HiiL innovating justice

Government of the Netherlands

احتياجات تونس في مجال العدالة

2017

المشاكل القانونية في الحياة اليومية

الفهرست

ملخص تنفيذي 4
مقدّمة إلى البحوث المتعلقة بالاحتياجات في مجال العدالة ودرجة الرضا ذات الصلة في تونس 10
المشاكل القانونية الأكثر شيوعاً في تونس 20
السعي للحصول على المعلومات والمشورة القانونية 44
استراتيجيات حلّ النزاعات 64
نزاعات العمل 88
احتياجات المرأة في مجال العدالة في تونس 106
النزاعات التي يواجهها الشباب 132
لمحة عامة على المناطق ونظرة عن كثب على شمال غرب تونس 154
الثقة والتمكين القانوني 176
الاستنتاج: النقاط الإيجابية، التوصيات، والدعوة للابتكار واتخاذ الإجراءات 192
لمحة عن معهد لاهاي للابتكار القانوني 198
لمحة عن المؤلف 200

دعم هذا البحث وزارة الخارجية الهولندية. ونحن ممتنون لموظفي الوزارة على دعمهم ومشورتهم

ولم يكن هذا البحث لينجح من دون الدعم الكبير الذي قدمته السفارة الهولندية في تونس

عدم مسؤولية
هذا التقرير وثيقة حية وخاضعة للمراجعة. كلما تم تنقيح التقرير سيتم نشره في
www.hiil.org/publications/data-reports

تم نشر هذا الإصدار من التقرير في 9 يوليو 2017

1

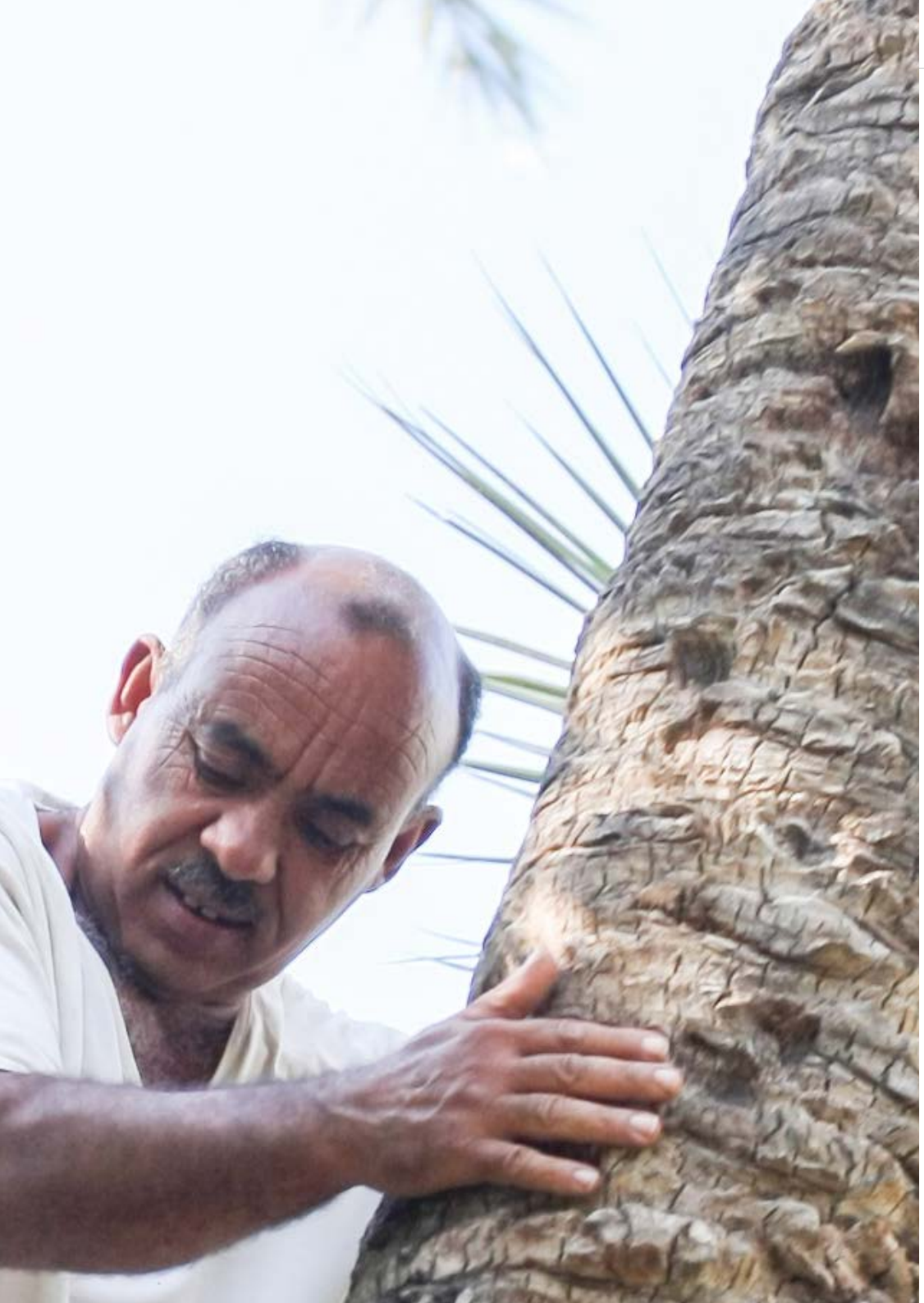
ملخص تنفيذي

يعرض هذا التقرير آراء أكثر من 6,700 تونسي ويخبرنا عن احتياجاتهم في مجال العدالة وكيف يلبون تلك الاحتياجات ومدى رضاهم عن النتائج التي يحصلون عليها. وتأتي هذه الآراء من مجموعات مختلفة من الأفراد: رجال ونساء، وأغنياء وفقراء، وسكان مناطق ريفية ومناطق في شمال وجنوب وشرق وغرب تونس. وبقدر ما استطعنا التقييم، فإن هذه هي أول دراسة من هذا النوع والحجم منذ اعتماد الدستور الجديد في تونس

هذا المسح على HiiL أجرى معهد لاهاي للابتكار القانوني مستوى البلاد حول الاحتياجات في مجال العدالة ومستوى الرضا (يشار إليه في ما يلي بالمسح) كجزء من جهد دولي متواصل لجمع أدلة دقيقة باعتماد نهج عدالة من القاعدة إلى القمة. ويركز نهجنا على البحث عن احتياجات وخبرات الناس العاديين الذين لديهم احتياجات مختلفة في مجال العدالة على أساس يومي. وهو يقيم تجربة التونسيين بشكل مفصل في ما يتعلق بتكاليف ونوعية إجراءات العدالة المتاحة. وتُنشر تقارير البيانات في مجال العدالة الخاصة بنا على نطاق واسع وهي تهدف إلى توفير الأساس لاستراتيجيات التحسين وإلى أن تكون بمثابة معيار يمكن من خلاله قياس التحسينات والتقدم المحرز

واستناداً إلى بيانات المسح، تبين أن أربعة من كل عشرة تونسيين قد واجهوا مشكلة قانونية خطيرة واحدة أو أكثر في السنوات الأربع الماضية. وهذا يدل بوضوح على وجود طلب كبير على آليات يمكن الوصول إليها وسريعة ومنصفة لتسوية النزاعات. وتشكل صراعات العمل الحالات الأكثر تواتراً التي يحتاج لأجلها الشعب التونسي لحماية القانون. وتتعلق 18% من جميع المشاكل القانونية بحماية الحق الأساسي في العمل. والمشاكل القانونية المرتبطة باستخدام الخدمات العامة هي الفئة الثانية من المشاكل القانونية الأكثر انتشاراً - حيث واجه 11% من الذين أجريت معهم مقابلات نزاعاً بشأن الخدمات العامة الأساسية. أما الفئة الثالثة من المشاكل القانونية الأكثر انتشاراً فهي النزاعات مع الجيران. 9% من المشاكل القانونية المبلغ عنها هي مشاجرات وخلافات مع الجيران

يتوافق الانتشار الهائل للمشاكل القانونية في تونس مع المشاكل في البلدان ذات الاقتصادات المتقدمة حيث أجريت دراسات مماثلة. ولكن، يتبين بالنظر عن كثب أن معظم المشاكل القانونية في تونس تتعلق بسبل العيش الأساسية. يحتاج الناس إلى القانون لحماية قدرتهم على العمل وإعالة أسرهم أو استخدام الخدمات العامة الأساسية أو الحصول على منافع اجتماعية حيوية. وهذا يشير إلى أن المشاكل القانونية التي يواجهها الشعب في تونس ليست متكررة فحسب، بل لها تأثير كبير أيضاً. ولضمان سبل عيش مواطنيها، تحتاج تونس إلى تنمية إنسانية واجتماعية، وإلى توفير الرعاية الأساسية في مجال العدالة بأسعار معقولة



الحصول على المعلومات والمشورة القانونية

يحتاج الأشخاص الذين يواجهون مشاكل قانونية إلى الحصول على معلومات ومشورة قانونية ملائمة وفي الوقت المناسب. سعى ما يقارب ستة من كل عشرة تونسيين للحصول على المعلومات والمشورة القانونية من أجل حل مشاكلهم القانونية. غير أن الباقين يقولون إنهم ولأسباب مختلفة، لم يطلبوا ولم يحصلوا على المعلومات والمشورة القانونية. فقد اختار البعض عمداً عدم طلب الحصول على المعلومات والمشورة القانونية. غير أن الحواجز والعقبات المختلفة أعاقت الكثيرين

أولئك الذين يسعون للحصول على المعلومات والمشورة القانونية، يحصلون عليها في الغالب من مصادر مثل المحامين أو الشرطة أو البلدية. يشكل المحامون المصدر الأكثر استشارة (15%) للحصول على المعلومات والمشورة القانونية. ويلعب المحامون دوراً هاماً في المشاكل القانونية التي تحلّ في المحاكم. ويقدم المحامون المساعدة القانونية المطلوبة، غير أن البيانات تظهر أن الأشخاص الذين مثلهم محامون، وبالتالي لم يشاركوا مباشرة في العملية، يقيّمون إجراءات المحكمة ونتائجها على أنها أقل إنصافاً مقارنةً بالأشخاص الذين تواجدوا في قاعات المحكمة

بعد أرباب العمل، يقيّم مستخدمو العدالة أفراد الأسرة على أنهم المصدر الثاني الأكثر إفادةً للمعلومات القانونية (11%). وعلى الرغم من أن نسبة انتشار الإنترنت في تونس مرتفعة نسبياً (50 %) وأن البنى التحتية للاتصالات فيها متطورة جداً والأسعار هي الأقل في شمال إفريقيا، لا تزال شبكة الإنترنت مصدراً غير مستغل للمعلومات والمشورة القانونية. ويمكن أن يكون هذا أيضاً مجالاً لتطوير مناهج مبتكرة لتقديم المعلومات القانونية

البحث عن حلول منصفة

يسعى الشعب التونسي إلى حل مشاكله القانونية -ثلاثة من كل أربعة أشخاص تقريباً يتخذون بعض الخطوات الفاعلة لإيجاد حل منصف لخلافهم أو تظلمهم. أما أولئك الذين لا يتخذون إجراءات فغالبا ما يثنيهم الاعتقاد الشخصي بأنهم لا يستطيعون تحقيق نتائج إيجابية. إضافة إلى ذلك، يشكل نقص المعلومات عائقاً آخر. فيبقى كثيرون من الناس سلبيين لأنهم لم يعرفوا ما عليهم فعله لحل المشكلة

وتتم محاولة حل أكثر من نصف المشاكل القانونية من خلال نوع من الإجراء الذاتي - أي مطالبة الطرف الآخر بالتعويض والاتصال بمكتب عام ومحاولة إزالة سبب المشكلة وما إلى ذلك. وتحال نسبة كبيرة من المشاكل القانونية (25%) إلى المحاكم لحلها. ويحدث هذا كثيراً على وجه الخصوص في ما يتعلق بمشاكل الأراضي والنزاعات الأسرية والإصابات والحوادث الشخصية

يمكن ملاحظة ثلاثة أشكال عامة من الإجراءات في مجال العدالة في ردود مستخدمي العدالة: الاجراءات غير الرسمية والاجراءات الرسمية والاجراءات المختلطة. ويطبق الناس الاجراءات غير الرسمية في مجال العدالة على بعض فئات المشاكل القانونية الأكثر انتشاراً، وهي مشاكل قانونية تتعلق بالعمل والخدمات العامة والنزاعات على الأراضي ومظالم الضمان الاجتماعي. وتتضمن هذه الاجراءات أشكالاً مختلفة من الإجراءات الذاتية وإشراك الشبكة الاجتماعية للأطراف. من ناحية أخرى، تشمل الإجراءات الرسمية في مجال العدالة المحامين والمحاكم. وفي هذا الإطار، يقول 92% من الأفراد الذين اتصلوا بمحامين كخطوة أولى، إن الخطوة التالية هي رفع دعوى. ويتم اتباع الإجراء الرسمي في غالبية الأحيان لمشاكل الأراضي والنزاعات الأسرية والجرائم والحوادث. أما الإجراء المختلط فهم أكثر دقة ويشمل إجراءات رسمية وغير رسمية

بصفة عامة، فإن مستخدمي العدالة غير راضين جداً عن نوعية الإجراءات في مجال العدالة ولا عن نوعية نتائج هذه الإجراءات. يحتاج الشعب إلى فرصة أكبر للتعبير عن آرائه في الإجراءات ولأن يرى أن مخاوفه قد أخذت بعين الاعتبار.

موجز تنفيذي

1

أما في ما يتعلق بإجراءات المحاكم، فيشكل التوزيع المنصف للنتيجة تحد بصورة خاصة. ومن دواعي القلق الأخرى ارتفاع التكاليف في مجال العدالة. ويتوجب على الناس في تونس قضاء الكثير من الوقت وبذل الكثير من الجهود من أجل حل مشاكلهم القانونية

مجال التركيز: النساء كمستخدمات للعدالة

تبلغ النساء التونسيات عن مشاكل قانونية بنسبة أقل قليلاً من الرجال. تواجه النساء في كثير من الأحيان مشاكل قانونية متعلقة بالنزاعات الأسرية والمطالبة بالفوائد الاجتماعية والخلافات مع الجيران. كما أنهن أكثر عرضة للإصابة بالأمراض المرتبطة بالإجهاد نتيجة المشاكل القانونية. كما أن هناك فارق آخر بين الجنسين في أنماط البحث عن المعلومات والمشورة القانونية. تسعى النساء أكثر من الرجال للحصول على معلومات عن المشكلة وحلها من أفراد الأسرة

لا تختلف الاجراءات في مجال العدالة التي يتبعها الرجال والنساء كثيراً. فغالباً ما تستخدم النساء التونسيات نوعاً من استراتيجيات الاستجابة القائمة على الإجراء الذاتي. أما الرجال، فيتصلون مباشرة في كثير من الأحيان بالطرف الآخر من النزاع. كما أن المجيبين من الجنسين غير راضين على حد سواء عن تكاليف ونوعية آليات تسوية النزاعات المتاحة. غير أن النساء راضيات أكثر بقليل عن نوعية النتائج - ولا سيما في إطار التوزيع المنصف والتعويض عن الأضرار

مجال التركيز: مشاكل العمل

يدقق التقرير في واحدة من الاحتياجات الأكثر انتشاراً في مجال العدالة والناشئة عن البيانات: تلك المتعلقة بالعمل. ومن الواضح أن العدالة في العمل ينبغي أن تكون ذات أولوية عند اتخاذ خيارات استراتيجية بشأن الإصلاح في مجال العدالة والقانون. إذا قمنا بتعميم نتائج الدراسة، ينشأ ما بين مليون و 1.2 مليون نزاع خطير متعلق بالعمل كل أربع سنوات. وهذه الأرقام مرتفعة جداً بالنسبة إلى بلد يبلغ عدد سكانه 11 مليون نسمة

كما تكشف البيانات عن اختلافات مناطقية وعمرية في ما يتعلق بتوزع المشكلة. فيتأثر الناس من الجنوب الغربي في البلاد بشكل خاص بنزاعات العمل. ويشكل العمل مشكلة خطيرة خاصةً بالنسبة إلى الشباب: أجبر حوالي 40% من الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و34 عاماً ممن واجهوا مشاكل قانونية على معالجة نزاعات متعلقة بالعمل. وبالأرقام، يشكل ذلك عينة كبيرة من السكان: ما يقارب 40% من سكان تونس هم دون الـ 25 سنة

مجال التركيز: المشاكل القانونية للشباب

يجب تحسين الإجراءات في مجال العدالة التي يتبعها الشباب التونسيون بشكل كبير. ويرجح أن يواجه السكان الشباب في المناطق الحضرية بشكل خاص مشاكل قانونية. ويشعر مستخدمو العدالة الشباب بخيبة أمل - فهم يرون أن كلا من نوعية الإجراءات في مجال العدالة ونتائجها والتكاليف منخفضة. وعلاوة على ذلك، توجب على ربع الشباب تقريباً الذين أبلغوا عن مشكلة قانونية مواجهة مضايقات الشرطة. وبالمقارنة مع الفئات العمرية الأخرى، يبدو أن الشباب يتعرضون بدرجة أكبر لخطر المعاملة غير المنصفة أو غير المشروعة من قبل الشرطة. وهذا يدل على وجود علاقة معقدة مستمرة بين جيل الشباب وخدمات إنفاذ القانون في مرحلة ما بعد الثورة

ملخص تنفيذي

1

موجز التوصيات

أولاً، تظهر البيانات الحاجة إلى إعطاء الأولوية للإصلاح في مجال العدالة وفق احتياجات الشعب التونسي. تشهد تونس تغييراً عميقاً ويحتاج نظامها القضائي إلى الإصلاح أيضاً. لا يمكن معالجة كل شيء في وقت واحد. فالموارد محدودة. ولهذا السبب، من الضروري التركيز على المشاكل الأكثر انتشاراً في مجال العدالة التي تؤثر على معظم الناس. ويجب أن تستند هذه العملية إلى أدلة قوية ونظريات واضحة للتغيير والبحث المستمر عن حلول مبتكرة. وتشير بياناتنا إلى أنه يمكن تحقيق نتائج هامة إذا كان تركيز أصحاب المصلحة موجهاً نحو ابتكار وتحسين الإجراءات في مجال العدالة في العمل والعدالة الأسرية

في ما يتعلق بمشاكل العمل والأسرة في مجال العدالة، يجب بناء تحالفات من أجل التغيير: منظمات وأفراد يعملون على معالجة احتياجات محددة في مجال العدالة والتعامل مع التحديات التي تعرضها البيانات. لن يؤدي التعامل مع هذا التحدي وتحسين الوضع إلى قرارات أكثر إنصافاً لمستخدمي العدالة فحسب، بل سيكون لذلك أيضاً أثر إيجابي على التنمية الاقتصادية: سيساهم وجود نظام جيد للتعامل مع النزاعات المتعلقة بالعمل في التنمية الاقتصادية. وبالمثل، توفر العدالة الأسرية الأفضل علاقات مستقرة وآمنة. وفي إطار هذه العلاقات، يستطيع شعب تونس، ولا سيما المرأة التونسية، تنمية إمكاناتهم البشرية

وبعد تشكيل تحالفات من أجل التغيير، يجب أن تبدأ عمليات التغيير. فيمكن للمبتكرين في مجال العدالة أن يقودوا الطريق نحو التحسينات، مما يساعد الشعب التونسي على تحقيق قرارات عادلة ومنصفة لهذه المشاكل. ويمكن أن تتخذ هذه الابتكارات عدة طرق مختلفة. فيشكل استخدام الإنترنت لتقديم معلومات مستهدفة ومناسبة وأشكال المساعدة القانونية المختلطة وأشكال جديدة من تسوية النزاعات من خلال طرف ثالث محايد والدعم عبر الإنترنت لتسوية النزاعات والمعايير الموضوعية للحلول العادلة، بعض الاستراتيجيات التي تبين لنا أنها فعالة

2

مقدّمة إلى البحوث المتعلقة بالاحتياجات في مجال العدالة ودرجة الرضا ذات الصلة في تونس

2

في نهاية عام 2016، أجرى معهد لاهاي للابتكار القانوني دراسة استقصائية حول الاحتياجات ومستوى الرضا في مجال العدالة على الصعيد الوطني في تونس. ويحتوي هذا التقرير على نظرة عامة حول المشاكل القانونية التي عاناها الناس في تونس خلال السنوات الأربع الماضية، مع التركيز بشكل خاص على إجراءاتهم في مجال العدالة.كما يركز هذا التقرير بوجه خاص على المشاكل القانونية الأكثر تواتراً وأشدها خطورة ومدى سعي الناس للحصول على المعلومات والمشورة القانونية واستراتيجياتهم لتسوية النزاعات وكيفية تقييمهم لعملية التسوية

وبالإستناد إلى نهج مختلط الأسلوب يجمع بين دراسة استقصائية على نطاق السكان ومقابلات متعمقة، يخدم هذا التقرير ثلاثة أغراض رئيسية وهي :1) زيادة الفهم العام لاحتياجات التونسيين في مجال العدالة :2) إلهام أصحاب المصلحة لوضع خطط عمل موجهة نحو استراتيجيات مبتكرة في مجال العدالة :3) تعزيز الرؤية حول كيفية استخدام المعرفة الحالية لتحسين الإجراءات في مجال العدالة في تونس، لكل من مستخدمي ومقدمي العدالة

يقوم نهجنا على فهم العدالة في حياة المواطنين العاديين. فيسمح ذلك لصانعي القرارات التركيز على العدالة عندما وحيثما تكون هناك أمس الحاجة إليها، إذ يتم تسليط الضوء على مجالات المشاكل من قبل المواطنين أنفسهم

وقد أدرجنا في دراستنا كل من مقدمي العدالة الرسميين وغير الرسميين. ونعتقد أن العدالة تتعلق بمقدمي العدالة بالمعنى الأوسع وليس بالمؤسسات الرسمية فحسب. ولذلك فإننا نرى أن التغيير يجب أن يحدث حيثما تحدث العدالة. فإلى جانب تقديم الخدمات القانونية التقليدية في البيئات غير التقليدية، فإن إحداث تغيير حيثما تحدث العدالة يعني أيضاً الاعتراف بأن العديد من التأثيرات على العدالة تقع خارج نطاق الخدمات القانونية التقليدية

يقدم نهجنا أيضاً دليلاً قوياً يمكن أن يدعم البرمجة ورسم السياسات في مجالي العدالة وسيادة القانون. وهو يُبنى على المعرفة المحلية حول ما ينجح وما لا ينجح. وبالتالي يسمح للمستخدمين بمعرفة من عليهم اللجوء إليه ويساعد مقدمي الخدمات على تحسين خدماتهم

وعلاوة على ذلك، نحن نقدم بديلاً فعالاً من حيث التكلفة لرصد التقدم المحرز في قطاع العدالة. فتؤدي أداتنا المعيارية والقابلة للتكرار إلى وفورات الحجم وتخفيض التكاليف التشغيلية وزيادة الكفاءة والحد من المخاطر التشغيلية، كما أنها تتيح المقارنة بين البلدان

تركيب

يبدأ هذا التقرير بوصف المشاكل التي يواجهها الشعب التونسي في مجال العدالة. في الفصل الثالث، نصف كيف واجه 41% من المجيبين مشكلة قانونية واحدة أو أكثر خلال السنوات الأربع الماضية. كما نحدد المشاكل القانونية الأكثر انتشاراً. وتظهر البيانات أن المشاكل المرتبطة بالتوظيف متواترة بشكل خاص، وبالتحديد بين الشباب. وتليها المشاكل المرتبطة بالخدمات العامة والأراضي. كما نجد أن أنواع المشاكل التي تتم مواجهتها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالوضع الاجتماعي - الاقتصادي

الخطوة الأولى في إجراءات الناس في مجال العدالة هي البحث عن المعلومات والمشورة القانونية. ويصف الفصل الرابع من التقرير الطرق التي يتبعونها للتعلم عن حقوقهم ومعرفة ما يمكنهم القيام به. وبعد تسلحهم بالمعلومات، إما يفقد الناس الشجاعة ويستسلمون أو يتخذون خطواتهم الأولى نحو إيجاد الحلول والتسوية. يسعى حوالي 59% من الذين يعانون مشكلة في مجال العدالة للحصول على المعلومات والمشورة القانونية. ومن المثير للاهتمام أن المصادر الرسمية للمعلومات القانونية تستخدم في كثير من الأحيان أكثر من المصادر غير الرسمية، ويعتبر المحامون وأرباب العمل المصدر الأكثر فائدة للمعلومات. ومن ناحية أخرى، بالكاد كان يتم الاطلاع على الإنترنت. ومع ذلك، أشار ثلث المجيبين تقريباً إلى أنهم لم يقتنعوا على الإطلاق بالمعلومات والمشورة القانونية المقدمة إليهم

في الفصل الخامس نصف عدد الأشخاص الذين يتخلون عن حل مشكلتهم القانونية وعدد الذين يثابرون. بالنسبة لأولئك الذين يثابرون، فنعرض ماذا اختاروا لتسوية النزاعات. كما نقوم بتقييم ما إذا كان الناس يعتبرون العملية والنتيجة منصفة، وذلك باستخدام عملية تصنيف مع عشرة عوامل إنصاف. ونجد أن حوالي ثلاثة أرباع المجيبين الذين يعانون مشكلة يتخذون شكلاً من أشكال الإجراءات.يحاول معظم الناس حل المشكلة بأنفسهم، ولكن الشباب أقل احتمالاً إلى حد ما للقيام بذلك. ومن المثير للاهتمام أن الأشخاص الذين يسعون للحصول على المعلومات والمشورة القانونية هم أكثر عرضة لمحاولة حل المشكلة بأنفسهم من أولئك الذين لا يبحثون عن المعلومات والمشورة القانونية. والسبب الرئيسي لعدم اتخاذ أي إجراء هو أن الناس لا يعتقدون أن ذلك سيحقق نتيجة إيجابية

في الفصل السادس، ننظر عن كثب في مشاكل التوظيف، وهي أكثر المشاكل انتشاراً في مجال العدالة في تونس. والقضايا الأكثر شيوعاً في إطار التوظيف هي الافتقار إلى تكافؤ الفرص في التوظيف والعمل غير الثابت والفصل من العمل. وشملت التأثيرات على الناس بشكل أساسي تضييع الوقت وفقدان الدخل ودرجة عالية من التوتر والانفعالات. وفي ما يتعلق بتسوية النزاعات، يشعر الناس بالرضا إزاء التكاليف المنخفضة نسبياً للإجراءات، في حين أنهم أقل رضا عن الوقت المستغرق والضغط وإبداء الرأي والحياد

في الفصل السابع نسلط الضوء على احتياجات النساء في مجال العدالة. فبالنسبة للنساء، تبرز مشاكل الرعاية الاجتماعية والجيران والمشاكل المرتبطة بالأسرة. أما بالنسبة للرجال، فالنزاعات المرتبطة بالتوظيف والأراضي والمشاكل المتصلة بالشرطة هي أكثر شيوعاً. وتميل النساء إلى الاعتماد أكثر على شبكاتها الاجتماعية للحصول على المعلومات

القانونية وحل مشاكلها. كما نلاحظ أيضاً أن النساء أكثر ارتياحاً قليلاً إزاء نوعية النتائج مقارنةً بالرجال

في الفصل الثامن نركز على الشباب التونسي. وتبين النتائج أن التوظيف والجرائم ومضايقات الشرطة تعتبر من أخطر المشاكل التي يواجهها هؤلاء. بيد أن واحداً فقط من بين كل خمسة شبان يتخذ أي إجراء لحل مشكلته.كما أن البحث عن المعلومات والمشورة القانونية نادر جداً بين التونسيين الشباب

في الفصل التاسع نحقق في الاختلافات المناطقية. ويولى اهتمام خاص إلى الشمال الغربي، نظراً لأنها منطقة تركيز للسفارة الهولندية في تونس. بشكل عام، يشكل التوظيف المشكلة القانونية الأكثر انتشاراً في جميع مناطق تونس. ولكن ما نلاحظه هو أن هناك فرق واضح بين المناطق في احتمال سعي الناس للحصول على المعلومات والمشورة القانونية

أما الفصل العاشر فينظر عن كثب في قضايا الثقة والتمكين. بشكل عام، تشكل الحكومة المؤسسة الأكثر موثوقة في تونس. فيما يعتقد أكثر من نصف المجيبين أن نظام المحاكم يخدم مصالح الأغنياء. ومن المثير للاهتمام أن الأشخاص الذين واجهوا مشكلة قانونية في السنوات الأربع الماضية كانوا أكثر تفاؤلاً بشأن إيجاد حل لمشاكل افتراضية من أولئك الذين لم يواجهوا مشكلة في السنوات الأربع الماضية

ونختم تقريرنا بقائمة بالنقاط الرئيسية والتوصيات من أجل الابتكار. هناك حاجة إلى إعطاء الأولوية للمشكلة الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة في تونس، وهي التوظيف. ومن الضروري إجراء تحليل تفصيلي للمعوقات بوجه تسوية النزاعات. كما نحتاج إلى تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين ومسؤول عن المشكلة لقيادة هذه المسألة إلى الأمام. وينبغي أيضاً وضع أهداف قابلة للقياس، لكي يبدأ أصحاب المشاكل العمل على تحقيق الأهداف المحددة

كما نوصي بتعزيز "البنية التحتية للمعرفة"، بما في ذلك تطوير وتقديم المعلومات القانونية وتأسيس شبكة من مقدمي خدمات العدالة المختلطين ودعم تسوية النزاعات باستخدام الوسائل الإلكترونية والتقييم المستمر للأدلة المتعلقة بالاحتياجات والخدمات المقدمة في مجال العدالة

نهجنا

ينقسم البحث بشأن الاحتياجات ومستوى الرضا في مجال العدالة إلى أربع مراحل مختلفة

مرحلة تأسيس المشروع

لقد أجرينا بحثاً عن خلفية النظام القضائي التونسي والسياق المحلي الذي يعمل فيه

قمنا بتكييف أدوات البحث مع السياق المحلي واللغة من خلال إجراء اختبار تجريبي واستخدام الخبرة المحلية

مرحلة البحث

قمنا بجمع بيانات كمية: تم إجراء مقابلات مع 6.770 شخص بالغ تم اختيارهم عشوائياً في تشرين الأول / أكتوبر وتشرين الثاني / نوفمبر 2016

قمنا بجمع جمعنا بيانات نوعية: تم إجراء 32 مقابلة نوعية متعمقة

مرحلة "التحقق من صحة البيانات

قمنا بتنظيم ورشتي عمل موصلتين: واحدة في تونس في شباط / فبراير 2017 وواحدة في لاهاي في آذار / مارس 2017. وتعاقدنا مع خبراء محليين للتحقق من صحة البيانات وجمع ملاحظاتهم. وأدرجنا هذه الملاحظات والرؤى في التقرير

التقرير والعرض

أطلقنا التقرير النهائي رسمياً في مايو 2017. وشمل المشاركون أصحاب المصلحة الرئيسيين من قطاع العدالة التونسي: الأكاديميين ومنظمات المجتمع المدني وصناع القرار والخبراء القانونيين

الخصائص الديمغرافية للعينة

العمر	
28-18	16%
34-25	24%
44-35	19%
54-45	17%
64-55	13%
74-65	8%
84-75	3%
85+	0%

مستوى التعليم	
غير متعلم	11%
أستطيع أن أقرأ وأكتب / لم أرتد المدرسة رسمياً	3%
التعليم الإعدادي والأساسي	**32%**
التعليم الثانوي	31%
التدريب المهني	5%
شهادة جامعية	15%
شهادة ماجستير/دكتوراه	4%

الرجال	النساء
50%	50%

3

المشاكل القانونية الأكثر شيوعاً في تونس

3

الخلاصات

في تونس، واجه 41% من الأشخاص مشكلةً قانونيةً واحدةً أو أكثر في السنوات الأربع الماضية. ويضع ذلك تونس في المستوى نفسه تقريباً للبلدان التي تتمتع باقتصادات متقدّمة والتي طُبّقت فيها دراسات مماثلة. ولكن المقارنة تشير إلى وجود فارق كبير في بنية ونوع المشاكل القانونية التي تجري مواجهتها في تونس نظراً إلى طبيعتها الفريدة. ففي تونس، غالباً ما يحتاج الأفراد إلى القانون لحماية سبل كسب العيش الخاصة بهم والوصول إلى الخدمات العامة المهمّة والحصول على مستحقاتهم. أما في بلدان أخرى على غرار هولندا وإنكلترا وويلز وكندا، فتتعلق غالبية المشاكل القانونية بحماية حقوق المستهلك والنزاعات مع أفراد العائلة والجيران وعلاقات العمل

وتعتبر نزاعات العمل النوع الأكثر انتشاراً من المشاكل التي يحتاج الشعب التونسي فيها إلى حماية القانون. فعندما يواجه الأفراد أكثر من مشكلة قانونية واحدة، يفيدون بأنّ المشاكل المتعلقة بالعمل هي الأكثر خطورةً

يواجه الأشخاص الذين يعانون من المشاكل القانونية 1.7 مشكلةً قانونيةً في المعدل. وإذا نظرنا في الاحتياجات في مجال العدالة الأكثر انتشاراً، نرى أنّه ثمّة ما يزيد عن مليون نزاع حول العمل، وحوالي 700.000 نزاع حول الخدمات العامة، وأكثر من نصف مليون نزاع قانوني بين الجيران كلّ أربع سنوات. وثمّة حاجة إلى مسارات فعالة لتحقيق العدالة بهدف تقديم حلول عادلة ومنصفة لهذا الحجم الهائل من المشاكل القانونية

نظرنا أيضاً في المشاكل القانونية عبر مجموعة من العوامل الديمغرافية. ويعتبر نوع الجنس عاملاً مهمّاً في ما يتعلق بالاحتياجات في مجال العدالة في تونس. ويواجه الرجال مشاكلَ قانونية أكثر من النساء وبالتحديد عدداً أكبر من المشاكل القانونية الخاصة بالعمل. وتتأثّر النساء بصورة متفاوتة بالنزاعات على أساس العلاقات العائلية ومستحقات الضمان الاجتماعي والنزاعات مع الجيران

وعموماً، يؤثّر العمر بصورة ملحوظة على الاحتياجات في مجال العدالة في تونس. فالشباب المقيمون في المناطق الحضرية معرضون بشكل خاص لمواجهة مشاكل قانونية. ويُعد منتصف العمر الفترة الحياتية التي يرتفع فيها خطر مواجهة المشاكل القانونية. وفي المقام الأوّل، يُشكّل العمل مشكلةً خطيرة بالنسبة إلى الشباب: فقد واجه 40% تقريباً من الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و34 عاماً والذين عانوا من المشاكل القانونية، نزاعات تتعلق بالعمل

ترتبط الطبقة الاجتماعية بالطريقة التي يحتاج من خلالها الأفراد إلى حماية القانون. ويُرجح أن يفيد الأشخاص الذين يقيّمون أنفسهم على أنّهم ميسورو الحال بمواجهة المشاكل القانونية المرتبطة بالنزاعات مع الجيران والنزاعات على الأراضي والمشاكل المتعلقة بالخدمات العامة بنسبة تفوق بثلاثة أضعاف تقريباً مقارنةً بالأشخاص الذين يواجهون الصعوبات لكسب لقمة العيش. ومن جهة أخرى، تقول الفئات ذات الدخل المنخفض إنّها تعاني في الغالب من مشاكل قانونية تتعلق بالعمل والضمان الاجتماعي. وليس من المستغرب بأن يتزايد احتمال معاناة الأشخاص الذين لديهم علاقات عمل من مشكلة قانونية واحدة أو أكثر

وثمّة بُعد جغرافي ملموس في انتشار المشاكل القانونية في الحياة اليومية للتونسيين. ويتأثّر الأفراد الذين يقيمون في جنوب غرب تونس بالتحديد بالنزاعات المرتبطة بالعمل. وتعتبر المشاكل القانونية المرتبطة بالخدمات العامة أكثر تواتراً في شمال شرق تونس

3

معدلات المشاكل القانونية

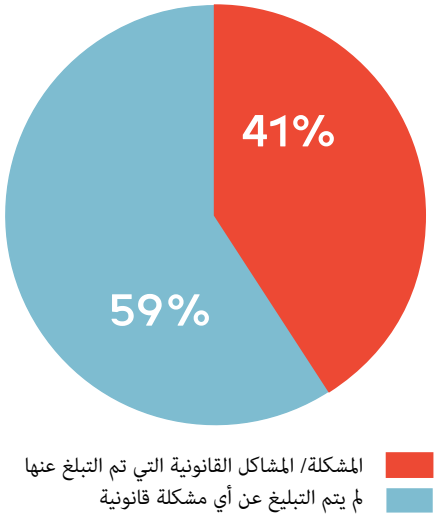
على النحو المبيّن في الرسم البياني الدائري، واجه ستّة من بين كلّ عشرة مستجيبين مشكلةً قانونيةً واحدةً أو أكثر خلال السنوات الأربع الماضية (ترتكز هذه الأرقام على العدد الإجمالي للمستجيبين). وتفوق درجة تعرّض الرجال للمشاكل القانونية درجة تعرّض النساء لها بشكل ملحوظ حيث قال 45% منهم إنّهم واجهوا مشكلةً قانونيةً محدّدةً بينما تبلغ نسبة النساء اللواتي واجهنَ المشاكل القانونية 38%. ولاحقاً، سنغوص في هذا التقرير في البعد الجنساني المرتبط بمواجهة المشاكل القانونية والتعامل معها

وتبيّن أنّ المستجيبين الأصغر سناً (18 24- عاماً) والأكبر سناً (85+) هم الأقلّ عرضةً لمواجهة المشاكل القانونية. فقد واجه 32% من الفئة العمرية الأولى مشكلةً قانونية واحدة أو أكثر بينما بلغت هذه النسبة لدى الفئة العمرية الثانية 22%. ويتزايد احتمال التعرض للمشاكل القانونية لدى الفئة العمرية المتوسطة. ويرتفع معدل مواجهة هذه المشاكل قليلاً لدى الفئتَيْن العمريتَيْن 34-25 عاماً و44-35 عاماً، ويبلغ 45% لدى الفئة العمرية 54-45 عاماً

لا يؤثر مستوى التعليم تأثيراً كبيراً على مواجهة المشاكل القانونية بخلاف منزلة التوظيف. ويرتفع احتمال التعرض للمشاكل القانونية لدى الأشخاص العاملين حتى 47% مقارنةً بـ39% لدى الأشخاص غير العاملين. ولعلّ نزاعات العمل هي التفسير الوحيد لذلك. ويشكّل الحصول على دخل ثابت أساساً للمعاملات والعلاقات الاقتصادية والاجتماعية الأكثر نشاطاً وكثرة، الأمر الذي يمكن أن يؤدي بدوره إلى مشاكل قانونية. من ناحية أخرى، فإنّ الأشخاص الذين يصفون وضعهم الاقتصادي بأنه سيء جداً هم الأكثر عرضةً للقول إنّهم واجهوا مشكلةً قانونيةً واحدةً أو أكثر

في محافظات تونس (50%) وأريانة (50%) المنستير (57%)، تبيّن أنّ ما يزيد عن نصف المستجيبين عانوا من مشكلة قانونية واحدة أو أكثر. وواجه ما يزيد عن ربع المستجيبين مشكلةً قانونيةً واحدةً أو أكثر في منوبة (29%) وقابس (26%). وصرّحت نسبة تقلّ بعض الشيء عن ربع المستجيبين في بن عروس (24%) أنّهم واجهوا مشكلةً قانونيةً واحدةً أو أكثر. تجدر الإشارة إلى أنّه ما من فارق كبير بين سكان المناطق الريفية والمناطق الحضرية عندما يتعلق الأمر بمواجهة المشاكل القانونية

هل واجهت مشكلة قانونية واحدة أو أكثر خلال السنوات الاربعة الماضية



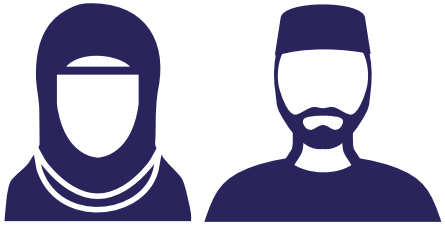
الفئات الأخطر بين المشاكل القانونية

أفاد العديد من التونسيين بأنّهم اضطروا للتعامل مع أكثر من مشكلة قانونية خطيرة خلال السنوات الأربع الأخيرة. ولفهم طبيعة وتأثير وطريقة حلّ المشاكل القانونية التي يواجهها الأفراد بشكل أفضل، طلبنا من المستجيبين أن يخبرونا عن المشكلة القانونية الأكثر خطورةً التي واجهوها. وبالتالي، كان على الأفراد الذين واجهوا أكثر من مشكلة قانونية واحدة من بينهم اختيار المشكلة التي كانت الأكثر تأثيراً على حياتهم

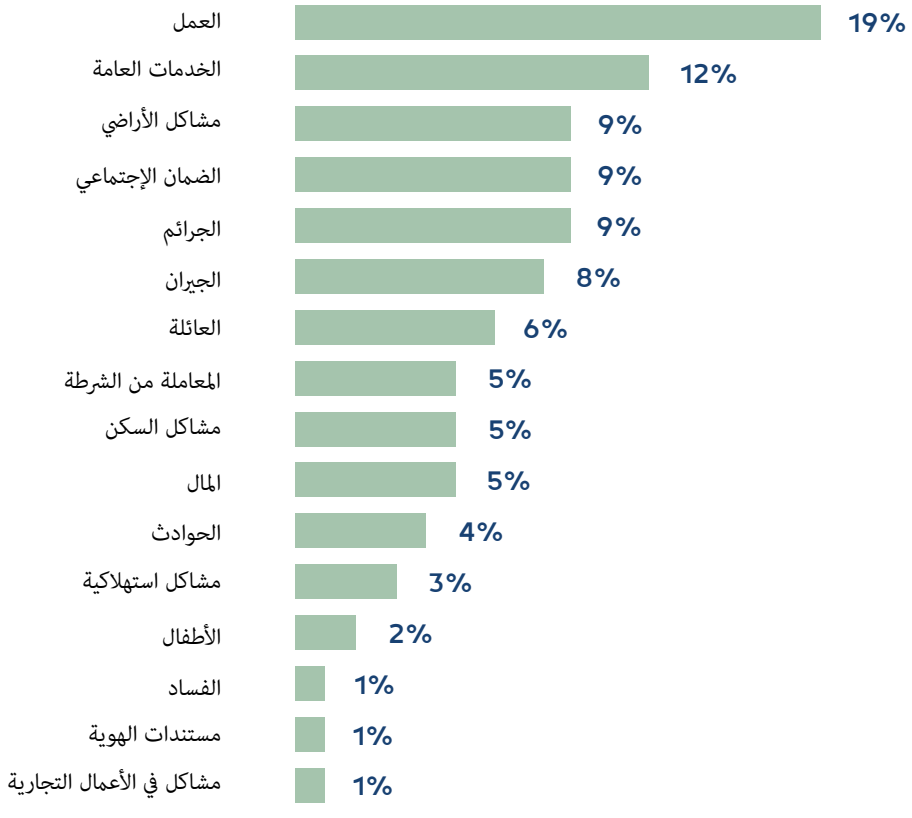
تبيّن لنا أنّ النزاعات الناشئة عن العمل والخدمات العامة هما الفئتان الأكثر توليداً للمشاكل القانونية الخطيرة. وتحتل النزاعات على الأراضي المرتبة الثالثة ولكنّ هذه النزاعات احتلّت المرتبة الخامسة عندما تعلق الأمر بالمشاكل القانونية عامةً. ويبين ذلك أنه، وحتى ولو كان هناك عدد أقل من النزاعات على الأراضي في مجال المشاكل القانونية، إلا أنّ تأثير هذه النزاعات أكبر وقد قال عدد أكبر من الأفراد إنّ النزاعات على الأراضي كانت الأكثر خطورةً بين المشكلتَيْن أو المشاكل القانونية التي واجهوها

عندما ننظر في المشاكل القانونية الأكثر خطورةً، نرى أنّ الأفراد الذين يعيشون في المناطق الحضرية غالباً ما يواجهون، وبشكل ملحوظ، نزاعات مع الجيران وجرائم ومشاكل قانونية متعلقة بالسكن. ويتأثر سكان المناطق الريفية بصورة أكبر بالمشاكل القانونية المتعلقة بالأمن الاجتماعي والمظالم المرتبطة بالخدمات العامة

أفاد عدد كبير من الرجال بأنّ المشاكل القانونية الأكثر خطورةً التي اضطروا للتعامل معها تتعلق بالعمل والأرض والتعرض للمضايقة من قِبل الشرطة والمال. بينما كان على النساء التعامل مع النزاعات مع الجيران والأطفال وأفراد العائلة بصورة تفوق الرجال. وتعتبر السرقات المشكلة الأكثر تواتراً في المناطق الحضرية. وأفاد عدد كبير من النساء عن تعرّضهنّ للمشاكل القانونية التي تتعلق بالرعاية الاجتماعية والسرقات.



