة منهجية في أفريقيا، تحديداً في هذا القطاع. وأشارت الكنفدرالية الدولية للنقابات / النقابات العالمية إلى تشابه في «التوزيع الهرمي» داخل شركة «ميليكوم» في البلدين، بما في ذلك النسبة المنخفضة من الموظفين المباشرين مقابل نسبة الموظفين غير المباشرين، ما يؤثر تساؤلاً آخر عن قدرة الشركة في معالجة قضية عمالة الأطفال، والتقييد بمعايير الأداء ٢٠٢٠. أوصت الكنفدرالية الدولية للنقابات / النقابات العالمية بأن يقع كذلك التدقيق في عمليات الشركة في تشاد.

على مدى الأشهر التالية، قام مكتب واشنطن الكنفدرالية الدولية للنقابات / النقابات العالمية، بصفة منتظمة بالمطالبة بإفادات بشأن الشكاوى المتعلقة بشركة «ميليكوم» في الكونغو والتشاد. ودائماً ما كان ردّ مؤسسة التمويل الدولية فوري، ولكنها لم تكن تقدم أية إشارة تذكر عن إحراز تقدم. وأوضح موظفو قسم التنمية الاجتماعية والبيئية بأنه وقع الاتصال بفرق الاستثمار الخاصة بكل مشروع. بالنسبة لجمهورية الكونغو الديمقراطية، قام فريق العناية اللازمة بجوهانسبرغ التابع لمؤسسة التمويل الدولية بفتح تحقيق بشأن ردود الشركة على شكاوى النقابة وبمقابلة مسؤولين من الشركة والنقابة والحكومة. إلا أن نتائج هذا التحقيق لم تصل أبداً إلى الكنفدرالية الدولية للنقابات، ولا لمنظمة النقابات العامة UNI. فيما يتعلق بشركة «ميليكوم» في التشاد، فإن مؤسسة التمويل الدولية قد نهت الموظفين العاملين على هذا الاستثمار بضرورة إيلاء اهتمام خاص لقضايا العمل، لا سيما ما يتعلق بعمالة الأطفال وذلك خلال عملية العناية اللازمة الخاصة بالمشروع. إلا أنه في غياب شكوى نقابية مرفوعة مباشرة إلى الشركة العميلة، فإنه لا يتم فتح عملية التحقيق المعتادة.

لقد أسفرت عملية التواصل بين النقابات ومؤسسة التمويل الدولية عن خطة عمل متفق عليها بين مؤسسة التمويل الدولية والشركة العميلة كانت بمثابة الإجابة عن الهواجس التي أثيرت في الشكاوى النقابية. وقد نشرت وثيقة الخطة على الإنترنت وتمت مشاركتها مع مكتب الكنفدرالية الدولية للنقابات / النقابات العالمية في مايو/أيار ٢٠١٠، وذلك سبعة أشهر من بداية المراسلة مع منظمة النقابات العامة UNI. أُلزمت خطة العمل شركة «ميليكوم» في جمهورية الكونغو الديمقراطية، باتخاذ إجراءات لتحسين الحوار الاجتماعي مع النقابات، وبصياغة شروط أكثر صرامة في عقود التشغيل من أجل منع عمالة الأطفال. لم تشر الوثيقة صراحة إلى مسألة الاستغناء عن العمال التي أثيرت في المراسلة الأصلية لمنظمة النقابات العامة UNI، إلا أنها أكدت على ضرورة تقديم تقارير شهرية عن تقدم الشركة في حل خلافاتها مع سلطات العمل الوطنية. وعلى الرغم من أن مؤسسة التمويل الدولية قد أقرت بأن فحوى خطة العمل يمكن إدراجه في الاتفاق مع شركة «ميليكوم» في التشاد، فإن الكيفية التي أثر بها التحقيق على استثمارات المؤسسة الدولية في شركة «ميليكوم» تشاد، والاستثمارات الموجهة لشركة «ميليكوم» في غواتيمالا وكولومبيا لم تكن واضحة.

وما أثار القلق، هو عدم إبلاغ شركة «التيقو» أو «ميليكوم» موظفيها بخطة العمل، ما يعد في حد ذاته انتهاكا لسياسة مؤسسة التمويل الدولية التي تنصّ على ضرورة الكشف عن هذه الوثائق إلى المجتمعات المعنية. لم يكن هناك أي مؤشر على أن التقارير الشهرية أو السنوية المستقبلية كما منصوص بوثيقة خطة العمل، سيتم الكشف عنها سواء من جانب مؤسسة التمويل الدولية، أو شركة «ميليكوم». وفي يوليو/تموز ٢٠١١، ذكر وفد من نقابة «التيقو» بأنه لم يتم الاعتراف بخطة العمل من قبل الإدارة المحلية للشركة كما أنه لم يتم التقيد بشروطها.

الخلاصات

بناء على كيفية استجابة الشركة والتزام مسؤول الاستثمار بمؤسسة التمويل الدولية وحضور موظفي قسم التنمية الاجتماعية والبيئية بمؤسسة التمويل الدولية، فإن التحقيق في الشكاوى يمكن أن يأخذ وقتاً أطول مما حدده الجدول الزمني الذي وافقت عليه في الأصل مؤسسة التمويل الدولية. وبما أنه لم يتم ربط عملية التحقيق مع شروط الاستثمار، فإن تنفيذ المشاريع يمكنه أن يتقدم من دون تسوية الشكاوى (حتى في المراحل الأولى من المشروع). وفي التحقيق الذي فتح، فإن مراسلات مؤسسة التمويل الدولية بخصوص المشاريع المحلية كانت في المقام الأول مع العميل. فمن الضروري بذل المزيد من الجهود لضمان استمرار مشاركة النقابات المشتكية في عملية التحقيق بما في ذلك تقاسم النتائج معها.

توسيع نطاق معايير الأداء ٢ : عمال القطاع المالي

وقد استثمرت مؤسسة التمويل الدولية في عدد من المواقع التابعة لإيكوبانك وذلك ضمن إستراتيجية تهدف إلى توسيع فرص الحصول على الخدمات المصرفية المحلية والإقليمية في أفريقيا. تملك إيكوبانك عمليات في ٢٢ بلداً إفريقيًا.

دراسة الحالة «ب»

عن السلامة والصحة في سد بوجوغالي بأوغندا

في مايو/أيار ٢٠٠٧، قام اتحاد عمال الإنشاء والأخشاب الدولي، برفع شكوى إلى مؤسسة التمويل الدولية بشأن ظروف العمل السيئة وانتهاكات حرية الانتساب في سد «بوجوغالي» في أوغندا (مشروع مؤسسة التمويل الدولية في ٢٠٠٨). وبالعامل مع النقابة المحلية المنضوية والمتمثلة في نقابة عمال الإنشاء بأوغندا، شرع الاتحاد الدولي لعمال الإنشاء والأخشاب في حوار مع مؤسسة التمويل الدولية لمعالجة تقييد المشروع بمعايير الأداء ٢، وبالتعرض إلى مشاكل السلامة والصحة والتحديات التي تواجه حرية الانتساب وعدم وجود نظام انتصاف والتمييز في الأجور.

سهل هذا الاتصال مع مؤسسة التمويل الدولية زيارة النقابات إلى موقع السد، والاجتماع مع الشركة التي منحت عقد البناء. مزيد من الاتصالات بين مؤسسة التمويل الدولية والشركة العميلة والنقابات خلقت عملية حوار، أدت إلى تقييد الشركة العميلة بمعايير الأداء ٢. بدأت أعمال البناء الخاصة بالمشروع في أغسطس/آب ٢٠٠٧، وبدأت معها حملة تنظيم من قبل نقابة الأعمار الأوغندية بدعم من اتحاد عمال الإنشاء والأخشاب لم تعرقلها الشركة. وفي أكتوبر/تشرين الأول من نفس السنة، قبلت الشركة المتعاقدة بوجوغالي بالالتزام بعقد التفاوض الجماعي المعتمد على المستوى الوطني.

في هذه الحالة تبين أن البلد الذي استثمرت فيه مؤسسة التمويل الدولية، ضعيف القدرات لناحية مراقبة العمالة وظروف العمل. ومع ذلك، فقد استطاع انخراط النقابة مع مؤسسة التمويل الدولية في مراحل مبكرة، تحقيق نتائج إيجابية. كون هذا المشروع كان مشروعاً استثمارياً كبيراً بمخاطر بيئية واجتماعية جسيمة، حفز مؤسسة التمويل الدولية على تخصيص موارد أكبر ووقت لمعالجة هواجس النقابات وغيرها من منظمات المجتمع المدني. كما ترى النقابات أيضاً أن الشركة المتعاقدة للمشروع وهي شركة إيطالية، قد كانت مستعدة نسبياً للحوار مع النقابات نظراً لتوفر تقاليد الحوار الاجتماعي في البلد الأصلي للشركة.

الخلاصات

الانخراط النشط من قبل مؤسسة التمويل الدولية يسهل الحوار بين الشركات العميلة والنقابات. إذ يمكن أن يلعب الحوار دوراً مهماً في تحسين معايير العمل في سياق يتميز بضعف الإشراف والمراقبة. ومع ذلك، فإن فعالية هذا العمل تتراوح بمستوى التزام موظفي المؤسسة بقيمة هذا العمل، وقدرات النقابة التي تمثل العمال المتضررين، وما إذا كانت الشركة العميلة مستعدة للانخراط.