المشاكل القانونية الأخطر/ الأكثر جدية



فئات المشاكل القانونية

استراتيجيتَيْن (HiiL) يستخدم معهد لاهاي للابتكار القانوني لتحديد ماهية الاحتياجات في مجال العدالة الأكثر تواتراً في حياة التونسيين.عرضنا النتائج من خلال تعداد الإجابات الفريدة الخاصة بكل مشكلة قانونية (الاستراتيجية الأولى)؛ وبما أن كلّ مستجيب يستطيع أن يختار أكثر من مشكلة قانونية واحدة، عرضنا النتائج على أساس العدد الإجمالي للمستجيبين - الاستراتيجية الثانية

وبالتماشي مع الاستراتيجية الثانية، بحثنا في المجموعة نفسها من المشاكل القانونية على أساس العدد الإجمالي للأفراد الذين اضطروا إلى التعامل مع المشاكل القانونية. ويبيّن الرسم البياني على الجهة اليمنى أنّه ومن بين كافة المستجيبين الذين أفادوا عن مشكلة قانونية واحدة أو أكثر، واجه 24% منهم نزاعات تتعلق بالعمل كما واجه مستجيب واحد تقريباً من بين كلّ خمسة مستجيبين نزاعات تتعلق بالخدمات العامة

المشاكل القانونية الأكثر شيوعا

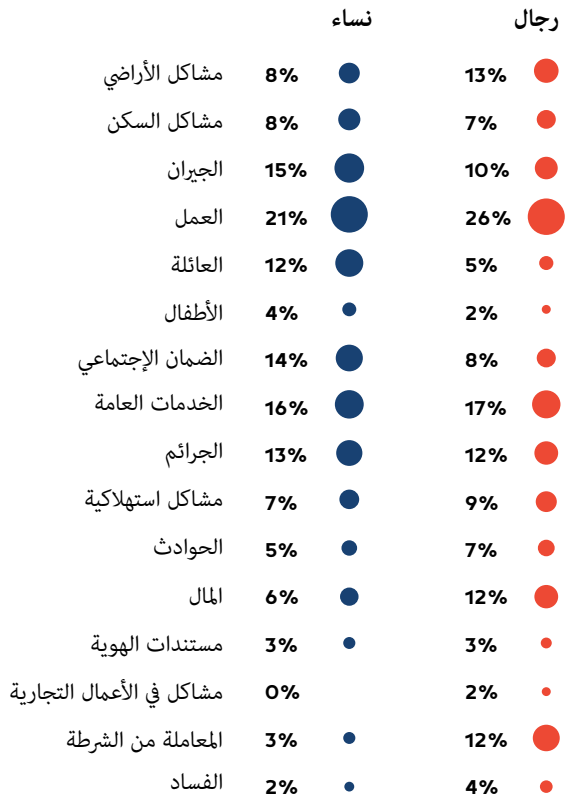
(نسبة كافة المجيبين الذين يعانون المشاكل)

العمل	24%
الخدمات العامة	17%
الجيران	12%
الجرائم	12%
مشاكل الأراضي	11%
الضمان الإجتماعي	11%
المعاملة من الشرطة	9%
المال	8%
العائلة	8%
مشاكل استهلاكية	8%
مشاكل السكن	8%
الحوادث	6%
الفساد	3%
مستندات الهوية	3%
الأطفال	3%
مشاكل في الأعمال التجارية	1%

3

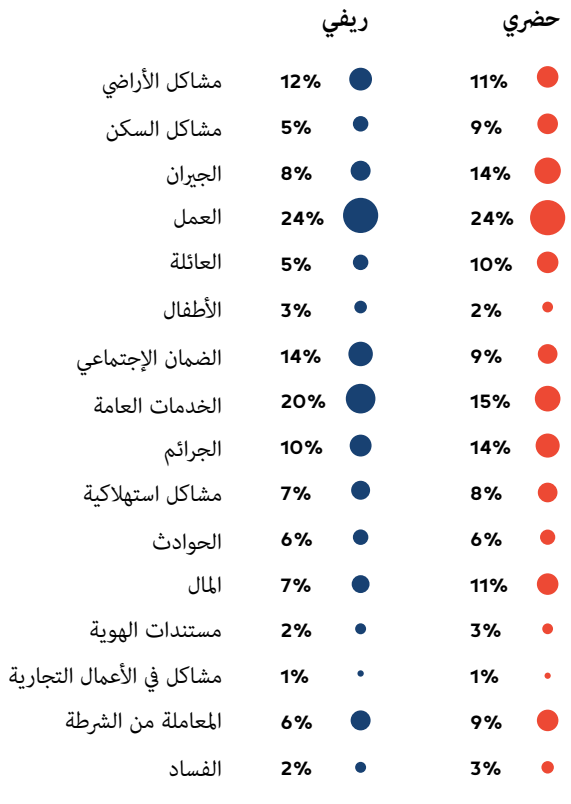
فئات المشاكل القانونية على أساس نوع الجنس والتحضر

المشاكل القانونية الأكثر شيوعا وفق الجنس



عندما يتعلق الأمر بنوع الجنس، ونظراً إلى الأدوار الاجتماعية المختلفة التي يضطّلع بها الأفراد في تونس، يواجه الرجال والنساء مشاكل قانونية مختلفة. فالنساء يعانين بشكل ملحوظ من المشاكل القانونية العائلية والنزاعات مع الجيران والنزاعات المتلعقة بالأمن الاجتماعي والأطفال في غالبية الأحيان. كما أنهن لا يتلقين معاملة عادلة بنسبة أكبر من الرجال بعض الشيء. من ناحية أخرى، يواجه الرجال، بمعدل أكبر بكثير، نزاعات مرتبطة بالعمل والأموال والمعاملة من قِبل عناصر الشرطة والنزاعات على الأراضي والفساد.
يواجه سكان المناطق الريفية مشاكل قانونية مرتبطة بالأمن الاجتماعي والخدمات العامة بصورة أكبر من سكان المناطق الحضرية. وفي المدن، يواجه الأفراد النزاعات التي تتعلق بالعمل والجرائم والمشاكل المتعلقة بالأموال والمعاملة من قِبل عناصر الشرطة والنزاعات مع الجيران والنزاعات المتعلقة بالسكن أكثر من سكان الريف

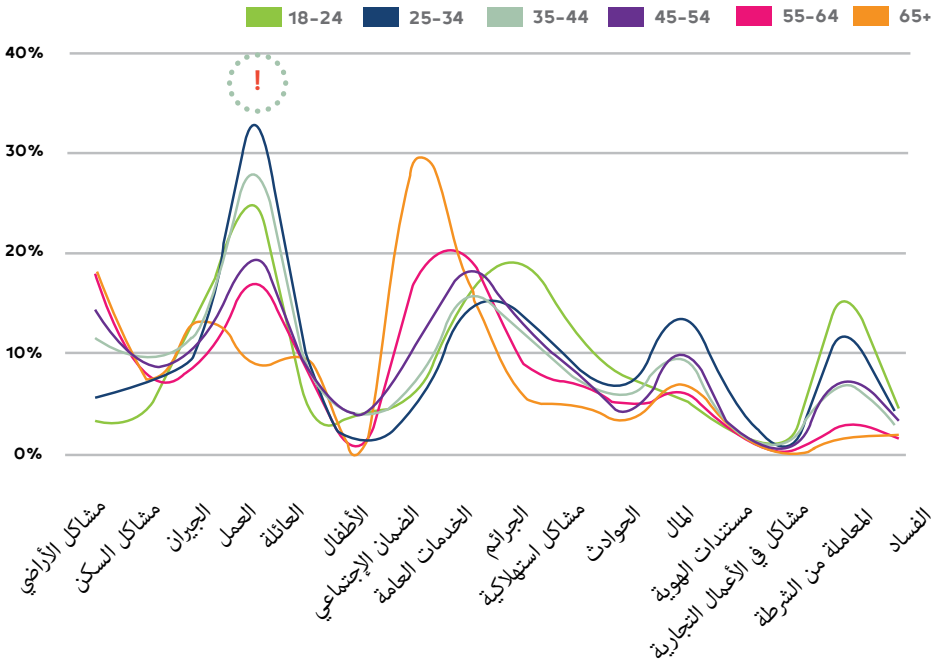
المشاكل القانونية الأكثر شيوعاً وفق التوزع الحضري/ الريفي



فئات المشاكل القانونية على أساس العمر

! المشاكل التي تؤثر بشكل خاص على الشباب التونسي

المشاكل القانونية وفق الفئة العمرية



يؤثّر العمر بصورة ملحوظة على طريقة تعامل الأفراد مع المشاكل القانونية التي يواجهونها في حياتهم اليومية. ويظهر المسح أنّ الشباب يحتاجون بشكل خاص إلى الحصول على الحماية من خلال القوانين في ما يتعلق بالنزاعات المرتبطة بعلاقات العمل. ويعتبر الفصل غير العادل من العمل وعدم دفع الأجور أو تقديم المستحقات أو التمييز في مكان العمل مشاكلَ متواترةً جداً بين الشباب التونسيين. وهم يحتاجون إلى قوانين مادية عادلة وآليات فعّالة لتسوية النزاعات لضمان التوصل إلى حلّ عادل ومنصف وشفّاف وشامل للمشاكل.

كما تعتبر المضايقات التي يتم التعرّض لها من قِبل عناصر الشرطة مشكلةً مقلقةً للغاية لدى العديد من الشباب التونسيين بحسب ما صرّحوا به ما يشير بوضوح إلى عدم الثقة بالسلطات العامة التي من المفترض بها حماية المواطنين والحفاظ على سلامتهم

ولعلّ المسنين يواجهون بشكل أكبر النزاعات المتعلقة بالضمان الاجتماعي. وتنشأ النزاعات بسبب المستحقات والمعاشات التعاقدية وغيرها من خدمات الضمان الاجتماعي الأخرى التي يجب أن تضمن سلامتهم مع تقدمهم في السن. وما ينذر بالقلق أيضاً هو أنّ مواطناً واحد من بين كلّ خمسة مواطنين مسنين (أبلغوا أيضاً عن مواجهتهم لمشكلة محدّدة) واجه أيضاً خلافاً بتعلق بالسكن

3

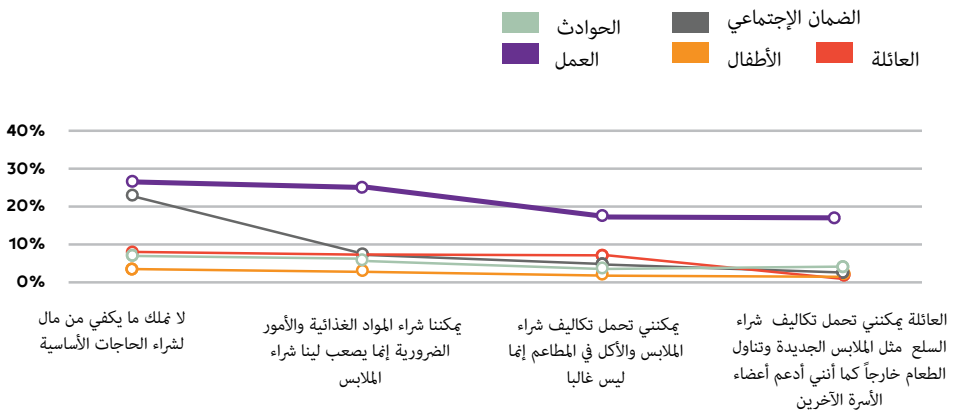
فئات المشاكل القانونية على أساس الوضع الاجتماعي - الاقتصادي

لا تؤثّر المشاكل القانونية على الفقراء وأبناء الطبقة المتوسطة والأغنياء بالطريقة نفسها. تبيّن البيانات بوضوح أنّ الأشخاص الذين يتمتّعون بوضع اجتماعي واقتصادي رفيع يواجهون مشاكل قانونية تتعلق بالخدمات العامة والجيران والجرائم والأراضي والأموال والنزاعات مع المستهلكين والفساد أكثر من غيرهم. وبالنسبة إلى بعض هذه المشاكل القانونية، تُعتبر الاختلافات هائلة. فالأشخاص الذين يقيّمون أنفسهم بأنّهم أغنياء يفيدون عن مواجهة النزاعات مع الجيران والنزاعات بشأن الأراضي والخدمات العامة بصورة أكبر بثلاثة أضعاف تقريباً من الأشخاص الذين يواجهون صعوبات لتأمين معيشتهم. وتتطلب هذه الاتجاهات دراسةً دقيقةً لتحسين فهمنا للأسباب الجذرية لهذه المشاكل القانونية ووضع إجراءات عادلة وفعالة تحلّ المشاكل القانونية بطريقة مستدامة

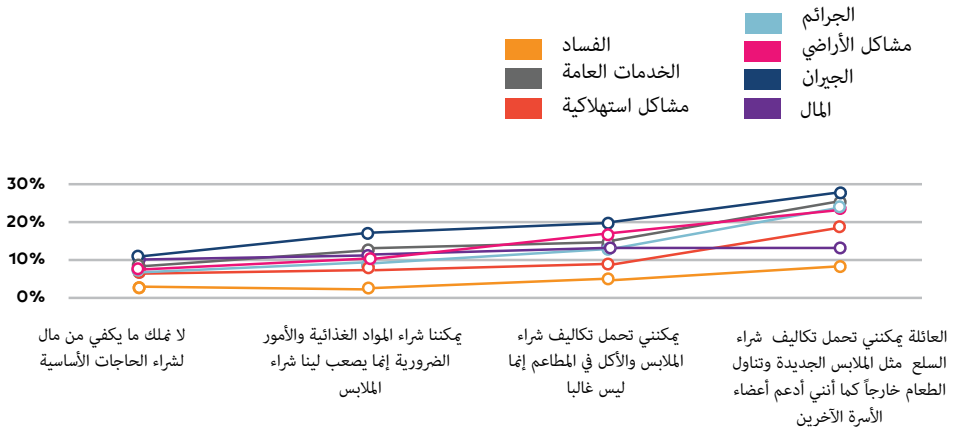
تؤثّر بعض فئات المشاكل القانونية في الغالب على الأشخاص الذين يصنّفون أنفسهم بأنّهم فقراء. ويعتبر التوظيف المثال الأكثر وضوحاً. ومن بين الأشخاص الذين يصنّفون أنفسهم على أنّهم ينتمون إلى الفئتَيْن الأقلّ حظوة، أفاد 27% و25% على التوالي بأنّهم واجهوا مشاكل قانونية متعلقة بالعمل في السنوات الأربع الماضية. ويتجاوز هذان المعدلان بصورة ملحوظة نسبتَيْ الـ 18% و17% من المستجيبين من الفئتَيْن الأخريين من الفئات التي قيمت أوضاعها الاقتصادية والاجتماعية

وتُعدّ المظالم المرتبطة بالضمان الاجتماعي مثالاً آخر على المشاكل القانونية التي تؤثر على الفقراء بشكل متفاوت. ويفيد شخص واحد تقريباً من بين كلّ أربعة أشخاص من فئة الأفراد الذين يعانون من وضع اقتصادي واجتماعي سيء بأنّهم يواجهون مشاكل قانونية مرتبطة بالضمان الاجتماعي. بينما واجه 2% من الأشخاص الذين ينتمون إلى الفئة الأكثر ثراءً مشكلةً من هذا النوع. ولا يعتبر الاختلاف المرتبط بالمشاكل القانونية العائلية كبيراً بالقدر نفسه ولكنّ اتجاهه واضح؛ يواجه المستجيبون الأكثر فقراً المشاكلَ العائلية بصورة أكثر تواتراً

المشاكل القانونية التي تتدنى مع الوضع الإجتماعي الإقتصادي



المشاكل القانونية التي ترتفع مع الوضع الإجتماعي الإقتصادي



المشاكل القانونية الأكثر شيوعاً في تونس

3

فئات المشاكل القانونية على أساس منطقة

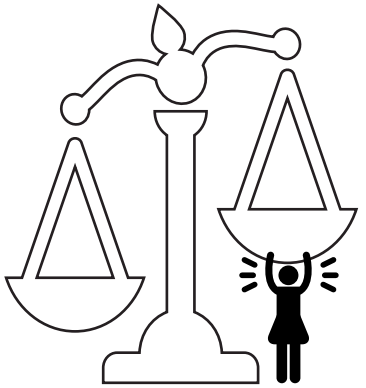
- لا تنتشر الاحتياجات في مجال العدالة بصورة متساوية في كافة أنحاء البلاد. وفي ما يلي، نسلّط الضوء على انتشار المشاكل الأكثر خطورةً والتي يواجهها الشعب في تونس
- تعتبر نزاعات العمل المشكلة حادةً بشكل خاص في جنوب غرب تونس: واجه 29% من المستجيبين مشكلةً قانونيةً واحدةً أو أكثر تتعلق بخلاف ناشئ عن علاقات العمل. ومن بين المناطق الأخرى التي ترتفع فيها نسبة انتشار نزاعات العمل، نذكر وسط غرب تونس (27%)، وسط شرق تونس (26%) وتونس الكبرى - 21%
- يواجه الأفراد المقيمون في شمال شرق تونس مشاكلَ متعلقةً بالخدمات العامة (28%) بصورة تفوق المقيمين في المناطق الأخرى من البلاد
- ثمة فروقات ملحوظة في طريقة توزع النزاعات مع الجيران بين المناطق التونسية: من معدل انتشار يساوي 19% في تونس الكبرى إلى 5% فقط في جنوب غرب تونس
- تعتبر المضايقات التي يمارسها عناصر الشرطة مشكلةً خطيرةً في تونس الكبرى. ويفيد 14% من المستجيبين الذين يواجهون المشاكل القانونية بأنّهم تعرّضوا لسوء المعاملة من الشرطة
- وفي شمال شرق تونس، يعتبر معدل انتشار المشاكل مع المستهلكين أعلى بصورة ملحوظة (16%) من معدل انتشارها في مناطق أخرى
  تعتبر المظالم المتعلقة بالضمان الاجتماعي من أخطر المشاكل القانونية التي تحتل الفئة الثانية في وسط غرب تونس. فقد واجه شخص واحد تقريباً من بين كلّ أربعة مستجيبين (19%) مشكلةً قانونيةً واحدةً متعلقة بالحصول على مستحقات الرعاية الاجتماعية وتعويضات العمل والعجز أو المعاشات التقاعدية
- في جنوب شرق تونس، تعتبر فئة المشاكل القانونية المتعلقة بالأراضي الأكثر انتشاراً بعد فئة النزاعات المتعلقة بالعمل: فقد قال 16% من الأفراد الذين واجهوا المشاكل القانونية أنّهم عانوا من خلاف متعلق بامتلاك الأراضي أو استخدامها أو تحويل ملكيتها

3

المشاكل القانونية الفردية الأكثر خطورةً

ترتكز التصنيفات التي نوقشت حتى الآن على فئات المشاكل القانونية. وتجمع كلّ فئة أمثلة متعددة عن مشاكل قانونية متشابهة. على سبيل المثال، تشمل فئة النزاعات على الأراضي النزاعات على الحدود والنزاعات بشأن ملكية الأراضي ومصادرة الأراضي وما إلى هنالك. تجدر الإشارة إلى أنّ الفئات الـ16 من المشاكل القانونية تضم 134 مثالاً على المشاكل التي يمكن حلّها من خلال بعض الإجراءات القانونية. ويبيّن هذا الرسم البياني المشاكل القانونية الفردية الـ 15 الأكثر تواتراً والتي تعتبر الأكثر خطورةً. ويعني ذلك أيضاً أنّه وفي حال واجه أحدهم أكثر من مشكلة قانونية واحدة، يفيد عن المشكلة التي أثّرت بالصورة الأكبر على حياته. وترتكز النسب المئوية على كافة الاشخاص الـ 3.102 الذين واجهوا المشاكل القانونية في السنوات الأربع الماضية

تتمثل المشكلة القانونية الفردية الأكثر خطورةً في "المشاكل القانونية الأخرى المرتبطة بالخدمات العامة". وهذه فئة شاملة مصممة للإشارة إلى الخدمات العامة التي لا تقع في إطار المجموعة المحدّدة مسبقاً في الاستبيان. ويكشف تحليل المحتوى للوصف اللفظي للعديد من هذه المشاكل القانونية عن أنّ العديد من هذه المشاكل القانونية هي مظالم متعلقة بالبنية التحتية العامة على غرار الإضاءة والطرقات العامة والمياه والصرف الصحي وجمع النفايات وما إلى هنالك. وتنطوي المشاكل القانونية الأخطر التالية على الجرائم الصغيرة (السرقة) والضمان الاجتماعي والعمل والإسكان إلخ

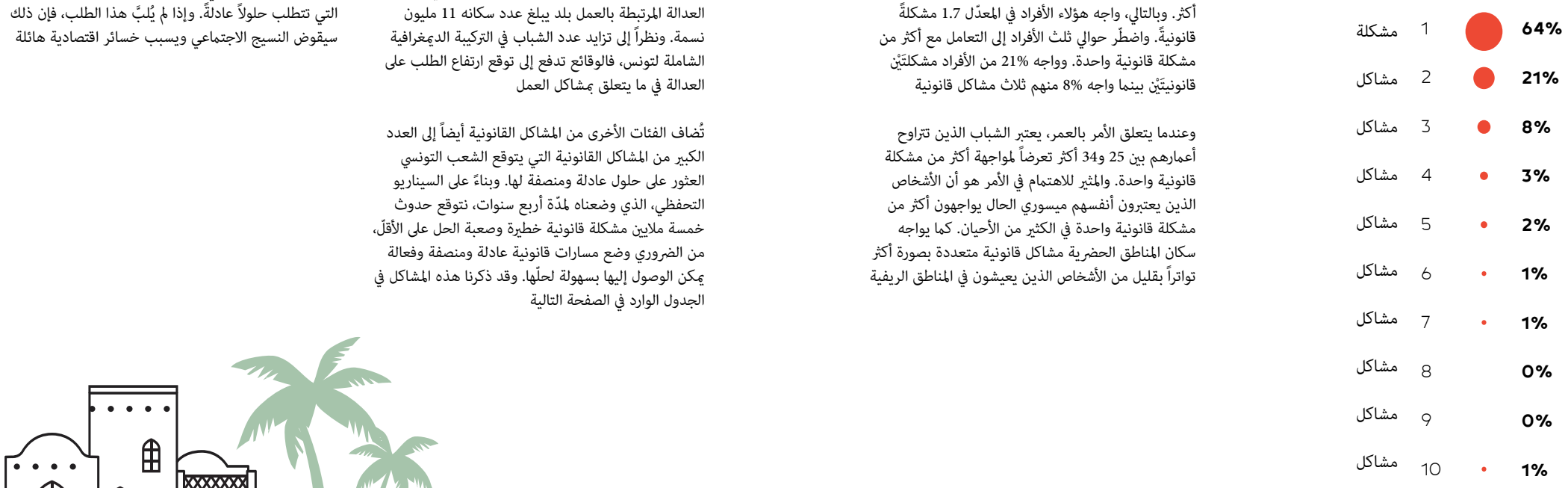


المشاكل الفردية الأكثر شيوعاً	
مشاكل الخدمات العامة الأخرى	8%
السرقة	6%
مشاكل مع حقوق الرعاية الإجتماعية	6%
عدم القدرة على ضمان تكافئ الفرص والتوظيف	4%
العمل الهش/ غير المضمون	4%
الصرف من العمل	3%
مشاكل السكن الأخرى	3%
خلافات حول ملكية الأراضي	2%
حوادث السير	2%
عدن تسديد مستحقات الضمان الإجتماعي أو التأمين الصحي	2%
عدم الحصول على الأوراق الإدارية ضمن المهل الزمنية القانونية	2%
أذية الجيران وحقوق الجيرة	2%
غيرها من مشاكل العمل	2%
الطلاق أو الانفصال	2%
المال المقرض	2%

المعاملة من الشرطة	التقديرات الأدنى	التقديرات الأعلى
العمل	1,087,699	1,222,819
الخدمات العامة	613,992	749,112
الجيران	493,119	628,239
الجرائم	448,735	583,854
مشاكل الأراضي	390,293	525.413
الضمان الإجتماعي	360,443	495,562
المعاملة من الشرطة	344,352	479,417
المال	325,156	460,276
العائلة	301,529	436,648
مشاكل استهلاكية	290,917	426,036
مشاكل السكن	288,662	423,782
الحوادث	150,211	285,330
الفساد	61,849	196,969
مستندات الهوية	48,761	183,881
الأطفال	38,288	173,408
مشاكل في الأعمال التجارية	29,356	105,763

متوسط عدد المشاكل القانونية

كم عدد المشاكل القانونية التي واجهتها؟



لتلخيص هذا الكم الكبير من البيانات في قيمة واحدة، احتسبنا متوسط المشاكل القانونية (5.301) التي واجهها الأفراد (3.102) الذين عانوا من مشكلة قانونية واحدة أو أكثر. وبالتالي، واجه هؤلاء الأفراد في المعدّل 1.7 مشكلةً قانونيةً. واضطّر حوالي ثلث الأفراد إلى التعامل مع أكثر من مشكلة قانونية واحدة. وواجه 21% من الأفراد مشكلتَيْن قانونيتَيْن بينما واجه 8% منهم ثلاث مشاكل قانونية

وعندما يتعلق الأمر بالعمر، يعتبر الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و34 أكثر تعرضاً لمواجهة أكثر من مشكلة قانونية واحدة. والمثير للاهتمام في الأمر هو أن الأشخاص الذين يعتبرون أنفسهم ميسوري الحال يواجهون أكثر من مشكلة قانونية واحدة في الكثير من الأحيان. كما يواجه سكان المناطق الحضرية مشاكل قانونية متعددة بصورة أكثر تواتراً بقليل من الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية

تعميم العدد الكلي للمشاكل القانونية التي يواجهها التونسيون كل أربع سنوات

إذا عمّمنا نتائج الدراسة، نستنتج أنّه كلّ أربع سنوات تحدث بين مليون مشكلة خطيرة و1.2 مليون مشكلة خطيرة مرتبطة بالعمل. ويعتبر ذلك عدداً هائلاً من الاحتياجات في مجال العدالة المرتبطة بالعمل بلد يبلغ عدد سكانه 11 مليون نسمة. ونظراً إلى تزايد عدد الشباب في التركيبة الديمغرافية الشاملة لتونس، فالوقائع تدفع إلى توقع ارتفاع الطلب على العدالة في ما يتعلق بمشاكل العمل

تُضاف الفئات الأخرى من المشاكل القانونية أيضاً إلى العدد الكبير من المشاكل القانونية التي يتوقع الشعب التونسي العثور على حلول عادلة ومنصفة لها. وبناءً على السيناريو التحفظي، الذي وضعناه لمدّة أربع سنوات، نتوقع حدوث خمسة ملايين مشكلة قانونية خطيرة وصعبة الحل على الأقلّ، من الضروري وضع مسارات قانونية عادلة ومنصفة وفعالة يمكن الوصول إليها بسهولة لحلّها. وقد ذكرنا هذه المشاكل في الجدول الوارد في الصفحة التالية

تبيّن الأرقام الإجمالية بوضوح أنواع المشاكل القانونية التي سيكون الطلب على حلها مرتفعاً في السنوات القادمة. ويواجه الشعب التونسي عدداً كبيراً من المشاكل القانونية التي تتطلب حلولاً عادلةً. وإذا لم يُلبَّ هذا الطلب، فإن ذلك سيقوض النسيج الاجتماعي ويسبب خسائر اقتصادية هائلة

4

السعي للحصول على المعلومات والمشورة القانونية

4

النتائج الرئيسية

حوالي ستة من أصل عشرة تونسيين يسعون إلى الحصول على المعلومات والمشورة القانونية عندما يواجهون مشكلة قانونية

إن أول ما يقوم به معظم الأشخاص عندما يواجهون مشكلة قانونية هو السعي إلى الحصول على معلومات عن حقوقهم المحتملة وكيف يمكنهم حل المشكل بأفضل طريقة. ويعتمد مدى قيامهم بذلك على الإجراءات الشخصية القانونية: أي إلى أي مدى هم مطلعون على احتمال تمتعهم بالحق وطريقة حل نزاعهم أو تظلمهم في ما يتعلق بهذا الحق

في تونس، سعى حوالي 59% من الأشخاص الذين واجهوا مشكلة قانونية إلى الحصول على المعلومات والمشورة القانونية. وما يثير الاهتمام هو أن الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و74 عاماً قد يتجهون بشكل إيجابي إلى الحصول على المعلومات والمشورة القانونية. وبعبارة أخرى، إن السعي إلى الحصول على المعلومات يرتفع مع العمر. ومن بين الأشخاص الذين يبلغون من العمر 85 عاماً وما فوق، يسعى 25% منهم إلى الحصول على المعلومات والمشورة القانونية. ويتماشى هذا العدد الأخير مع ما أظهره بحث سابق وهو*: أن المسنين لا يدركون أنهم بحاجة إلى الحصول على المعلومات وهم مطلعون قليلاً على الخدمات ومصادر المعلومات المتوفرة لهم

الأشخاص يسعون إلى الحصول على المعلومات والمشورة القانونية بشكل أساسي من المصادر الرسمية

في حين أن 35% من الأشخاص الذين واجهوا مشكلة قانونية بحثوا عن المعلومات والمشورة القانونية من مصدر غير رسمي، إن 45% آخرين بحثوا عن المعلومات والمشورة القانونية من مصدر رسمي. ويتصدّر المحامون (13%) قائمة المصادر الرسمية للمعلومات والمشورة، وتليهم الشرطة (9%) ورئيس البلدية/البلدية (9%). ويتصدّر أفراد العائلة (17%) والأصدقاء (11%) والجيران (9%) قائمة المصادر غير الرسمية للمعلومات والمشورة القانونية. ويعتبر الدور البارز الذي يلعبه المحامون في توفير المعلومات والمشورة القانونية في تونس فريداً من نوعه من منظور دولي. ومن المرجح أن هذا الأمر مرتبط بفعالية بالتطورات السياسية الحاسمة خلال الفترة الانتقالية** ما بعد الثورة

التمثيل من قبل محامٍ في إجراءات المحكمة يؤثر على تصورات المستخدمين

إن معظم الأشخاص الذين يحيلون مشكلتهم إلى المحكمة تلقوا المشورة من المحامي أو تم تمثيلهم من قبله. ومن المرجح أن يبرم الأشخاص الذين يتمتعون بوضع اجتماعي-اقتصادي أفضل عقداً مقابل خدمات المحامي. ومع ذلك، إن وجود محام لا يؤثر على المعدّل المتوقع لحل المشاكل القانونية

* *Legal Information Needs of Older People: by Susan Edwards and Antonia Fontana Law and Justice Foundation of NSW 2004*

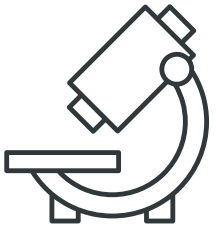
** *The Role of Lawyers as Transitional Actors in Tunisia, August 2015: www.academia.edu/16074646/The_Role_of_Lawyers_as_Transitional_Actors_in_Tunisia*

نادراً ما يستخدم الإنترنت كمصدر عام للحصول على المعلومات والمشورة القانونية

يبلغ انتشار الإنترنت في تونس حوالي 50%، ويملك البلد البنى التحتية للاتصالات الأكثر نمواً والخدمات الأقل تكلفة في شمال إفريقيا.*** ومع ذلك، فإن استخدام الإنترنت منخفض إلى حد ما بين مصادر المعلومات والمشورة القانونية. يستخدم 4% فقط من الأشخاص (وغالبيتهم شباب ويتمتعون بمستويات تعليم مرتفعة) الذين واجهوا مشكلة قانونية الإنترنت للبحث عن المعلومات والمشورة القانونية

*** *www.internetlivestats.com/internet-users/tunisia/*

يسعى ستة من كل عشرة أشخاص تقريباً للحصول على معلومات ومشورة قانونية لحل مشكلتهم القانونية



لقد سألنا الأشخاص الذين واجهوا مشاكل قانونية عما إذا سعوا للحصول على المعلومات والمشورة القانونية من مجموعة واسعة من المصادر

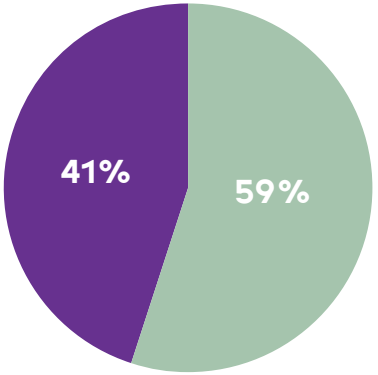
من الناس سعوا للحصول على المعلومات والمشورة القانونية. ولم تكن هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية بين الناس في المناطق الريفية والمناطق الحضرية *59%*

والمثير للدهشة هو أن الأشخاص غير المتعلمين والذين لم يرتادوا المدرسة رسمياً يسعون للحصول على المعلومات والمشورة القانونية أكثر من أولئك الذين يتمتعون بمستويات أعلى من التعليم

الأشخاص الذين واجهوا مشاكل قانونية تتعلق بالأراضي *(77%)* والأعمال *(74%)* والأسرة *(73%)* والجرائم *(71%)* هم مرجحين أكثر للحصول على المعلومات والمشورة القانونية. وقد يعود ذلك إلى الطبيعة المعقدة لهذه المشاكل في كثير من الأحيان. أما الأشخاص الذين واجهوا مشاكل تتعلق بالمستهلك *(15%)* هم أقل من يسعى للحصول على المعلومات والمشورة القانونية

65% ..... غير متعلم
قادر على الكتابة والقراءة/ لم
64% ..... أحصل على تعليم بشكل رسمي
57% ..... تعليم أساسي وابتدائي
59% ..... تعليم ثانوي
52% ..... تدريب مهني
57% ..... شهادة جامعية
66% ..... شهادة دراسات عليا/دكتوراة
0% ..... لا أرغب بالإجابة

البحث عن المعلومات والنصائح



طلب الحصول على المعلومات والمشورة القانونية يرتفع بشكل بسيط مع تقدم العمر

في فئة الأعمار المتراوحة بين 18 و74، يمكن ملاحظة ارتفاع بسيط ولكن مستمر في الميل إلى البحث عن المعلومات والمشورة - من 55% إلى 72%

حوالي ثلاثة أرباع (72%) من الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 65 و54 عاماً، أشاروا إلى أنهم طلبوا الحصول على المعلومات والمشورة

فقط من الأشخاص الذين تتخطى أعمارهم الـ 85 عاماً 25% طلبوا الحصول على المعلومات والمشورة

المصادر الرسمية المستخدمة في غالبية الأحيان كمصدر للمعلومات والمشورة القانونية

من المجيبين يبحثون عن المعلومات والمشورة 45% القانونية من خلال مصدر رسمي نعرّفه على أنه مقدم مؤسسي أو رسمي للمعلومات أو المشورة القانونية. في ما يلي الاختلافات التي اكتشفناها في ما يتعلق بالبحث عن المعلومات والمشورة القانونية عبر مصادر رسمية

الرجال بنسبة أكبر بقليل من النساء - نساء: *44%* مقابل رجال: *46%*

الأشخاص في المناطق الريفية *(47%)* بنسبة أكبر بقليل من الأشخاص في المناطق الحضرية - *45%*

الأشخاص الذين يواجهون مشاكل قانونية متعلقة بالأراضي *(66%)* والجرائم *(60%)* والعائلة *(57%)* هم أعلى نسبة من الأشخاص الذين يبحثون عن المعلومات والمشورة من مصادر رسمية

من الأشخاص يبحثون عن المعلومات والمشورة 35% القانونية من خلال مصادر غير رسمية هي مجموعة واسعة من المصادر من الشبكة الاجتماعية للفرد الذي يواجه مشكلة قانونية. في ما يلي الاختلافات التي اكتشفناها في ما يتعلق بالبحث عن المعلومات والمشورة القانونية عبر مصادر غير رسمية

ما من اختلافات كبيرة بين الأشخاص الذين يعيشون في مناطق حضرية والأشخاص الذين يعيشون في مناطق ريفية

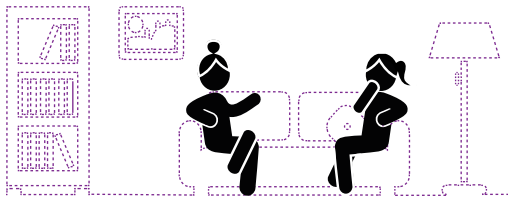
تبحث النساء عن المعلومات من خلال المصادر غير الرسمية أكثر من الرجال - نساء: *39%* مقابل رجال: *33%*

الأشخاص الذين يواجهون مشاكل قانونية متعلقة بالعائلة *(52%)* والأراضي *(44%)* والأولاد *(42%)* هم أعلى نسبة من الأشخاص الذين يبحثون عن المعلومات والمشورة من مصادر غير رسمية