دراسة الحالة ت:

حرية الانتساب والتميز في قطاع الطيران في أميركا اللاتينية

تبرهن تجربتان نقابيتان في استثمارات مؤسسة التمويل الدولية في الطيران المدني في أمريكا اللاتينية، على مدى فعالية آليات مؤسسة التمويل الدولية الحالية لضمان امتثال العميل لمعايير الأداء ٢. في كلتا الحالتين، قامت الشركة العميلة بتقييد النشاط النقابي وانخرطت في ممارسات تمييزية في مكان العمل على أساس العضوية النقابية. بادرت النقابات إلى رفع شكاواها إلى موظفي قسم التنمية الاجتماعية والبيئية، الذي بادر بالتحقيق ووضع خطة لفرض الامتثال على الشركات. كانت نتائج الدراسة مفاجئة إذ أدخلت تغييرات مرضية من قبل شركة طيران «غول» GOL البرازيلية (مشروع مؤسسة التمويل الدولية ق ٢٤٦٠٩)، ولكن بالنسبة لشركات الطيران الكولومبية «أفيانكا» (ق ٢٥٨٩٩)، لازال النزاع مستمراً لثلاث سنوات تقريباً من بداية تقديم الشكوى الأصلية. ويمكن أن يكون السبب وراء الكثير من هذه الخلافات، سلوك الشركات العميلة وقضية الاحترام العام لحقوق العمال في بلدان الاستثمارات.

قامت شركات الطيران البرازيلية «غول» بنشر معلومات متحيزة عن النقابات، وقامت علناً بعدم التشجيع على النشاط النقابي، هذا بالإضافة إلى اعتماد الإدارة للتمييز على أساس السن في تعيين موظفي طاقم الطائرة. وبعد فترة وجيزة من تقديم النقابة لشكاوها، التي رفعها الاتحاد الدولي لعمال النقل بالنيابة عنها، قدمت الشركة رداً إلى مؤسسة التمويل الدولية وقامت بتحسين العلاقة مع النقابة، والامتثال لمعايير الأداء ٢. كما لم ترى النقابة حاجة إلى اتخاذ مزيد من الإجراءات فيما يخص مشاكل التمييز التي تم تحديدها في وقت سابق.

وقد أبدت خطوط «أفيانكا» وهي شركة كولومبية، موقفاً أكثر تشدداً إزاء النقابة. في الواقع وضعت الشركة تحت المراقبة الدولية منذ صدور تقرير منظمة العمل الدولية في ٢٠٠٤، الذي أشار إلى ممارسات متحيزة ضد التفاوض الجماعي ١٧. وفي ٢٠٠٨، رفع الاتحاد الدولي لعمال النقل إلى مؤسسة التمويل الدولية شكوى ضد «أفيانكا»، بالنيابة

عن العمال الممثلين من قبل المنظمة الكولومبية لمضيفي الطيران المدني. تم تقديم الشكوى إلى مؤسسة التمويل الدولية قبل استثمار الأموال فيها. وقد نصت الشكوى على أن إدارة «أفيانكا» تقوم بالتمييز ضد النشطاء النقابيين في تقسيم مهام العمل، وفي رفض إعطاء الرحلات المفضلة لأعضاء النقابة. كما اتهمت النقابات إدارة «أفيانكا» بكتابة رسائل إلى السفارة الأميركية في كولومبيا، تتهم فيها أعضاء النقابة زورا بالاتجار بالمخدرات. ولقد ترتب عن هذه الممارسات الخبيثة في العمل، سحب وثائق السفر من المضيفين وتأثر جداول عملهم سلبا.

وفي هذه الحالة أبدت الشركة تعنتا. ولم يتم الكشف عن أي خطة عمل متفق عليها مع مؤسسة التمويل الدولية. قامت مؤسسة التمويل الدولية بالاستثمار فيها في يناير/كانون الثاني ٢٠٠٩، من دون فض الشكوى النقابية. أجري في ٢٠٠٩ تحقيق عرضي في ظروف العمل، بتكليف من مؤسسة التمويل الدولية، لم يكن له أي تأثير يذكر. وفي الآخر تم إسقاط تهم المتاجرة بالمخدرات عن على أعضاء النقابة، وذلك بفضل تدخل مركز التضامن التابع للاتحاد الأمريكي للنقابات AFL-CIO، واتصالاته مع وزارة الخارجية الأميركية. كما فتح تحقيق ثان في ظروف العمل، بتكليف من مؤسسة التمويل الدولية في سبتمبر /أيلول ٢٠١٠، ولكن لم يتم إلى حد الآن تقاسم النتائج مع أصحاب الشكوى. واستمرت مكافحة النشاط النقابي دون هوادة، على الرغم من تدخلات مؤسسة التمويل الدولية. إذ تواصل الشركة بحثها عن طرق جديدة للحد من الانتساب إلى النقابة، ولمعاقبة زعماء النقابات بصفة فردية. في يونيو/حزيران ٢٠١١، راسل مكتب واشنطن للكفدرالية الدولية للنقابات /النقابات العالمية، نائب رئيس مؤسسة التمويل الدولية للخدمات الاستشارية، قصد تنبيه إدارة مؤسسة التمويل الدولية إلى التجاهل المستمر لشروط الإقراض التي وضعتها مؤسسة التمويل الدولية.

الخلاصات

أن السياق الوطني للعمل مهم جدا، وأن تأثير مؤسسة التمويل الدولية في حالة تعنت شركة عميلة يظل محدودا إذا ما لم توضح مؤسسة التمويل الدولية للعملاء أن التقيد بمعايير الأداء ٢ يعد شرطا إلزاميا، وأن عدم الامتثال من شأنه أن يؤدي إلى إلغاء القرض. تعتبر كولومبيا بلدا ذو سمعة متضاربة فيما يتعلق بالحقوق النقابية، وأن شركة «أفيانكا» لم تأخذ التزامها باحترام معايير الأداء ٢ على محمل الجد.

دراسة الحالة ث:

حرية الانتساب في قطاع الصناعة التركية

منذ ٢٠٠٧، شرع مكتب واشنطن للكفدرالية الدولية للنقابات /النقابات العالمية، في إجراء سلسلة من ورشات العمل للنقابيين عن معايير الأداء ٢، وشروط تطبيقها من قبل الشركات العميلة لمؤسسة التمويل الدولية ١٨. فعلى اثر التدريب الإقليمي الذي نظم في آسيا الوسطى، رفع اتحاد نقابات العمال التركية شكاوى تتعلق بعدم امتثال شركتين عميلتين لمؤسسة التمويل الدولية في تركيا: شركة «ستاندارت بروفيل» (مشروع مؤسسة التمويل الدولية في ٢٦٠٩٨) وشركة «أسان أليمنيوم» (مشروع في ٢٦٦٤٨). في الحالتين،

١٧- مؤتمر العمل الدولي، تقرير فريق عمل حرية الانتساب. كولومبيا (القضية رقم ٢٣٦٢، يونيو ٢٠٠٤).

١٨- دعمت المنظمة الألمانية فريدريش إبيرت بشدة هذه السلسلة من الورشات.

أشار اتحاد نقابات العمال التركية إلى عدم احترام إدارة الشركة لحق العمال في تشكيل النقابات والانضمام إليها. قام اتحاد النقابات التركي بتحويل حالة شركة «ستاندارت بروفيل» إلى قسم التنمية البيئية والاجتماعية، ورفع شكوى في الشركتين: «ستاندارت بروفيل» و«أسان أليمينيوم» لدى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة التابع لمؤسسة التمويل الدولية في العام التالي. توضح هذه الحالات، خاصة حالة «ستاندارت بروفيل»، الإجراءات المختلفة المترتبة عن الاتصال بموظفي قسم التنمية البيئية والاجتماعية، وعن تقديم شكوى رسمية إلى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة.

في أغسطس/آب ٢٠٠٧، رفع اتحاد النقابات التركي شكوى ضد شركة «ستاندارت بروفيل» بالاتصال بمدير قسم جنوب ووسط آسيا، وبإدارة مؤسسة التمويل الدولية في واشنطن. قام اتحاد النقابات التركية بهذه الخطوة نيابة عن نقابة عمال المطاط الكيميائي البترولي بتركيا، التي واجهت انتهاكات واضحة من قبل إدارة الشركة لمعايير الأداء ٢، عندما حاولت تنظيم العمال في منشأة إنتاج بمنطقة Duzce. وقد شملت هذه الممارسات مناهضة النقابة، وفصل العمال بسبب انتمائهم النقابي، والنقل التعسفي لأعضاء النقابات إلى أماكن غير مرغوب بها، والتهديدات المباشرة لأعضاء النقابة وأسرتهم. إلا أنه لا يبدو أن مؤسسة التمويل الدولية استجابت لشكوى اتحاد النقابات التركية، إذ لم يتصل موظفو مؤسسة التمويل الدولية بالاتحاد صاحب الشكوى. على الرغم من مناقشة موظفي مؤسسة التمويل الدولية هواجس النقابة مع إدارة الشركة، فإنهم لم يصدرُوا أي رد رسمي أو تعليق علني (كمثال خطة عمل متفق عليها) كي يبرهنوا أنه فعلاً تم معالجة الشكوى. وقد صدر بلاغ عن نقابة عمال المطاط الكيميائي البترولي بتاريخ ١٢ أغسطس/آب ٢٠٠٨^{١٩} يوضح أن شركة «ستاندارت بروفيل» تسامحت مع وجود عدد محدود من أعضاء النقابة في مكان العمل، فقط كإشارة لمؤسسة التمويل الدولية بأنها تمتثل لمعايير الأداء الأساسية ٢. إلا أنها عرقلت جهود نقابة عمال المطاط الكيميائي البترولي الرامية إلى تنظيم النسبة المئوية من العمال التي ينصّ عليها القانون التركي للسماح بالتفاوض الجماعي في مكان العمل.

وكخطوة إضافية، قام اتحاد نقابات العمال التركية بتقديم شكوى إلى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة في سبتمبر/أيلول ٢٠٠٨. كانت عملية التحقيق التي بادر بها مكتب المحقق أكثر شمولية وتم توثيقها على الموقع الإلكتروني للمكتب. زار فريق مشكّل من موظف من مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة واثنان من الخبراء الاستشاريين موقع المشروع، واجتمعوا بممثلي النقابات (من اتحاد النقابات العامة التركية ونقابة عمال المطاط الصناعي الكيميائي وغيرها)، وإدارة «ستاندارت بروفيل»، وقسم الموارد البشرية، ومسؤولين إقليميين. وفي تقريره التقييمي عن الأطراف المعنية الصادر في فبراير/شباط ٢٠٠٩، اقترح مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة على شركة «ستاندارت بروفيل» اتخاذ التدابير التالية: (١) نشر الوعي بمعايير الأداء ٢ عبر التطبيق الواضح لها في مكان العمل. (٢) إجراء برنامج تدريبي لضمان التطبيق الفعال وفهم لمعايير الأداء ٢. (٣) تنفيذ تحري مستقل في ميدان العمل لضمان التقيّد بمعايير الأداء ٢. واتفقت كل من إدارة الشركة والنقابات على أن هذه الإجراءات تمثل تسوية مرضية للشكوى، كما اتفقوا على التعاون مع المكتب ومؤسسة التمويل الدولية من أجل تنفيذها. في يناير/كانون

١٩- متاحة من خلال موقع المكتب: http://www.cao-ombudsman.org/cases/case_detail.aspx

الثاني ٢٠١٠، تم تنظيم ورشة تدريبية خاصة بمعايير الأداء ٢ للعمال والمدراء، كما تم إنشاء هياكل الحوار الاجتماعي داخل الشركة (لجان ممثلة للعمال). لا زالت الشكاوى مفتوحة ويستمر مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة في مراقبة الإجراءات بغية الانتهاء من تنفيذ الخطوات المتفق عليها. والى حين تحرير هذا التقرير، لازالت «ستاندارت بروفييل» تستأنف قرار محكمة تركية نصّ بأن عمال الشركة هم من بين من تمثلهم نقابة عمال المطاط الكيميائي الصناعي ٢٠.

أما بخصوص حالة «آسان أليمنيوم»، قام اتحاد النقابات العامة التركية مرة أخرى بمراسلة موظفي الإدارة الإقليمية بمؤسسة التمويل الدولية وتقديم شكوى إلى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة. وبما أن الاستثمار المقترح كان في المراحل الأولى للتنفيذ، وبما أن مؤسسة التمويل الدولية كانت بصدد استكمال مرحلة العناية اللازمة، فإن المكتب لم يتحرك للتحقيق في الشكاوى، لكنه اهتم بتوفير فرصة لمؤسسة التمويل الدولية في معالجة المخاوف التي أثرت خلال عملية التقييم العادية. أشارت خطة العمل المتفق عليها مسبقاً (أغسطس/آب ٢٠٠٨) بين مؤسسة التمويل الدولية والشركة العميلة «آسان»، إلى موضوع الامتثال لمعايير الأداء ٢، ولكنها لم تتطرق إلى حرية الانتساب. اتفقت مؤسسة التمويل الدولية و«آسان أليمنيوم» على خطة عمل جديدة (فبراير/شباط ٢٠٠٩)، تنصّ على اتخاذ إجراءات مماثلة لتلك التي وقع اتخاذها مع «ستاندارت بروفييل». ولقد تم نشر خطة العمل هذه على الموقع الإلكتروني لمؤسسة التمويل الدولية، وأبلغ مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة النقابات التركية بالخطة. أصدرت مؤسسة التمويل الدولية تقريراً تقييماً للعمل بخصوص امتثال الشركة لمعايير الأداء ٢ في أبريل/نيسان ٢٠١٠، يتناول القضايا المهمة التي أثرت في الشكاوى الأصلية الموجهة للمكتب. وقامت مؤسسة التمويل الدولية حينها بالاستثمار في شركة «آسان أليمنيوم»، لذلك أنهى المكتب تدخله في هذه الحالة أربعة أشهر لاحقاً.

الخلاصات

ترتب عن الشكاوى المرفوعة لمكتب المحقق/المستشار في شؤون التقيد بالأنظمة إجراء تحقيق أكثر شمولية من مجرد إرسال خطاب لمؤسسة التمويل الدولية، مفترض به أن يكون موجهاً لإدارة قسم التنمية البيئية والاجتماعية. وقد نشرت مراحل هذه العملية ونتائج تحقيق المكتب في إطار من الشفافية لم تعدها مؤسسة التمويل الدولية. وما يعتبر بالغ الأهمية، هو اجتماع فريق التحقيق للمكتب مع النقابات المشتكية، فيما عتمدت إجراءات قسم التنمية البيئية والاجتماعية في مرحلة أولى (وكثيراً ما كانت الوحيدة) على اتصالات مع الشركة العميلة، وهو أمر غير كاف لقياس الامتثال لمعايير الأداء ٢. وفي حين لا تزال مراقبة «ستاندارت بروفييل» مستمرة، فإنه قد تم الانتهاء من التقرير التقييمي للأطراف المعنية ونشره للعموم ستة أشهر من تاريخ رفع الشكاوى الأصلية. هذا الأجل، قريب من آجال شكاوى رفعت في إطار آلية قسم التنمية الاجتماعية والبيئية.

دراسة حالة ح: ظروف العمل في مزارع الشاي الهندية

في يناير/كانون الثاني ٢٠١١، قدمت النقابات العمالية شكوى حول انتهاكات معيار الأداء ٢، في مزرعة Nowera Nuddy، وهي مزرعة شاي في ولاية البنغال الغربية الهندية، تعود ملكيتها لمزارع شركة Amalgamated Plantations Private Limited (APPL) وهي شركة فرعية على ملك شركة «تاتا» الهندية المتعددة الجنسيات (مشروع مؤسسة التمويل الدولية ف٢٥٠٧٤). وتم تقديم الشكوى إلى قسم التنمية البيئية والاجتماعية. من قبل الاتحاد الدولي للأغذية والزراعة والفنادق والمطاعم وتمويل الطعام والتبغ ورابطات العمال المتحالفة (IUF)، هو اتحاد النقابات العالمي الذي يمثل النقابة التقدمية لعمال الشاي (PTWU).

أبرزت الشكوى مخاوف النقابات في ما يتعلق بمعايير الصحة والسلامة في المزارع، وجسدها بمثال إغماء عاملة حامل في أسبوعها ٢٩، كانت تقوم بواجبات شاقة في الحقل، وعلى الرغم من زيارتها إلى عيادة الشركة في صباح ذلك اليوم، وما نصّ عليه القانون الوطني لمساعدة الأمومة من امتيازات كأن تقوم المرأة بواجبات معتدلة في تلك المرحلة من الحمل.

أثارت هذه الحادثة الذي جدّ في شهر أغسطس/آب ٢٠١٠، تحرك عمالي حدا بالإدارة إلى وقف العمل لأسبوعين. وخلال فترة الإيقاف هذه لم يحصل العمال على أي دخل. وعلى إثر العودة إلى العمل، طلب ممثلو العمال من الإدارة فرصة التفاوض في شروط التعويض عن فترة الإيقاف، وإمكانية إعادة إدماج العمال المفصولين أو الموقوفين عن العمل لمشاركتهم في التحرك العمالي. رفضت الإدارة التفاوض وأمرت بإيقاف العمل مجدداً لكن هذه المرة لمدة ثلاثة أشهر (من سبتمبر/أيلول إلى ديسمبر/كانون الأول ٢٠١٠). وخلال هذه الفترة، اضطر العمال إلى التعويل على التموينات المقننة الخاصة بالطوارئ التي وزعتها حكومة البنغال الغربية، وهي عادة ما تكون مخصصة لأفقر الفقراء وضحايا الكوارث الطبيعية.