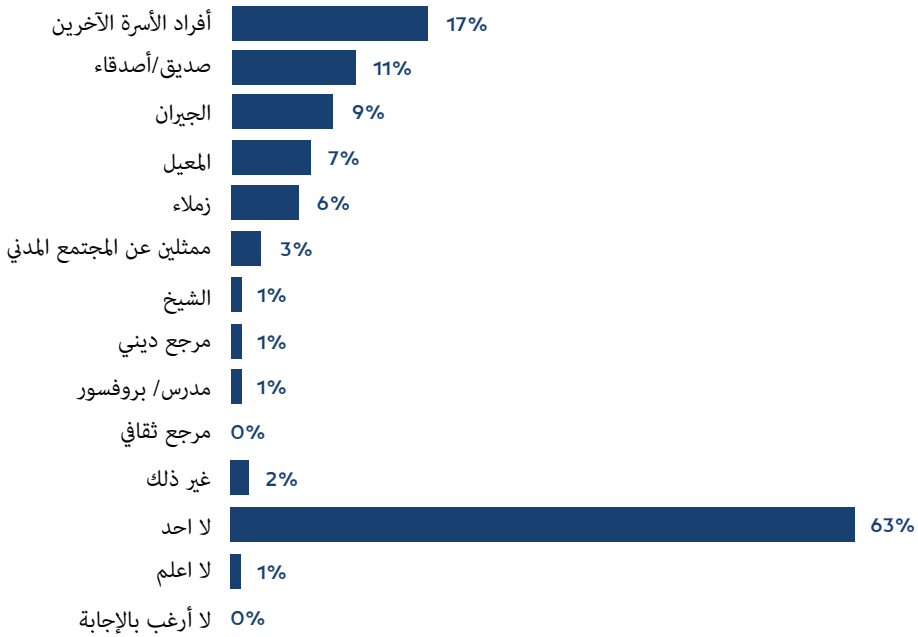
أفراد العائلة والأصدقاء هم أكثر الأشخاص الذين يُستشارون للحصول على المعلومات والمشورة القانونية

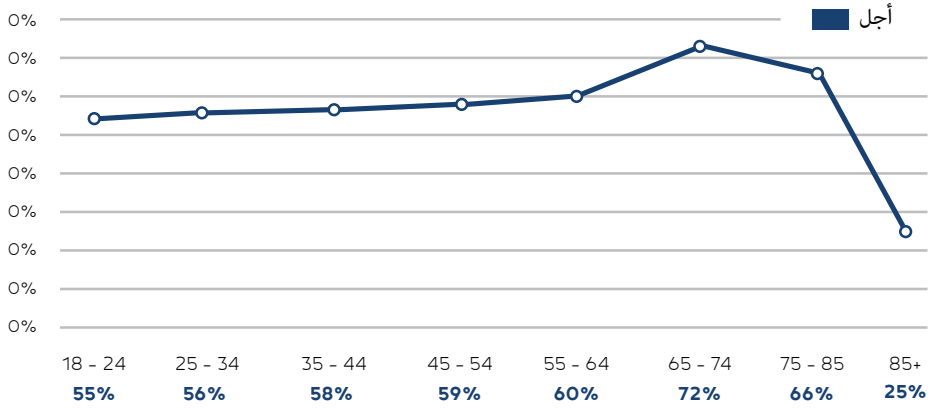
ثلثا الأشخاص الذين يواجهون مشاكل في مجال العدالة لا يستشيرون أي مصدر غير رسمي للمعلومات أو المشورة القانونية

عندما يستخدم الأشخاص المصادر غير القانونية، غالباً ما يستشيرون أفراد العائلة (17%) والأصدقاء (11%) والجيران - 9%



التماس المعلومات غير الرسمي





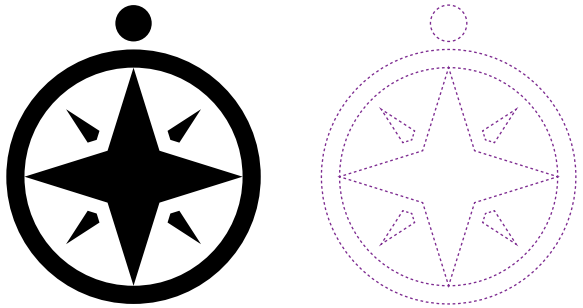
4

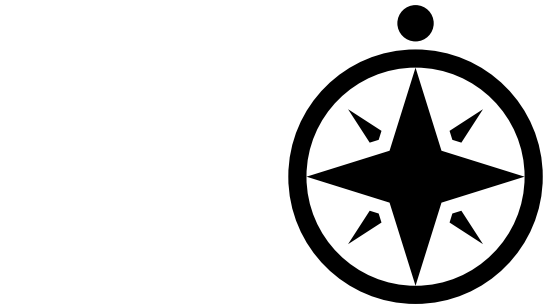
المحامون هم المصدر الرسمي الأكثر استشارة للحصول على المعلومات والمشورة القانونية

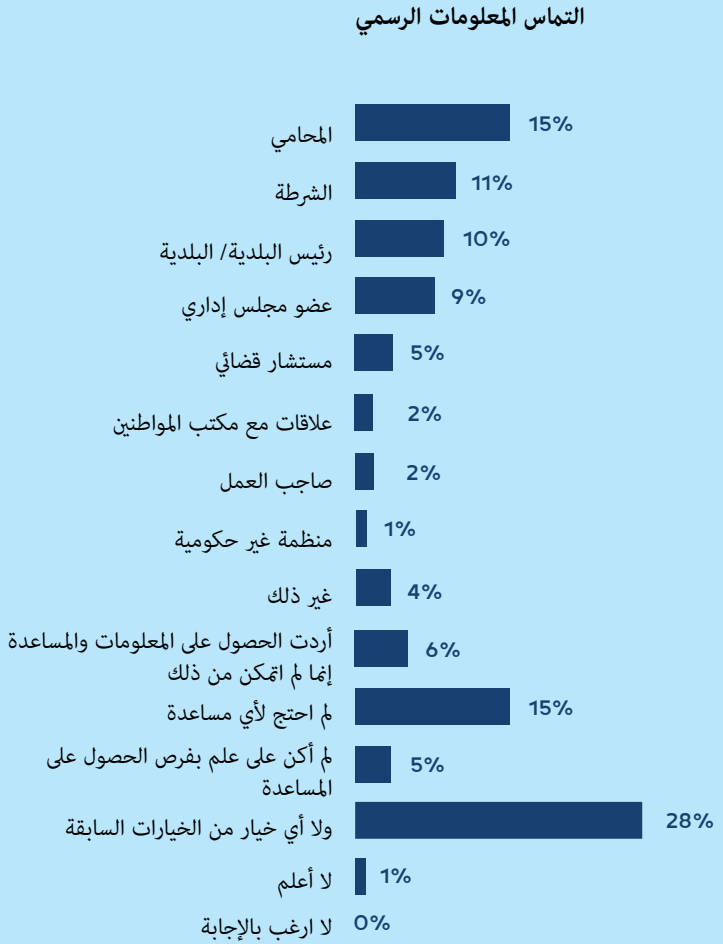
يبحث الناس عن المعلومات والمشورة من خلال المصادر الرسمية أكثر من البحث عنها من خلال مصادر غير رسمية

والمصادر الرسمية الأكثر استشارةً تتألف من المحامين (13%) والشرطة (9%) ورئيس البلدية/البلدية - 9%

نادراً ما يتم اللجوء إلى المنظمات غير الحكومية كمصادر معلومات ومشورة







4

المحامون يستشارون أكثر في المناطق الحضرية للحصول على المعلومات والمشورة القانونية مقارنةً بالمناطق الريفية

تتم استشارة المحامين أكثر في المناطق الحضرية (17%) مقارنةً بالمناطق الريفية (12%). في المقابل، غالباً ما يتم استخدام المستشارين الإداريين في المناطق الريفية (12%) مقارنةً بالمناطق الحضرية - 8%

حضرية	ريفية	Formal sources of information
17%	12%	محامي
8%	**15%**	العمدة/ البلدية
11%	11%	الشرطة
8%	**12%**	مرشد اداري
5%	5%	مرشد قضائي
2%	3%	مكتب العلاقات مع المواطن
1%	1%	منظمة غير حكومية
2%	1%	صاحب العمل
3%	6%	غيرها
6%	6%	أردت معلومات أو مساعدة غير أنني عجزت عن الحصول عليها
17%	12%	لم أحتج إلى أي مساعدة
4%	5%	لم أكن على عِلم بفرص الحصول على المساعدة
27%	30%	ولا أي من الخيارات الواردة أعلاه
1%	0%	لا اعلم
0%	0%	لا أرغب بالإجابة

4

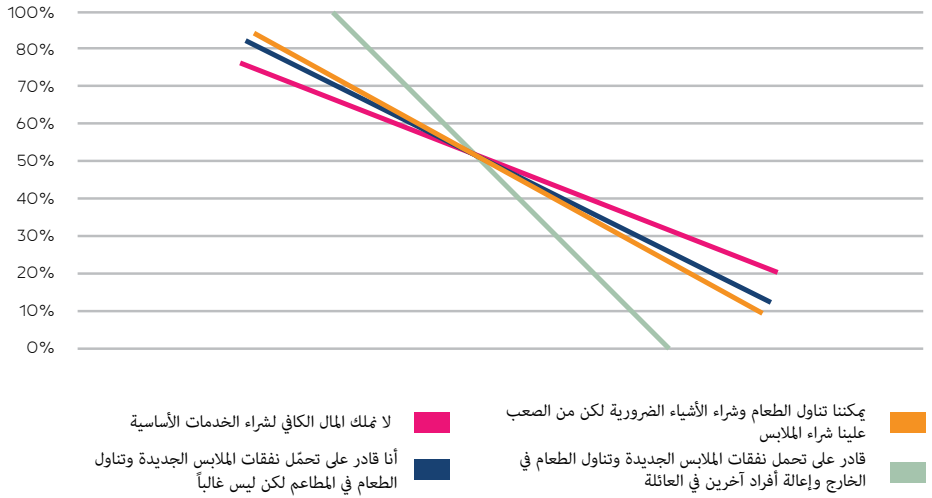
المشورة القانونية والتمثيل في المحاكم

سألنا الأشخاص الذين لجأوا إلى المحاكم لحل مشاكلهم عما إذا جرى تمثيلهم وما الذي قام به محاميهم لأجلهم

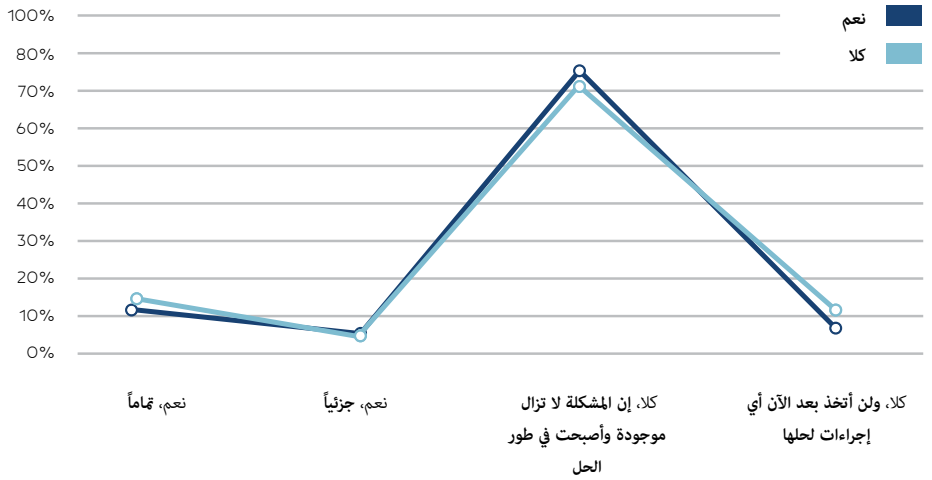
كما هو متوقع، إن الأشخاص الميسورين هم الأشخاص الأكثر تمثيلاً من قبل محامٍ في الدعوى القضائية. ومن الأقل ترجيحاً أن يعيّن مستخدمو العدالة محامياً عندما يكون الطرف الآخر في الصراع هو زميل

إن تعيين محامٍ لا يزيد من احتمال حلّ المشكلة القانونية

الرفاه ووجود محامٍ



إن وجود محامي في إجراءات المحكمة لا يؤثر على النتيجة المتوقعة للقضية



4

كيف ينظر مستخدمو العدالة إلى الخدمات التي يقدمها محاموهم

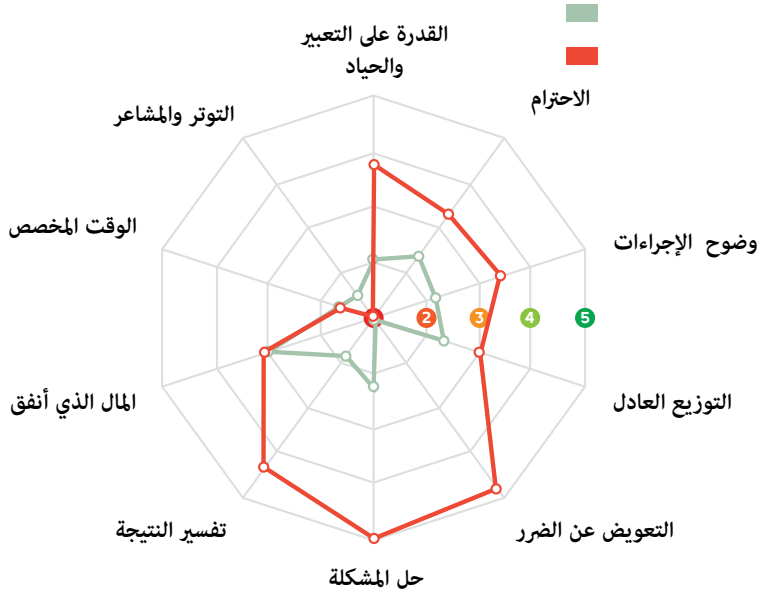
ماذا فعل المحامي؟

65%	مثلني خلال كافة الإجراءات
48%	قدّم المشورة
40%	أعد المستندات
27%	ناقش بالنيابة عني مع الأطراف الآخرين خارج المحكمة
7%	مثلني في جزء/أجزاء من الإجراءات

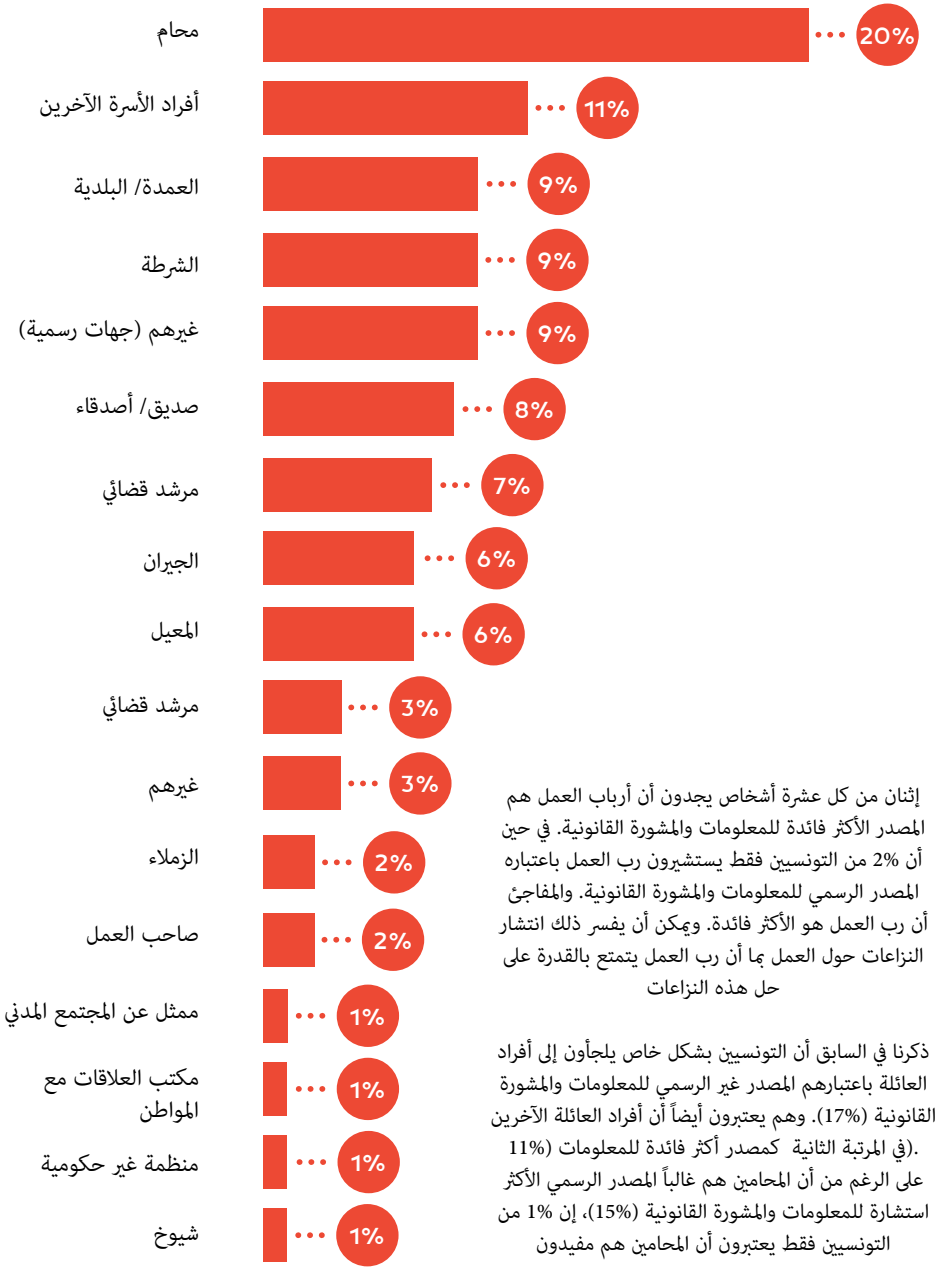
سألنا المجيبين الذين لجأوا إلى المحكمة ووكلوا محامياً عن خدمات المحامي. ويعتبر التمثيل خلال كافة مراحل الإجراءات هو نوع النشاط الذي غالباً ما يقوم به المحامون. وقال حوالي نصف المجيبين (يتخطى مجموع النسب المئوية الـ100، لأنه من الممكن أن يكون هناك عدّة أجوبة) إن المحامي وفر نوعاً من المشورة القانونية. وقال 39% من مستخدمي العدالة إن المحامي حضّر المستندات لهم. وأفاد شخص من بين أربعة أشخاص عن أن محاميه ناقش بالنيابة عنه خارج المحكمة

إن معظم المجيبين الذين حلوا مشكلتهم في المحكمة مثّلهم محامٍ تونسي. ثلاثة من أصل كل أربعة أشخاص منهم يقولون إن المحامي المؤهل مثلهم بشكل كامل في إجراءات المحكمة. وشارك آخرون في جلسات الاستماع. وهناك تناقض كبير بين تصورات الأشخاص الذين شاركوا والأشخاص الذين تم تمثيلهم. فالأشخاص الذين حضروا إلى المحاكم كانوا راضين بشكل أكبر عن نوعية العملية والنتيجة. أما المجال الذي لم يكن مرضياً فهو الوقت الذي مضى والتوتر والمشاعر السلبية التي شعروا بها

طريقة المشاركة في إجراءات المحكمة: كيف شاركت في عملية المحكمة؟



رب العمل هو مصدر المعلومات الأكثر فائدة



إثنان من كل عشرة أشخاص يجدون أن أرباب العمل هم المصدر الأكثر فائدة للمعلومات والمشورة القانونية. في حين أن 2% من التونسيين فقط يستشيرون رب العمل باعتباره المصدر الرسمي للمعلومات والمشورة القانونية. والمفاجئ أن رب العمل هو الأكثر فائدة. ويمكن أن يفسر ذلك انتشار النزاعات حول العمل بما أن رب العمل يتمتع بالقدرة على حل هذه النزاعات

ذكرنا في السابق أن التونسيين بشكل خاص يلجأون إلى أفراد العائلة باعتبارهم المصدر غير الرسمي للمعلومات والمشورة القانونية (17%). وهم يعتبرون أيضاً أن أفراد العائلة الآخرين (في المرتبة الثانية كمصدر أكثر فائدة للمعلومات (11%. على الرغم من أن المحامين هم غالباً المصدر الرسمي الأكثر استشارة للمعلومات والمشورة القانونية (15%)، إن 1% من التونسيين فقط يعتبرون أن المحامين هم مفيدون

الشباب غالباً ما يلجأون إلى الشرطة والمسنون إلى المستشار الإداري

إن الأشخاص الذين يبلغون من العمر 55 عاماً وما فوق غالباً ما يبحثون عن المعلومات والمشورة القانونية لدى المستشار الإداري أكثر من الأشخاص الذين هم دون هذا السن. وأيضاً، يُستخدَم المحامون ورئيس البلدية/البلدية أكثر من قبل كبار السن

من ناحية أخرى، تُستخدم الشرطة بشكل كبير من قبل الأشخاص الذين هم دون الـ64 من العمر، ولا سيما من الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و24 عاماً

إن الأشخاص الأقل تعليماً غالباً ما يستشيرون المستشار الإداري أكثر من الأشخاص ذوي مستويات التعليم المرتفعة. وينطبق ذلك على رئيس البلدية/ البلدية

إن الأشخاص الأقل تعليماً غالباً ما يشيرون إلى أنهم يريدون الحصول على المعلومات أو المساعدة، إلا أنهم لا يتمكنون من الحصول عليها

	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75-84	85+
مرشد ادراي	7%	9%	6%	8%	**12%**	**17%**	**17%**	0%
مرشد قضائي	1%	5%	4%	6%	8%	7%	5%	0%
مكتب العلاقات مع المواطن	1%	2%	2%	3%	3%	4%	0%	0%
الشرطة	**13%**	**11%**	**12%**	**12%**	**10%**	7%	8%	0%
منظمة غير حكومية	1%	2%	1%	1%	0%	0%	0%	0%
محامي	9%	14%	15%	17%	17%	**24%**	**18%**	0%
صاحب العمل	1%	3%	2%	1%	1%	0%	2%	0%
العمدة/ البلدية	5%	8%	10%	13%	11%	**17%**	**20%**	11%
غيرها	2%	4%	6%	4%	4%	4%	6%	0%
أردت معلومات أو مساعدة غير أنني عجزت عن الحصول عليها	4%	5%	6%	8%	6%	6%	4%	0%
لم أحتج إلى أي مساعدة	21%	16%	17%	14%	11%	10%	8%	17%
لم أكن على عِلم بفرص الحصول على المساعدة	5%	4%	4%	3%	7%	5%	9%	20%
ولا أي من الخيارات الواردة أعلاه	34%	32%	28%	27%	27%	15%	20%	40%
لا اعلم	2%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	12%
لا أرغب بالإجابة	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

المصادر العامة النادرة الاستخدام للحصول على المعلومات

إن الإنترنت هو المصدر الأكثر شيوعاً المستخدم للحصول على المعلومات العامة. ومع ذلك، إن 4% من الشعب التونسي الذي يتعين عليه مواجهة الخطر والصعوبة لحل المشاكل القانونية، بحث عن المعلومات على الإنترنت

إن الراديو والتلفاز والصحف والمجلات مستخدمة من قبل 1% من الأشخاص للسعي إلى الحصول على المعلومات والمشورة

إن ثلثي الأشخاص يشيرون إلى أنهم لم يحتاجوا إلى المعلومات والمشورة وحوالي الربع لا يعرفون أين يبحثون

لا يوجد اختلاف كبير بين الجنسين، باستثناء أن النساء غالباً ما لا يعرفن أين يحصلن على المعلومات والمشورة القانونية (الإناث: 70% مقابل الذكور: 60%). وغالباً ما يشير الرجال إلى أنهم لا يحتاجون إلى المعلومات والمشورة القانونية - الإناث:21% مقابل الذكور: 27%

إن الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية الذين يتمتعون بمستويات تعليمية متدنية والكبار في السن، ليس لديهم معلومات كثيرة حول مكان الحصول على المعلومات والمشورة القانونية

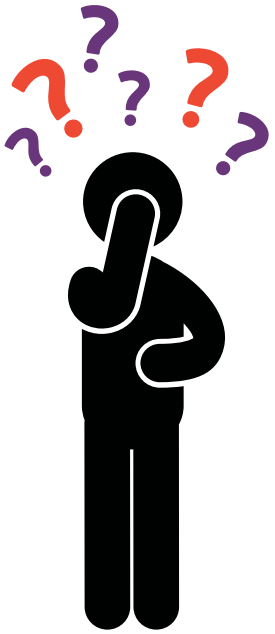
إن الأشخاص يبحثون عن المعلومات والمشورة القانونية في البيئات التي تشهد نزاعات، كمكان العمل والوكالات الإدارية ومراكز الشرطة. ويثير هذا الأمر التساؤل عما إذا كانت المعلومات والمشورة القانونية المتاحة بسهولة والمختصة متوفرة في هذه الأماكن

نادراً ما يُستخدم الإنترنت كمصدر للمعلومات والمشورة القانونية لحل المشاكل القانونية. وهو يُستخدم بشكل أساسي من قبل السكان المثقفين والشباب - حتى 44 عاماً

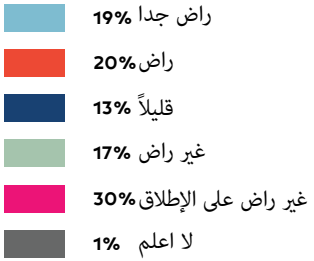
حوالي الثلث غير راضين على الإطلاق عن المعلومات والمشورة القانونية المتلقاة

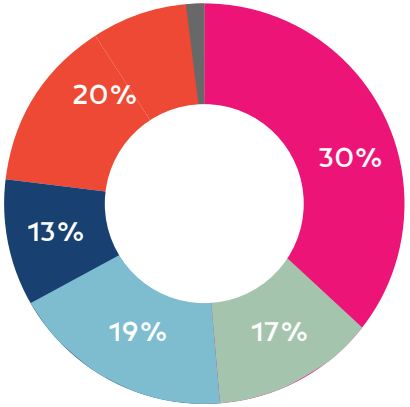
حوالي ثلث الأشخاص الذين سعوا إلى الحصول على المعلومات أو المشورة القانونية لك يكونوا راضين على الإطلاق عن المعلومات و/أو المشورة القانونية المقدمة لهم

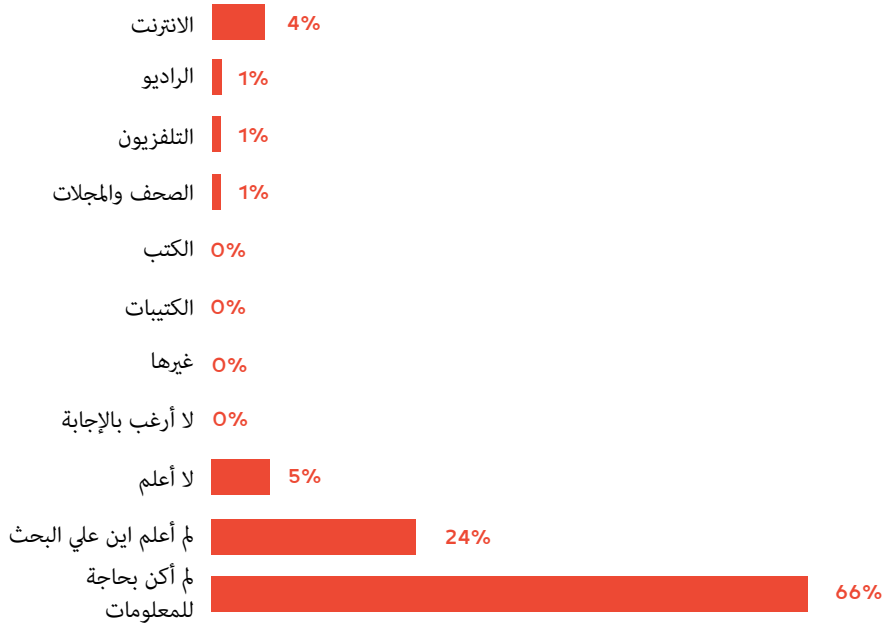
عندما يتعلق الأمر بالتعبير عن الرضا عن المعلومات والمشورة القانونية المتلقاة، يبدو أن التونسيين يستفيدون من الفرق الدقيق بين كونهم راضين جداً وراضين. وبالتالي، نحن نشرح الفرق البسيط بين هاتين النسبتين - 17% مقابل 20%



حدِّد إلى أي مدى تشعر بالرضا ؟







5

استراتيجات حلّ النزاعات

5

النتائج الرئيسية

يسعى الشعب التونسي بشكل ناشط إلى حل مشاكله القانونية- حوالي 3 من أصل 4 يتخذون بعض الخطوات الفعالة للتوصل إلى حل عادل لخلافاتهم أو تظلماتهم

أولئك الذين بقوا سلبيين فعلوا ذلك في الغالب لأنهم شعروا أن ليس باستطاعتهم تحقيق أي شيء. ولم يصدّق ربعهم أنهم قادرون على التوصل إلى حل إيجابي ومشجع لمشكلتهم القانونية. ولا يزال كثير من الناس سلبيين لأنهم لا يعرفون ما يجب القيام به لتسوية المشكلة

أكثر من نصف المشاكل القانونية التي يعاني منها الشعب التونسي تحل عن طريق نوع من الإجراءات الذاتية

تحال نسبة عالية من المشاكل القانونية إلى المحاكم لحلها. وكثيراً ما يحدث هذا في مشاكل الأراضي والنزاعات الأسرية والإصابات والحوادث الشخصية. أما المشاكل التي نادراً ما تتم إحالتها إلى المحاكم فهي النزاعات المتعلقة بالأطفال والخدمات العامة ومشاكل المستهلكين والتظلمات المتعلقة بالضمان الاجتماعي

في المتوسط، تتكون إجراءات العدالة للشعب التونسي من خطوتين

يظهر تحليل تسلسل الخطوات لحل النزاع أن هنالك ثلاث سلاسل عامة لتسوية النزاعات- غير الرسمية والرسمية والمختلطة. ويتم اختيار هذه المناهج وفقاً لخصائص المشكلة القانونية. ولكل من هذه الاستراتيجيات هيكليتها وديناميكياتها

يبدو عموماً أن الأشخاص الذين يبحثون عن المعلومات والمشورة القانونية قادرون على حل المشاكل بأنفسهم. ومن جهة أُخرى، إن الأشخاص الذين لا يبحثون عن المعلومات والمشورة القانونية، يطلبون من الآخرين المساعدة في حل المسألة

لا يتم حل الغالبية العظمى من المشاكل القانونية. ويتمثل الخطر الكبير بعدم حل المشاكل التي تتعلق بالمضايقة من جانب الشرطة ومشاكل المستهلكين

الرضا العام عن إجراءات العدالة ليس مرتفعاً. والجدير بالملاحظة أن مستخدمي العدالة الذين اختبروا إجراءات المحاكم يصفونها بأنها مكلفة ومجهدة

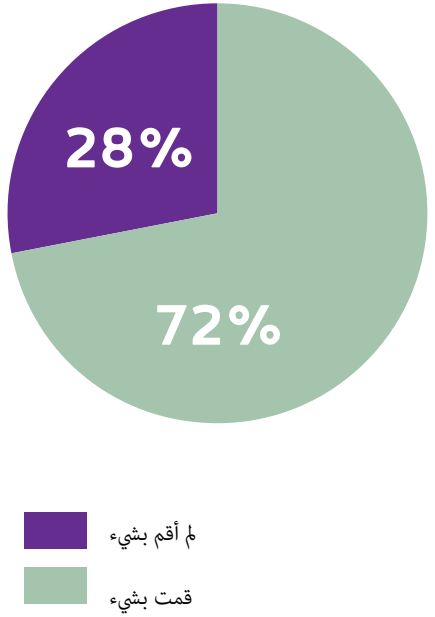
5

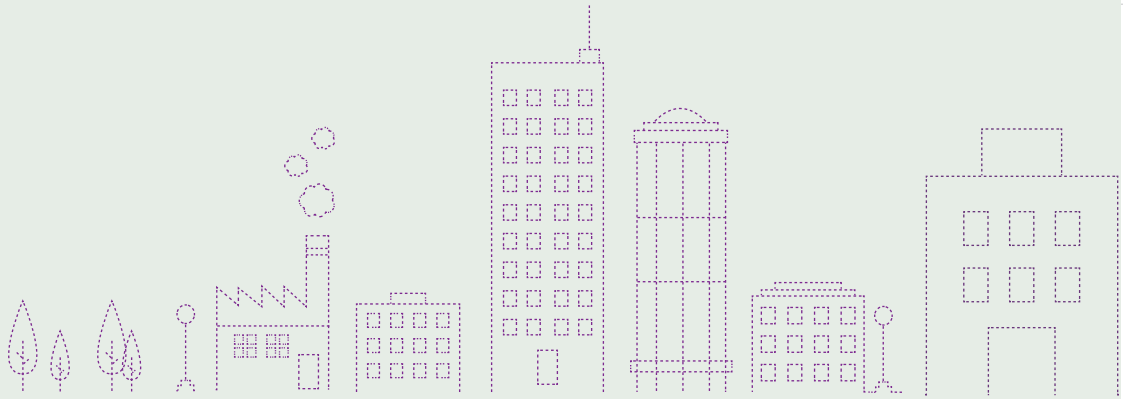
الاستراتيجيات لحل المشاكل القانونية

هل قمت بأي شيء لحل المشكلة

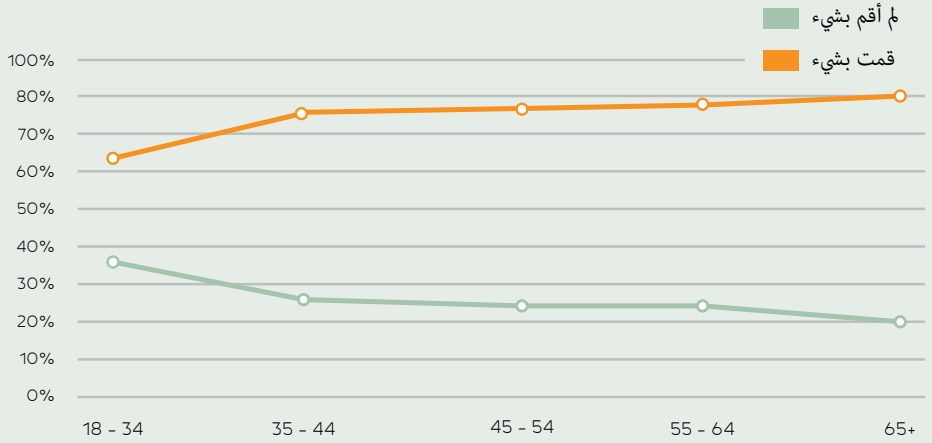
عندما يكتشف الأشخاص أنهم يواجهون مشكلة قانونية، يتعين عليهم اتخاذ قرار حول ما إذا كان يجب اتخاذ إجراءات لحلها من خلال العملية القضائية أو تركها وعدم القيام بشيء. وفي هذا الفصل، نكتشف الإجراءات لتحقيق العدالة التي يتخذها الأشخاص لإيجاد حل عادل لمشاكلهم القانونية.