قامت مؤسسة التمويل الدولية بزيارة ميدانية إلى موقع Nowera Nuddy في سبتمبر/أيلول ٢٠١٠. غير أن هذه الزيارة الميدانية لم تتفد بنجاح، وفي أعقابها ذلك قام الاتحاد الدولي للأغذية والزراعة والفنادق والمطاعم وتمويل الطعام والتبغ ورابطات العمال المتحالفة (IUF)، بإعلام نائب رئيس مؤسسة التمويل الدولية للخدمات الاستشارية بذلك على الفور. لم يتم إشعار العمال مسبقاً بإجراء تحقيق. كما أنه لم تجرى مقابلات معهم بشكل مستقل، بل كانت في حضور الإدارة المحلية التي تصرفت كمرجم للعمال. كما أن الخوف من الانتقام المحتمل وإمكانية سوء استخدام إفادات العمال، عن قصد أو غير قصد، نالت من قيمة التحقيق.

وفي يناير/كانون الثاني ٢٠١١، قرر الاتحاد الدولي للأغذية والزراعة والفنادق والمطاعم وتمويل الطعام والتبغ ورابطات العمال المتحالفة (IUF)، اللجوء إلى آلية الشكاوى الالكترونية الخاصة بقسم التنمية الاجتماعية والبيئية. ظلّ النزاع المتعلق بالنقابة التقدمية لعمال الشاي PTWU حول شروط التعويض عن إيقاف العمل من دون تسوية.

قامت بعدها مؤسسة التمويل الدولية بالردّ في أبريل/نيسان ٢٠١١، عن طريق مكتب الكنفدرالية الدولية للنقابات /النقابات العالمية بواشنطن. وقد ذكرت مؤسسة التمويل الدولية في ردّها أنها لم تعثر على أية مسألة تشير الى عدم الامتثال لمعيار الأداء ٢. كما أوضحت أن مؤسسة التمويل الدولية طلبت من شركة APPL أن تقوم بوضع إشعار يخص قانون مساعدة الأمومة داخل عيادة Nowera Nuddy، كما أعلنت أيضا عن إجراء مراجعة مستقلة للصحة المهنية وممارسات السلامة داخل شركة APPL. لم يكن واضحا من سيقوم بهذه المراجعة، وكيف سيتم تنفيذها، وهل سيتم التشاور بشكل صحيح مع العمال والنقابات العمالية، وإذا ما سيتم الكشف عن نتائج المراجعة. إلى جانب ذلك لم يقع ذكر فترة إيقاف العمل الطويلة التي أثرت بشكل سلبي جدا على حياة العمال. وقد أشار الردّ إلى تحقيق قامت به مؤسسة التمويل الدولية في سبتمبر/أيلول ٢٠١٠ (قبل تاريخ إشعار الاتحاد الدولي للأغذية والزراعة والفنادق والمطاعم وتموين الطعام والتبغ ورابطات العمال المتحالفة IUF).

في حين لم يكن ردّ مؤسسة التمويل الدولية للنقابات مرضيا، غير أن تدخلها لدى الشركة العميلة كان دافعا لشركة APPL في الجلوس مع كل من الاتحاد الدولي للأغذية والزراعة والفنادق والمطاعم وتموين الطعام والتبغ ورابطات العمال المتحالفة IUF، والنقابة التقدمية لعمال الشاي (PTWU).

وتم التوصل إلى حل في نهاية المفاوضات بين الشركة والنقابة التقدمية لعمال الشاي PWTU، في مايو/أيار ٢٠١١. وقد حصل العمال على تعويض عن الأشهر الثلاثة التي أوقف فيها العمل، وتمت إعادة العمال المفصولين أو الموقوفين عن العمل لأنشطتهم النقابية، لوظائفهم.

الخلاصات

تمكنت حملة النقابة الدولية من أجل تسوية عادلة لمنازعة Nowera Nuddy من تحقيق نتائج ايجابية، وشكّلت مؤسسة التمويل الدولية مصدر ضغط على الشركة.

ولكن، أساليب المؤسسة التمويل الدولية في التحقيق وردّها على النقابات كان غير مرضيين. كان مستوى أدنى من «العناية اللازمة» سيكشف عن سوء ظروف العمل في الموقع، وأن مراقبة المشروع كانت ستنبه موظفي المؤسسة التمويل الدولية لاستمرار إيقاف العمل لمدة ثلاث أشهر، والذي أضر بحقوق العمال في العمل والأكل وشكّل مؤشرا على قلة اهتمام شركة APPL بالتفاوض مع النقابة التقدمية لعمال الشاي PWTU.

قلة التواصل مع صاحب الشكوى والنقابة المحلية يثير شكوكا عن عدم اتساق مؤسسة التمويل الدولية وقلة استجابتها للشكاوى.

III . التوصيات

معيار أداء العمل لمؤسسة التمويل الدولية

يعتبر اعتماد معيار الأداء لمؤسسة التمويل الدولية وظروف العمل (معيار الأداء ٢) خطوة كبيرة إلى الأمام من قبل مجموعة البنك الدولي، من حيث اتخاذ تدابير لضمان ارتقاء عمليات البنك الخاصة إلى مستوى المعايير التي تبنتها وعززتها. وقد اتخذ قسم التنمية الاجتماعية والبيئية في مؤسسة التمويل الدولية عددا من الخطوات نحو التنفيذ، بما في ذلك إعداد المذكرات التوجيهية الخاصة بالتنفيذ، ووضع آليات للرصد، وتدريب الموظفين على قضايا العمل وخلق آلية لتقديم الشكاوى خاصة بمعيار الأداء ٢. ويعتبر تدخل قسم التنمية الاجتماعية والبيئية مهم بشكل خاص خلال مرحلة الموافقة على المشاريع الجديدة، حيث ينبغي أن تقوم إجراءات «العناية اللازمة» لمؤسسة التمويل الدولية بتحديد إمكانية وجود احتمال قوي بعدم احترام المقترضين المحتملين لمعيار الأداء ٢. وقد كان مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة مهتما بقضايا العمال وأجاب على بعض الشكاوى التي وجهت إليه.

وفي العديد من الحالات، كما تم توثيق البعض منها في القسم الثاني من هذا التقرير، أدت ردود قسم التنمية الاجتماعية والبيئية ومكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة على حد سواء إلى نتائج إيجابية في مجال التعامل مع الشكاوى التي رفعت من قبل النقابات، والمنظمات في بعض الأحيان، فيما يتعلق بعدم احترام معيار الأداء ٢. وكان إجراء قسم التنمية الاجتماعية والبيئية في المتناول وتعامل في العديد من المناسبات مع الشكاوى بسرعة ووفر مراسلات منتظمة من واشنطن، في حالات كان فيها أصحاب العمل متعاونين، مما ساهم في اتخاذ تدابير تصحيحية على وجه السرعة. وبالرغم من ذلك وكما بينته بعض من الأمثلة المذكورة في القسم الثاني، في بعض الحالات كان هناك تباطؤ وترتب عنها نتائج غير مرضية، خصوصا عندما كان أصحاب العمل أقل تعاوناً، وذلك بصفة خاصة في سياق وطني تنفّس فيه ظاهرة انتهاك حقوق العمال. وقد أبرزت هذه الحالات بعض نقاط الضعف في إجراءات قسم التنمية الاجتماعية والبيئية، وبعض الثغرات في إجراءات «العناية اللازمة» لمؤسسة التمويل الدولية خلال تقييم المشروع. كما شملت بعض نقاط الضعف أيضاً عدم التبادل الكامل لجميع المعلومات ذات الصلة مع الأطراف المتضررة، وعدم وجود جداول زمنية واضحة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية والاعتماد المفرط على معلومات من الشركة بدلا من السعي للحصول على بيانات إضافية من الطرف المشتكي. وتتمثل تجربة النقابات في أن موظفي قسم التنمية الاجتماعية والبيئية يتمتعون بمهارات عالية وهم مكرسون لعملهم، ولكن قد يكون عدم وجود عدد كاف من الموظفين والموارد والدعم المؤسسي وراء النتائج غير المرضية. ومن الواضح أيضا أن عدم وجود ضغوطات مالية حقيقية - ويعني ذلك الإعلان صراحة للشركات العميلة أن الامتثال لمعيار الأداء ٢ الزامي، وأن عدم الامتثال يمكن أن يؤدي إلى فقدان الدعم المالي من مؤسسة التمويل الدولية - جعل بعض الشركات تعتقد أن الامتثال طوعي ويمكن بالتالي تجاهله.

كما أبرزت تجربة العمل المحدودة مع آلية مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيد بالأنظمة، والتي تبدو في الظاهر كإجراء «قانوني» أكثر منها، غير أنها أقل سرعة في تسوية المشاكل التي لها تأثير سلبي مباشر على العمال، بعض النتائج المفيدة كانت مع الجداول الزمنية التي لم تكن أطول بكثير من إجراء قسم التنمية الاجتماعية والبيئية.

وقد أظهرت التجربة أيضا بعض المزايا الواضحة في كالسعي إلى إشراك كامل للطرف الشاكي (أي النقابة)، إضافة إلى طلب ردّ من الشركة العميلة، كما أبرزت الحوار الجدي بين الأطراف، وتمّ توثيق وإعلان نتائج الاستفسارات وكذلك الإجراءات الموصى بها. كما أن توثيق الشكاوى بالكامل ونشرها على الموقع الإلكتروني لمؤسسة التمويل الدولية، من شأنه أن يزيد من احتمالات تأثير الدروس المستوعبة من هذه الحالات على مؤسسة التمويل الدولية وبالتالي تؤدي إلى تحسين التقيد من قبل الاستثمارات المستقبلية.