تظهر بياناتنا أن 41% من التونسيين واجهوا مشكلة قانونية واحدة أو أكثر خلال الأعوام الأربعة الماضية. ومن بين الذين اضطروا إلى معالجة المشاكل القانونية، يقول 72% أنهم سعوا إلى إيجاد حل فعال – من خلال الوسائل الرسمية وغير الرسمية





استراتيجية القرار: حسب العمر



إن المشاكل القانونية التي من المرجح أن يتخذ التونسيون الخطوات لحلها هي: النزاعات على الأراضي والمشاكل العائلية والسكن. وفي كل فئات المشاكل هذه، إن أكثر من 80% من المجيبين يقولون إنهم سعوا إلى اعتماد استراتيجية واحدة أو أكثر لحل النزاعات بفعالية

من ناحية أخرى، إن المشاكل التي من المحتمل أن تترك دون ردة فعل هي: المضايقة من قبل الشرطة ومشاكل المستهلكين والنزاعات في العمل والفساد

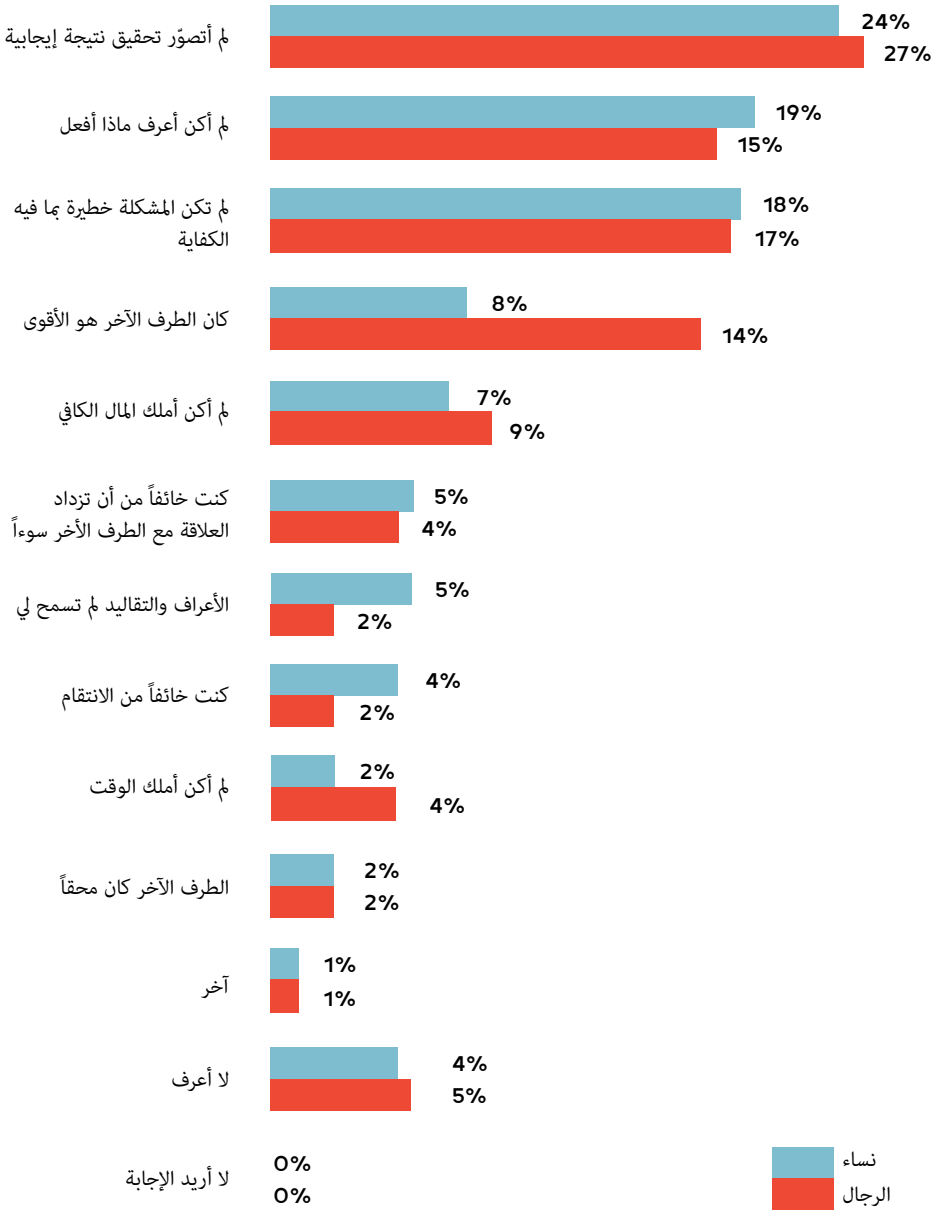
وغالباً ما يختار الشباب عدم القيام بشيء في أعقاب مشكلة قانونية. ومن الأسباب المحتملة أن الشباب التونسيين قليلاً ما يواجهون مشاكل قانونية جدية وخطيرة تتطلب اتخاذ إجراءات. إلا أن هذا هو إشارة أيضاً إلى أن الشباب يحتاجون إلى آليات مختلفة للتمكين والدعم القانوني عندما يواجهون مشاكل قانونية

أسباب عدم اتخاذ الإجراءات: الرجال مقابل النساء

بشكل عام، إن 28% من التونسيين الذين واجهوا مشكلة قانونية واحدة على الأقل لم يسعوا إلى حل النزاع لأنهم لم يعتقدوا بأنهم سيحققون نتيجة إيجابية

يقول الرجال (27%) إن السبب الرئيسي لعدم اتخاذ الإجراءات («لم أكن أتوقع تحقيق نتيجة إيجابية») كما تفعل النساء إلى حد ما - 24%

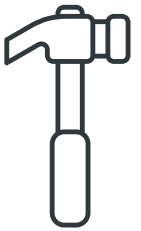
بالنظر إلى السبب الثاني لعدم اتخاذ الإجراءات، هناك اختلاف بين الجنسين: إذ أن معظم النساء لم يتخذن الإجراءات لأنهن لا يعرفن ما يجب القيام به (19%) في حين أن الرجال لم يتخذوا الإجراءات لأن المشكلة لم تكن خطيرة بما فيه الكفاية - 17%

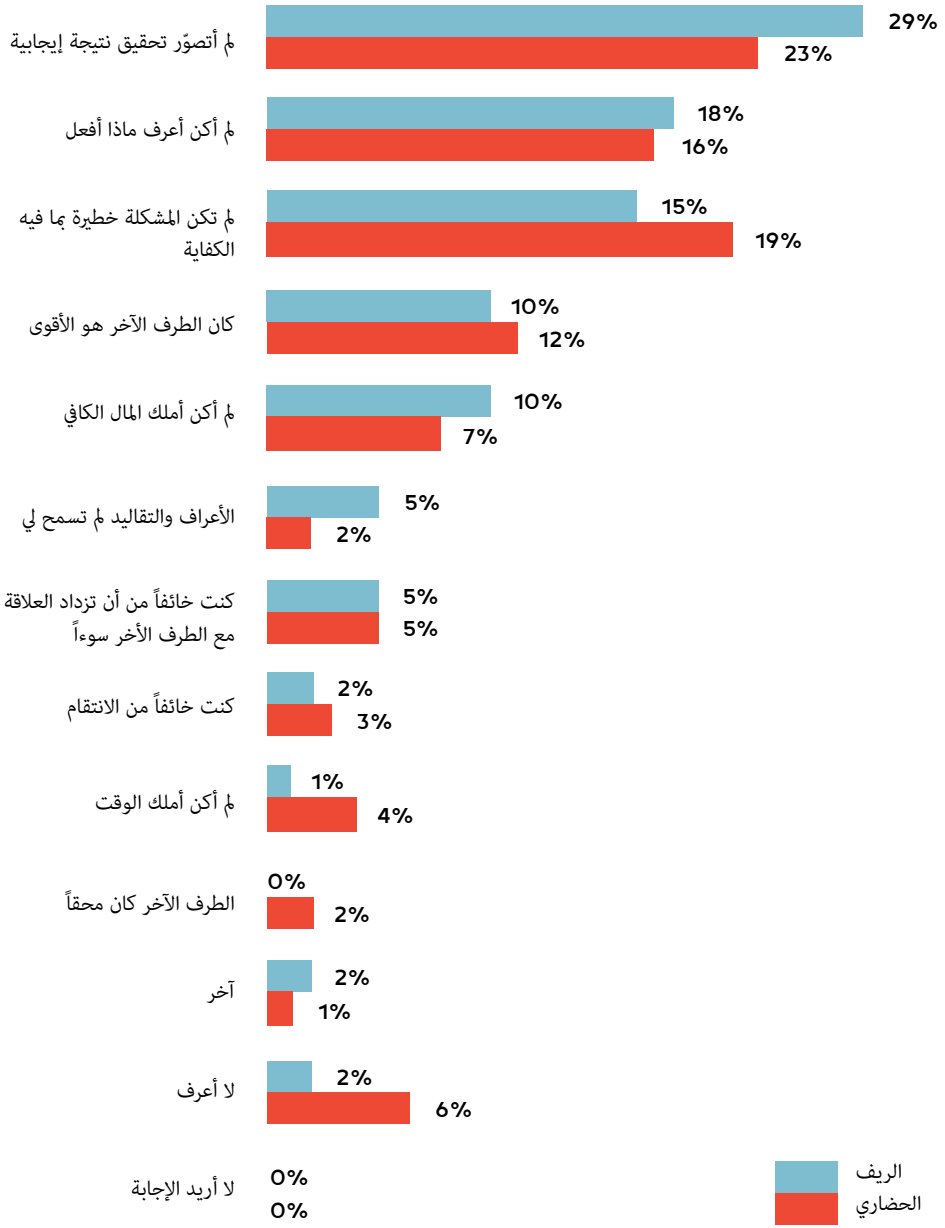


5

أسباب عدم اتخاذ الإجراءات: المناطق الحضرية مقابل المناطق الريفية

يبدو أن الأشخاص الذين يعيشون في المنطقة الريفية لا يثقون كثيراً بالنظام القانوني على عكس الأشخاص في المناطق الحضرية: 29% من الأشخاص في المناطق الريفية لم يتخذوا أي إجراء لأنهم لم يعتقدوا أنهم سيحققون نتيجة إيجابية. وفي المناطق الحضرية، إن 23% من الأشخاص فكروا بالطريقة نفسها. إن نسبة الأشخاص الذين لم يتخذوا الإجراءات لأنهم لم يعرفوا ماذا يفعلون، هي أيضاً أكثر ارتفاعاً في المناطق الريفية. ويبدو أن المال أيضاً يشكل عائقاً أمام اتخاذ الإجراء في المناطق الريفية أكثر من المناطق الحضرية - 23%





5

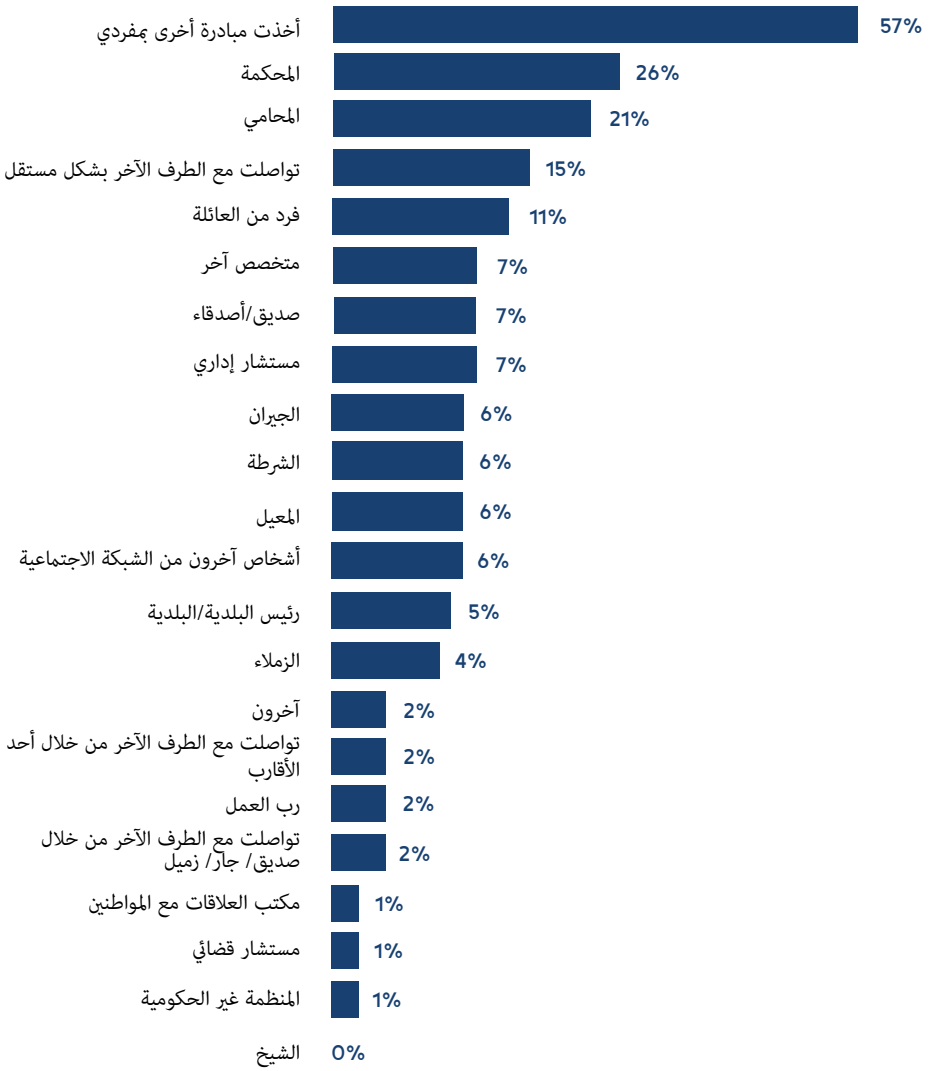
الإجراءات الخاصة – الاستراتيجية الأكثر استخداماً

بشكل عام، إن التونسيين الذين يواجهون مشاكل قانونية يتخذون خطوات فعالة نحو إيجاد حل عادل. ولتحديد هذه الخطوات، طلبنا منهم إخبارنا عن بنية ومضمون إجراءاتهم لتحقيق العدالة. حاول معظم المجيبين حل المشكلة وحدهم – إما من خلال الاتصال بالطرف الآخر أو اتخاذ إجراءات أخرى. وومن الإجراءات الأكثر تواتراً التي تلي ذلك، نذكر إحالة المشكلة إلى المحكمة واستشارة المحامي والاتصال بطرف آخر

إن الاستراتيجية الأكثر استخداماً للاستجابة للمشاكل القانونية هي القيام بمبادرة شخصية لحل المشكلة. ومن الأمثلة على هذه الإجراءات

- مطالبة الطرف الآخر بالتعويض
- التخلص من أسباب المشكلة
- الاتصال بمكتب عام
- منح المستأجر وقتاً إضافياً لدفع الإيجار
- تلقي أو تقديم وثيقة

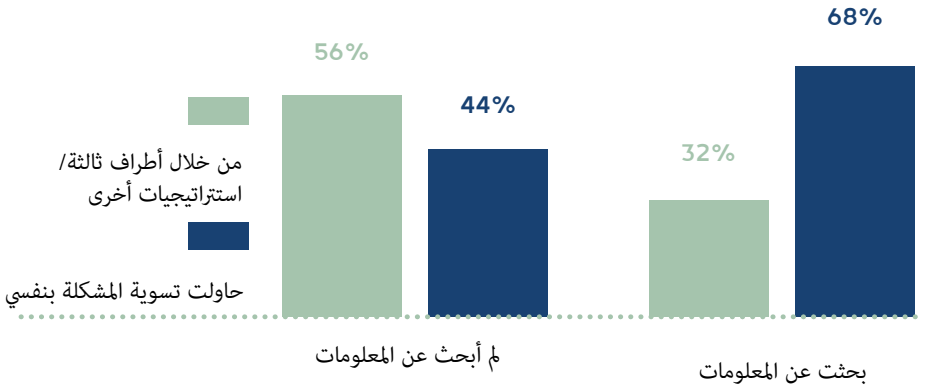
استراتيجيات حل النزاعات



السعي إلى الحصول على المعلومات القانونية ونوع الاستراتيجية المتخذة في حل النزاع

هناك ارتباط قوي جداً بين السعي إلى الحصول على المعلومات والمشورة القانونية ونوع الاستراتيجية المعتمدة من قبل الأشخاص في تونس لحل مشاكلهم القانونية

تشير بياناتنا إلى أن 68% من الأشخاص الذين سعوا إلى الحصول على المعلومات والمشورة القانونية فضلوا اتخاذ الخطوات الفعالة لإيجاد حل عادل للمشكلة القانونية باتخاذ إجراءات شخصية. ومن ناحية أخرى، إن أكثر من نصف المجيبين (56%) الذين لم يسعوا إلى الحصول على المعلومات والمشورة القانونية فضلوا حل المشكلة من خلال الآخرين بدلاً من العمل لحلها بشكل مستقل (44%). وتشير هذه العلاقة إلى أهمية المعلومات والمشورة القانونية المستهدفة والمناسبة

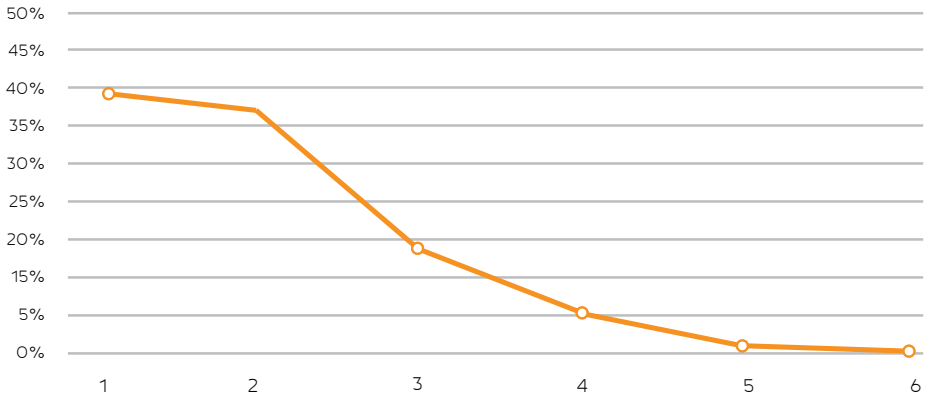


كثافة إجراءات العدالة

يواجه العديد من التونسيين خطورة وصعوبة في حل المشاكل القانونية. ويتطلب حل هذه المشاكل مجموعات من الخطوات المختلفة. ونحن نطلق على هذه الخطوات إسم إجراءات العدالة. وفي المتوسط، تتألف الخطوات التي يتخذها التونسيون لتحقيق العدالة من إجراءين. وتتم معالجة 38% من المشاكل القانونية بإجراء واحد. ويتم اتخاذ إجراءين في 37% من المشاكل القانونية، وثلاثة في 19%، وأربعة في 5%، وفي أقل من 1% من المشاكل القانونية المبلغ عنها تم اتخاذ 5 إجراءات أو أكثر

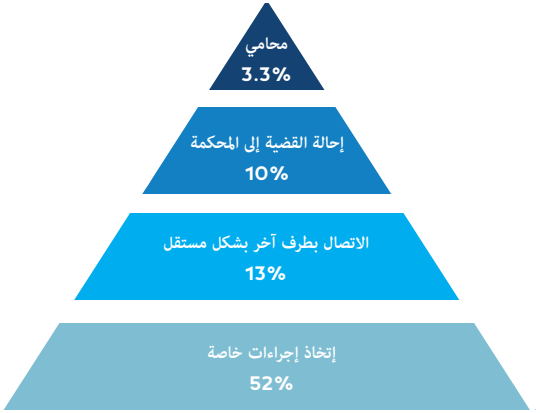
إن إجراءات العدالة لحل النزاعات حول الأرض هي الأكثر كثافة – ففي المعدل إن الأشخاص في تونس يتخذون 2.4 خطوة لحل النزاع لتحقيق نتيجة عادلة في المشاكل القانونية المتعلقة بأراضيهم. ويتم اتخاذ (2.3 خطوة) لحل المشاكل القانونية التي تتعلق بالعمل والنزاعات مع الجيران. أما المشاكل الأقل تعقيداً فهي إجراءات العدالة في مشاكل السكن (1.5 خطوة) والمشاكل القانونية المتعلقة بالأطفال (1.6 خطوة) والضمان الاجتماعي - 1.6 خطوة

ما هو عدد الإجراءات المتخذة لحل النزاع



عدد الإجراءات المتخذة لحل النزاع

كيف يتقدّم التونسيون في إجراءات العدالة



إن استيعاب بنية وديناميكية إجراءات العدالة هو أمر أساسي لتحليل وتحسين العمليات التي يستعملها التونسيون لحل المشاكل القانونية

ومن غير المفاجئ أن تبدأ معظم إجراءات العدالة في تونس باتخاذ مستخدم العدالة نوعاً من الإجراءات. إن الإجراءات الشخصية هي بشكل عام الاستراتيجية الأكثر شيوعاً لحل النزاعات. وأفاد أكثر من نصف مستخدمي العدالة الذين واجهو مشكلة واتخذوا نوعاً من الإجراءات أنهم اتخذوا إجراءات شخصية

في حالة واحدة من بين كل ست حالات متعلقة بمشكلة قانونية، يكمن الإجراء الأول في الاتصال بالطرف الآخر. ومن المهم الإشارة إلى أن هذا الاتصال هو مباشر – أي أن المجيب يتوجه إلى الطرف الآخر (الأطراف) دون دعم العائلة أو الأصدقاء

ويقول المجيبون إن الإجراء الأول المتخذ لمشكلة واحدة من بين عشر مشاكل قانونية هو رفع دعوى قضائية في المحكمة

ثلاثة أشكال لإجراءات العدالة

ينطوي الشكل الأول على إجراءات غير رسمية- الأنشطة الخاصة التي تعززها مشاركة أعضاء الشبكة الاجتماعية والأصدقاء والزملاء. وتُستخدم إجراءات العدالة غير الرسمية في الغالب لنزاعات العمل، والتظلمات المتعلقة بالخدمات العامة، ولكن أيضاً النزاعات المتعلقة بالأراضي والسكن

تتمثل الاستراتيجية المختلطة في الاتصال بالطرف الآخر لمحاولة لحل المشكلة. وفي حال لم ينجح ذلك، تتم استشارة محامٍ- تمت استشارة محام في ربع الحالات التي كان فيها الإجراء الأول الاتصال بالطرف الآخر. أما الاستراتيجيات الأخرى الأقل استخداماً، والتي ما تزال واضحة، هي رفع دعوى في محكمة أو إشراك الجيران. على ما يبدو، يحدد نوع المشكلة مجموع الردود وكيف تتراوح إجراءات العدالة بين الخطوات الرسمية وغير الرسمية لتسوية النزاعات

تدور الإجراءات الرسمية (آخر قسمين من الرسم البياني) حول استخدام المحاكم. وتحدد البيانات مدخلين إلى المحاكم في تونس. يبلغ بعض الأشخاص أولاً عن تقديم دعوى أو النظر في مثل هذه الدعوى ومن ثم إشراك محامٍ. وفي 71% من الحالات التي تكون فيها الاستراتيجية الأولى إحالة المشكلة إلى المحكمة، يقول المجيبون إن الاستراتيجية الثانية هي إشراك المحامين. وتُستخدم المحاكم أولاً في النزاعات على الأراضي والمشاكل العائلية والجرائم. وبالمثل، عندما يتصل الناس بالمحامين، تكون الخطوة التالية في 92% من الحالات إحالة النزاع إلى المحكمة. وقد طُبقت هذه الاستراتيجية في حالات الحوادث والجرائم والمشاكل الأسرية

2

نوع المشاكل
الأراضي 19%
الجيران 16%
العمل 15%
المال 14%
العائلة 12%

1. **الاتصال بالطرف الآخر مباشرةً**
2. **محامٍ - 26%**
2. **محكمة - 11%**
2. **متخصص آخر - 5%**

1

نوع المشاكل
العمل 20%
الخدمات العامة 10%
الضمان الاجتماعي 9%
الأراضي 9%
مشاكل السكن 8%
الجرائم 8%

1. **اتخاذ إجراء شخصي الخطوة**
2. أحد أفراد الأسرة - **11%**
2. شخص آخر من الشبكة الاجتماعية - **7%**
2. متخصص آخر - **5%**

4

نوع المشاكل
الحوادث 31%
الجرائم 15%
العائلة 12%

1. **المحامي**
2. **المحكمة** - 92%

3

نوع المشاكل
الأراضي 19%
العائلة 17%
الجرائم 17%
العمل 15.4%
الجيران 9%

1. **المحكمة**
2. محامٍ - **71%**
2. اتخاذ إجراء شخصي - **4%**

تُظهر تصورات مستخدمي العدالة تمييزاً واضحاً بين ثلاثة أشكال لإجراءات العدالة: الرسمية وغير الرسمية والمختلطة.

نظرة متعمقة في الإجراءات الرسمية في مجال العدالة

سألنا المجيبين الذين واجهوا مشكلة قانونية حول ما إذا فكروا برفع دعوى قضائية. في المتوسط، قال 22 في المئة إنهم فكروا في مرحلة ما برفع القضية إلى المحكمة. غير أن هنالك فرقاً كبيراً بين مختلف فئات المشاكل القانونية. ففي حوالي نصف المنازعات المتعلقة بالأراضي والأسرة، فكر المجيبون في رفع دعوى أمام المحكمة. أما الفئات الأخرى التي يرجح فيها أن ينظر الشعب التونسي في الرجوع إلى المحكمة فهي الحوادث والخلافات مع الجيران والجرائم

تشمل أنواع المشاكل القانونية التي يقل فيها احتمال نظر مستخدمي العدالة في اللجوء إلى المحكمة النزاعات المتعلقة بالأطفال والخدمات العامة ومشاكل المستهلكين والتظلمات المتعلقة بالضمان الاجتماعي. وقال أقل من 5% من الناس الذين اضطروا إلى التعامل مع مثل هذه المشاكل إنهم فكروا في اتباع الإجراءات القانونية الرسمية. وفكر فرد من كل خمسة أفراد ممن واجهوا مشكلة قانونية بشأن التوظيف في تقديم دعوى قضائية

سألنا المجيبين عما إذا رفعوا دعوى قضائية فعلاً

النظر في حل المشكلة في محكمة	
مشاكل الأراضي	**47%**
الأسرة	**47%**
الحوادث	**44%**
الجيران	**30%**
الجرائم	**30%**

نوع الجنس والتوجه إلى حل المشاكل القانونية في المحاكم

النساء مستعدات للجوء إلى المحاكم في الحالات التالية: الحوادث- 60%؛ مشاكل الأراضي- 50%؛ النزاعات الأسرية - 41%

النساء غير مستعدات للجوء إلى المحاكم في الحالات التالية: 100%؛ الأطفال - 100%؛ الفساد - 100%؛ الخدمات العامة - 98%؛ العمل - 92%؛ الضمان الاجتماعي - 94%

الرجال مستعدون للجوء إلى المحاكم في الحالات التالية: 77%؛ مشاكل الأراضي - 47%؛ الحوادث- 39%؛ الجرائم - 38%

الرجال غير مستعدين للجوء إلى المحاكم في الحالات التالية: الأطفال - 100%؛ وثائق الهوية - 100%؛ الخدمات العامة- 98%؛ مشاكل المستهلكين - 93%؛ الضمان الاجتماعي - 91%

الاستخدام الفعلي للمحاكم

يقول جميع المجيبين الذي فكروا في اللجوء إلى المحكمة لحل مشكلة قانونية إنهم قاموا فعلاً بإحالة مشكلتهم إلى المحكمة. هذا التداخل لافت. من المتوقع أن يختار مستخدمو العدالة استراتيجية تسوية نزاعهم بعناية خصوصاً عندما يتعلق الأمر باللجوء إلى المحاكم التي لها تأثيرات قانونية ومالية وعاطفية وشخصية كبيرة. قد يكون التداخل نتيجة تأثير الإدراك المتأخر. ومع الإطلاع على الإجراء الذي تم اختياره بالفعل، يركز المجيب (وبالتالي يبلغ) فقط على الاستراتيجية التي تم استخدامها. ومن هنا، قد يكون المعنى الضمني لذلك أن الأشخاص الذين فكروا في المحاكم كإحدى الاستراتيجيات الممكنة، لكنهم لم يستخدموها، لم يتحدثوا عن تلك التجربة. ويتمثل الاحتمال الآخر في أن المجيبين كانوا بطريقة ما مقيّدين بخيارات المحكمة وبدا من غير المرغوب فيه الاعتراف بأنهم فكروا بمتابعة الإجراء في المحكمة لكنهم لم ينفذوا ذلك فعلياً.

قصة السيد الحاوي

ذكر، 33 عاماً، يعمل بدوام جزئي في وظيفة موسمية في شمال غرب تونس

كان يعمل في محطة لغسل السيارات في تونس، واضطر يوماً إلى زيارة والدته المريضة في المستشفى. ولأنه كان يواجه مشاكل قانونية تتعلق بسيارته، استعار سيارة شخص آخر كان صديقاً لرئيسه. كان في حالة سكر عندما توقف في محطة وقود وملأ الخزان بالوقود الخطأ. حاول حل المشكلة وأبلغ رئيسه بذلك. وعلى الرغم من أنه حاول أن يبين كيف حدث ذلك، عيّن رئيسه محامياً وألقت الشرطة القبض عليه إذ اتُهم بأنه سرق السيارة من محطة غسل السيارات. أُحيلت القضية إلى المحكمة، وعلى الرغم من الطعن في الحكم، سُجِن لمدة ستة أشهر. تجنب أي اتصال برئيسه، وكان يخطط للزواج، لكنه وجد صعوبة في العثور على وظيفة بسبب سجله الجنائي

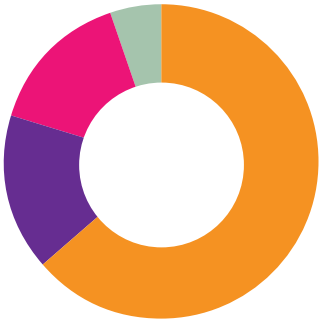
5

كيف تُحل المشاكل القانونية

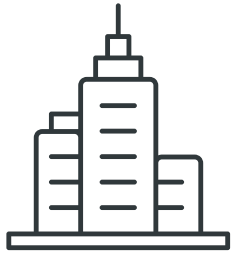
مشكلة قانونية واحدة تقريباً من أصل خمس مشاكل يُنظر إليها على أنها حُلّت تماماً (16%) أو جزئياً (5%). إن الغالبية العظمى من الحالات التي يحتاج فيها الشعب التونسي إلى حلول عادلة ومنصفة تعتبر جارية (63%)، أو ببساطة، الأشخاص المعنيون فقدوا الأمل بأي حل - 15%

فئات المشاكل التي يرجح بأن ينظر إليها على أنها حُلّت كلياً أو جزئياً هي المضايقة من الشرطة ومشاكل المستهلكين. من جهة أخرى، إن فئات المشاكل الأقل احتمالاً لأن تُحل هي التظلمات المتعلقة بالضمان الاجتماعي والعمل ومشاكل الأراضي والمال

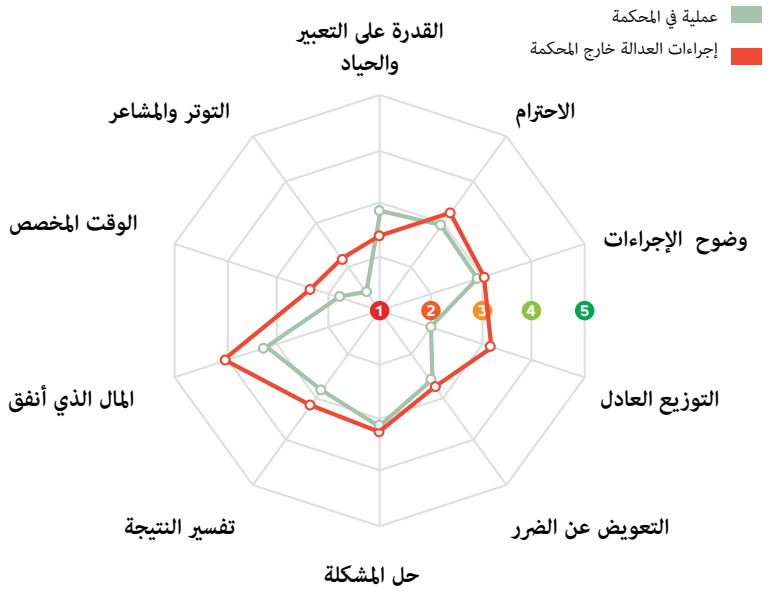
تم حل المشكلة؟



نعم، تماما	16%
نعم، جزئيا	5%
لا، لا تزال المشكلة موجودة وهي في طور الحل	63%
لا، وأنا لا أتخذ أي إجراء لحلها	15%



تكاليف إجراءات العدالة ونوعيتها في تونس



سوف نركز لاحقاً في النص على التكاليف المتصورة ونوعية العدالة في مشاكل قانونية محددة مثل العمل وتجارب النساء والشباب التونسيين والأفراد المقيمين في الشمال الغربي. نحن نعرض تصورات مستخدمي العدالة حول تجاربهم في الوصول إلى العدالة. ويقارن التحليل بين فئتين- إجراءات المحاكم وغيرها من إجراءات العدالة التي تجري خارج المحاكم

يمنح مستخدمو العدالة عموماً درجات منخفضة نوعاً ما لإجراءات العدالة القضائية وغير القضائية

المؤشرات الأعلى مرتبة هي النفقات النقدية على الإجراءات غير القضائية- يرى الناس أنها ليست مكلفة للغاية

تعد العدالة الشخصية (الاحترام) مرتفعة نسبياً بالنسبة للإجراءات غير القضائية

تعتبر إجراءات المحاكم تحدياً خاصاً من حيث الإجهاد والمشاعر السلبية والوقت الذي يتعين على الناس قضاؤه لحل مشاكلهم

مع ذلك، توفر المحكمة للناس المزيد من الفرص للتعبير عن رأيهم. ويتألف جزء من مؤشر الصوت والحياد أيضاً من عناصر مثل المساواة في تطبيق القوانين، وفرصة للتأثير على نتيجة الطرف الثالث وحياده

6

نزاعات العمل

النتائج الأساسية

ترتبط 23% من الاحتياجات في مجال العدالة في ما يتعلق بالعمل بضمان تكافؤ الفرص والتوظيف، يليه سوء ظروف العمل (22%) والإقالة أو الفصل من العمل (15%). تعتبر المشاكل المرتبطة بعدم تكافؤ الفرص هي الأكثر انتشاراً بين النساء (30%) منه بين الرجال (17%). وتتماشى هذه النتائج مع التقديرات المقدّمة من المعهد الوطني للإحصاء في تونس بشأن الفجوة القائمة ما بين نوعَيْ الجنس في ما يتعلق بالعمل. وتظهر بيانات المعهد بصورة أساسية أنّه وفي الربع الثاني من العام 2016 بلغت نسبة البطالة الصافية بين النساء 23.5% مقارنةً بالرجال الذين انخفضت هذه النسبة بينهم إلى النصف تقريباً - *12.4%

بحسب التقييمات، يعتبر ممثلو المجتمع المدني (14%) المصدر الأكثر فائدةً للمعلومات والمشورة يليهم أرباب العمل (13%) والأصدقاء (11%) وأفراد العائلة (9%). ولكنّ نصف الشعب التونسي فقط يشعر بالرضا إزاء جودة المعلومات والمشورة التي يحصل عليها

استنتج 31% من الأفراد الذين اتخذوا الإجراءات لحلّ مشاكلهم بأنّ التواصل مع الطرف الآخر هو الاستراتيجية الأكثر فعاليةً. وقال 27% منهم إنّ بعض الإجراءات الأخرى التي اتّخذوها بصورة مستقلة كانت أكثر فائدةً. أمّا المسار الثالث الأكثر فائدةً لحلّ النزاعات فكان اللجوء إلى محامٍ (9%). ليس الشعب التونسي راضياً جداً عن الوقت الذي يستغرقه حلّ المشاكل التي يتعرض لها. علاوةً على ذلك، تعتبر نسبة التوتر والقلق مرتفعةً أما القدرة على إيصال الصوت ومستوى النزاهة فيعتبران متدنيين

* المعهد الدولي للإحصاء. (2016). تقييم معدل البطالة بحسب الجنس (%). مستخرج من http://www.ins.tn/en/themes/emploi#sub-3617

روايات عن نزاعات العمل

الشعب التونسي يصف مشاكل العمل بعباراته الخاصة

في عملنا، فُصل الموظفون الذين تتجاوز أعمارهم الـ *50* بصورة تلقائية. وعندما اعترضنا، وافق رب العمل على أن يدفع لنا ربع المبلغ المستحق لنا مقابل إسقاط حقّنا. وعندما استشرنا محامٍ طالبين منه المساعدة، أخذ منّا مبلغاً كبيراً من المال. يقف المحامون والقضاة الذين يُفترض بهم مساعدتنا إلى جانب أرباب العمل

***

عملت لمدّة *11* عاماً لدى رب العمل نفسه. ولم يدفع لي أي تعويضات خاصة بالضمان الاجتماعي وعندما قلت له إنني حامل طردني من العمل

***

عملت لمدّة خمس سنوات في مسلخ في أكودة، سوسة. وكنت أتقاضى أجراً زهيداً جداً: *360* ديناراً في الشهر من دون أي ضمان اجتماعي. وعندما طالبت أنا والموظفون الآخرون بتحسين ظروف العمل طردونا

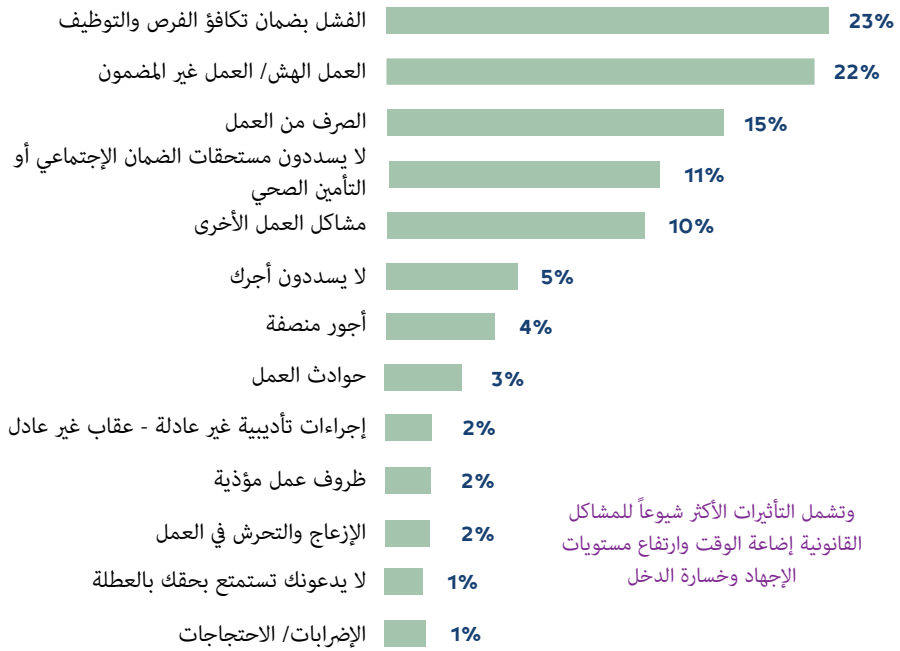
المشاكل القانونية المرتبطة بالعمل تؤثر في الغالب على حياة الأفراد من خلال إضاعة أوقاتهم والتسبب لهم بالأمراض المتعلقة بالتوتر

تعتبر المشاكل القانونية المرتبطة بالعمل الأكثر انتشاراً تقريباً في تونس. وثمة العديد من الأسباب التي تؤدي إلى ارتفاع الاحتياجات في مجال العدالة في العمل والتي يجب التعامل معها على أساس يومي وبفعالية. وتساهم العلاقات الجيدة بين أرباب العمل والموظفين في النمو الاقتصادي والتماسك الاجتماعي والاستقرار والصحة بصورة ملحوظة. وتبيّن البحوث وجود فرصة للقيام بتحسين ملحوظ في هذا المجال وتحقيق تأثير إيجابي ملحوظ. ويرتبط ما يزيد عن 23% من الاحتياجات في مجال العدالة المتعلقة بالعمل بمشاكل خاصة بضمان تكافؤ الفرص في العمل يتبع ذلك عدم الاستقرار في العمل (22%) والإقالة أو الفصل - 15%

تعتبر المشاكل المرتبطة بتكافؤ الفرص في سوق العمل في المناطق الريفية أكثر انتشاراً بقليل (24%) منه في المناطق الحضرية (22%). وقد عثرنا على نمط مماثل بالنسبة إلى العمل في ظروف سيئة: تنتشر بيئات وظروف العمل السيئة بصورة أكبر في المناطق الريفية (24%) منه في المناطق الحضرية (21%). وتعتبر المشاكل المتعلقة بالإقالة أو الفصل من العمل في المناطق الحضرية (16%) أكثر انتشاراً بعض الشيء منه في المناطق الريفية - 12%

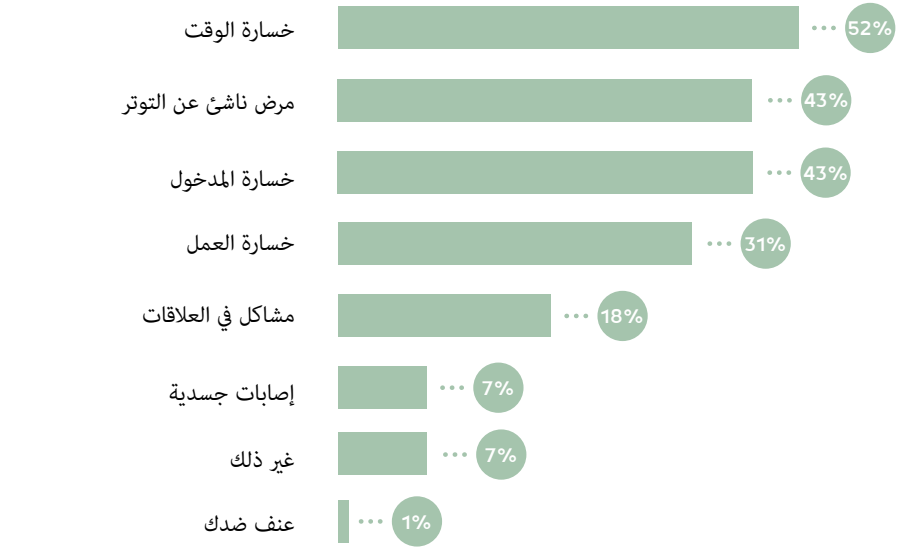
كما تُعدّ المشاكل المرتبطة بعدم تكافؤ الفرص بين النساء (30%) أكثر انتشاراً منه بين الرجال (17%). ويتزايد احتمال معاناة الشباب (الذين تتراوح أعمارهم ما بين 18 و34 عاماً) من عدم تكافؤ الفرص في سوق العمل (ما بين 38% و30%) أيضاً. علاوةً على ذلك، يعاني الأشخاص الذين يخضعون للتدريبات المهنية ويتمتعون بالخبرات من عدم تكافؤ الفرص والعمل بصورة أكبر من الأشخاص غير المتعلمين على سبيل المثال والذين يعانون بصورة أكبر من العمل في ظروف سيئة

تختلف المناطق عن بعضها البعض. ويعتبر عدم الاستقرار في العمل والفصل أكثر شيوعاً في مناطق محدّدة على غرار تونس وشمال شرق البلاد. وينتشر عدم تكافؤ الفرص بصورة أكبر في جنوب شرق تونس. ويتذمر الأشخاص الذين يعيشون في شمال غرب البلاد بصورة أساسية من النقص في الضمان الاجتماعي



وتشمل التأثيرات الأكثر شيوعاً للمشاكل القانونية إضاعة الوقت وارتفاع مستويات الإجهاد وخسارة الدخل

التأثير على الحياة



قصة محمد

منذ عام، دخلت إلى المستشفى وخضعت لعمليتَيْن جراحيتَيْن في رئتَيْ. فقد كنت أعمل في مصنع تُستخدم فيها المواد الكيميائية الأمر الذي أثّر عليهما. وعندما مرضت، طردوني من العمل

لم يدفعوا لي أي ضمان اجتماعي وعندما سألتهم عن السبب لم يتمكّنوا من تقديم أي شرح لي. قلت لهم إنّني بحاجة إلى تعويض الضمان الاجتماعي لتسديد تكاليف علاجي ولكنّهم رفضوا تقديمه لي

قالوا لي إنّه باستطاعتي مقاضاتهم إذا أردت وألّفوا روايةً أخرى أمام العاملين الآخرين. وقالوا إنّني لا أستطيع أن أعود للعمل إلا عندما أُشفى. ذهبت إلى المستشفى وحصلت على شهادة تثبت بأنني كنت أخضع للعلاج ورفضوا قبولها. قالوا إنّها غير أصلية وإنّهم يريدون التحدّث إلى الطبيب

لم يدعمني أي من زملائي في العمل بسبب خوفهم من خسارة وظائفهم. عندما رفعت دعوى ضدّهم، عيّنت الدولة لي محامياً مجاناً. وأصبحت قضيتي الآن بين أيدي القاضي

6

المصادر الأكثر فائدةً للمعلومات والمشورة

لم يسعَ 67% من التونسيين الذين يعانون من مشاكل في العمل للحصول على أي معلومات أو مشورة من مصادر غير رسمية للمعلومات. واستشار الأشخاص الذين لجأوا إلى مصادر غير رسمية للمعلومات أصدقاءهم (16%) وزملاءهم (12%) وأفراداً آخرين من عائلاتهم - 12%