وتم إعداد المقترحات التالية على أساس خمس سنوات من الخبرة في تنفيذ معيار الأداء ٢، بهدف تعزيز فعالية تحقيقات قسم التنمية الاجتماعية والبيئية وآليات الاستجابة:

◀ في سياق إجراءات «العناية اللازمة» الخاصة بها، ينبغي على مؤسسة التمويل الدولية أن تقيم بدقة احتمال أن لا يتقيد العملاء المحتملون بمعيار الأداء ٢، وينبغي أن يشمل التقييم التشاور مع المنظمات النقابية.

◀ يجب أن تشمل التحقيقات في الشكاوى المقدمة من نقابات العمال ومن الآخرين مراسلة مباشرة مع صاحب الشكوى ويجب أن يتم تقاسم نتائج التحقيق معه.

◀ ضرورة تقاسم خطط العمل من أجل تسوية حالات عدم الامتثال مع صاحب الشكوى (عن طريق الاتصال المباشر بمؤسسة التمويل الدولية، أو عبر الموقع الإلكتروني لمؤسسة التمويل الدولية، الشركة العميلة)، وتشمل جداول زمنية واضحة للتدابير المحددة التي يتعين اتخاذها.

◀ أينما تكون تقارير الحوار مع النقابة مطلوبة، يجب تقاسم هذه المعلومات مع النقابة بغرض التحقق منها.

◀ ضرورة التوضيح للشركات العميلة أن عدم تنفيذ خطط العمل سيجعلها عرضة لغرامات مالية، بما في ذلك تعليق أقساط القروض وبالأخير إلغاء القرض.

◀ يجب أن يتم تعديل إجراءات المراقبة والتنفيذ لمؤسسة التمويل الدولية وتحسينها على ضوء التجربة والمشاكل التي يواجهها تطبيق معيار الأداء ٢ في استثمارات أو سياقات وطنية مشابهة.

شروط بنوك التنمية المتعددة الأطراف لعقد البناء

من بين جميع بنوك التنمية المتعددة الأطراف، لعب البنك الدولي الدور القيادي في الترويج لاعتماد شروط معايير العمل الأساسية في عقود البناء المنسجمة في أعمال الإنشاء الكبرى. وكان اعتماد هذه المعايير، فضلا عن بعض الشروط الأخرى ذات الصلة بالعمل، خطوة مهمة بالنسبة لبنوك التنمية المتعددة الأطراف. ويتمثل التحدي الآن بالنسبة للبنك الدولي وبالتعاون مع بنوك التنمية المتعددة الأطراف قدر الإمكان في وضع تدابير لتنفيذ كل شروط العقد الخاصة بالعمل. ويمكن للتجربة الواسعة لمؤسسة التمويل الدولية فيما يتعلق بمعيار الأداء ٢ والتدابير التي اتخذتها لتنفيذه أن تكون مفيدة في توفير الوقت والموارد، لا سيما أن متطلبات معايير العمل الأساسية تم اعتمادها من معيار الأداء ٢ لمؤسسة التمويل الدولية.

وتم إعداد هذه المقترحات لتمكين البنك الدولي من تنفيذ مقتضيات وشروط بنوك التنمية المتعددة الأطراف الخاصة بعقود البناء المنسجمة لناحية الموظفين والعمال:

◀ إعداد دليل مناسب للتنفيذ والمشاركة في تدريب موظفي البنك ومديري المشاريع على الشروط الخاصة باليد العاملة في عقود البناء المنسجمة.

◀ اعتماد آليات مراقبة لأعمال الإنشاء الكبرى، ووضع آلية لتقديم الشكاوى عن حالات عدم الامتثال، وذلك لضمان الامتثال التام.

◀ ممارسة الشفافية حول المشاريع وتقبل المعلومات من المنظمات النقابية من أجل تعزيز الحوار مع المقاولين، وتشجيع مشاركة النقابات في مراقبة منتظمة للمشاريع الممولة من قبل البنك.

مراجعة البنك الدولي لمفهوم الضمانات الاجتماعية والبيئية

تمثل عملية تعديل سياسات البنك الدولي المتعلقة بالضمانات الاجتماعية والبيئية، والمزمع الانتهاء منها في أواخر ٢٠١٢، فرصة فريدة لملء الفجوة الكبرى الموجودة في شروط معايير العمل الخاصة بمجموعة البنك الدولي. وقد تم تسليط الضوء على التناقضات بين مختلف مكونات مجموعة البنك الدولي في هذا الصدد من قبل النقابات العمالية، وغيرها من مجموعات المجتمع المدني ومجموعة التقييم المستقلة التابعة للبنك. وينبغي لسياسة الضمانات الاجتماعية والبيئية المعدلة والتي سيخضعها البنك للتشاور في ٢٠١١، أن تتضمن بنود متينة في معايير العمل، بما يتفق والتقدم المحرز في بعض أقسام مجموعة البنك الدولي، وأخذاً بعين الاعتبار للتوصيات التالية:

◀ يجب أن تتطلب السياسة الامتثال لجملة المعايير الأساسية للعمل الأربع، إلى جانب تلك المصادق عليها بشكل سليم كمييار الأداء ٢ الخاص بمؤسسة التمويل الدولية، وتلك المتعلقة بالظروف الأساسية للعمل، نذكر منها توفير معلومات للعمال عن ظروف العمل والإجراءات الانكماشية وآليات التظلم، ومعايير الصحة المهنية ومعايير السلامة ومعايير سلسلة الإمداد.

◀ يجب أن تكون هناك مراقبة كافية من قبل موظفي البنك الدولي لناحية الامتثال لهذه المعايير ويجب أن تكون لجنة التفتيش موجودة للنظر في الشكاوى بشأن احتمالية عدم الامتثال.

◀ كما هو الشأن مع بنود الضمانات الأخرى، ينبغي اتخاذ إجراءات تصحيحية على الفور لتصحيح حالات عدم الامتثال، وأن عدم اتخاذ إجراءات تصحيحية من شأنه أن يؤدي إلى فقدان الدعم المالي.

ملحق:

استخدام معيار أداء مؤسسة التمويل الدولية: كيفية التعامل بالنسبة للنقابات العمالية

بتطور تجربة النقابات في التعاطي مع معيار الأداء ٢، يستمر مكتب الكنفدرالية الدولية للنقابات/ الاتحادات العالمية (مكتب واشنطن العاصمة)، بتحديث دليل بعنوان «كيفية التعامل» للنقابات في كيفية الانخراط مع مؤسسة التمويل الدولية. ويمكن اتخاذ هذا الدليل كمرجع للتدريب فضلا عن أداة للضغط.

مقدمة

على جميع الشركات التي تقتض من جناح البنك الدولي الخاص بالإقراض للقطاع الخاص وهو مؤسسة التمويل الدولية، الموافقة على الالتزام بمعايير الأداء الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية، والمتمثلة في ثمان شروط اجتماعية وبيئية مطلوب تنفيذها من قبل كل عملاء مؤسسة التمويل الدولية الحاصلين على قروض بعد تاريخ ١ مايو/أيار ٢٠٠٦. ويلزم معيار الأداء ٢ جميع العملاء، أو الشركات المقترضة، باحترام معايير العمل الأساسية (العمل القسري، عمالة الأطفال، عدم التمييز، الحرية النقابية والمفاوضة الجماعية) كما تم تعريفها من قبل منظمة العمل الدولية. كما يلزم معيار الأداء ٢ أيضا العملاء استيفاء شروط مكان العمل في مجال الصحة والسلامة، والإجراءات الإنكماشية، وإجراءات التظلم ومسألة سلسلة الإمداد. وبعد ثلاث سنوات من الخبرة في التنفيذ، قامت مؤسسة التمويل الدولية في ٢٠٠٩ بمراجعة سياساتها الاجتماعية والبيئية المستدامة. وتنص السياسة المعدلة والمصادق عليها في ٢٠١١ على أن حماية حقوق العمال هو أحد أهداف معيار الأداء رقم ٢. واشتملت على تعزيز الحماية للعمالة الوافدة، وتطلب من الشركات المقترضة التي تدعي أنها تعاني من ضغوطات السوق دراسة حلول أخرى بديلة عن التسريح.

لمعايير الأداء الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية القدرة على أن تكون أداة مفيدة للمساهمة في إنفاذ حقوق العمال، ولكن الأمر متروك للنقابات في استخدام هذه المعايير لصالحها. كما يمكن للنقابات أن تلعب دورا هاما في ضمان استيفاء عملاء مؤسسة التمويل الدولية (الشركات المقترضة) لالتزاماتها تجاه معايير العمل من خلال توثيق انتهاكات لمعيار الأداء ٢، وتبليغ هذه المعلومات إلى مؤسسة التمويل الدولية من خلال الآليات المتاحة.