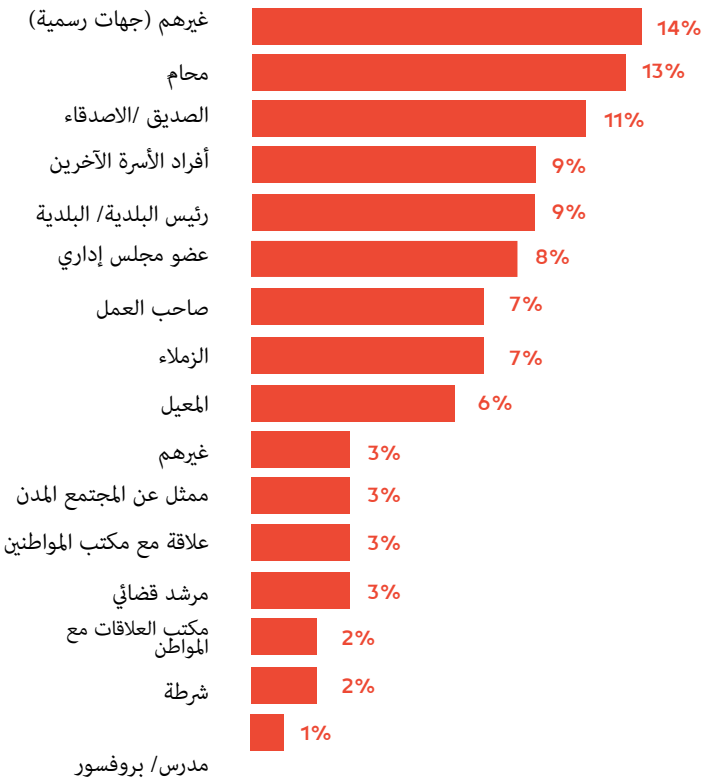
لم يلجأ 31% من الأفراد إلى أي سلطة رسمية. أمّا الأشخاص الذين لجأوا إلى هذا النوع من السلطات فقد استشاروا أحد أعضاء المجلس الإداري (10%)، رئيس البلدية/البلدية (10%) أو المحامي - 9%

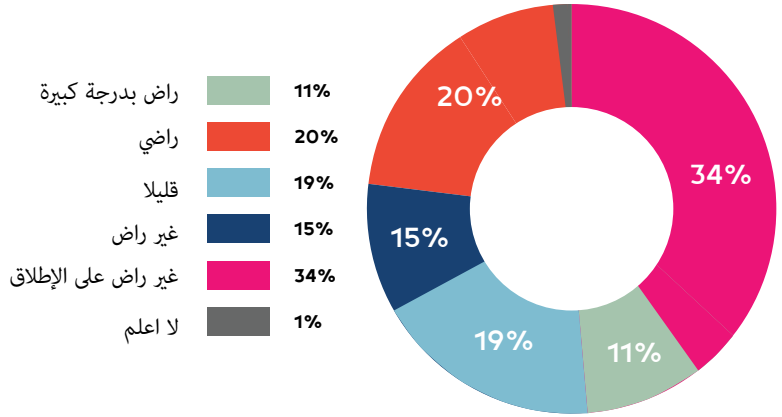
بالرغم من أنّ النساء اللواتي يعانين من المشاكل المرتبطة بالعمل يستشرن أفراداً آخرين من عائلاتهن (16%)، يفضّل الرجال استشارة أصدقائهم (16%) كمصادر غير رسمية للمعلومات والمشورة القانونية. وفي ما يتعلق بالسلطات الرسمية، تلجأ النساء إلى رئيس البلدية/البلدية (14%) للحصول على المعلومات والمشورة القانونية بينما يستشير الرجال محامٍ (11%) أو أحد أعضاء المجالس الإدارية - 11%

يقيّم الأشخاص الذين حصلوا على المساعدة ممثلي منظمات المجتمع المدني (14%) على أنّهم المصدر الأكثر فائدةً للمعلومات والمشورة القانونية. وتشمل المصادر المفيدة الأخرى للمعلومات والمشورة القانونية أرباب العمل (13%) وإنّما أيضاً الأصدقاء (11%) وأفراد العائلة - 9%

طلبنا منهم لاحقاً تقييم جودة المعلومات والمشورة التي حصلوا عليها. ولا يشعر نصف المستجيبين تقريباً (34% غير راضين على الإطلاق و15% غير راضين- بالرضا بينما يشعر النصف الآخر بالرضا بصورة متفاوتة - 19% راضون بعض الشيء، 20% راضون، و11% غير راضين

عندما سألنا التونسيين عمّا إذا كانوا قد استخدموا أي مصادر عامة للحصول على المعلومات والمشورة القانونية، قال 60% إنّهم لم يحتاجوا إليها في حين قال 23% إنّهم لم يعرفوا من أين يمكنهم الحصول عليها. واستخدم 11% الإنترنت وحوالي 3% مصادر أخرى على غرار الراديو أو التلفاز أو الصحف



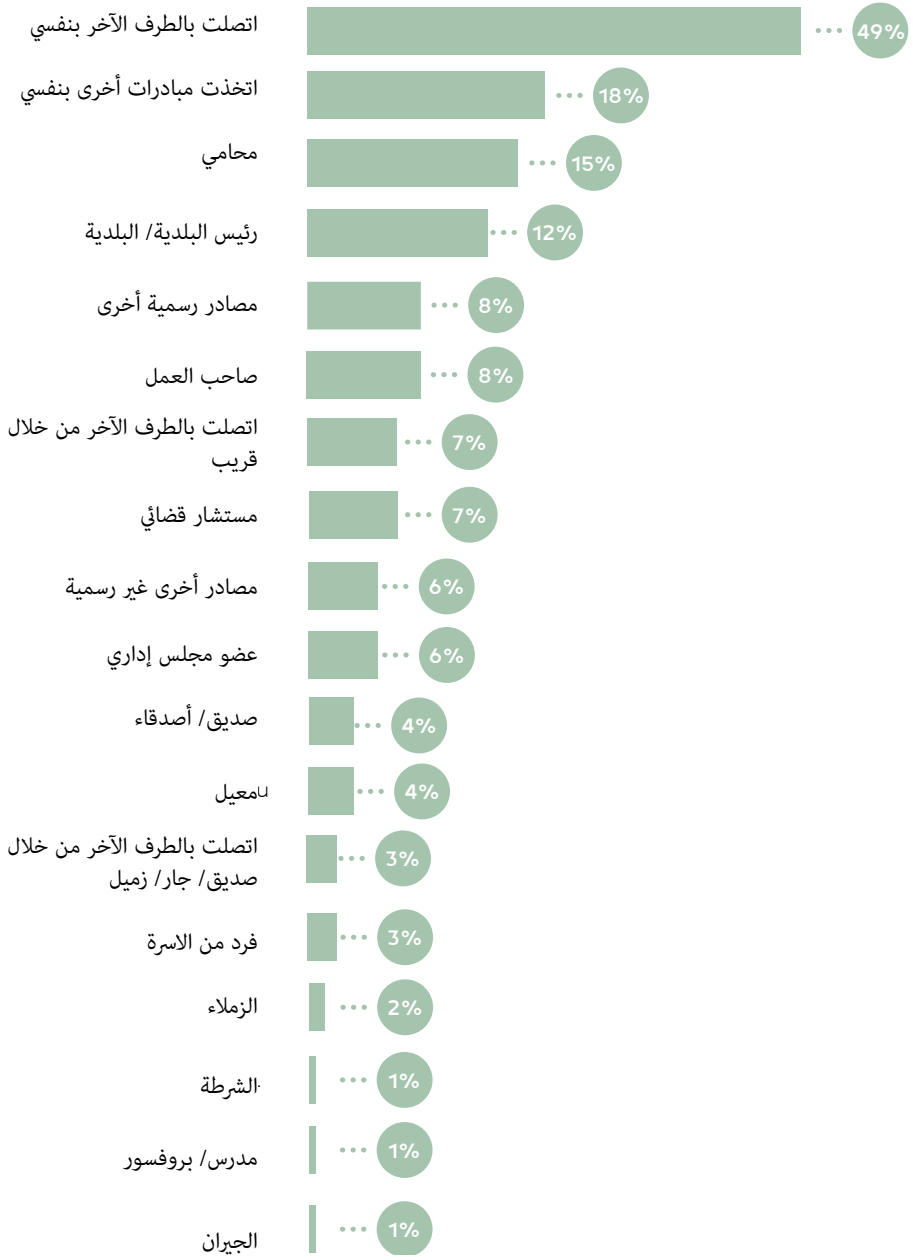


نزاعات العمل

6

آليات حل النزاعات المرتبطة بالعمل

لدى مواجهة المشاكل في العمل، كان التواصل مع الطرف الآخر بشكل مستقل أكثر فائدةً بالنسبة إلى الرجال (34%) منه إلى النساء (26%). ويُفضّل اتخاذ بعض المبادرات الأخرى بصورة مستقلة نوعاً ما بالنسبة إلى الرجال (28%) أكثر منه بالنسبة إلى النساء (25%). ولكن تبيّن أنّ التواصل مع رئيس البلدية/البلدية كان أكثر فائدةً بالنسبة إلى النساء (10%) منه إلى الرجال - 4%



قصة فاطمة

دفعني رب العمل إلى تقديم استقالتي. قال لي إنّه لا يستطيع أن يوقع معي عقداً دائماً. بدأت العلاقة بيننا تتدهور لذا قررت الاستقالة. لم يكن الأمر شخصياً. فذلك يحدث مع أي موظف يطلب توقيع عقدَ عمل دائم

لم أطلب من أي شخص الحصول على المساعدة ولم أقاضِ رب العمل. كانت معارفي محدودةً. لم أعرف مَن هي الجهة التي أستطيع اللجوء إليها

لا أريد أن أعمل في القطاع الخاص بعد الآن. فالقوانين المعمول بها تحمي الشركات بدلاً من الموظفين. أفكّر في أن أؤسس عملاً خاصاً بي. آمل بأن نصل إلى طريقة تساعدنا على منع هذه المشاكل القانونية من الحدوث

نزاعات العمل

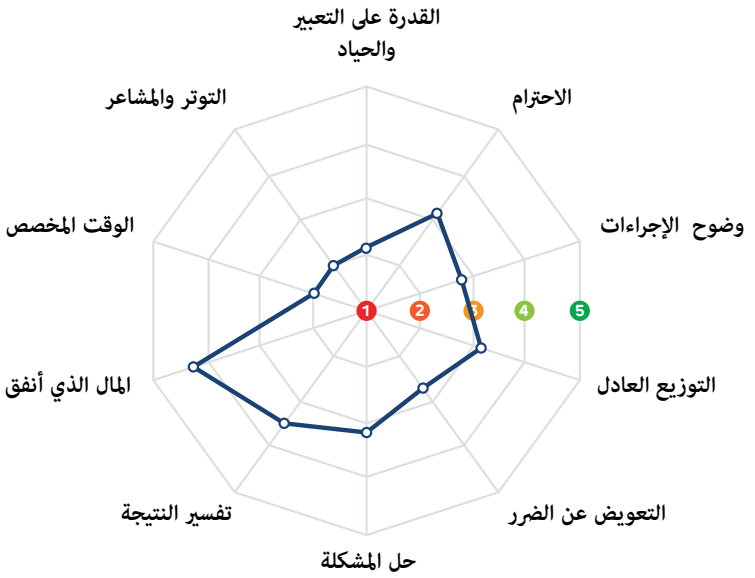
6

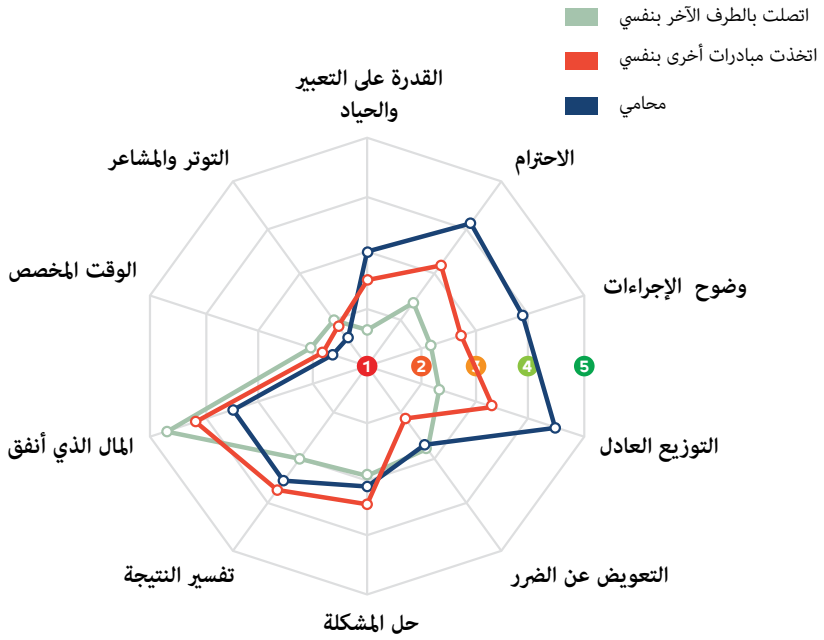
تكاليف وجودة الوصول إلى العدالة لدى مواجهة المشاكل القانونية التي تتعلق بالعمل

إذا نظرنا في الاستراتيجيات الثلاث الأكثر فائدةً لحلّ المشاكل الذي ذكرها التونسيون، يختلف تقييم التكاليف والجودة بحسب اختلاف الأبعاد. ويفيد التونسيون عن ارتياح كبير في ما يتعلق بالاحترام (4.05) ووضوح الإجراءات (3.92) والتوزيع العادل (4.50) واستشارة محامٍ (9%). وبالنسبة إلى التواصل مع الطرف الآخر بشكل مستقل (31%) أو اتخاذ مبادرات أخرى من تلقاء الذات (27%)، يقول التونسيون إنّهم أكثر ارتياحاً من ناحية المال المنفق - 4.58 و4.12 بالتتابع

لا تعتبر الإجراءات التي يتبعها الأفراد لحلّ النزاعات المتعلقة بالعمل مكلفةً جداً. ولا يبدو أنّ المحاكم تشكّل عائقاً. ولكن بالإجمال، لا تعتبر جودة الإجراءات المتاحة للتعامل مع النزاعات المتعلقة بالعمل عاليةً جداً. ويشعر التونسيون بالرضا نسبياً عن التفسيرات المقدّمة في ما يتعلق بالنتائج (3.43) والتوزيع العادل - 3.21

عانى التونسيون من الكثير من التوتر والقلق بسبب الإجراءات التي تتبع حلّ نزاعات العمل (2.0). وتتطلب الإجراءات نفسها من التونسيين هدر الكثير من الوقت أيضاً - 2.0





قصة دلال

طردني رب العمل بعد أن ادّعى بأنني أتسبب بالإزعاج وهذا أمر غير صحيح. أرادت إدارة المصنع أن تفصلنا جميعاً عن العمل. والمصنع مقفل اليوم. طردوني مع ثماني فتيات أخريات، ثمّ طردوا 14 فتاةً و20 فتاةً بعد ذلك. عملتُ في هذا المصنع على مدى 24 عاماً، كنتُ أتوقّع من الإدارة تقديري وشكري لا طردي من العمل

توجّهت إلى رئيس البلدية والمحافظ ولكن لم يُسمح لي بالدخول إلى مكتب هذا الأخير. كانت عائلتي تقول لي بأنّه من الأفضل أن أستسلم لأنني مريضة. كانت النقابة أكثر من ساعدني. أرسلتني إلى مفتشية العمل حيث رفعت دعوةً قضائيةً ضد المصنع

مرضت وأصبح لدي ارتفاع في ضغط الدم كما أصبت بالسكري بسبب اضطراري للتوجه إلى المحكمة بصورة دائمة. وجاء قرار المحكمة في النهائية لصالحي. قالوا إنّ الأمر كان طرداً تعسفياً. أمرت المحكمة رب العمل بأن يدفع لي 12.000 دينار. كنتُ بحاجة إلى هذا المبلغ بالفعل لأنّ ابني كان مريضاً. نحن ننتظر فقط أمر بيع المعدات التي صودرت. ولا زلنا ننتظر منذ 12 عاماً. حتّى أنّني أنفقت مبلغاً كبيراً من المال وأنا أنتظر

7

احتياجات المرأة في مجال العدالة في تونس

7

النتائج الأساسية

يركّز هذا الفصل على الاحتياجات في مجال العدالة لدى النساء التونسيات. سنقدّم النتائج التي توصلنا إليها من خلال مقارنة أوضاع النساء بأوضاع الرجال

عانت النساء من مشاكل قانونية (38٪) أقل من الرجال (45٪). وتختلف أيضًا أنواع المشاكل القانونية بين النساء والرجال. فغالباً ما تواجه النساء مشاكلَ متعلقة بالرعاية الاجتماعية والجيران ومشاكل عائلية، في حين أنّ الرجال يواجهون عدداً أكبر من المشاكل المتعلقة بالعمل والنزاعات على الأراضي

بيّنا سابقاً أن أنماط البحث عن المعلومات والمشورة القانونية تختلف بحسب نوع الجنس. وعندما يتعلق الأمر بالسعي للحصول على المعلومات والمشورة القانونية، تلجأ المرأة بصورة خاصة إلى أفراد عائلتها، بينما يلجأ الرجل إلى أصدقائه وزملائه في الكثير من الأحيان

تستخدم مصادر المعلومات العامة بطريقة مماثلة من قبل النساء والرجال. ولا توجد اختلافات ملحوظة بين نوعَيْ الجنس في ما يتعلق باستخدام الإنترنت

تنظر النساء، تماماً كالرجال، إلى المساعدة الذاتية على أنّها الأكثر فائدةً في عملية حلّ النزاعات وكذلك مساعدة المحامي. كما تعتبر النساء، وبصورة تفوق الرجال، مساعدة أفراد العائلة (الأقارب، المعيلين)، مفيدة. وبصورة عامة، تكون المرأة أكثر عرضةً من الرجل لإشراك شبكتها الاجتماعية في حل النزاعات التي تواجهها

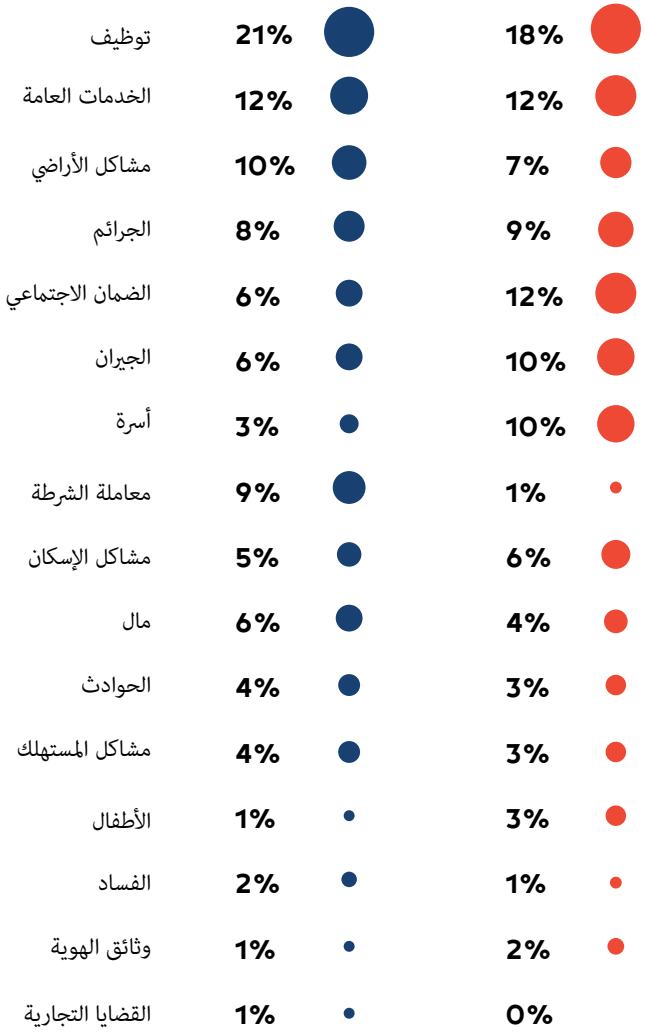
تتساوى النساء والرجال من حيث مستوى عندم الرضا عن تكاليف وجودة آليات تسوية النزاعات المتاحة. ولكنّ النساء يشعرن برضا أكبر نوعاً ما عن جودة النتائج لا سيما في ما يتعلق بأبعاد التوزيع العادل (وفقاً للاحتياجات ومعايير الإنصاف والعدالة) وتعويض الأضرار

احتياجات المرأة في مجال العدالة في تونس

7

المشاكل القانونية المرتبطة بالعمل الأكثر انتشاراً بين الرجال والنساء

بالنسبة إلى النساء، غالباً ما ترتبط المشكلة الأكثر خطورةً بالرعاية الاجتماعية والجيران والمشاكل القانونية العائلية والمشاكل القانونية المتعلقة بالأطفال في حين أنّ المشاكل القانونية الأكثر خطورةً التي يواجهها الرجال غالباً ما ترتبط بالعمل والنزاعات على الأراضي والمضايقات من عناصر الشرطة والمال



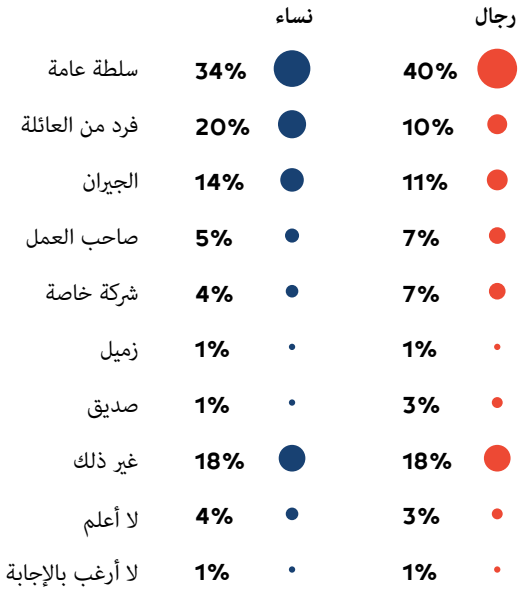
7

النزاعات مع أفراد العائلة تحدث مع النساء بصورة تفوق الرجال بضعفَيْن

تعاني النساء من المشاكل مع أفراد عائلاتهنّ (20%) أكثر من الرجال - 10%

في المقابل يعاني الرجال من المشاكل مع السلطات العامة وأرباب العمل والشركات الخاصة أكثر من النساء.

الطرف الآخر في النزاع



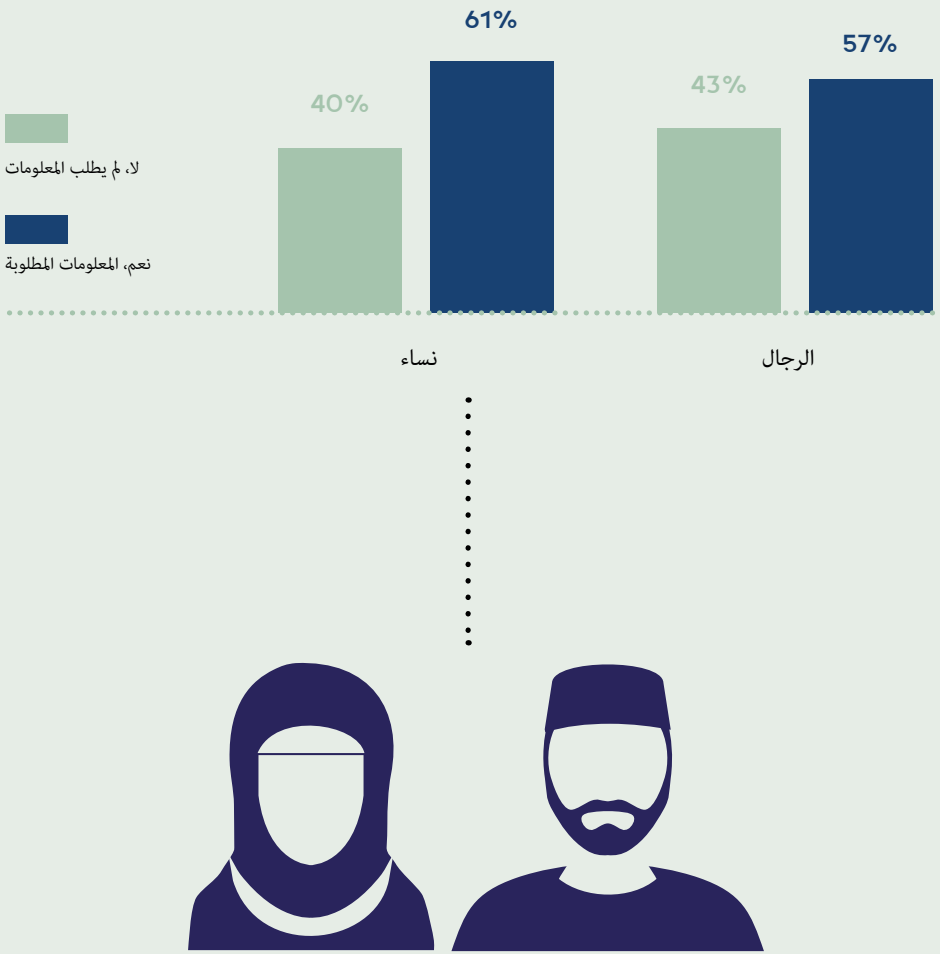
تعتبر الأمراض المرتبطة بالتوتر والناتجة عن المشاكل القانونية أكثر تواتراً بين النساء (46%) منه بين الرجال (35%). أفادت 30% من النساء عن خسارة الدخل بينما أفادت نسبة أكبر من الرجال عن خسارة الدخل (40%). أفادت النساء (12%) عن فقدان وظائفهن بصورة أقل من الرجال - 18%

نصف النساء تقريباً يعانين من الأمراض المتعلقة بالتوتر نتيجة المشاكل التي يواجهنها

عواقب المشاكل القانونية	انثى	ذكر
لمرض ناتج عن القلق	46%	35%
لإضاعة الوقت	46%	51%
لخسارة مدخولك	30%	40%
لمشاكل في العلاقات	22%	22%
لخسارة عملك	12%	18%
لإصابات جسدية	11%	12%
لعنف ضدك	7%	9%
لأعمال تخريب ضدك	6%	7%
عنف ضد أفراد عائلتك	6%	4%
غيرها	11%	7%
لا أعلم	6%	5%
لا أرغب بالإجابة	0%	0%

احتياجات المرأة في مجال العدالة في تونس

7



مصادر رسمية:
النساء يلجأن إلى المحامين بصورة أقل من الرجال

تلجأ النساء (12%) إلى رئيس البلدية/البلدية بصورة أكبر من الرجال (9%). يبحث الرجال (17%) عن المعلومات والمشورة من المحامين بصورة أكبر من النساء (13%).
وبالتالي، ما من أي فوارق كبيرة بين الرجال والنساء في مجال البحث عن المعلومات من المصادر الرسمية

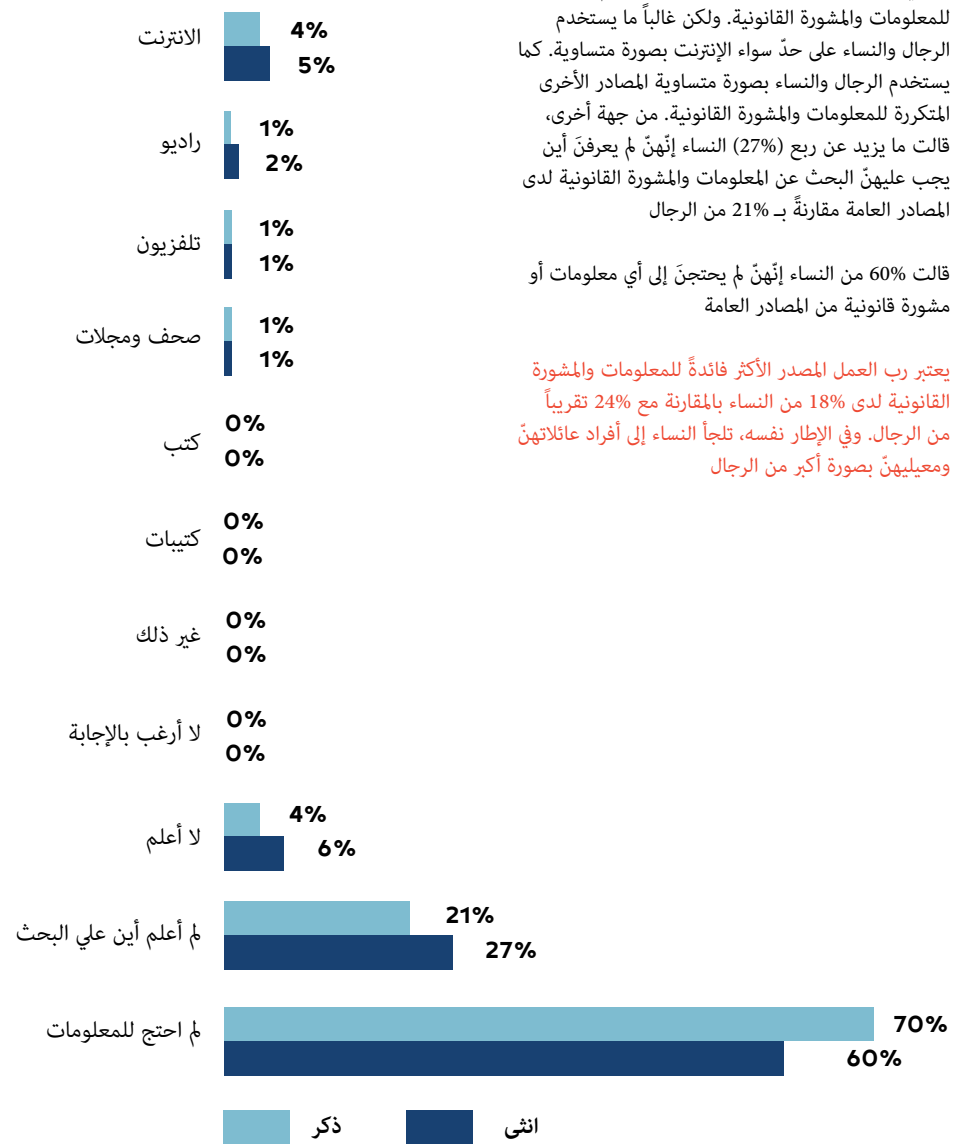
مصادر المعلومات الرسمية	نساء	رجال
محامي	13%	17%
رئيس البلدية/ البلدية	12%	9%
الشرطة	11%	11%
عضو مجلس إداري	10%	9%
مستشار قضائي	5%	5%
علاقة مع مكتب المواطنين	2%	3%
منظمة غير حكومية	1%	1%
صاحب العمل	1%	2%
غير ذلك	4%	4%
اردت الحصول على المعلومات أو النصائح إنما لم اتمكن من ذلك	7%	6%
لم أحتج لأي مساعدة	14%	16%
لم أكن أعي فرص الحصول على المساعدة	5%	4%
ولا أي خيار من الخيارات الواردة أعلاه	30%	27%
لا أعلم	1%	1%
لا ارغب بالإجابة	0%	0%

أكثر من ربع النساء لم يعرفنَ ماهية المصادر العامة التي يجب عليهنّ اللجوء إليها

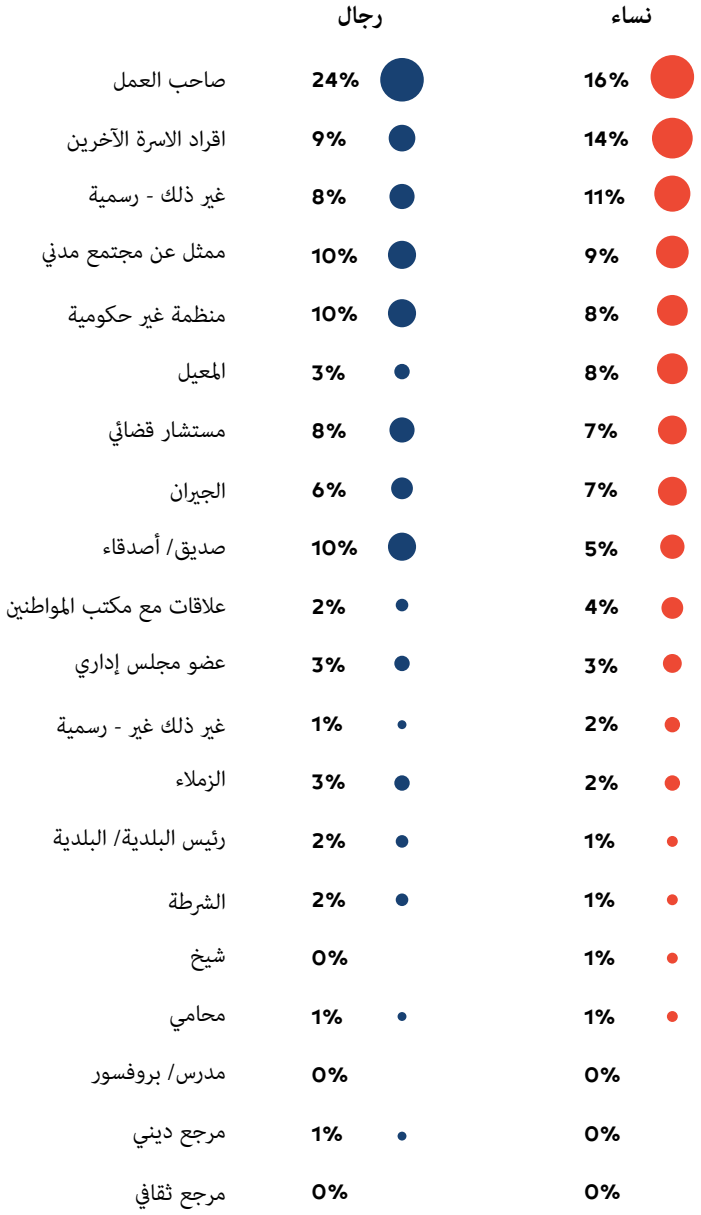
قلنا في السابق إنّ الإنترنت نادراً جداً ما يُستخدم كمصدر للمعلومات والمشورة القانونية. ولكن غالباً ما يستخدم الرجال والنساء على حدّ سواء الإنترنت بصورة متساوية. كما يستخدم الرجال والنساء بصورة متساوية المصادر الأخرى المتكررة للمعلومات والمشورة القانونية. من جهة أخرى، قالت ما يزيد عن ربع (27%) النساء إنّهنّ لم يعرفنَ أين يجب عليهنّ البحث عن المعلومات والمشورة القانونية لدى المصادر العامة مقارنةً بـ 21% من الرجال

قالت 60% من النساء إنّهنّ لم يحتجنَ إلى أي معلومات أو مشورة قانونية من المصادر العامة

يعتبر رب العمل المصدر الأكثر فائدةً للمعلومات والمشورة القانونية لدى 18% من النساء بالمقارنة مع 24% تقريباً من الرجال. وفي الإطار نفسه، تلجأ النساء إلى أفراد عائلاتهنّ ومعيليهنّ بصورة أكبر من الرجال



رب العمل هو مصدر المعلومات الأكثر فائدةً بالنسبة إلى النساء والرجال على حدّ سواء



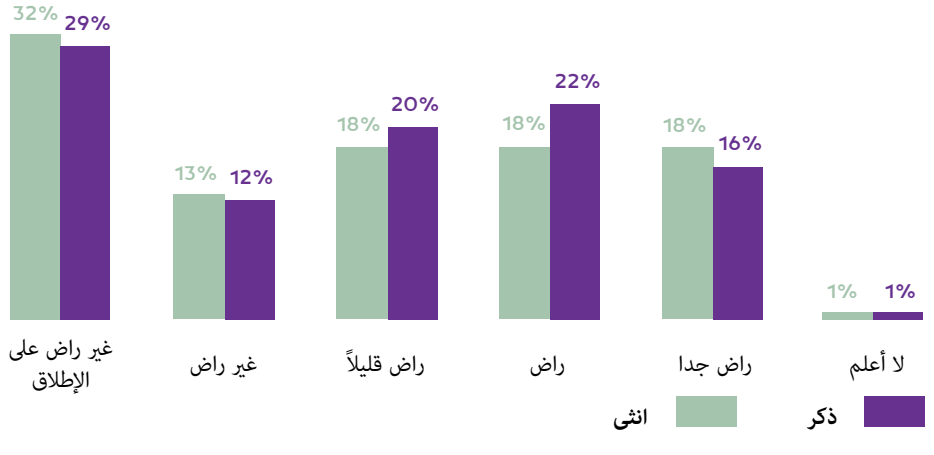
7

مستوى عدم الرضا عن المعلومات والمشورة القانونية هو نفسه لدى النساء والرجال

ما من فوارق ملحوظة بين النساء والرجال في مجال التعبير عن رضاهم عن المعلومات والمشورة القانونية

يعتبر مستوى عدم الرضا عن المعلومات والمشورة القانونية مرتفعاً: حوالي الثلث غير راضين على الإطلاق

لدى مقاربة الموضوع من زاوية أخرى، نرى أن النساء والرجال راضون بشكل متساوٍ تقريباً عن المعلومات والمشورة القانونية التي يحصلون عليها



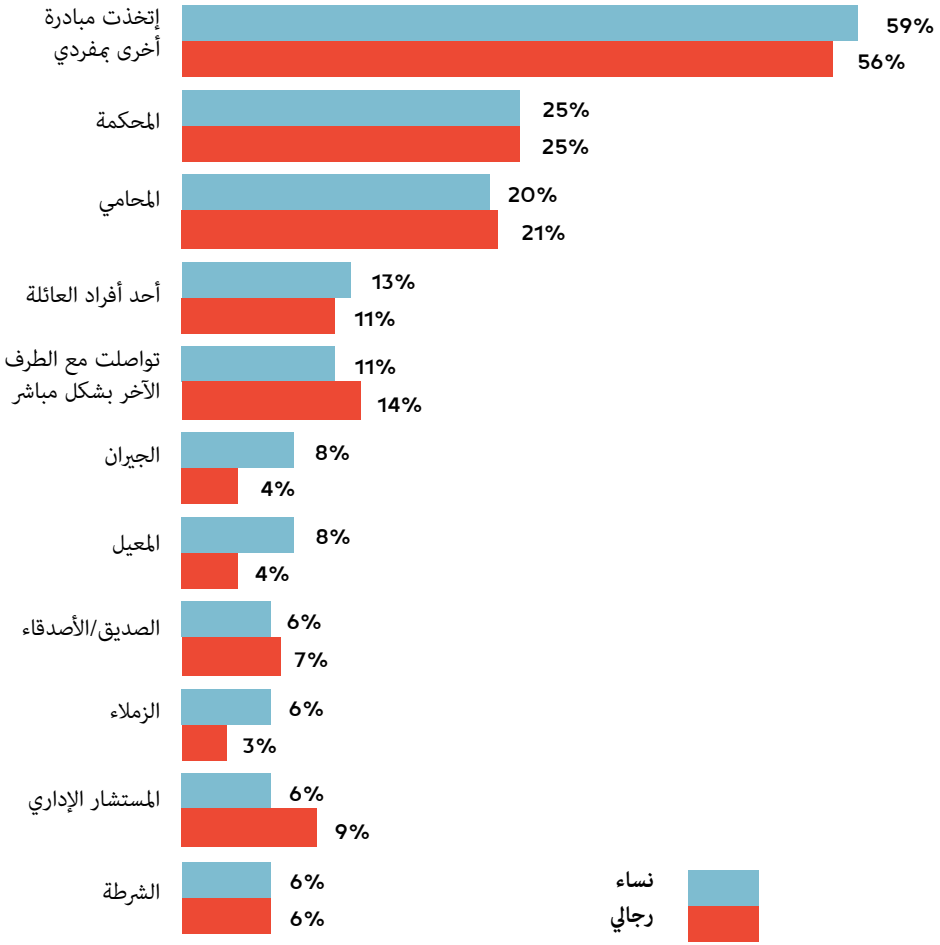
نوع الجنس واستراتيجيات حل النزاعات

تتبنى النساء والرجال التونسيون استراتيجيات مماثلة لحل مشاكلهم القانونية. وتعتبر الإجراءات الشخصية أكثر الاستراتيجيات المعتمدة والسائدة لتسوية النزاعات، يليها تقديم دعوى إلى المحكمة والاستعانة بمحامٍ

إستراتيجيات حل النزاع بحسب نوع الجنس

هناك اختلافات في الاستراتيجيات الفردية بين الجنسين. وغالباً ما تتخذ النساء إجراءات خاصة لحل المشاكل في أن الرجال يتصلون بالطرف الآخر من النزاع مباشرة

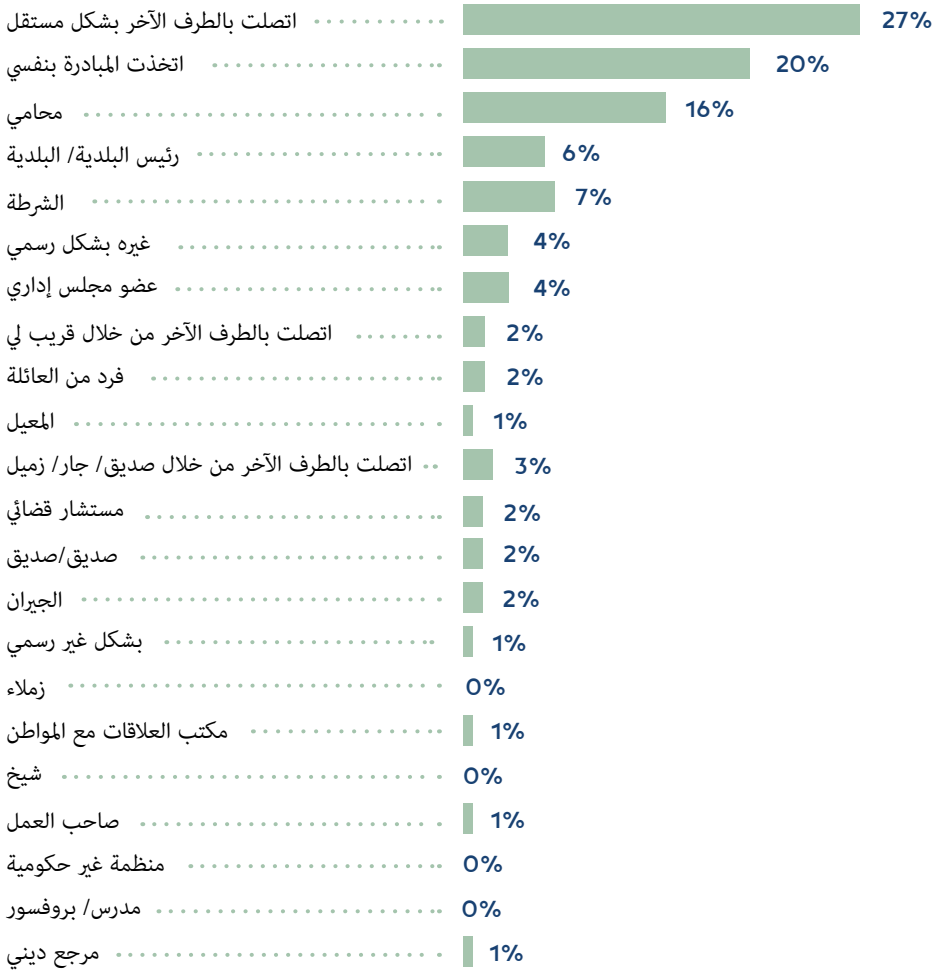
ثمة احتمال كبير بأن يلجأ الرجال إلى المحامين، في حين أن النساء غالباً ما يشركن أحد أفراد الأسرة ليتصرف كطرف ثالث محايد



يعتبر الحصول على مساعدة المحامي لحلّ النزاعات مفيداً بالنسبة إلى النساء والرجال على حدّ سواء

تعتبر النساء أن الحصول على مساعدة الأقارب (أفراد العائلة، المعيلين) أكثر فائدة بضعفين من الرجال.

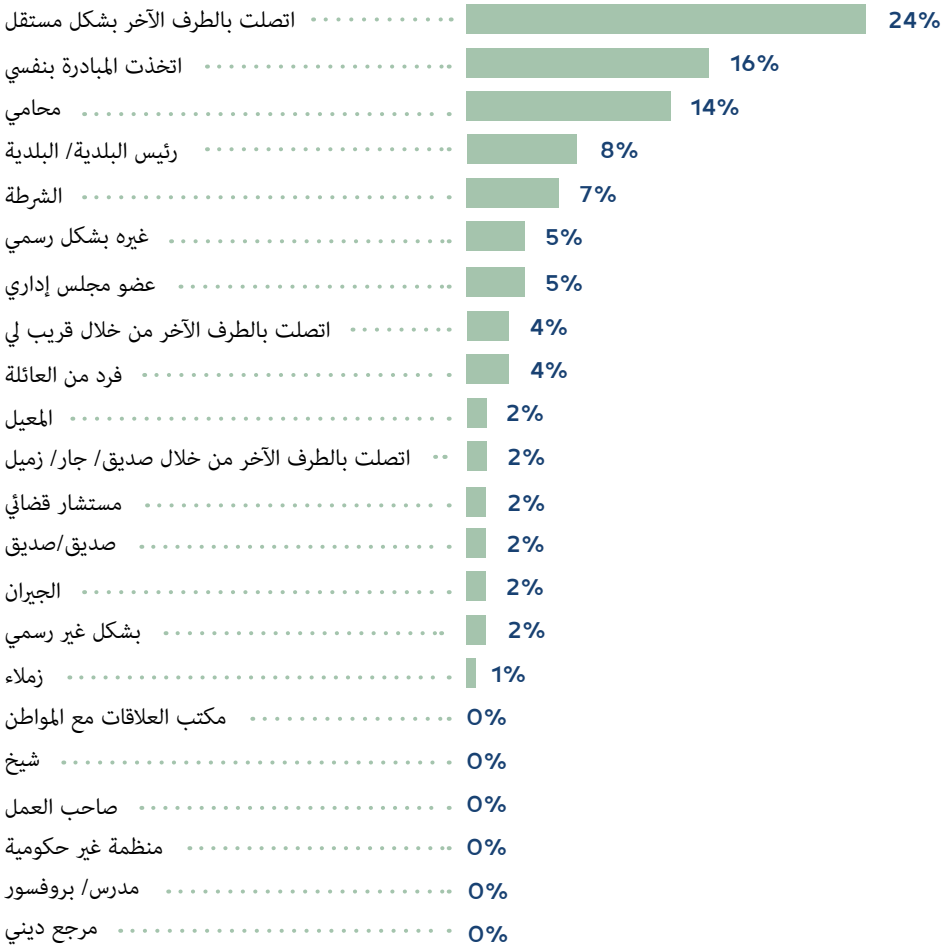
الرجال



أربع من بين كلّ عشر نساء يعتمدنَ استراتيجيات المساعدة الذاتية لحلّ النزاعات

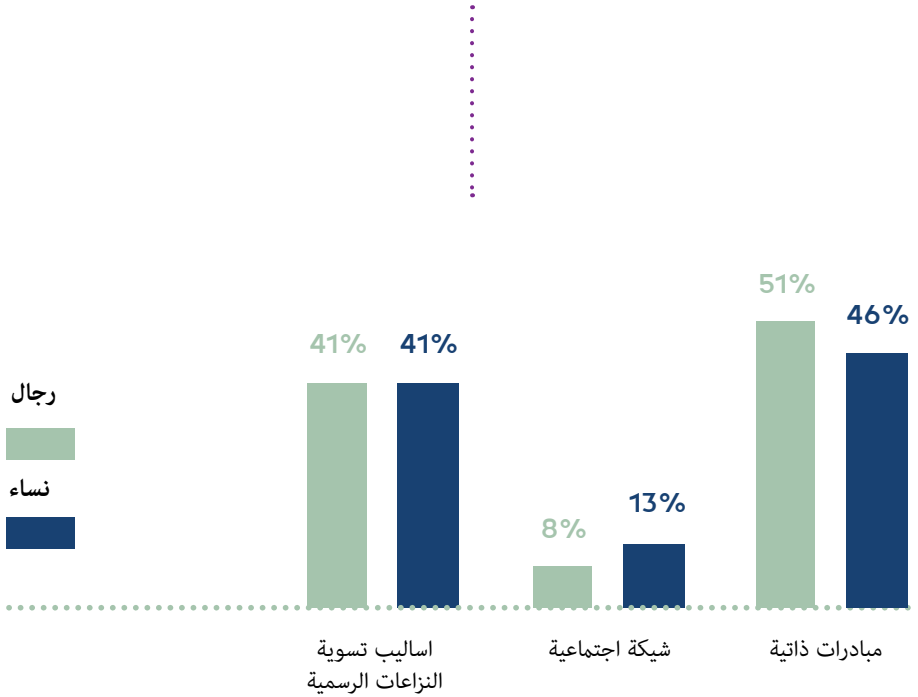
تعتبر المساعدة الذاتية (التواصل مع الطرف الآخر أو اتخاذ المبادرات من تلقاء الذات) الآلية الأكثر فائدةً لحلّ النزاعات لدى النساء والرجال على حدّ سواء. وكما بيّنا في السابق، يرتبط اتخاذ المبادرات الأخرى بشكل مستقل بالإدارة العامة والحرس الوطني والوزارات

نساء



7

النساء يلجأن إلى الوسائل غير الرسمية لحلّ النزاعات أكثر من الرجال



يعتبر الشعب التونسي نشطاً جداً في ما يتعلق بالاستراتيجيات التي يتّبعها لحلّ المشاكل القانونية. وقال أكثر من 70% من الأفراد الذين يواجهون المشاكل القانونية إنّهم اتخذوا إجراءات لحلّها إمّا من خلال وسائل رسمية أو وسائل غير رسمية. وبالإجمال، تُعدّ استراتيجيات حلّ النزاعات غير رسمية الأقلّ انتشاراً بالمقارنة مع استراتيجيات حلّ النزاعات الرسمية والإجراءات الأخرى

ثمة فارق ملحوظ في الاستراتيجيات غير الرسمية المفضّلة لدى النساء والرجال: ومن المحتمل أن تستخدم النساء الشبكات الاجتماعية الخاصة بهنّ أكثر من الرجال. ويظهر هذا الفارق بشكل أوضح في مسارات تحقيق العدالة التي تُتّبع لحلّ المشاكل القانونية كتلك المرتبطة بالعمل والرعاية الاجتماعية والجريمة. وتجدر الإشارة إلى أنّه، وفي إطار المشاكل القانونية المرتبطة بالعمل والرعاية الاجتماعية والجريمة، تعتبر العلاقة مع الطرف الآخر غير متكافئة. وفي مثل هذه الأوضاع، تسعى النساء للعثور على الحلّ ضمن شبكاتهنّ الاجتماعية بينما يعتمد الرجال على إجراءاتهم الخاصة أو المؤسسات الرسمية لحلّ المشاكل القانونية. أمّا الفارق الآخر المثير للاهتمام فيرتبط بالمشاكل القانونية العائلية. وفي هذا المجال، يُرجح أن تحيل النساء المشاكل القانونية إلى المؤسسات الرسمية أكثر من الرجال

تتواصل النساء مع الطرف الآخر من خلال أحد الأقارب أكثر من الرجال (الرجال:6% مقابل النساء: 10%). يتواصل الرجال مع الطرف الآخر من خلال صديق أو زميل بنسبة أكبر من النساء نوعاً ما - الرجال: 25% مقابل النساء: 20%

في ما يتعلق بحل النزاعات من خلال أطراف غير رسمية، يعتبر النمط مماثلاً في ما يتعلق بالسعي للحصول على المعلومات والمشورة القانونية. وتسعى النساء بصورة أساسية إلى حلّ النزاعات من خلال أفراد عائلاتهنّ ومعيليهنّ أكثر من الرجال. في ما يتعلق بحل النزاعات من خلال الهيئات الرسمية، تستشير النساء رئيس البلدية/ البلدية أكثر من الرجال (الرجال: 8% مقابل النساء: 10%)؛ تستشير النساء المحامين أقلّ من الرجال (النساء: 12%) مقابل الرجال: 15%

7

تكاليف وجودة الوصول إلى العدالة: النساء يعانين من التوتر والقلق أكثر من الرجال

لا تُصنّف جودة إجراءات تحقيق العدالة الرسمية وغير الرسمية في آن عاليةً جداً. وفي الواقع، في بعض المجالات، تُصنّف متدنيةً بصورة مثيرة للقلق من قِبل النساء أو الرجال

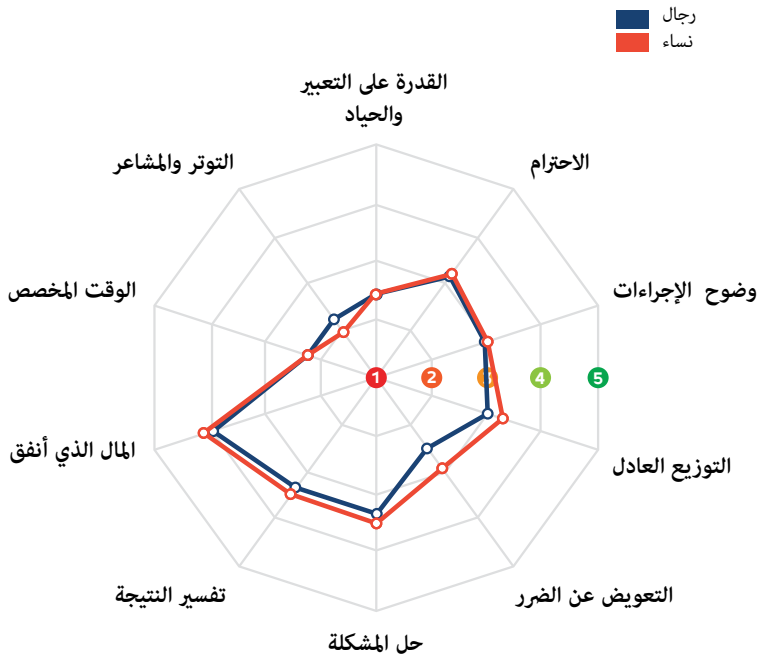
يبدو أنّ الإجراءات تتسبب بالكثير من التوتر والقلق لاسيما بالنسبة إلى النساء

بالنسبة إلى النساء والرجال على حدّ سواء، تبدو أنّ الإجراءات تفتقر أيضاً إلى النزاهة التي تُعدّ عاملاً أساسياً وضرورياً لكافة إجراءات إقامة العدالة

بالنسبة إلى النساء وكذلك الرجال، تُصنّف جودة الإجراءات على أنّها منخفضةً جداً من حيث الوقت الذي تستغرقه وهو عامل أساسي لتنفيذ إجراءات إقامة العدل بفعالية

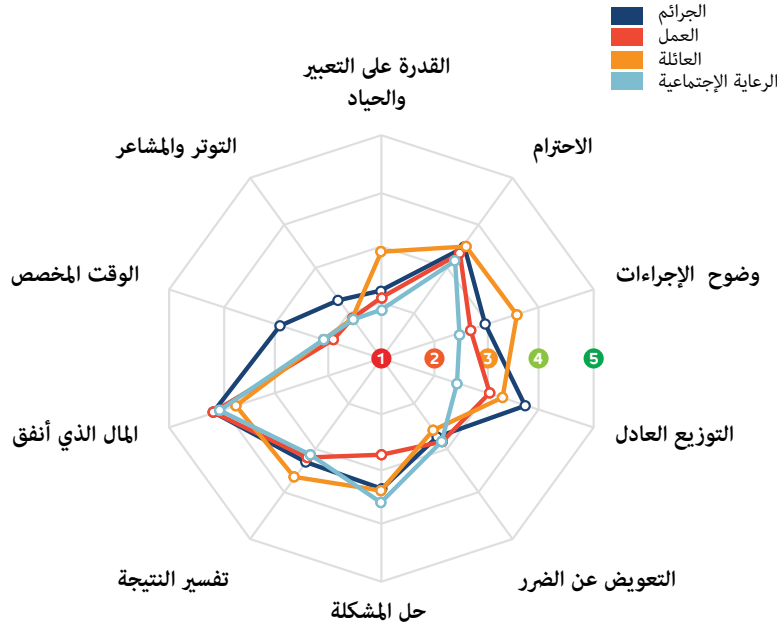
لا تُصنّف نسبة الرضا عن النتائج بأنّها عالية بما يكفي. ولكنّ النساء أكثر رضاً بقليل عن جودة النتائج من الرجال لاسيما في ما يتعلق بالتوزيع العادل وإصلاح الأضرار

ما يبعث على التفاؤل هو تقييم التكاليف المالية الإيجابي إلى حدّ ما. ولا تعتبر التكاليف مرتفعةً بشكل مفرط ولكنّها أكثر ارتفاعاً نوعاً ما بالنسبة إلى النساء منه إلى الرجال



7

تكاليف وجودة وصول النساء إلى العدالة عبر أنواع محددة من المشاكل القانونية



تظهر هذه الشبكات العنكبوتية تصورات المرأة عن الإجراءات المتعلقة بأربع مشاكل قانونية متواترة وعالية التأثير بصورة خاصة. وهي مشاكل قانونية كبيرة تتعلق بسبل كسب العيش والعائلة والأمان

يعتبر تصنيف التصورات المرتبطة بنزاهة الإجراءات متدنياً جداً بالنسبة إلى النساء، لاسيما الإجراءات المتعلقة بالمشاكل القانونية الخاصة بالرعاية الاجتماعية والعمل

تعاني النساء من الكثير من التوتر والقلق لدى اتباع الإجراءات الخاصة بحلّ النزاعات القانونية المرتبطة بالعمل والعائلة والرعاية الاجتماعية

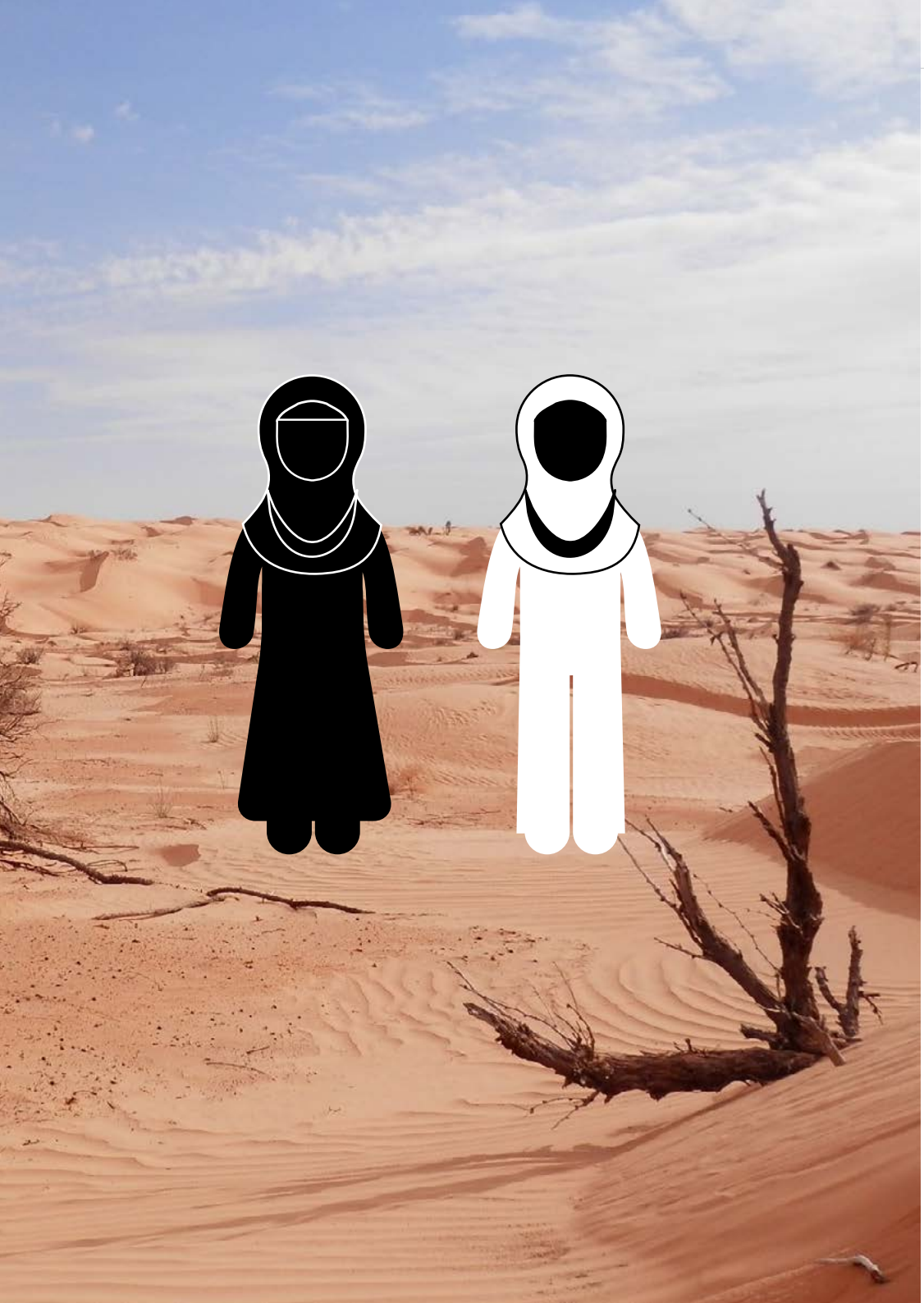
تدفع النساء تكاليف متدنية جداً بالنسبة إلى الوقت الذي تستغرقه الإجراءات المتعلقة بالمشاكل القانونية الخاصة بالعمل والعائلة والرعاية الاجتماعية

لا يحظى وضوح الإجراءات بتكاليف عالية لا سيما في ما خص المشاكل القانونية المرتبطة بالرعاية الاجتماعية؛ تعتبر التكاليف التي تدفعها النساء أقلّ سوءاً بعض الشيء عندما يتعلق الأمر بالإجراءات التي تعالج المشاكل القانونية العائلية

من حيث النتائج، دفعت النساء تكاليف منخفضة لا سيما في ما يتعلق بإجراءات حلّ المشاكل التي تعالج نزاعات العمل

7

هل النساء قادرات على حلّ مشاكلهنّ القانونية؟

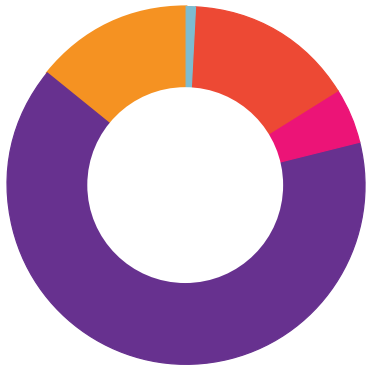


قالت غالبية النساء إنّهنّ لم يتمكنَ من حلّ مشاكلهنّ القانونية. وقالت حوالي الثلثان منهنّ (65%) إنّ مشاكلهنّ القانونية ما زالت مستمرة وهنّ يحاولنَ بنشاط حلّها. لم يعد لدى امرأة واحدة من بين كلّ ست نساء أي أمل بحلّ المشكلة القانونية التي تواجهها وقد تخلّت عن المطالبة بحقها فيها

ترى النساء التونسيات بأنّه من الصعب بصورة خاصة حلّ المشاكل القانونية المرتبطة بالجرائم والرعاية الاجتماعية والعمل

تعتبر المعدلات الخاصة بالرجال في ما يتعلق بحل المشاكل القانونية مشابهةً جداً لمعدلات النساء. ولكنّ الرجال والنساء على حدّ سواء غير قادرين على تلبية الاحتياجات في مجال العدالة الخاصة بهم

هل تمت تسوية المشكلة؟



8

النزاعات التي يواجهها الشباب

8

النتائج الأساسية

المشاكل القانونية الأكثر انتشاراً تتعلق بالعمل بحسب ما أفاد به الشباب

تساوي نسبة الأشخاص الذين تقلّ أعمارهم عن 25 عاماً من الشعب التونسي 40%. ولكنّ ملايين الشباب يواجهون فروقات منزايدة تؤثّر بشدّة على التغييرات في العثور على عمل. وقد بلغت نسبة البطالة بين الشباب 40% تقريباً على مدى أكثر من عامَيْن متتاليَيْن. وفي بعض مناطق البلاد، يعتبر وضع العمل مأساوياً. وتعاني الشابات من ارتفاع معدلات البطالة أكثر من الشباب

ما يثير الذهول أيضاً هو أنّ المشكلة الثانية الأكثر انتشاراً التي أفاد عنها الشباب التونسيون هي التعرّض للمضايقات من الشرطة. وقد يشير هذا الأمر إلى تعقّد العلاقة القائمة مع سلطات إنفاذ القانون في مرحلة ما بعد الثورة. أمّا الوقوع ضحية الجرائم فهي المشكلة الثالثة الأكثر انتشاراً

أفاد ثلث الشباب الذين واجهوا مشكلةً قانونيةً واحدةً أو أكثر عن أمراض متعلقة بالتوتر نتيجة التجارب التي مرّوا بها

نادراً ما يسعى الشباب التونسيون للعثور على المعلومات والمشورة بهدف حلّ مشاكلهم القانونية. وبالمقارنة مع الفئات العمرية الأخرى، ثمة فجوة واضحة في الوصول إلى المعلومات القانونية. وفي الحالات النادرة نوعاً ما التي يحاول فيها الشباب الوصول إلى المعلومات والمشورة، تكون الشرطة هي الخيار الأول. يليها المحامون والخدمات العامة. ولكن ما يثير الذهول بعض الشيء هو الإنترنت الذي لا يشكّل مصدراً شائعاً للمعلومات والمشورة القانونية

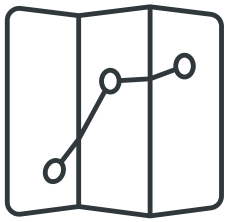
لا يتّخذ أربعة أشخاص من بين كلّ خمسة شباب تونسيين أي خطوة لحلّ مشاكلهم القانونية. ولا يختار سوى 20% منهم القيام بشيء محدّد. وتشمل الأسباب الأوسع انتشاراً لعدم اتخاذ الإجراءات: 1) "لم تكن المشكلة خطيرةً بما يكفي"، 2) "لم أتخيل أنني سأحقّق نتيجةً إيجابيةً، و3) "لم أعرف ما الذي يجب عليّ فعله". وغالباً ما انطوت الإجراءات التي اتّخذها الأشخاص الذين حاولوا حلّ مشاكلهم القانونية على المساعدة الذاتية. وهي نادراً ما شملت أطراف ثالثة غير رسمية أو رسمية. ومن المثير للاهتمام أنّه وبالرغم من أنّ المضايقة من الشرطة هي مشكلةً واسعة الانتشار، تعتبر الشرطة الملاذ الأكثر استخداماً لدى فئة الشباب الصغيرة التي لا تلجأ إلى الطرق الرسمية لتسوية النزاعات والحصول على المساعدة

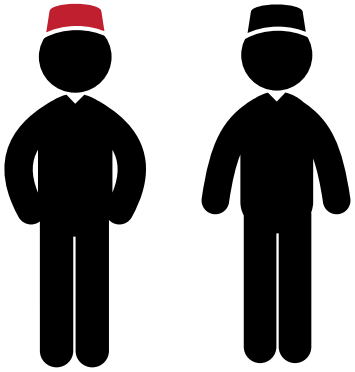
يمكن تحسين مسارات تحقيق العدالة بالنسبة إلى الشباب التونسيين بصورة ملحوظة. ويعتبر مستوى العمليات والنتائج والتكاليف المرتبطة بهذه المسارات متدنياً

انتشار المشاكل القانونية لدى الشباب

يعرّف البنك الدولي الشباب بأنّهم الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 15 و24 عاماً. وفي دراستنا، لم نجرِ المقابلات سوى مع الأفراد الذين تتجاوز أعمارهم 18 عاماً. وبالتالي يشمل تعريفنا للشباب الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و24 عاماً. وتقلّ أعمار 40% تقريباً من الشعب التونسي عن 25 عاماً. وتنتشر البطالة بنسبة كبيرة بين الشباب

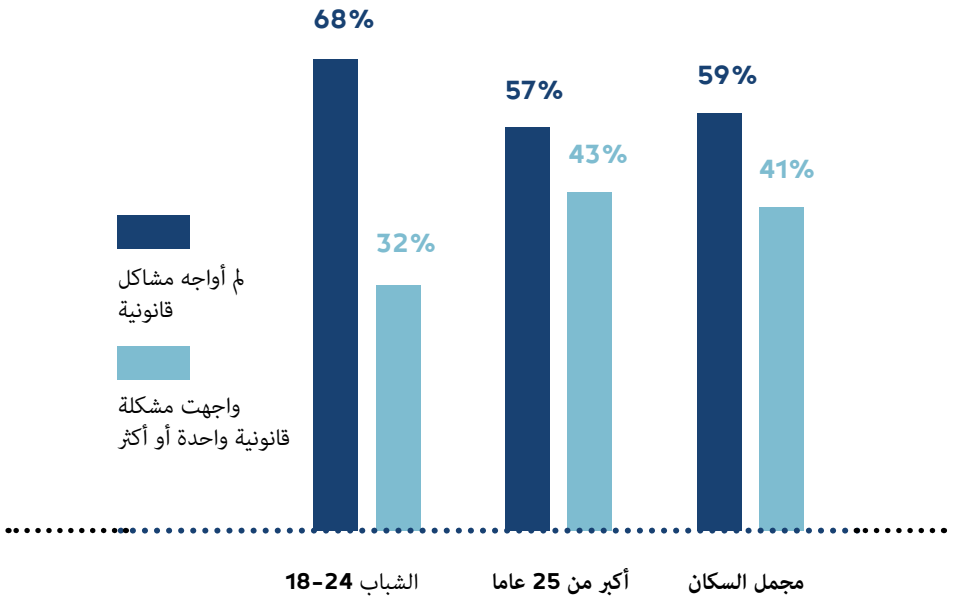
في عينتنا التي تشمل 7.485 مستجيباً، تبلغ نسبة الشباب الذين تتراوح أعمارهم ما بين 18 و24 عاماً 16%. ويفيد الشباب عن تعرّضهم لمشاكل قانونية أقل من الفئات الأخرى. وقد واجه شخص واحد من كلّ ثلاثة تونسيين شباب مشكلةً قانونيةً خطيرةً في السنوات الأربع الماضية في حين أنّ النسبة الإجمالية بين كافة المستجيبين هي 41%





وعلى غرار الاتجاه السائد بين كافة المستجيبين، يواجه الشباب المشاكل القانونية بصورة تفوق النساء الشابات 35% بالمقارنة مع - 30%

يفيد الشباب الذين يعملون عن مواجهتهم لعدد أكبر من المشاكل القانونية. ولعلّ هذا الأمر يعكس زيادة احتمال التعرض للمشاكل القانونية المرتبطة بالعمل والمال والاستهلاك والعواقب الأخرى للوظيفة المدفوعة الأجر



النزاعات التي يواجهها الشباب

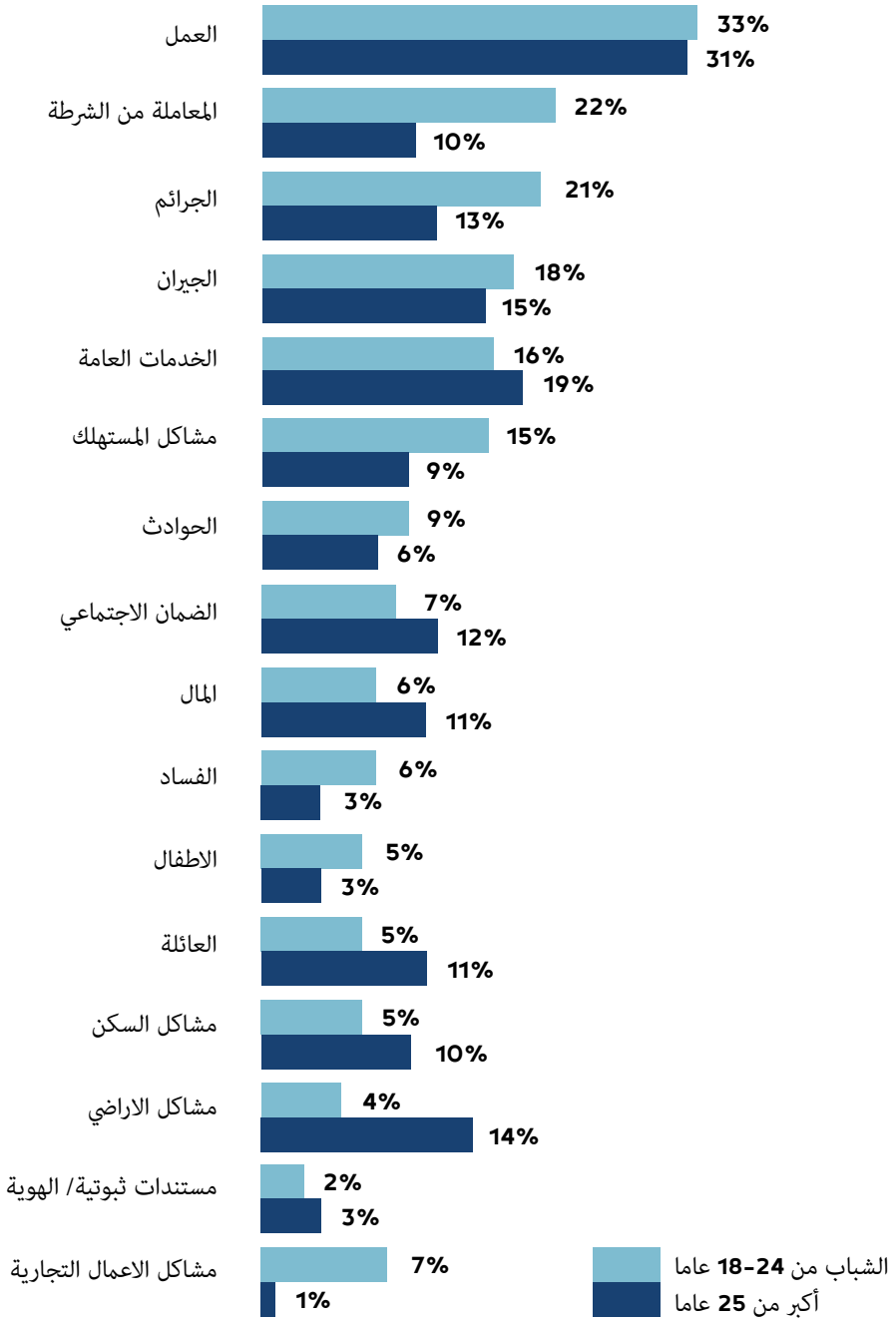
8

فئات المشاكل القانونية الأكثر تواتراً بين الشباب التونسيين

واجه ثلث الشباب الذين أفادوا عن تعرّضهم لمشكلة قانونية واحدة أو أكثر نزاعات مرتبطة بالعمل وهذا ما يفوق بنسبة ضئيلة الفئات العمرية الأخرى. وتعرّض ربع الشباب الذين واجهوا مشكلةً قانونيةً للمضايقة من الشرطة. وبالمقارنة مع الفئات العمرية الأخرى، يبدو أنّ الشباب معرّضون بصورة خاصة لتزايد خطر المعاملة غير العادلة وغير القانونية من قِبل الشرطة

يصبح الشباب التونسيون أيضاً ضحايا جرائم في الكثير من الأحيان ويواجهون مشاكلَ قانونيةً أكثر تواتراً في ما يتعلق باستهلاك السلع والخدمات والنزاعات مع الجيران. ويفيد الشباب عن التعرض للمشاكل القانونية المرتبطة بالفساد بصورة تفوق بمرتين الفئات العمرية الأخرى

المشاكل القانونية للشباب



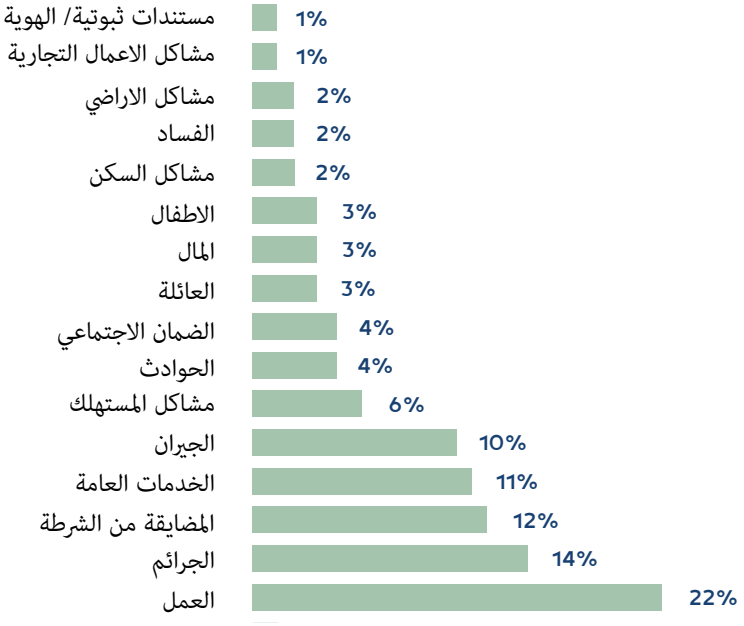
أخطر فئات المشاكل القانونية التي يتعرّض لها الشباب

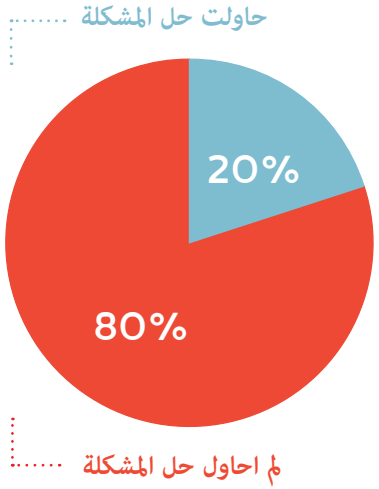
عندما كان أحد المستجيبين يفيد عن تعرّضه لأكثر من مشكلة قانونية واحدة، كنّا نسأله عن المشكلة التي أثّرت بالصورة الأكبر عليه. وبيّنت لنا الإجابات ذات الصلة أنّ فئات المشاكل القانونية الأخطر التي كان على الشباب التعامل معها:

- النزاعات بشأن العمل
- النزاعات المتعلقة بالجرائم
- المضايقة من الشرطة

يتّخذ عدد قليل جداً من التونسيين الشباب خطوات نشطة لحلّ المشاكل القانونية. ويقول شخص واحد فقط من بين كلّ خمسة شباب إنّه استخدم بعض أشكال حلّ النزاعات الرسمية أو غير الرسمية.