الى حين تحرير هذه الوثيقة، سجلت النقابات شكاوى أو تظلمات بشأن احترام حقوق العمل لـ ٢٧ مشروع استثماري مقترح من قبل مؤسسة التمويل الدولية. وقدمت الاتحادات العالمية (مكتب واشنطن العاصمة) المساعدة في معظم هذه الشكاوى أو الطلبات والصادرة عن أربع مناطق اقتصادية نامية أو «صاعدة» (أمريكا اللاتينية ودول البحر الكاريبي وأوروبا الوسطى والشرقية وأفريقيا وآسيا) وشهدت مشاركة الكنفدرالية الدولية للنقابات، وستة مكاتب للاتحادات العامة (المنظمة الدولية لعمال النسيج والملابس والجلد، الاتحاد الدولي لعمال النقل، الإتحاد الدولي للغذاء، UNI، الإتحاد الدولي للإنشاء والأخشاب، والاتحاد الدولي للنقابات العامة لعمال الصناعات الكيمائية والطاقة والتعدين). وقد استجابت مؤسسة التمويل الدولية لهذه الشكاوى المقدمة وقامت بالتحقيق فيها، وفي بعض الحالات قامت بإجراء مراجعة وتدقيق كامل للعمل في حالات حوادث خطيرة متكررة من عدم الامتثال. وقد تمكنت النقابات من استخدام هذا التدخل لحل الخلافات مع الإدارة أو لدعم حملة تنظيم.

يمكن للمراسلات بشأن انتهاكات معيار الأداء ٢ أن تمرّ بقناتين: قسم التنمية الاجتماعية والبيئية، ومكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة. ويمكن أيضا إعلام المدراء التنفيذيين للبنك الدولي الذين يمثلون حكومات البلدان الأعضاء عن أي انتهاكات خطيرة.

وفي جميع الحالات تقريبا، مضت نقابات العمال في الاتصال بقسم التنمية الاجتماعية والبيئية وهي الهيئة المشرفة على الامتثال لمعايير الأداء. ويمكن لهذه الآلية أن تكون مفيدة خاصة في إعلام مؤسسة التمويل الدولية بانتهاكات محتملة لمعيار الأداء ٢ قبل الموافقة على المشروع، وبمثابة وسيلة لتبليغ مؤسسة التمويل الدولية بأن تطلب من الشركة العملية إدخال تحسينات محددة في ممارسات العمل قبل الشروع في الاستثمار فيها. وفي يناير/ كانون الثاني ٢٠٠٩، قامت مؤسسة التمويل الدولية بالرد على طلب نقابات العمال العالمية بالتسريع في عملية الإعلام عن الانتهاكات، وبوضع استمارة تواصل الكترونية تمكّن من إرسال الشكاوى مباشرة إلى مؤسسة التمويل الدولية ونسخ منها إلى الاتحادات العالمية (مكتب واشنطن العاصمة). ويمكن الحصول على هذا الاستمارة عبر الرابط التالي: <http://www.ifc.org/laborps2>

رفع شكوى إلى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة يطلق عملية مراجعة أكثر رسمية وقانونية. ويمكن للنقابات التي لم تتلق ردا مرضية من قسم التنمية الاجتماعية والبيئية النظر في هذا الخيار والذي يبدو أنه أكثر عمقا ويستغرق وقتا أطول. تتوفر التعليمات الكاملة لتقديم شكوى إلى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة في ١٥ لغة على الرابط التالي:

<http://www.cao-ombudsman.org/howwework/filecomplaint/>

وستجدون أدناه دليلا موجزا لتقديم شكوى سريعة لدى قسم التنمية الاجتماعية والبيئية. كما تتضمن هذه الوثيقة أيضا لمحة عامة عن عملية تقديم الشكاوى لدى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة، فضلا عن اقتراحات في كيفية استخدام النقابات لكل آلية بفعالية أكثر.

تقديم شكوى إلى قسم التنمية الاجتماعية والبيئية لمؤسسة التمويل الدولية :

١. كن مطلعاً على مشاريع مؤسسة التمويل الدولية القادمة من المستحسن وليس ضروري أن يتم تقديم شكاوى بشأن المشاريع المقترحة لمؤسسة التمويل الدولية إلى قسم التنمية الاجتماعية والبيئية قبل الموافقة عليها. ويمكن تسجيل المخاوف بشأن مشاريع مؤسسة التمويل الدولية قبل الموافقة عليها من قبل مجلس المدراء التنفيذيين للبنك الدولي/ مؤسسة التمويل الدولية، يمكن أن يعطي النقابات مزيداً من النفوذ في عملية الشكوى.

تقوم مؤسسة التمويل الدولية بإجراء تقييم أولي قبل بدء أي مشروع مخطط لتحديد مدى مطابقته لمعايير الأداء. ويجب أن تفصح المؤسسة عن كافة مشاريعها الاستثمارية للعموم. وتكون هذه المعلومات متوفرة على الموقع الإلكتروني الخاص بمؤسسة التمويل الدولية، خلال فترة لا تقل عن ٣٠ يوم قبل الحصول على الموافقة الرسمية على المشروع (أو ٦٠ يوم على الأقل في حالة المشاريع ذات المخاطر العالية). كل مشروع له ملخص عن معلومات المشروع (SPI) يوفر كل المعلومات الأساسية حول الاستثمار المقترح بما

في ذلك معلومات عن خلفية الشركة، وهدف المشروع، والمخاطر الاجتماعية أو البيئية المحتملة وروابط إلى الوثائق ذات الصلة مثل تقييم الأثر البيئي. ويبقى ملخص عن معلومات المشروع متوفر على الموقع على امتداد فترة المشروع وحتى بعد الانتهاء منه. ويمكن القيام ببحث في قاعدة بيانات مؤسسة التمويل الدولية بحسب البلد والقطاع على الرابط التالي: <http://www.ifc.org/projects>

بينما يتوقع من مؤسسة التمويل الدولية ضمان إنفاذ معايير العمل، نشجع النقابات داخل الشركات على مراقبة المشروع والتوثيق والإبلاغ عن أي انتهاكات للاتحادات التي تعود إليها بالنظر، والكنفدرالية الدولية للنقابات/الاتحادات العالمية (مكتب واشنطن العاصمة)، ومؤسسة التمويل الدولية. فكلما كان إبلاغ مؤسسة التمويل الدولية بانتهاكات (متوقعة أو جارية) من قبل المشروع لمعيار الأداء ٢ مبكرا، كلما كانت عملية الشكاوى أكثر فعالية. وتجدر الإشارة إلى أن مؤسسة التمويل الدولية تنظر في الشكاوى المقدمة في أي مرحلة من حياة المشروع.

ولمساعدة النقابة في التنبه إلى استثمارات مستقبلية لمؤسسة التمويل الدولية، قامت الكنفدرالية الدولية للنقابات/الاتحادات العالمية (مكتب واشنطن العاصمة)، بإرسال مرتين في الشهر تحديثا حول مشاريع تم الإفصاح عنها حديثا لقوائم بريدية تضم ممثلين عن الاتحادات العامة وممثلين عن النقابات الإقليمية والوطنية^{٢١}.

٢. وثق الانتهاك

وضعت مؤسسة التمويل الدولية إجراءات لمراقبة المشاريع التي تراها تتطوي على مخاطر عالية، ولكن ما لم يتم رفع شكاوى لمؤسسة التمويل الدولية، فإن هذه الأخيرة تعتمد بشكل كبير على الإبلاغ الذاتي من طرف عملائها حول تطبيق معيار الأداء ٢. ولجعل مؤسسة التمويل الدولية تتحمل مسؤوليتها في التثبت بمعايير العمل الأساسية وغيرها من الظروف الأساسية للعمل، فمن الأساسي أن تقوم النقابات بتوثيق والتبليغ عن عدم امتثال الشركة تحديدا لمعيار الأداء ٢. ولذلك ينبغي أن تشير الشكاوى المقدمة بشكل مباشر لبند معيار الأداء ٢ (وثيقة من أربع صفحات تقريبا). وينبغي بالتالي أن تشجع النقابات على مراجعة نص معيار الأداء ٢، والمتوفر على شبكة الإنترنت باللغات العربية والصينية والانجليزية والفرنسية والبرتغالية والروسية والإسبانية على العنوان التالي:

<http://www.ifc.org/ifcext/sustainability.nsf/Content/PerformanceStandards>

تمثل المذكرة التوجيهية الخاصة بمعايير الأداء ووثائق مرافقة تمّ الشركات المقترضة (وموظفي مؤسسة التمويل الدولية) بتوجيهات بغاية تلبية المعايير. وينبغي على النقابات الإشارة إلى الحالات التي لا يتبع فيها صاحب العمل للإجراءات الواردة في هذه المذكرات التوجيهية والتي يمكن أن تشكل خرقا لعقد القرض الممنوح من قبل مؤسسة التمويل الدولية. وتتوفر المذكرة التوجيهية على الموقع الإلكتروني بعدة لغات (باستثناء اللغة الروسية) على العنوان التالي:

<http://www.ifc.org/ifcext/sustainability.nsf/Content/GuidanceNotes>.

بعد تقديم وثائق محددة ومفصلة حول الانتهاكات وذات الصلة بمعايير الأداء أمر مهم.

٢١- للانضمام لقائمة المشتركين، يرجى الاتصال بـ washingtonoffice@ituc-csi.org أو fricciardone@globalunions-us.org. وتحديد المنطقة والقطاعات التي ترغبون في الحصول على تحديثات متعلقة بها.

غير أنه ليس من الضروري الإشارة الى أسماء أفراد أو نقابيين. وبالإضافة إلى توثيق انتهاك معيار الأداء ٢، ينبغي على النقابات أن تجهز أيضا أية معلومات متوفرة عن سجل الشركة في حقوق العمال، أو أية مشاكل محتملة خفيت عن مؤسسة التمويل الدولية في تقييمها الأولي للمشروع.

٣. اتصل بمؤسسة التمويل الدولية باستخدام استمارة الاتصال الالكترونية

مجرد إرسال استمارة اتصال الكترونية يطلق عملية تقديم شكوى. من المفيد الإطلاع على هذه الاستبيان في وقت مبكر لإعداد المعلومات المطلوبة وتوجد نسخة منه مرفقة بهذا الدليل.

بعد تسجيل هوية النقابة والشركة والمشروع، تطرح عليكم الاستمارة عشرة أسئلة فقط. والكثير منها أسئلة بسيطة تحتاج إلى إجابة بنعم أو لا، تسمح بهامش إضافي لتقديم تفاصيل. ويطلب الاستبيان وصفا للانتهاك الحاصل على معيار الأداء ٢، وإشارة محددة إلى أي بند من معيار الأداء ٢، تم انتهاكه. وعادة ما يقوم وصف الانتهاك بالإجابة على الأسئلة: من، ماذا، متى، أين، لماذا، كيف؟ وينبغي الإشارة إلى الفقرة المنطبقة من معيار الأداء ٢.

وبعد الانتهاء من إعداد أجوبتكم، ادخلوا على الاستمارة الالكترونية على الرابط التالي: <http://www.ifc.org/laborps2>. تتوفر الاستمارة في اللغات العربية والصينية والانجليزية والفرنسية والروسية والاسبانية. كما أن النقابات مدعوة إلى طلب المساعدة من الاتحادات العامة الراجعة بالنظر لها أو من الاتحادات العالمية (مكتب واشنطن العاصمة). بعد الانتهاء من ملئ الاستمارة وإرسالها لمؤسسة التمويل الدولية، تحصل أيضا الاتحادات العالمية (مكتب واشنطن العاصمة) على نسخة إلكترونية منها.

٤. ما هي الخطوة التالية؟

ستحصل النقابة المشتكية والكنفدرالية الدولية للنقابات/الاتحادات العالمية (مكتب واشنطن العاصمة) على رسالة الكترونية آلية من مؤسسة التمويل الدولية، تعلم فيها بتلقي الشكوى. وسوف يقوم قسم التنمية الاجتماعية والبيئية في غضون خمسة أيام بدراسة الشكوى المرفوعة ثم يقوم على أثرها بالاتصال إما بالمنظمة الشاكية للحصول على المزيد من المعلومات، أو الاتصال بفريق المشروع للمشروع في عملية مراجعة داخلية. غالبا ما يعتمد تحقيق قسم التنمية الاجتماعية والبيئية في المقام الأول على اتصالات مع الشركة العميلة غير أنه ينبغي على النقابات أن تصر على اشراكها في هذا التحقيق، وأن تطلب إعلامها بالنتائج: كما يمكن للاتحادات العالمية (مكتب واشنطن العاصمة) تسهيل هذه الاتصالات. وانطلاقا من تجربتنا، فإن الإطار الزمني للحصول على رد نهائي من مؤسسة التمويل الدولية أو التصرف مع الشركة العميلة يتراوح على نطاق واسع وذلك يعتمد على قدرة قسم التنمية الاجتماعية والبيئية في إجراء التحقيق في الشكوى، ومدى استجابة الشركة العميلة.

فإذا توضح لقسم التنمية الاجتماعية والبيئية أن الشركة غير ممثلة لمعايير الأداء، فبإمكانه تصحيح هذا الوضع بعدة وسائل. وإذا لم تتم الموافقة على هذا المشروع من قبل المجلس التنفيذي، فيمكن تأجيله في انتظار الحصول على مزيد من المعلومات. وبإمكان مؤسسة التمويل الدولية بكل بساطة مناقشة المشكلة مع الشركة، أو أن تقرر وضع «خطة عمل» لتصحيح المشكل، ومن ثم زيادة رقابتها على المشروع للتحقق من أن

الشركة تقوم بإجراء التغييرات الضرورية. في هذه الحالة، يظل توثيق النقابات مهم في عرض حجم القضية وللتحقق ما إذا كانت الإجراءات التصحيحية قد اتخذت فعلاً. إذا كان المشروع يستمر في عدم الامتثال، باستطاعة مؤسسة التمويل الدولية أن تطلب إجراء «تفتيش في شؤون العمل» من قبل استشاري خارجي، أو دعوة طرف ثالث محكم للتدخل. أيضاً أمام مؤسسة التمويل الدولية خيار فرض إلزام الشركة بمعايير الأداء، وذلك بالامتناع عن صرف الدفعوات المستقبلية للقرض في حال انطبقت، أو بطلب استرجاع القرض، ما يعني طلب أن تسدد الشركة القرض قبل الآجال الأصلية.

عند التقدم بشكوى إلى قسم التنمية الاجتماعية والبيئية، ينبغي على النقابات الأخذ بعين الاعتبار نوعية التدخل المطلوبة لحل المشكل والتأكد من عدم تكراره مجدداً. فعلى سبيل المثال، ساهمت الاجتماعات الدورية بين النقابات والشركة العميلة ومؤسسة التمويل الدولية في تعزيز رقابة مؤسسة التمويل الدولية، كما باستطاعة النقابات اقتراح اللجوء إلى الوساطة كحل من الحلول. أما في حالة انتهاكات متكررة أو استمرار المشاكل على الرغم من تدخل مؤسسة التمويل الدولية، يمكن للنقابات مطالبة المؤسسة بوقف صرف دفعوات القرض للشركة أو باسترجاع القرض. ومجدداً تظل الكنفدرالية الدولية للنقابات/الاتحادات العالمية (مكتب واشنطن العاصمة) مستعدة لبدء هذه الإجراءات مع المقر الرئيسي لمؤسسة التمويل الدولية نيابة عن النقابات المنضوية بها.

وإلى هذا التاريخ، كان قسم التنمية الاجتماعية والبيئية لمؤسسة التمويل الدولية مستجيباً لشكاوى مرتبطة بانتهاكات محتملة لمعيار الأداء ٢، وقدم نتائج إيجابية في العديد من الحالات وليس كلها. كما أن العملية الإجرائية الخاصة بقسم التنمية الاجتماعية والبيئية مفيدة جداً خاصة قبل الموافقة على القرض. كما أدى الرد السريع من قبل قسم التنمية الاجتماعية والبيئية في بعض حالات التأجيل طلبات في القروض موجهة لمؤسسة التمويل الدولية أو سحبها أو إدخال تغييرات مهمة على ممارسات العمل في بداية المشروع.

تقديم شكوى إلى مكتب المحقق / المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة

١. كيف تختلف هذه الآلية عن غيرها؟

مؤسسة التمويل الدولية هي شركة مستثمرة في الشركة العميلة، وهي ملزمة بالتمسك بمعايير الأداء، في حين أن قسم التنمية الاجتماعية والبيئية ليست طرفاً محايداً. يعدّ مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة آلية الانتصاف المستقلة بالنسبة لمشاريع مدعومة من مؤسسة التمويل الدولية. وهو يعمل مع المجتمعات المحلية ومنظمات المجتمع المدني للمساعدة في الإجابة على المخاوف المرتبطة بمشاريع مؤسسة التمويل الدولية.

وينعكس هذا الاختلاف في إجراءات التحقيق في الشكاوى. ففي حين تعتمد تحقيقات قسم التنمية الاجتماعية والبيئية أساساً على الاتصالات مع الشركات العميلة، يتضمن تقييم مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة لقاء مع كل الأطراف المعنية بالمشروع، بما في ذلك صاحب الشكوى. وعلاوة على ذلك، يتم الكشف عن تفاصيل التحقيق للعموم على موقع الانترنت.

كما أن تعامل الأليتين مع الشكاوى مختلفة. فإذا توضح لقسم التنمية الاجتماعية والبيئية وجود ثغرات في التزام العميل بمعيار الأداء ٢، يقوم بالعمل مع الشركة لوضع «خطة عمل»، على الشركة المعنية الكشف عنها. في حين يتعامل مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة مع مختلف الأطراف المعنية، بما في ذلك العمال لتحديد استراتيجيات لمعالجة هذه المسائل. ويشمل ذلك تقصي الحقائق على نحو مشترك، أو تسهيل المناقشات والحوار، والوساطة في النزاع أو وضع برنامج رصد مشترك.

٢. متى ينبغي على النقابة تقديم شكوى إلى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة؟

باستطاعة النقابة تقديم شكوى إلى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة في أي مرحلة من حياة مشاريع مؤسسة التمويل الدولية. ومن الممكن أيضا تقديم شكاوى سواء من خلال آلية قسم التنمية الاجتماعية والبيئية أو مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة. من غير الضروري تقديم شكوى لدى قسم التنمية الاجتماعية والبيئية قبل تقديمها إلى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة.