المشاكل القانونية الأخطر التي يواجهها الشباب التونسي

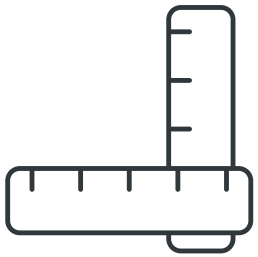




8

الشباب يستشيرون في الغالب الشرطة للحصول على المعلومات والمشورة القانونية

قال 60% تقريباً من الشباب الذين أفادوا عن تعرّضهم لمشكلة قانونية واحدة أو أكثر إنّهم لا يطلبون الدعم من الأشخاص المحيطين بهم. فأفراد العائلة والأصدقاء هم المصدر الأكثر شيوعاً للحصول على المعلومات والمشورة القانونية ولكن في الواقع يلجأ جزء قليل جداً من الشباب إلى هذه المصادر



أفراد الاسرة الآخرين	17%
صديق/ أصدقاء	12%
المعيل	11%
الجيران	6%
الزملاء	5%
ممثلين عن المجتمع المدني	2%
مدرس/ بروفسور	1%
لا اعلم	1%
مرجع ثقافي	1%
مرجع ديني	1%
شيخ	1%
لا أحد	59%

إذا كان الشباب التونسيون لا يحاولون الحصول على المعلومات والمشورة القانونية من شبكاتهم الاجتماعية، هل يحاولون الحصول عليها من المؤسسات التي تقدّم هذه الخدمات؟ يقدّم لنا الرسم البياني الخاص بالمصادر المؤسساتية إجابةً سلبيةً نوعاً ما. في الواقع، لا يتواصل سوى عدد قليل جداً من الشباب التونسيين مع المؤسسات الرسمية لكي يحاولوا حلّ مشاكلهم القانونية. وكانت الشرطة أكثر مصدر ذُكِر في ما يتعلق بالحصول على المعلومات والمشورة القانونية. ففي الواقع، وفي حوالي نصف الحالات التي يصبح فيها الشباب ضحايا جرائم، هم يحاولون الحصول على المعلومات القانونية من الشرطة. ونادراً ما تُستخدم المصادر الأخرى على غرار المحامين والسلطات المحلية والمنظمات غير الحكومية وأعضاء المجالس القضائية. ويقول أقلّ من 10% من الشباب الذين يفيدون عن تعرّضهم للمشاكل القانونية إنّهم حصلوا على المعلومات أو المشورة من محامٍ. ومن جهة أخرى، يعتبر الشباب أكثر عرضةً للتفكير بأنّهم لا يحتاجون إلى المعلومات والمشورة القانونية. وتشير الصورة العامة عندما يتعلق الأمر بالحصول على المعلومات والمشورة القانونية إلى أنّ غالبية الشباب لا يبحثون عنها بينما يعاني أولئك الذي يبحثون عنها من محدودية القدرة على الوصول إلى الهيئات الرسمية

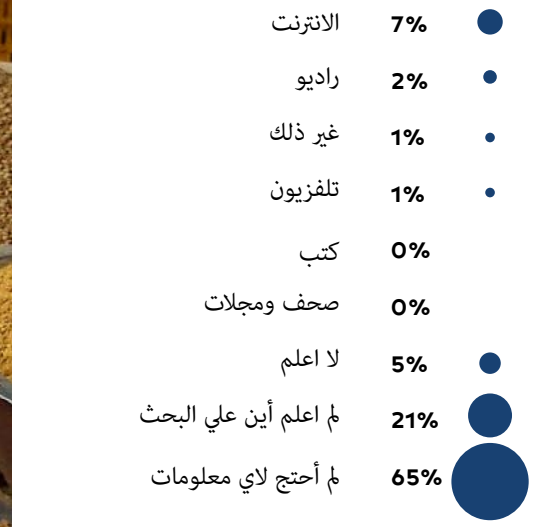
	18-24	25+
عضو المجلس الإداري	7%	10%
مستشار قضائي	1%	6%
علاقات مع مكتب المواطنين	1%	3%
الشرطة	13%	11%
منظمة غير حكومية	1%	1%
المحامي	9%	16%
صاحب العمل	1%	2%
رئيس البلدية/ البلدية	5%	11%
غير ذلك	2%	5%
اردت الحصول على المعلومات أو المساعدة إنما لم اتمكن من ذلك	4%	6%
لم أحتج لاي مساعدة	21%	14%
لم أكن أعي إمكانية الحصول على المساعدة	5%	4%
ولا أي خيار من الخيارات الواردة أعلاه	34%	28%
لا أعلم	1%	1%

8

المصادر العامة للمعلومات والمشورة القانونية

يُعدّ الإنترنت المصدر الأكثر وفرةً بالمعارف عندما يتعلق الأمر بحلّ المشاكل القانونية. ويقول 7% من الشباب إنّهم بحثوا على الإنترنت للاستجابة للمشكلة القانونية. وثمة إمكانات هائلة في هذا السياق نظراً إلى القدرة على النفاذ إلى الإنترنت والوصول إلى الخدمات على الهواتف المحمولة. لا ننسى أيضاً ميل الشباب التونسيين إلى استخدام الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي

ولكن إذا نظرنا في الصورة العامة، نادراً ما تُستخدم المصادر العامة للمعلومات على غرار الإنترنت، والراديو، والتلفزيون. ومن الواضح أن أكثر الاستراتيجيات شيوعاً هي عدم البحث عن المعلومات القانونية لدى مثل هذه المصادر. فالنتائج تدل على ذلك لا سيما إذا أخذنا بعين الاعتبار أنّ نسبة إضافية تساوي 20% قالت إنّها لا تعرف أين تبحث عن المعلومات القانونية



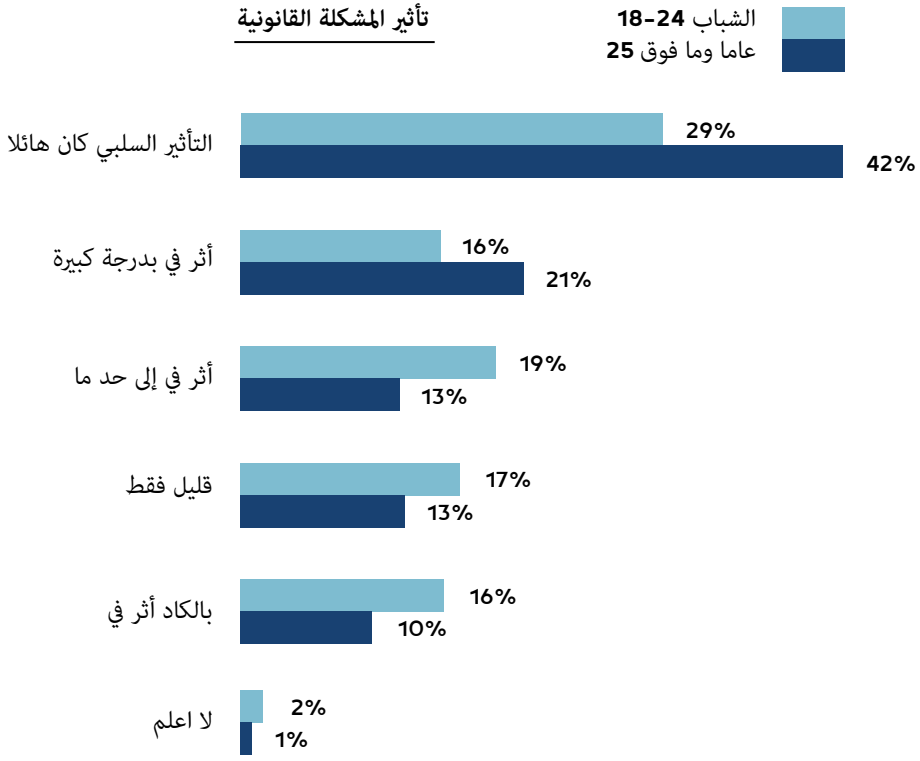
الانترنت	7%
راديو	2%
غير ذلك	1%
تلفزيون	1%
كتب	0%
صحف ومجلات	0%
لا اعلم	5%
لم اعلم أين علي البحث	21%
لم أحتج لاي معلومات	65%

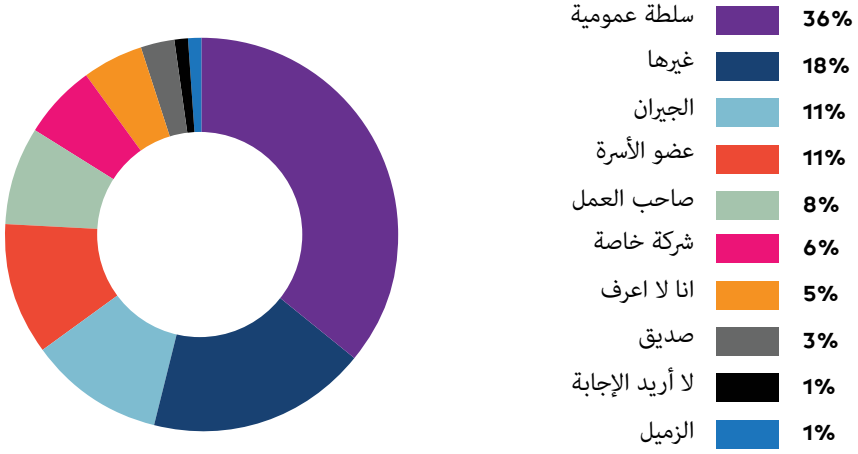
8

معايير المشاكل القانونية لدى الشباب

يعاني الشباب من تأثير المشاكل القانونية بصورة أقلّ خطورةً من الفئات العمرية الأخرى الأكبر سنّاً. وثمة العديد من التفسيرات التي يمكن ربطها بهذه الوقائع الباعثة على التفاؤل. أوّلاً وكما رأينا في السابق، يواجه الشباب أنواعاً مختلفةً من المشاكل القانونية. وباستثناء النزاعات المتعلقة بالعمل، تكون المشاكل القانونية التي غالباً ما ينخرط فيها الشباب مرتبطةً بالمعاملة (أي المشاكل المتعلقة بالمستهلكين، المضايقة من الشرطة) عوضاً عن العلاقات أو الأصول الطويلة الأمد (أي النزاعات على الأراضي أو المشاكل القانونية العائلية). وفي سن مبكر، يكون لدى الأفراد عدداً أقل من الأصول ما يعني انخفاض خطر تعرّضهم للمشاكل القانونية التي تكون ذات أهمية مادية أو غير مادية كبيرة. أمّا السبب الآخر فهو إمكانية نظر الشباب إلى تأثير المشاكل القانونية بتفاؤل والتمتع بثقة أكبر بقدراتهم على حلّ المشاكل القانونية بنجاح

يعتبر هدر الوقت النتيجة الثانية التي ذُكرت في ما يتعلق بالمشاكل القانونية. وقد أفاد نصف المستجيبين الشباب تقريباً عن هذا التأثير السلبي. وقال الثلث تقريباً بأنّهم عانوا من الأمراض المرتبطة بالتوتر بينما أفاد ثلث آخر بأنّهم عانوا من خسارة الدخل. بالإضافة إلى ذلك، واجه شخص واحد من بين كلّ خمسة أشخاص مشاكل متعلقة بالعلاقات وهي مشاكل قانونية لها تأثيرات كبيرة على الشباب التونسيين.
غالباً ما يواجه الشباب التونسيون النزاعات مع السلطات العامة. ومن السهل تفهّم هذا الوضع بالنظر إلى المضايقات التي يتعرضون لها من الشرطة والمظالم المرتبطة بالخدمات العامة والضمان الاجتماعي. وبصورة مثيرة للاهتمام، نرى أنّ ما يزيد عن ثلث المشاكل الخاصة بالعمل تدور بين الشباب والسلطات المركزية أو السلطات العامة المحلية. كما تكون السلطات العامة طرفاً في ربع المشاكل القانونية المرتبطة بالسكن وحوادث المرور. ويكون ثلثا النزاعات على الأراضي مع أحد أفراد العائلة



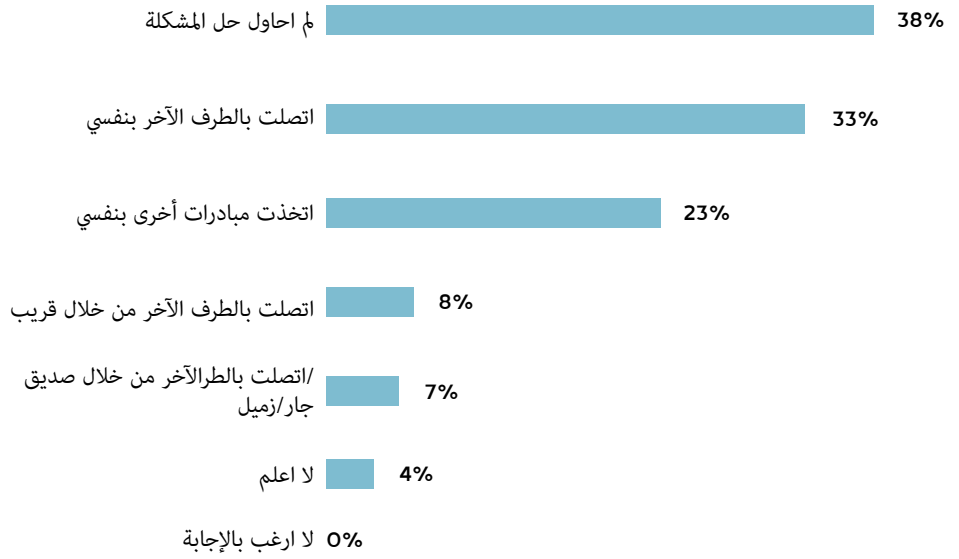


8

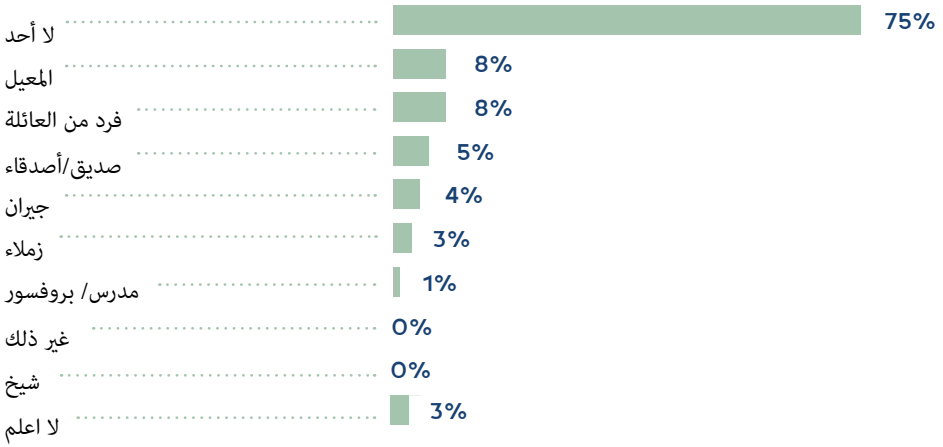
ما هي مسارات تحقيق العدالة التي يلجأ إليها الشباب لحلّ مشاكلهم القانونية؟

يشكل اللجوء إلى الشرطة والمحامين الآلية الرسمية الأكثر استخداماً للوصول إلى حلّ ولكنّها نادراً ما تُستخدم. كما تُعد الإجراءات المتخذة من تلقاء الذات لا سيما التواصل مع الطرف الآخر الاستراتيجية الأكثر تواتراً للاستجابة إلى المشاكل القانونية. ولكن من المستغرب عدم الاستعانة بالشبكة الاجتماعية (أفراد العائلة والأصدقاء والزملاء) للاستجابة للمشاكل القانونية التي يواجهها الشباب

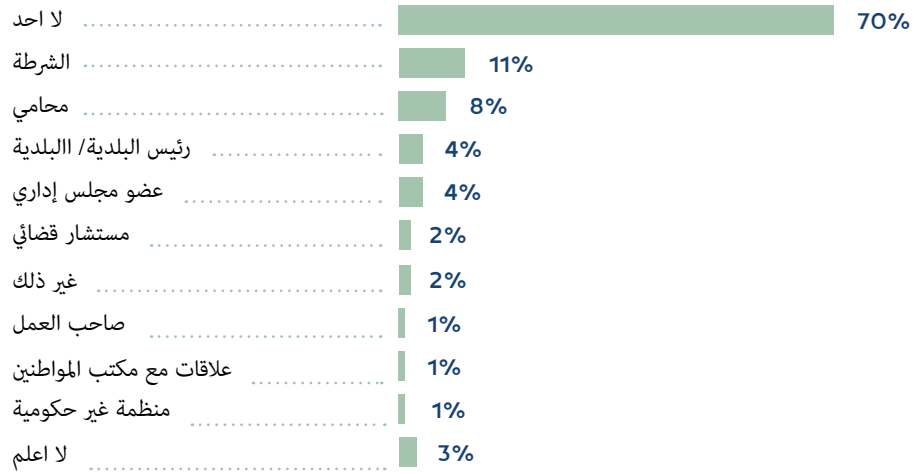
هل حاولت تسوية المشكلة بنفسك؟



اللجوء إلى الشبكات الاجتماعية للاستجابة للمشاكل القانونية



هل لجأت إلى المؤسسات الرسمية لتسوية المشكلة؟



8

ما هي إجراءات العدالة التي يختارها الشباب لحل مشاكلهم القانونية؟

تعتبر المساعدة الشخصية، لا سيما اتخاذ مبادرة أخرى بشكل فردي، أكثر الاستراتيجيات استخداماً لحل مشكلة قانونية (42%). أما الآليات المتعلقة بالمحاكم (10%) والشرطة (7%) والمحامين (6%)، فهي أكثر الآليات الرسمية المستخدمة للتوصل إلى حل، لكنها ليست شائعة جداً. كما أن طلب المساعدة من الشبكة الاجتماعية- مثل أفراد من العائلة والأصدقاء والزملاء- أمر أقل تفضيلاً لدى الشباب التونسي - بين 13% و6%

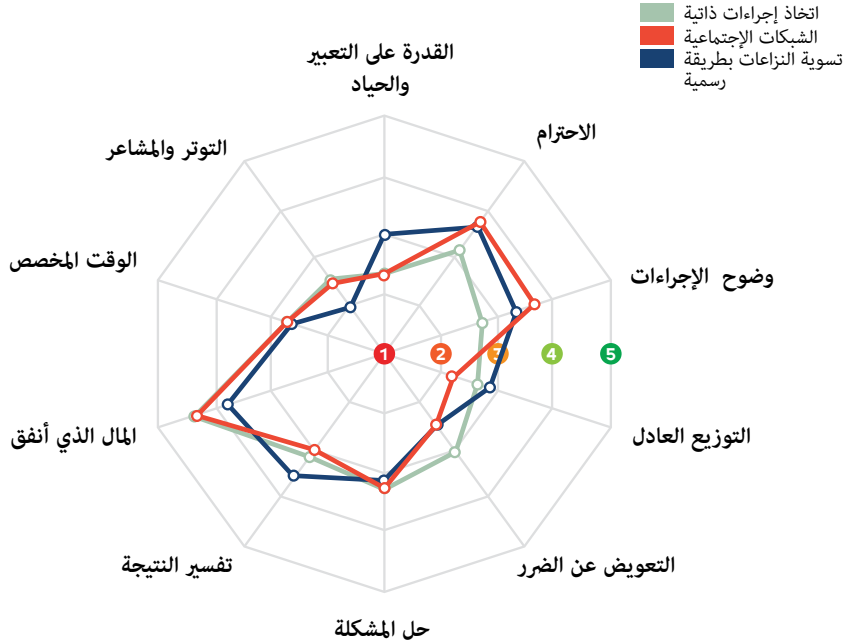
ما هي إجراءات العدالة التي يختارها الشباب لحل مشاكلهم القانونية؟	
أخذت مبادرة أخرى بمفردي	42%
فرد من العائلة	13%
تواصلت مع الطرف الآخر بشكل مستقل	11%
المحكمة	10%
المعيل	7%
الشرطة	7%
صديق/أصدقاء	6%
الزملاء	6%
أشخاص آخرون من الشبكة الاجتماعية	6%
المحامي	6%
متخصص آخر	6%
الجيران	4%
رب العمل	4%
رئيس البلدية/البلدية	4%
تواصلت مع الطرف الآخر من خلال صديق/ جار/ زميل	2%
مستشار إداري	2%
مكتب العلاقات مع المواطنين	1%

النزاعات التي يواجهها الشباب

8

تكاليف وجودة الوصول إلى العدالة بالنسبة إلى الشباب

المسارات إلى العدالة وفق نوع تسوية النزاعات



يلاحظ الشباب التونسيون الذين يتبعون مساراً محدّداً لتحقيق العدالة فوراق في التكاليف المرتبطة بآليات حلّ النزاعات وجودتها

ولعلّ الفروقات في نظرة الأفراد تجاه الوصول إلى العدالة تختلف باختلاف الاستراتيجيات الثلاث المرتبطة بحلّ النزاعات. أوّلاً، يشير الشباب إلى تدني مستوى الاحترام عندما يتخذون الإجراءات من تلقاء أنفسهم لحلّ المشاكل التي يواجهونها. وينطبق الأمر نفسه على وضوح الإجراءات يكون مستوى التوتر والقلق عالياً لدى الشباب بصورة خاصة .بعد الانتهاء من الإجراءات الرسمية لحلّ النزاعات يبدو أنّ الشباب راضين جداً عن قيمة الأموال التي ينفقونها لحلّ مشاكلهم القانونية سواء أتخذوا الإجراءات من تلقاء أنفسهم أو طلبوا مساعدة شبكتهم الاجتماعية الخاصة. يرتبط حلّ المشكلة من تلقاء الذات بتدني معايير جودة الإجراءات. ولكنّه مرتبط بإصلاح الأضرار الناتجة عن المشكلة بصورة أفضل

تقدّم الآليات الرسمية عدالة توزيعية أكبر وتفسّر النتائج بصورة أفضل

9

لمحة عامة على المناطق ونظرة عن كثب على شمال غرب تونس

٩

النتائج الأساسية

تعتبر احتياجات إقامة العدالة المرتبطة بالعمل هي المشاكل القانونية الأكثر انتشاراً في شمال غرب البلاد. وقد سعى 47% من الأشخاص الذين يعيشون في المنطق للحصول على المعلومات والمشورة القانونية من مصادر رسمية على غرار المحامين والشرطة وأعضاء المجالس الإدارية

ولكن، بالنسبة إلى حل المشاكل، فضّل الأشخاص المقيمون في شمال غرب البلاد حلّ المشكلة القانونية بمفردهم بطريقة أخرى أو التواصل مع الطرف الآخر بأنفسهم. ويعتبر حوالي 14% أنّ اللجوء إلى المحامي هو الطريقة الأكثر فعاليةً

كان تقييم عملية تحقيق العدالة ككلّ متدنياً بالنسبة إلى الأشخاص الذين يبحثون عن حلّ للمشاكل القانونية في شمال غرب تونس، وبالتحديد في ما يتعلق بمستوى التوتر والقلق الذي يعانون منه والوقت الذي يهدرونه لحلّ هذه المشاكل. وكان تصنيف ايصال الصوت والنزاهة وإصلاح الأضرار ووضوح الإجراءات والاحترام من بين الأكثر تدنياً في مسارات تحقيق العدالة المتبعة

9

العمل هو المشكلة الأكثر انتشاراً في شمال غرب تونس

في شمال غرب تونس، أفاد 21% من المستجيبين عن مشاكل قانونية متعلقة بالعمل. وتحتلّ المشاكل القانونية المتعلقة بالجيران والخدمات العامة المرتَبتَيْن الثانية والثالثة بالتتابع ضمن قائمة المشاكل القانونية الأكثر انتشاراً

وإذا نظرنا في المشاكل القانونية المرتبطة بالعمل فحسب، فهي تعتبر الأكثر انتشاراً في ست مناطق ضمن كافة المناطق السبع الواقعة في تونس (ما بين 25% و14%). وهي تحتلّ أعلى مرتبة في جنوب غرب تونس وأدنى مرتبة في جنوب شرق البلاد

ووفقاً للمركز الأوروبي لإدارة سياسات التنمية*، كانت مناطق شمال غرب ووسط غرب وجنوب غرب تونس الأفقر في البلاد خلال العام 2015. فقد كانت تحتوي على "70% تقريباً" من الأشخاص الذين يعانون من فقر مدقع في البلاد. ويبقى معدل البطالة مرتفعاً لا سيما في المناطق الريفية داخل تونس

تونس الكبرى	تونس الكبرى	الشمال الشرقي	الشمال الغربي	المنطقة الوسطى الشرقية	المنطقة الوسطى الغربية	الجنوب الشرقي	الجنوب الغربي
مشاكل الارض	8%	8%	9%	7%	11%	15%	7%
السكن	5%	3%	4%	6%	9%	5%	6%
الجيران	9%	8%	14%	8%	7%	5%	4%
العمل	**17%**	18%	**21%**	**20%**	**21%**	**14%**	**25%**
العائلة	6%	6%	5%	6%	6%	10%	6%
الأطفال	1%	2%	2%	2%	2%	1%	2%
الرعاية الاجتماعية	6%	6%	8%	7%	17%	9%	13%
الخدمات العامة	8%	**19%**	13%	13%	7%	14%	9%
الجريمة	12%	8%	7%	12%	7%	7%	7%
الاستهلاك	4%	5%	4%	2%	1%	3%	4%
الحوادث/ الإصابات الجسدية	5%	6%	3%	4%	2%	1%	3%
المال	6%	4%	4%	6%	3%	3%	6%
مستندات الهوية	2%	1%	1%	1%	1%	3%	0%
مشاكل الأعمال التجارية	1%	1%	1%	0%	1%	1%	0%
مشاكل تتعلق بالشرطة	10%	5%	3%	4%	4%	4%	6%
الفساد	1%	1%	1%	2%	2%	3%	2%

9

الجيران والخدمات العامة: نظرة عن كثب على أخطر المشاكل القانونية في شمال غرب تونس

مشاكل خطرة/ جدية	تونس الكبرى	الشمال الشرقي	الشمال الغربي	المنطقة الوسطى الشرقية	المنطقة الوسطى الغربية	الجنوب الشرقي	الجنوب الغربي
رخص البناء	4%	6%	3%	3%	-	8%	10%
عدم الحصول على المستندات الإدارية في المهل الزمنية القانونية	36%	5%	19%	13%	29%	20%	15%
الضريبة	6%	2%	-	4%	-	2%	-
يطلبون دائما الرشوة لتأمين الخدمات الضرورية	17%	4%	5%	3%	4%	9%	10%
مشاكل تتعلق بالخدمات العامة الأخرى	36%	83%	72%	77%	67%	60%	65%

لدى التركيز على المشاكل القانونية المرتبطة بالجيران في شمال غرب تونس، نرى أنّ 31% تقريباً من المستجيبين أفادوا عن تعرّضهم للأذى من جيرانهم وانتهاك حقوق حسن الجوار. يلي ذلك التهديدات والعنف والمضايقة (24%) والضوضاء - 20%

تجسّد المشاكل القانونية الأخرى المرتبطة بالخدمات العامة الفئة الأكبر من المشاكل القانونية المرتبطة بالخدمات العامة في شمال غرب البلاد وكذلك في كافة المناطق الأخرى

المشاكل الجدية/ الطرة	تونس الكبرى	الشمال الشرقي	الشمال الغربي	المنطقة الوسطى الشرقية	المنطقة الوسطى الغربية	الجنوب الشرقي	الجنوب الغربي
إصدار الضجيج	32%	18%	20%	16%	9%	17%	-
التهديدات، العنف، والقلق والمضايقات	13%	25%	24%	2%	9%	27%	15%
خلافات حول المياه المخصصة للري	-	-	-	5%	5%	-	5%
ضرر بممتلكات الجيرة	2%	5%	10%	5%	27%	17%	15%
الأطفال يسببون الضجة والشغب في الحي	9%	7%	5%	9%	5%	5%	-
ضرر يسببه الجيران وحقوق الجيرة	23%	20%	31%	27%	41%	-	20%
البناء العشوائي	14%	5%	4%	14%	-	5%	-
مشاكل أخرى مع الجيران	7%	20%	6%	23%	5%	29%	45%

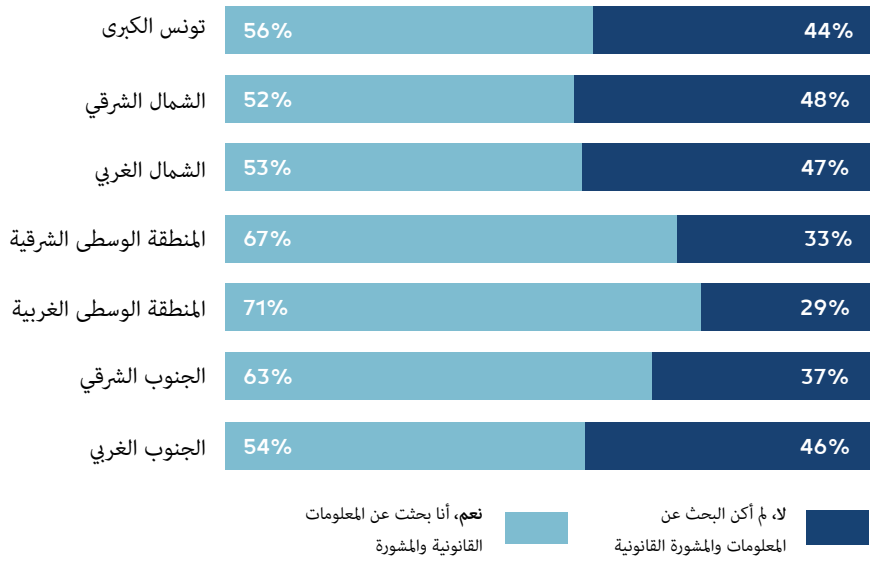
قصة رحمة

تبلغ رحمة من العمر 29 عاماً وهي تعيش في المدينة. كما أنّها حائزة على شهادة جامعية ولكنّها حالياً عاطلة عن العمل. درست إدارة الفنادق لمدّة ثلاث سنوات ولم تتوظف منذ ذلك الحين. وعلى مدى أربع سنوات، عانت الأمرّيْن بسبب الضجيج الذي كان يحدثه جارها. وكان هذا الضجيج يبلغ أوجه عندما يكون ثملاً حتى في أوقات متأخرة من الليل. لم تعد عائلتها تشعر بالراحة في المنزل. قرّرت حتى تغيير التصميم الداخلي له فنقلت غرفة الجلوس إلى مكان مختلف بعيداً عن الحائط الذي يتم تشاركه مع الجار. لم تتحدّث رحمة إلى جارها مباشرةً بل تحدّثت إلى إخوته: هم أصدقاء جيدون. قالت رحمة بأنّ عائلة جارها جيدة وتفهم بأنّهم قد يعانون من التوتر أيضاً. فالجار عاطل عن العمل وبدأ يشرب لهذا السبب. وتؤمن رحمة بأنّه يتعين على الشخص دوماً اللجوء إلى حلول ودية. وكما تقول رحمة: **في حال لم يعد الأمر يُطاق يمكن اللجوء إلى الشرطة أو المحكمة ولكن من الأفضل دوماً التحدّث إلى أخ أو أب الشخص المعني إذا أمكن ذلك. أعني أنّه طالما أنّ الأمر غير خطير وبعيد عن العنف، يجب حلّه ودياً**

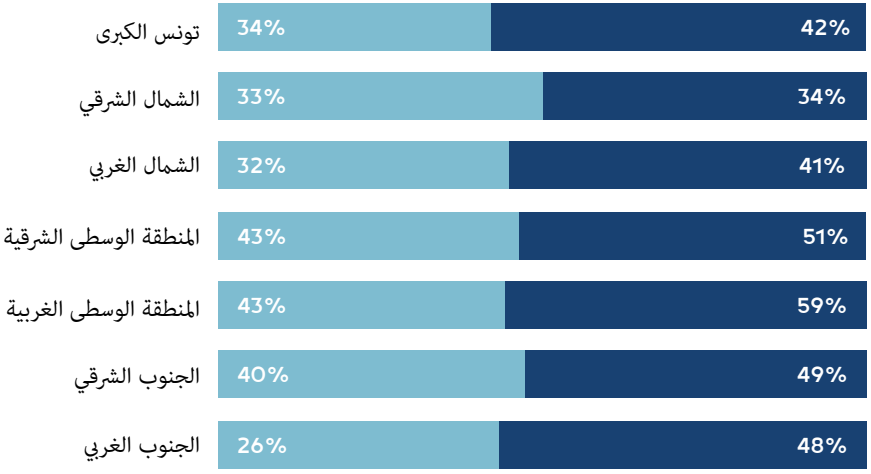
لمحة عامة على المناطق ونظرة عن كثب على شمال غرب تونس

9

كما هي الحال في غالبية المناطق، في شمال غرب تونس، يبحث 53% تقريباً من المستجيبين عن المعلومات والمشورة. ويعتبر الأفراد في وسط غرب (71%) ووسط شرق (67%) وجنوب شرق (63%) تونس أكثر نشاطاً في ما يتعلق بالحصول على المعلومات والمشورة القانونية



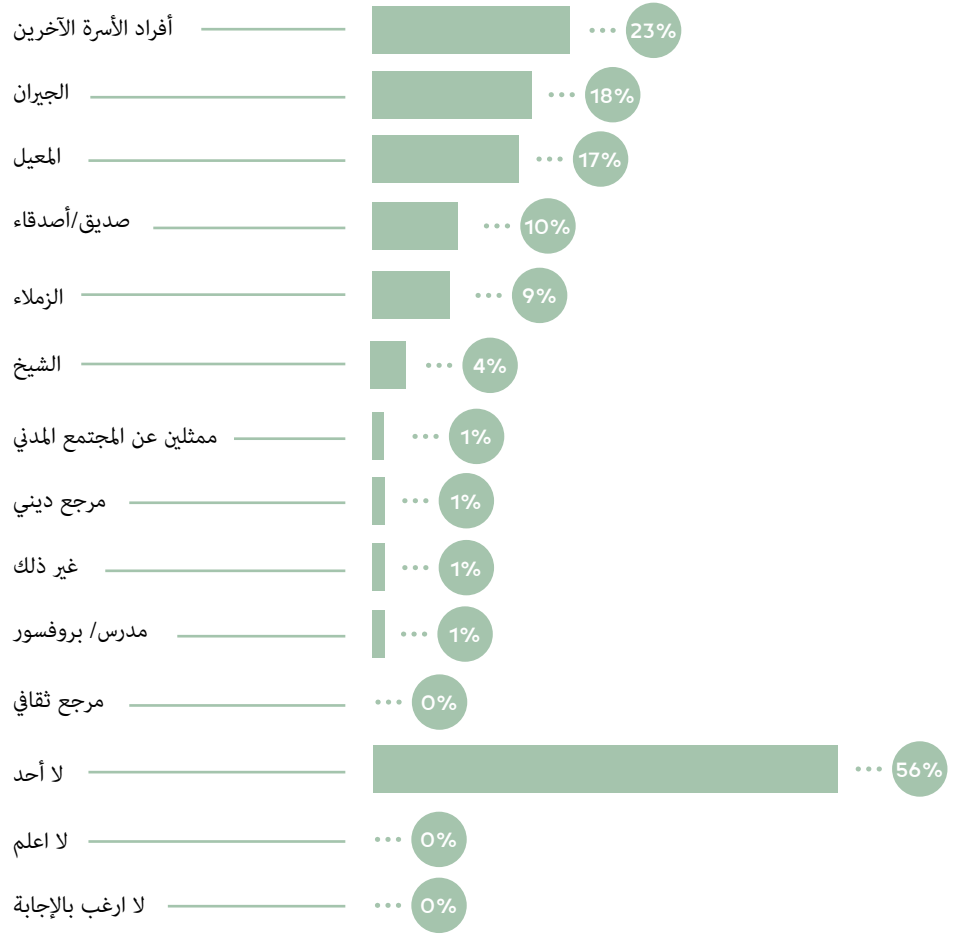
في شمال غرب تونس وكذلك في كافة المناطق الأخرى، غالباً ما يبحث الأفراد عن المعلومات والمشورة القانونية من مصادر رسمية عوضاً عن المصادر غير الرسمية



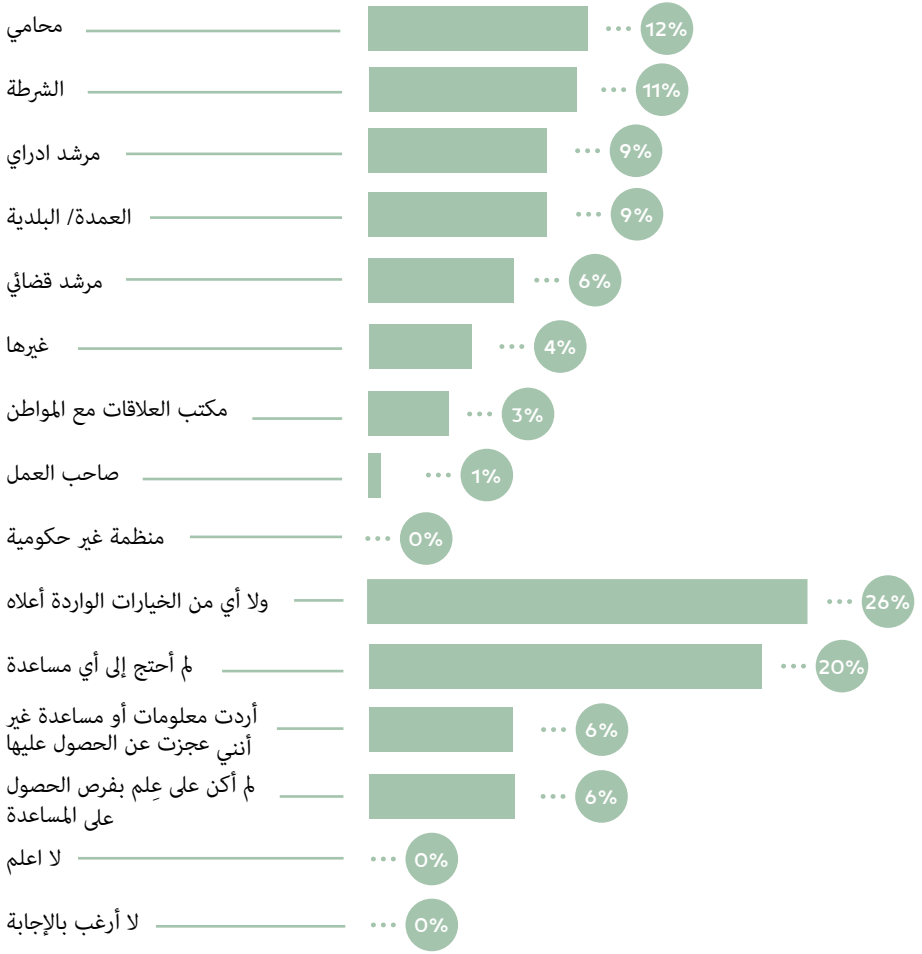
9

شمال غرب تونس: المصادر الرسمية وغير الرسمية للمعلومات والمشورة القانونية

لدى البحث عن المعلومات والمشورة القانونية باستخدام مصادر غير رسمية ، نرى أنّ الأفراد في شمال غرب تونس استشاروا بصورة أساسية أفراد عائلاتهم الآخرين (17%) وإنّما أيضاً جيرانهم (9%) وأصدقائهم (8%). ولم يلجأ 67% من الأفراد إلى أي مصدر رسمي



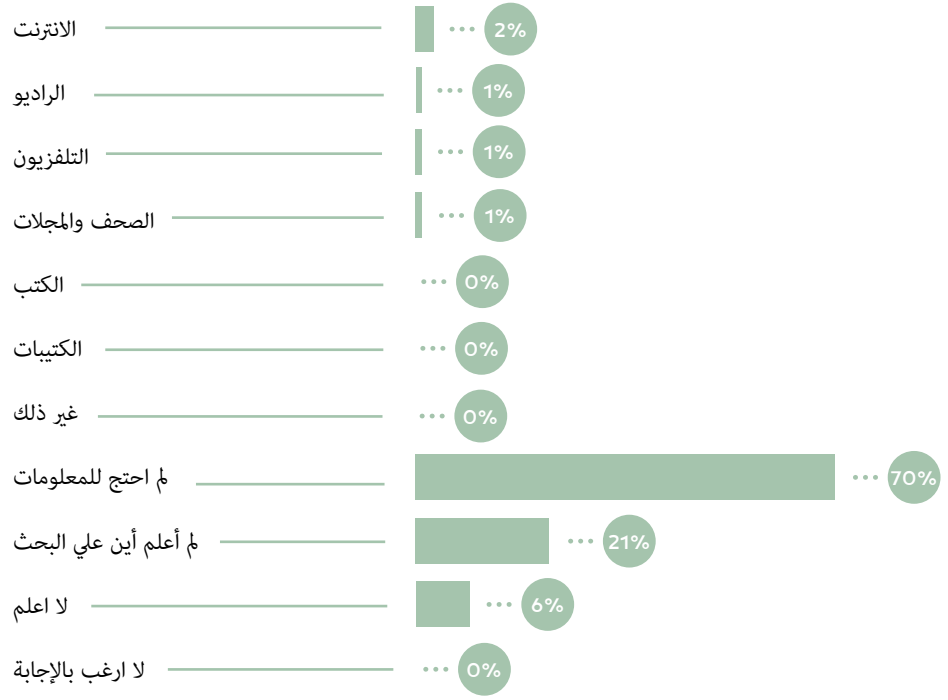
لدى البحث عن المعلومات والمشورة القانونية باستخدام مصادر رسمية، نرى أنّ الأفراد في شمال غرب تونس استشاروا بصورة أساسية المحامين (12%) والشرطة (11%) وأحد أعضاء المجالس الإدارية (9%). ولكن أفادت نسبة عالية من الأفراد (20%) بأنّها لم تحتاج إلى أي مساعدة. ولم يلجأ 26% من الأفراد إلى أي مصدر رسمي



شمال غرب تونس: المصادر العامة للمعلومات

نادراً ما تُستخدم المصادر العامة للمعلومات للحصول على المعلومات والمشورة القانونية. ويعتبر الإنترنت المصدر الأكثر أهميةً للمعلومات العامة في شمال غرب البلاد (2%). وهو أحد مصادر المعلومات العامة الأكثر أهميةً في كافة المناطق الأخرى؛ والمصدر الأكثر استخداماً في جنوب-غرب البلاد - 2%

وكما هي الحال في كافة المناطق الأخرى، في شمال غرب تونس، أفاد غالبية الأفراد (70%) بأنّهم لم يحتاجوا إلى أي معلومات عندما سُئلوا عمّا إذا كانوا يستخدمون المصادر العامة للحصول على المعلومات والمشورة القانونية

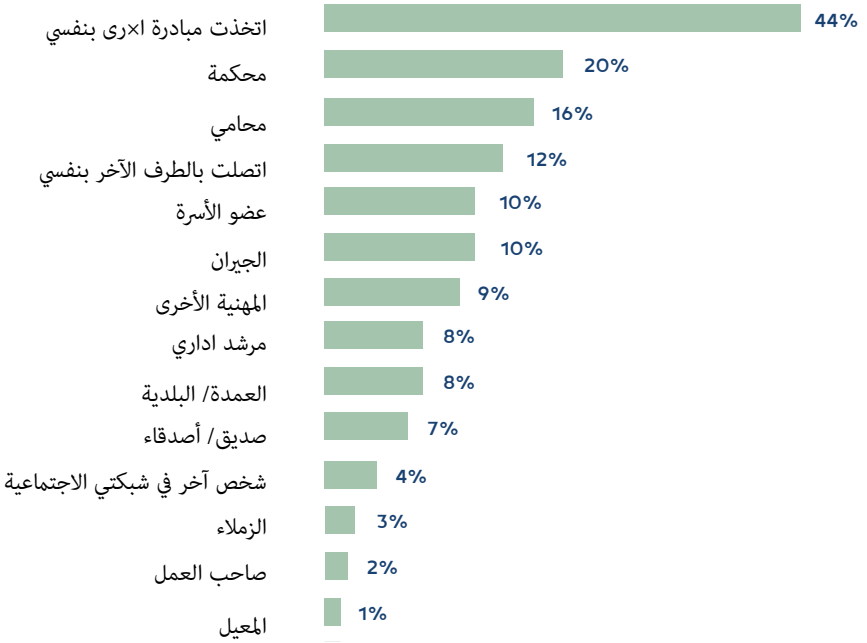


الشمال الغربي وحل النزاعات

يلجأ غالبية الناس في الشمال الغربي من البلاد إلى المساعدة الذاتية عندما يواجهون مشكلة في مجال العدالة. أخذ 44% بعض المبادرات بشكل مستقل، واتصل 12% بالطرف الآخر بشكل مستقل