لربما يجدر بالنقابة، تقديم شكوى إلى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة إذا اعتبرت أن تدخل قسم التنمية الاجتماعية والبيئية لمؤسسة التمويل الدولية لم يكن كافيا. وقد تلجئ النقابة إلى ذلك في حال شعرت أن التحقيق من قبل مؤسسة التمويل الدولية في الشكوى كان غير مرضي، أو رأت أن خطة العمل المقترحة من قبل مؤسسة التمويل الدولية لا تعالج بشكل كاف هواجس النقابة حول انتهاكات معيار الأداء ٢، أو إذا كانت الشركة لا تستجيب لأي تدخل.

فمن المهم أن نتذكر أن الإجراء المتبع من قبل مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة يعتمد أساسا على التفاوض مع مختلف الأطراف المعنية، وهو بالتالي إجراء أكثر دقة وربما يحتاج لمدة زمنية أطول مقارنة بآلية قسم التنمية الاجتماعية والبيئية. كما يعطي مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة مدة قد تصل إلى ستة أشهر للجهود المستمرة كي تفضي الى تسوية النزاع عبر الحوار. وبانقضاء هذه الفترة، إذا حدد مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة أن الأطراف غير راغبة أو غير قادرة على إيجاد تسوية مشتركة، فإنه يقضي بإجراء تقييم لمؤسسة التمويل الدولية في الامتثال لمعايير الأداء الخاصة بها. ويمكن للمشورة التي يقدمها مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة أن تؤثر على عمليات الإقراض الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية، ولكن ممارسة الضغط الفوري على الشركة يكون محدودا على الأرجح.

٣. كيفية تقديم شكوى إلى مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة.

يوفر مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة توجيهات واضحة حول كيفية تقديم شكوى. يجب أن تسمى المراسلة الأولى المجموعة التي تقوم برفع الشكوى، واسم مشروع مؤسسة التمويل الدولية وموقعه. كما يمكن إدراج أدلة داعمة وحتى يفضل تقديمها ولكنها غير ضرورية. وتتوفر توجيهات مفصلة على الموقع في ١٥ لغة إلى جانب شكوى نموذجية على العنوان التالي:

<http://www.cao-ombudsman.org/howwework/filecomplaint/>

قسم التنمية الاجتماعية والبيئية لمؤسسة التمويل الدولية

استمارة مراسلة

يقع إرسال هذه الشكوى إلكترونياً: <http://www. ifc. org/laborps2>

معلومات عامة:

١. اسمك
٢. عنوان بريدك الإلكتروني
٣. اسم الشركة والموقع/المصنع/العمليات
٤. رقم مشروع مؤسسة التمويل الدولية (إن كان معروفاً). (يكون متوفراً على هذا الرابط: <http://www. ifc. org/projects>)
٥. اسم النقابة والبلد

التفاصيل

٦. نقابة العمال:
 - لها تمثيل للقوة العاملة في الشركة
 - ليس لها تمثيل داخل البلد
 - إذا كان داخل الشركة تمثيل نقابي، فما هي نسبة القوة العاملة الممثلة؟
 ٧. المراسلة ترفع نيابة عن:
 - مجموعة من الموظفين منتسبين للنقابة
 - مجموعة من الموظفين غير منتسبين للنقابة
 - نقابة العمال
 - إذا كانت هيئات أخرى، فيرجى تحديد نوعية الاهتمام أو الرابط:
 ٨. اذكر أفعال الشركة التي تعتبر مخالفة لبنود معيار الأداء ٢:
 ٩. البنود الواردة في معيار الأداء ٢:
 - (يرجى تحديد أمور أخرى انطبقت)
 ١٠. الموظفون المتأثرون بذلك:
 - موظفون دائمون
 - موظفون متعاقدون
 - موظفون من المتعاقدين المتعهدين
 - موظفون جزء من سلسلة الإمداد والتوريد
 ١١. عدد الموظفين الذين تشملهم المراسلة:
 ١٢. هل جرت مناقشة المسائل موضوع هذه المراسلة مع الشركة ؟
 - نعم - إذا كانت الإجابة نعم، فيرجى ذكر تفاصيل المناقشة مع الشركة والوضع الحالي للمناقشة (انظر أدناه)
 - لا - إذا كانت الإجابة بالنفي فما السبب؟ (انظر أدناه)
- يرجى توضيح إجابتك الواردة أعلاه.

١٣. هل تم تحويل موضوع المراسلة الى آليات داخلية أو قطرية تظلمية بغاية معالجته؟
..... نعم - إذا كان الرد بنعم، فيرجي ذكر التفاصيل بما فيها نوع الآليات
المستخدمة والتواريخ والقرارات.
..... لا.

يرجي ذكر التفاصيل:

١٤. هل قامت محكمة أو هيئة إدارية بمراجعة موضوع المراسلة هذه؟
..... نعم - إذا كان الرد بنعم، فيرجي ذكر التفاصيل بما فيها نوع الإجراءات
وتواريخها والوضع الحالي.
..... لا

يرجي ذكر التفاصيل:

١٥. هل نوقش موضوع هذه المراسلة مع الاتحادات العالمية (مكتب واشنطن العاصمة)؟
..... نعم
..... لا
..... لا أدري

١٦. معلومات إضافية متصلة بهذه المراسلة:

عند ملء الاستمارة، يرجى النقر على «انتهى» وسيتم إرسال نسخة من الشكوى إلى
مؤسسة التمويل الدولية ونسخة إلى الاتحادات العالمية (مكتب واشنطن العاصمة). كما
سترون الرسالة التالية بالأسفل:

«نشكركم لرفع مراسلة/ هاجس لمؤسسة التمويل الدولية. سيتم مراجعتها من قبل
متخصصين من قسم التنمية البيئية والاجتماعية وأقسام الاستثمار ذات الصلة.
سنقوم بالاتصال بكم في غضون خمس (٥) أيام عمل إذا كانت هناك حاجة
لمعلومات إضافية.»

رسالة نموذجية إلى مكتب المحقق /المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة
مؤسسة التمويل الدولية

إلى:
مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقييد بالأنظمة
مؤسسة التمويل الدولية
Pennsylvania Avenue, NW 2121
Washington, DC, 20433 USA
الهاتف: + ١ ٢٠٢ ٤٥٨ ١٩٧٣
الفاكس: + ١ ٢٠٢ ٥٢٢ ٧٤٠٠
البريد الإلكتروني: cao-compliance@ifc.org

أنا / نحن

_____،
نرفع شكوى بشأن مشروع _____،
والواقع في _____
يتم رفع هذه الشكوى نيابة عن _____
(يترك فارغا إذا لم ينطبق).
أنا / نحن نعيش في منطقة تعرف باسم _____
(ترفق خريطة إن أمكن).
يمكنكم الاتصال بي / بنا على العنوان التالي وأرقام الهاتف والفاكس
والبريد الإلكتروني:

عنوان الشارع

العنوان البريدي (إذا كان مختلفا عن عنوان الشارع)

البلد
الترقيم البريدي

الهاتف
البريد الإلكتروني
الفاكس

أنا / نحن لا نرغب في الإفصاح عن هويتنا (يترك فارغا إذا لم ينطبق).
لقد تعرضت / تعرضنا أو من المحتمل أن أتعرض / نتعرض إلى تأثيرات اجتماعية أو
بيئية من جراء المشروع بالشكل التالي:

إذا كان ممكناً، يرجى تقديم المعلومات التالية:

- ◀ وصف للاسم، ومكان، وطبيعة المشروع (توفير الخريطة، إذا كان ذلك ممكناً).
- ◀ وصفا للإجراءات التي اتخذتها / اتخذناها لمحاولة حل هذه المسائل (ذكر التواريخ إذا كان ذلك ممكناً).
- ◀ قائمة بالأشخاص الذين حاولت / حاولنا الاتصال بهم في محاولة لحل هذه المسائل (إرفاق نسخ من المراسلات إذا كان ذلك ممكناً).
- ◀ أية وقائع ذات الصلة لدعم هذه الشكوى.

بالإضافة إلى ذلك، الرجاء الإجابة على السؤال التالي:

أرغب / نرغب أن أرى الشكوى تسوّى على النحو التالي:

ملاحظة: سيُقيّم مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة هوية أصحاب الشكاوى سرية إذا طلب منه ذلك، ولكنه لن يتقبل بشكاوى مجهولة المصدر. كما يمكن تقديم مواد في كنف السرية لدعم الشكوى، ولن يتم الإفصاح عنها من دون موافقة الطرف الذي قدمها.

على المشتكين أن يدركوا أن أطرافاً أخرى معنيّة، بما في ذلك الشركة وموظفي مؤسسة التمويل الدولية سيتم إحاطتهم بفحوى الشكوى. على المشتكي أن يحيط مكتب المحقق/المستشار لشؤون التقيّد بالأنظمة علماً بالمعلومات التي لا يرغب بالإفصاح عنها منذ البداية. سيتم الاتفاق مع المشتكي على عملية في معالجة الشكوى.


Publifier / responsible in law
Stuart Burrow, General secretary

ITUC

5, Rue du Roi Albert II, Box 1, 1210 Brussels, Belgium
Tel: +32 2 23492111, Fax: +32 2 207 5815

E-Mail: pressoffice@ituc.org • Web Site: <http://www.ituc-csi.org>

Loyal, Vriende, Expedit!

FNV Mondiaal / The Netherlands financed this publication 

D/2011/11.962/25