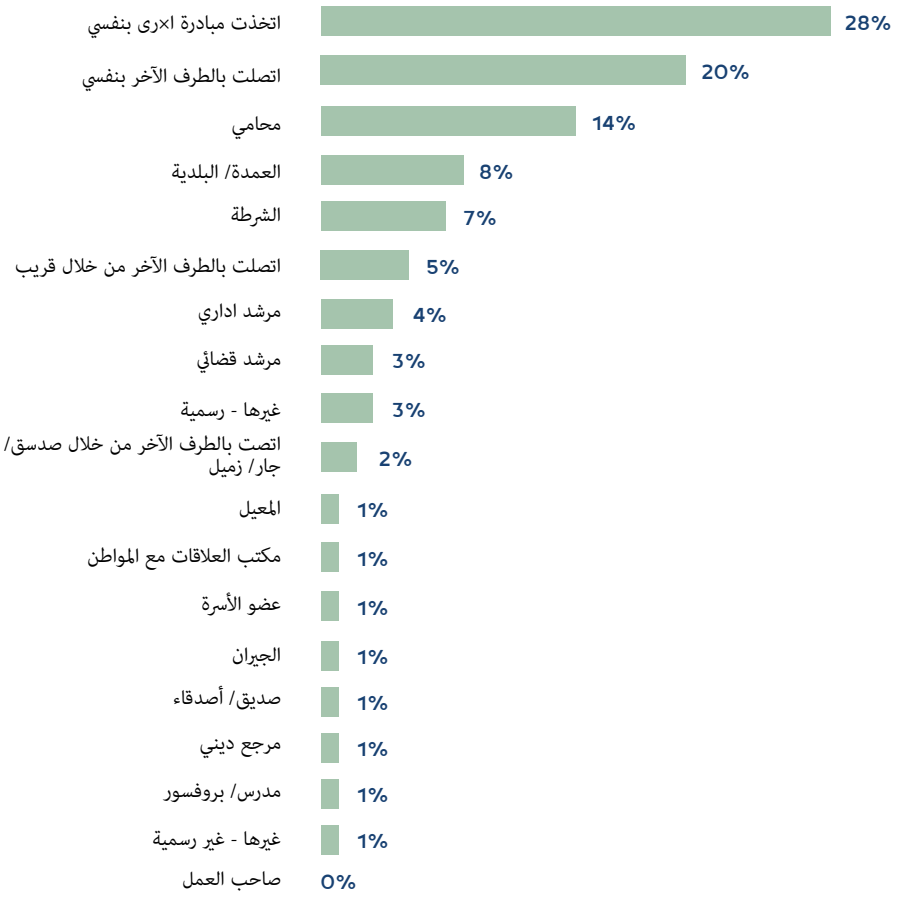
بالتالي، يتعامل الناس مع المؤسسات الرسمية مثل المحاكم (20%) والمحامين - 16%

ليست الشبكة الاجتماعية شائعة جداً. يتعامل 10% مع أفراد الأسرة أو الجيران



9

شمال غرب تونس: استراتيجيات متعددة لحلّ النزاعات



تنطوي استراتيجيات حلّ النزاعات غير الرسمية والأكثر فائدةً بالنسبة إلى الأشخاص الذين يعيشون في شمال غرب تونس على اتخاذ مبادرات أخرى بصورة مستقلة (28%) أو التواصل مع الطرف الآخر من تلقاء ذواتهم - 20%

عندما ننظر في آليا حلّ النزاعات الرسمية، تعتبر استشارة المحامي (14%)، وإنّما أيضاً رئيس البلدية/البلدية (8%) أو الشرطة (7%) الأكثر فائدةً

وهناك اتجاهات مماثلة ملحوظة في أماكن أخرى. في وسط غرب، جنوب شرق، وجنوب غرب تونس، يعتبر التواصل مع الطرف الآخر بصورة مستقلة العملية الأكثر فائدةً لحلّ النزاعات تليها استشارة المحامي

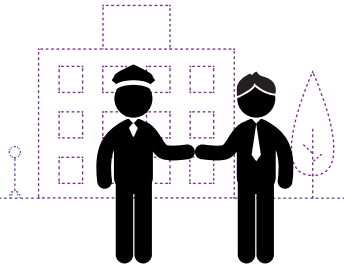
9

شمال غرب تونس: تكاليف وجودة الوصول إلى العدالة

تشمل الاستراتيجيات غير الرسمية الأكثر فائدةً المستخدمة لحلّ النزاعات من قِبل الأشخاص الذين يعيشون في شمال غرب تونس اتخاذ مبادرات (28%) أو التواصل مع الطرف الآخر فحسب - 20%

عندما ننظر في الاستراتيجيات الرسمية لحلّ النزاعات، تعتبر استشارة المحامين (14%) وإنّما أيضاً رئيس البلدية/البلدية (8%) أو الشرطة (7%) هي الأكثر فائدةً

وثمة اتجاهات أخرى مماثلة ملحوظة في أماكن أخرى. في وسط غرب وجنوب شرق وجنوب غرب تونس، يعتبر التواصل مع الطرف الآخر بصورة مستقلة العملية الأكثر فائدةً لحلّ النزاعات تليها استشارة المحامين

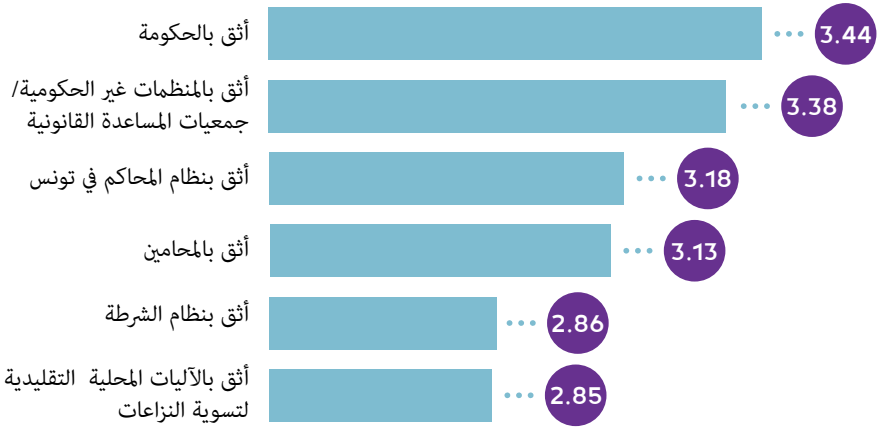


مؤشر	تونس الكبرى	الشمال الشرقي	الشمال الغربي	المنطقة الوسطى الشرقية	المنطقة الوسطى الغربية	الجنوب الشرقي	الجنوب الغربي
القدرة على التعبير والحياد	2,42	2,69	**2,28**	2,43	**1,94**	2,77	2,43
الاحترام	3,23	3,57	3,22	3,49	2,95	3,70	3,37
وضوح الإجراءات	2,92	3,23	**2,74**	3,04	**2,55**	3,35	2,88
التوزيع العادل	2,86	3,18	3,04	3,47	2,81	3,05	3,78
التعويض عن الضرر	2,67	2,74	**2,64**	2,90	**2,48**	2,65	3,04
حل المشكلة	3,23	3,52	3,44	3,14	3,30	3,37	3,58
تفسير النتيجة	3,18	3,38	3,43	3,28	**3,26**	3,42	3,61
المال الذي أنفق	3,96	4,05	4,10	4,16	**3,70**	4,07	4,23
الوقت المخصص	2,48	2,30	**2,09**	2,15	2,10	2,32	2,12
التوتر والمشاعر	2,14	2,18	**1,82**	2,29	1,90	2,20	2,15

9

الثقة في المؤسسات القضائية في الجنوب الغربي

يثق الأفراد في شمال غرب تونس بالحكومة (3.44 على أساس مقياس يتراوح بين واحد وخمسة). وتحتل المنظمات غير الحكومية/جمعيات المساعدة القانونية المرتبة الثانية (3.38 على أساس مقياس يتراوح بين واحد وخمسة) بينما يعتبر مستوى الثقة بالآليات التقليدية المحلية المتبعة لحل النزاعات الأكثر تدنياً - 2.85 على أساس مقياس يتراوح بين واحد وخمسة



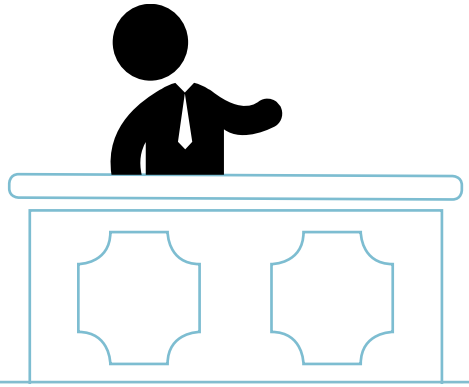
10

الثقة والتمكين القانوني

10

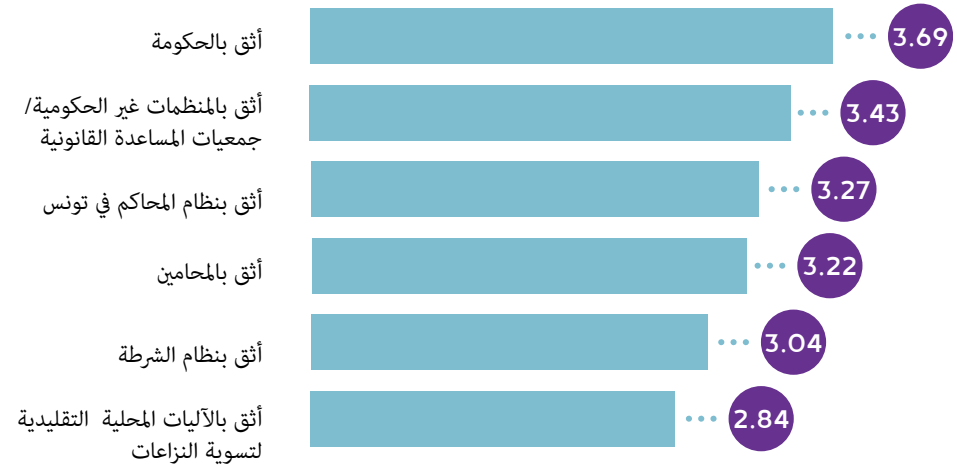
النتائج الأساسية

- أكثر جهة يثق بها الشعب التونسي هي الحكومة
- كلما كان مستوى التعليم أكبر كلّما كانت الثقة بالمؤسسات القضائية في تونس أكبر
- بالإجمال، هناك ثقة أكبر بالمؤسسات القضائية في تونس في المناطق الحضرية منه في المناطق الريفية
- في حال تصوّر وضع افتراضي ما يتعلق بمواجهة مشكلة قانونية محدّدة، تزيد الثقة الإجمالية للأفراد في حلّ المشاكل القانونية. ولكن كلّما كانت المشكلة أكثر حدّةً كلّما قلّ التفاؤل بإمكانية حلّها.



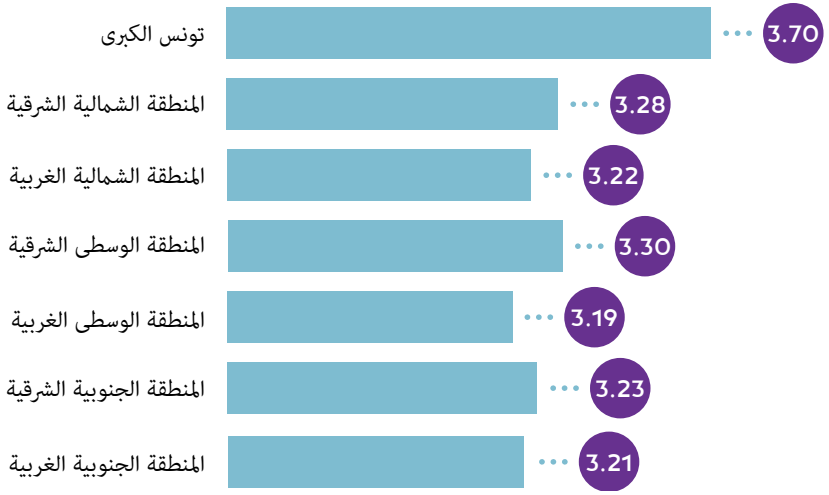
الثقة العامة في المؤسسات القضائية

توضّح لنا الإجابات التي حصلنا عليها من الشعب التونسي مستوى الثقة الذي يتمتع به المواطنون والمقيمون في تونس إزاء مختلف المؤسسات القضائية. فالحكومة تتمتّع بأعلى مستوى من الثقة يبلغ 3.69 على أساس مقياس يتراوح ما بين واحد وخمسة. وتحتل المنظمات غير الحكومية/مؤسسات المساعدة القانونية المرتبة الثانية. بينما يحتل نظام المحاكم في تونس والمحامون المرتبة الثالثة. ويعتبر نظام الشرطة والآليات التقليدية المحلية المتبعة لحلّ النزاعات بالتتابع المؤسسات الأقلّ ثقةً في تونس. وتبدو الثقة بالشرطة أفضل نوعاً ما. فمنذ ثلاث سنوات* صُنّفت الشرطة على أنّها أكثر مؤسسة فاسدة بينما لجأ شخص واحد من بين كلّ 10 أشخاص إلى الرشوة لتجنب المشاكل القانونية.



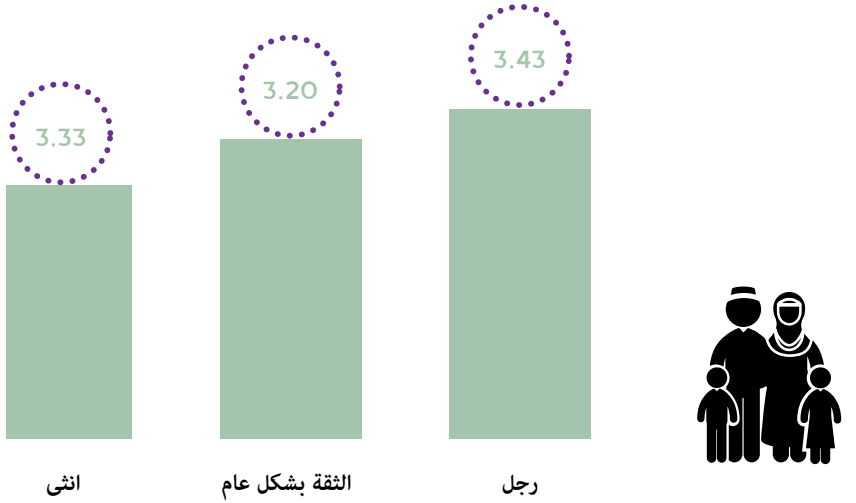
الثقة العامة في المؤسسات القضائية: لكل منطقة

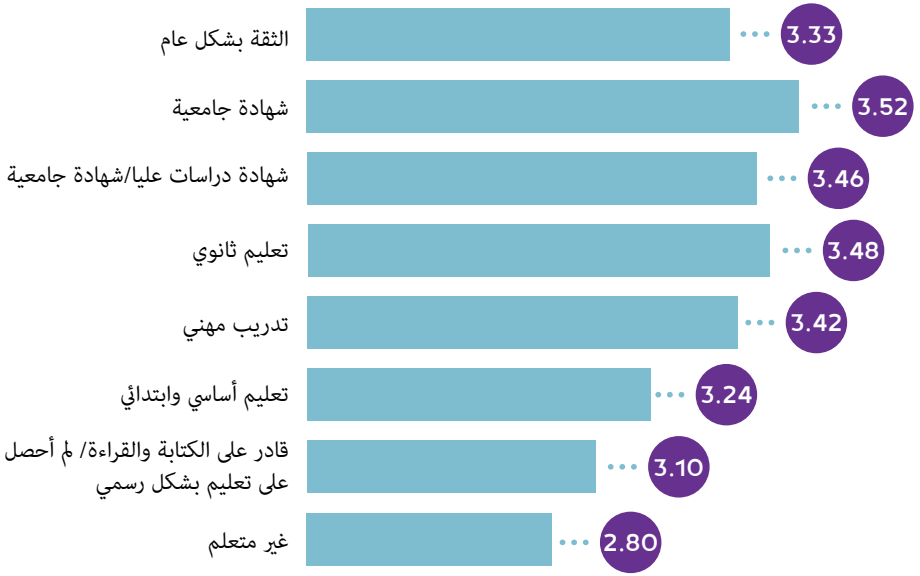
تتمتع منطقة تونس الكبرى بأعلى مستوى من الثقة بالمؤسسات القضائية (3.70 على أساس مقياس يتراوح ما بين واحد وخمسة). وتتراوح نسبة الثقة في المؤسسات القضائية في المناطق الأخرى ما بين 3.19 و3.30.



الثقة العامة على أساس نوع الجنس ومستوى التعليم

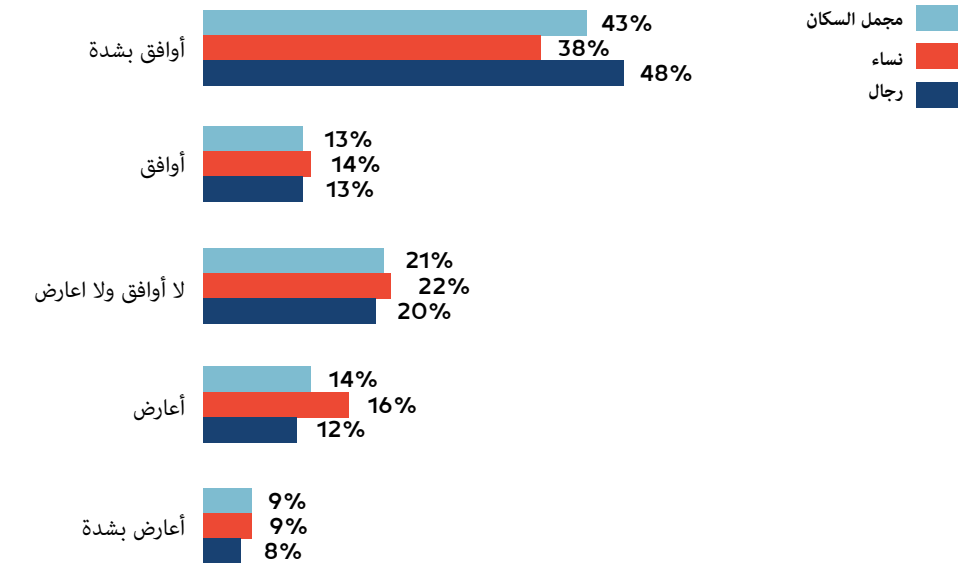
تتمتع المؤسسات الإجمالية بمستوى عام من الثقة يبلغ 3.33 على أساس مقياس يتراوح ما بين واحد وخمسة. ويثق الرجال (3.43) بالمؤسسات القضائية أكثر من النساء (3.20). وبشكل عام، ثمة علاقة إيجابية ما بين مستوى التعليم والثقة في المؤسسات القضائية. وبصورة خاصة، كلّما كان مستوى التعليم أعلى كلّما كان معدل الثقة بالمؤسسات القضائية في تونس أعلى. وبينما يعبّر الأشخاص غير المتعلمين في تونس عن مستوى ثقة يبلغ 2.80 (على أساس مقياس يتراوح بين واحد وخمسة)، يعبّر التونسيون الذين يحملون شهادات جامعية عن مستوى ثقة في المؤسسات القضائية يساوي 3.52 (على أساس مقياس مماثل). وفي المعدّل، ثمة ثقة بالمؤسسات القضائية في تونس في المناطق الحضرية (3.41 على أساس مقياس يتراوح بين واحد وخمسة) أكبر من مستوى الثقة بهذه المؤسسات في المناطق الريفية - 3.17 على أساس مقياس يتراوح بين واحد وخمسة





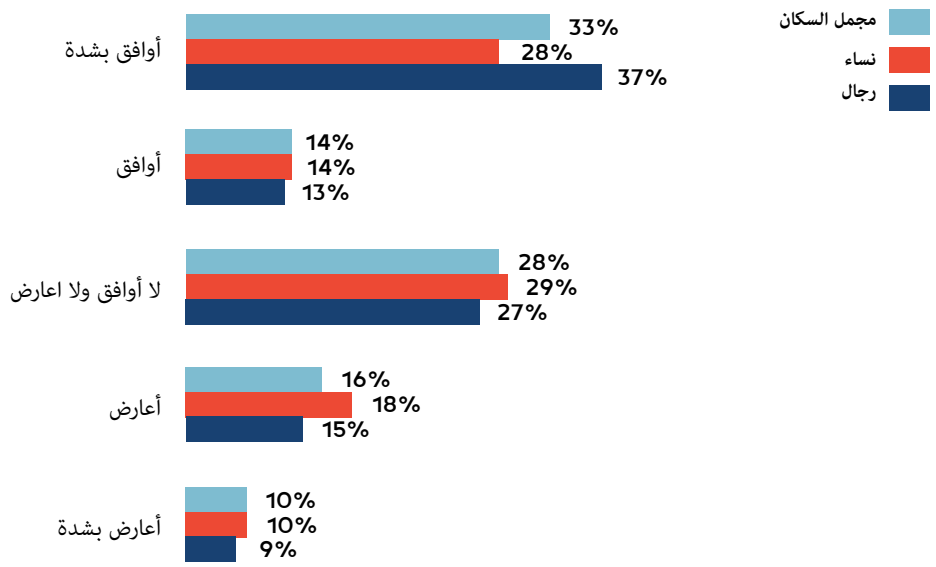
أثق بالحكومة

عبّر ما يزيد عن نصف التونسيين تقريباً الذي واجهوا مشكلةً قانونيةً واحدة على الأقلّ في السنوات الأربع الماضية عن ثقتهم بالحكومة (56%). وبدرجات متفاوتة، لم يعبّر 44% من التونسيين الذين واجهوا مشكلةً قانونيةً واحدةً على الأقل في السنوات الأربع الماضية عن ثقتهم بالحكومة. ومن حيث نوع الجنس، يعتبر مستوى الثقة لدى الرجال الذين يثقون تماماً بالحكومة (48%) أعلى من مستوى الثقة لدى النساء - 38%



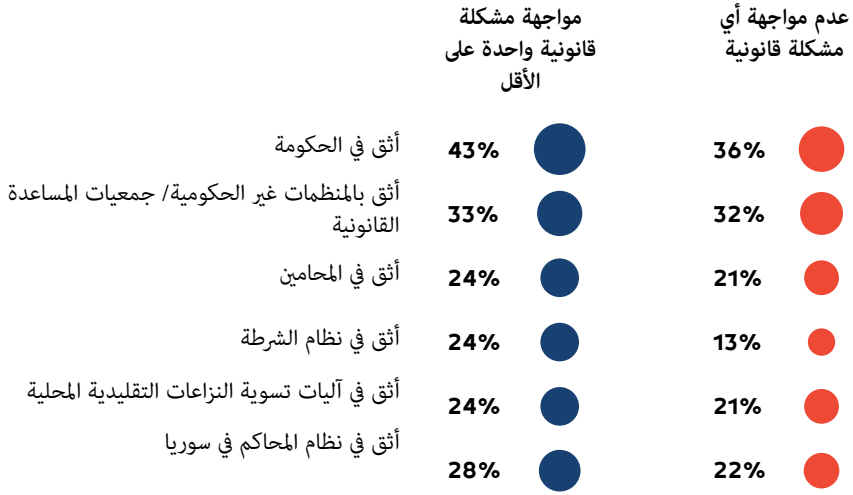
أثق بالمنظمات غير الحكومية/جمعيات المساعدة القانونية

يبدو وأنّه هناك مستوى عام من الثقة في المنظمات غير الحكومية/جمعيات المساعدة القانونية



الثقة في المؤسسات القضائية والتعبير عن المشاكل القانونية مقابل عدم التعبير عنها

بالإجمال، يختلف الوضع بين التونسيين الذين يثقون بشدّة في المؤسسات القضائية وفقاً لما إذا كانوا قد عانوا من المشاكل القانونية أم لا. وبصورة خاصة، تظهر بياناتنا أنّ التونسيين الذين عانوا أقله من مشكلة قانونية واحدة (24%)، يثقون بالشرطة مرتين أكثر من أولئك الذين تعرضوا الى مشكلة قانونية (13%). وبالرغم من أننا رأينا أنّ 1% فقط من التونسيين لجؤوا إلى الشرطة لطلب الحصول على المعلومات والمشورة القانونية، وذلك لكونهم قد يكونون راضين عن النتيجة أو قد تمكّنوا من حلّ المشاكل القانونية

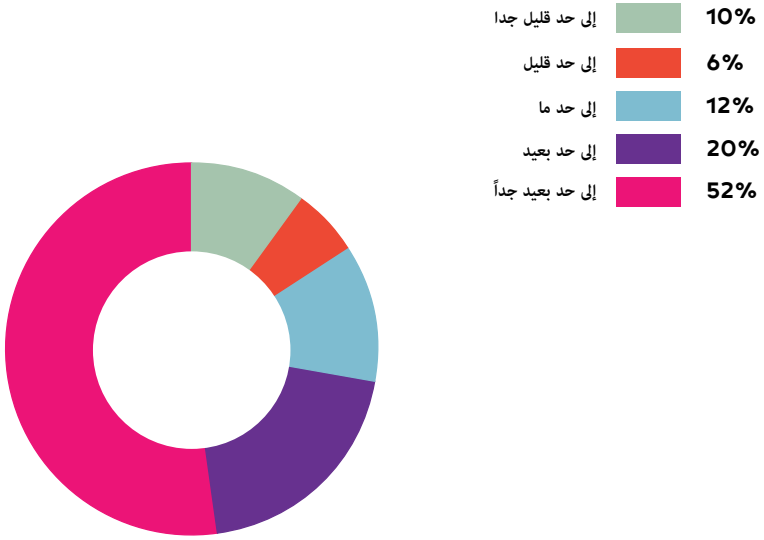


التصورات المرتبطة بنظام المحاكم

يحمي نظام المحاكم بصورة عامة مصالح الأغنياء وأصحاب النفوذ أكثر من الأشخاص العاديين

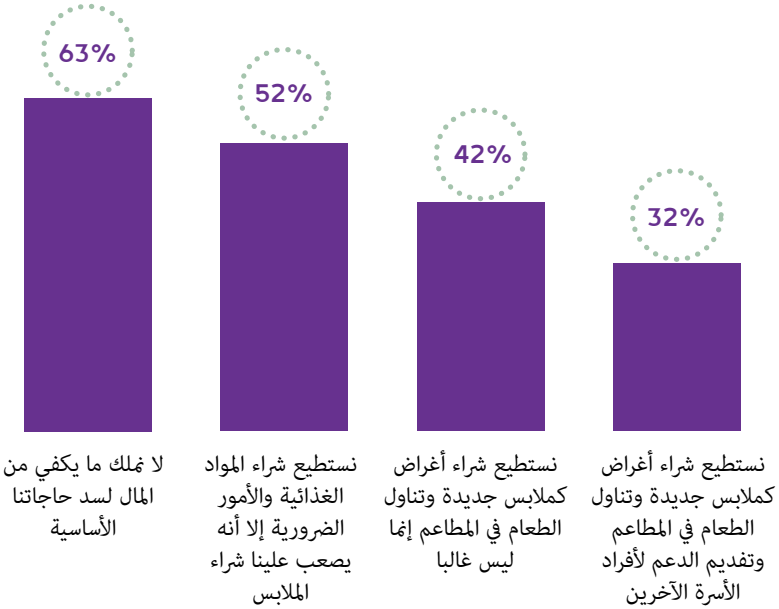
تبيّن البيانات الخاصة بنا أنّ 52% من المستجيبين يعتبرون أنّ نظام المحاكم لا يحمي مصالح الأشخاص العاديين. ويعتبر 10% أنّ نظام المحاكم يحمي مصالح الأشخاص العاديين بشكل ضئيل جداً

وفي المعدل، يوافق المستجيبون في المناطق الريفية بصورة أكبر على ذلك (4.13 على أساس مقياس يتراوح بين واحد وخمسة) من المستجيبين في المناطق الحضرية - 3.90 على أساس مقياس يتراوح بين واحد وخمسة

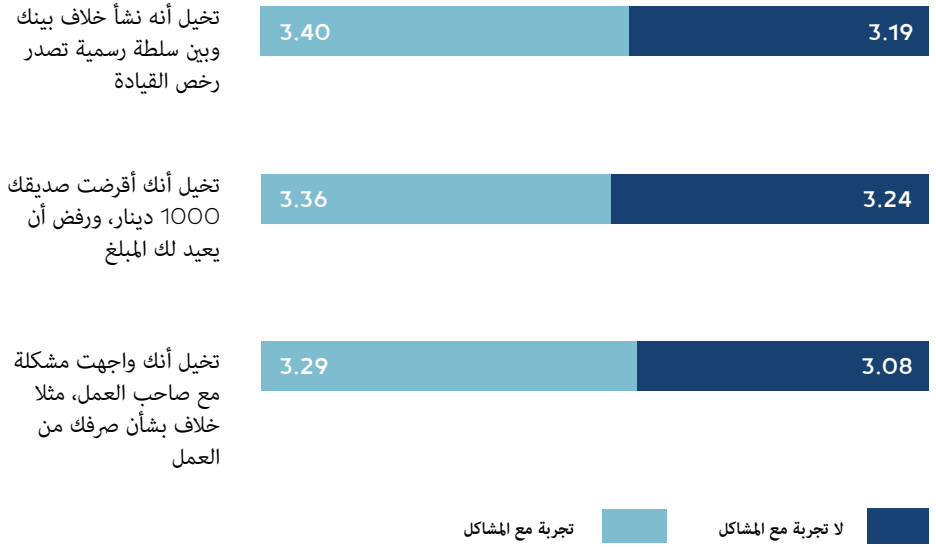


التصورات المرتبطة بنظام المحاكم

تبيّن البيانات الخاصة بنا أنّ التونسيين الذين يشعرون بأنّهم في وضع مالي صعب (63%) بشكل خاص يعتبرون أنّ المحاكم تقف بجانب ميسوري الحال. ويعبّر عن الرأي نفسه الأشخاص الذين يشعرون بأنّهم ميسوري الحال ولكن بدرجة أقل. وإذا ميّزنا ما بين المناطق الحضرية والريفية، ينطبق هذا الاعتبار بشكل خاصّ على المناطق الحضرية لا على المناطق الريفية. وبعيداً عن هذه المسألة المحدّدة المرتبطة بما إذا كانت المحاكم تقف بجانب ميسوري الحال، إذا نظرنا في الأرقام الإجمالية، نجد أنّه ما من أي علاقة ما بين مستوى الثقة الإجمالية في المؤسسات القضائية وهذا المؤشر الاجتماعي-الاقتصادي بالتحديد



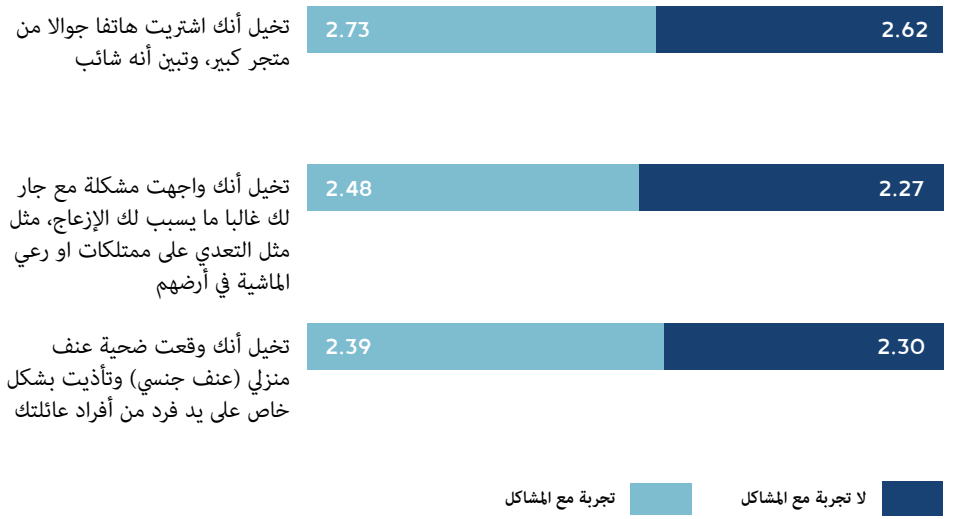
التمكين القانوني الذاتي 1



بشكل عام، كان التونسيون الذين عانوا من المشاكل القانونية في السنوات الأربع الماضية أكثر ميلاً إلى الاعتقاد بأنّهم سيتمكنون من الوصول إلى حلّ لإحدى المشاكل الافتراضية من الأشخاص الذين لم يواجهوا المشاكل القانونية في السنوات الأربع الأخيرة

وبالمقارنة مع الحالات الافتراضية الأخرى، يشعر التونسيون الذين عانوا من المشاكل القانونية في السنوات الأربع الأخيرة ببعض التفاؤل الإضافي إزاء العثور على حلّ لإحدى المشاكل المحتملة مع سلطة رسمية ما تصدر تراخيص القيادة. كما عبّر التونسيون الذين لم يواجهوا أي مشاكل قانونية في السنوات الأربع الأخيرة عن بعض التفاؤل بشأن العثور على حلّ لوضع يرفض فيه صديق ما تسديد مبلغ من المال لهم

التمكين القانوني الذاتي 2



بالمقارنة مع الحالات الافتراضية الأخرى، يشعر التونسيون الذين عانوا من المشاكل القانونية في السنوات الأربع الأخيرة بتفاؤل أقلّ إزاء العثور على حلّ للمشاكل التي تحوّلون فيها إلى ضحايا عنف منزلي. وعلى سبيل المثال، لا تتدخل وكالات إنفاذ القانون والشرطة سوى بصورة خجولة في حالات العنف المنزلي إذ يُنظر لهذا الأمر على أنّه تدخل في المسائل الخاصة

كما عبّر التونسيون الذين لم يواجهوا أي مشاكل قانونية في السنوات الأربع الأخيرة عن أقلّ مستوى من التفاؤل في ما يتعلق بحلّ النزاعات مع الجيران الذي يتسببون لهم بإزعاج قوي على غرار انتهاك حرمة الأراضي التي يملكونها أو رعي الماشية فيها. وبصورة عامة، تبيّن البيانات الخاصة بنا تصنيفات مختلفة بعض الشيء بالنسبة إلى الإيمان بإمكانية حلّ مشكلة افتراضية ما. ولكنّ هذا الأمر يعتمد على ما إذا كان الأشخاص عانوا أم من المشاكل القانونية في السنوات الأربع الماضية وأيضاً على حدّة المشكلة

* المنظمة العالمية لمناهضة التعذيب . (2002) العنف ضدّ النساء في تونس

* www.omct.org/files/2002/01/2194/tunisiaeng2002.pdf

قصة علي

بنى رجل يبلغ 52 عاماً من العمر، متزوج ولديه ثلاثة أطفال، منزلاً له على أراضٍ تابعة للدولة تماماً كما فعل أشخاص آخرون في الحي. وهو الشخص الأخير الذي يحاول الحصول على شهادة ملكية. توجّه إلى السلطات من دون أي جدوى. رفض البنك إعطاءه قرض من دون شهادة ملكية. اتصل أولاً برئيس البلدية للحصول على المساعدة وطلب منه هذا الأخير أن ينتظر. وهو مصمّم على الانتظار وينصح الجميع باحترام القانون. ولا يفكّر باللجوء إلى أي بدائل أخرى لحلّ المشكلة. ولو عاد به الزمن إلى الوراء، لما كان قد بنى منزله على أراضٍ تابعة للدولة

11

الاستنتاج: النقاط الإيجابية، التوصيات، والدعوة للابتكار واتخاذ الإجراءات

11

نقاط بارزة في نظام العدالة

يكشف تقريرنا عن العديد من التحديات التي تواجه إمكانية الوصول إلى العدالة في تونس. ويمكن القيام بالكثير لإتاحة الفرصة أمام التونسيين للوصول إلى مسارات قضائية أفضل وبتكلفة ميسورة

ويجب علينا، مع ذلك، ألاَّ نغفل قصص النجاح في مجال العدالة. هنالك عمليات قضائية خبِرها المواطنون على أنها سهلة المنال وعادلة. وهنالك عمليات تستحق مزيداً من الاهتمام، حتى يمكن فهمها وتطبيقها على نحو أفضل من أجل .تعزيز الاستجابة لاحتياجات المواطنين في مجال العدالة
ينشط التونسيون في البحث عن المعلومات والمشورة والحلول. طلب 59% منهم المعلومات والمشورة واتخذ 74% منهم نوعاً من الإجراءات لحل مشاكلهم القانونية

وتُعد الشبكة الاجتماعية متماسكة. يستخدم الناس مساعدة أفراد عائلاتهم والأصدقاء والزملاء وأصحاب العمل للتعامل مع مشاكلهم القانونية. وهنالك أيضاً الثقافة التعاونية لحل المشاكل. حوالي 58% يحاولون حل المشكلة بأنفسهم. ويتصل حتى 33% بالطرف الأخر بشكل مستقل. وتُظهر الأسئلة النظرية أيضاً أن الكثيرين يعتقدون بثقة أنهم سيكونون .قادرين على حل المشاكل البسيطة التي قد يواجهونها
إن الاستراتيجيات الرسمية لتسوية النزاعات رائجة. هنالك ثقة "بالمحاكم وتسجل درجات عالية من حيث "الصوت والحياد

ولا تواجه المرأة مشاكل قانونية أكثر من الرجل. وفي العديد من الجوانب، لا نجد فروقاً كبيرة بين الجنسين

يثق المواطنون بمؤسساتهم، وعلى وجه الخصوص، الحكومة والمنظمات غير الحكومية وجمعيات المساعدة القانونية. ويوفر ذلك، إلى جانب ثقافة التوفيق والاهتمام في النهج الجديدة على أعلى مستوى، أرضاً خصبة لإصلاحات ناجحة

في تونس بيئة ريادية حيوية ملائمة للابتكارات القانونية والقضائية. وبالنظر إلى انتشار خدمة الإنترنت والهاتف النقال في تونس، هنالك إمكانية كبيرة لتوفير المعلومات والمشورة القانونية من خلال التطبيقات والمواقع الإلكتروني

11

توصيات ودعوة إلى أصحاب القدرات على الابتكار في مجال العدالة

أولاً، تظهر البيانات الحاجة إلى إعطاء الأولوية للإصلاح في مجال العدالة بما يتوافق مع احتياجات الشعب التونسي. تشهد تونس تغييراً عميقاً وبالتالي، فإن الضغوط كبيرة في اتجاه تغيير نظامها العدلي أيضاً. وقد أظهرت دراستنا وجود طلب كبير على آليات حل النزاعات السريعة والعادلة. وقد واجه أربعة من أصل كل عشرة تونسيين مشكلة قانونية خطيرة أو أكثر في الأعوام الأربعة الأخيرة

من غير الممكن معالجة المسائل جميعها دفعة واحدة نظراً إلى محدودية الموارد. ولهذا السبب، يُعتبر تحديد الأولويات أساسياً كخطوة أولى. ويوفر تقرير البيانات هذا الأدوات الضرورية لذلك. وتشير نتائج دراستنا إلى وجوب تركيز النشاط الأكثر إلحاحاً على الفئات التالية للاحتياجات في مجال العدالة والتي تُعتبر الأكثر شيوعاً

نزاعات العمل (إلى حد كبير؛ نقدر بأنها تؤثر على *1* مليون إلى *1.2* مليون شخص كل أربع سنوات) ويكون تأثيرها كبيراً على الشباب)؛

المشاكل القانونية المرتبطة باستخدام الخدمات العامة؛

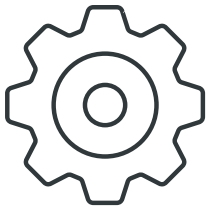
الخلافات مع الجيران

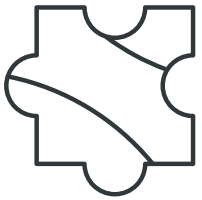
في ما خص خطورة التأثير على حياتهم، طلب منا التونسيون التركيز على الأولويتين الأوليين (العمل والخدمات العامة)، وعلى المشاكل المتعلقة بالأراضي

وتتمثل الطريقة الفضلى للقيام بالخطوة الأولى في التأكيد على الأولويات بطريقة تُعتبر شرعية، ليراها الجميع ويعترفوا بها. وقد رأينا طرقاً كثيرة للقيام بذلك: أجندة سياسية قائمة على الأدلة معلنة من قبل وزير عدل أو قاضٍ، لجنة وطنية من الخبراء، نتيجة حوار وطني، أو مبادرة أصحاب مصلحة متعددين، تطلقها منظمات المجتمع المدني. بالإضافة إلى ذلك، يمكن دعوة المبتكرين ورياديي الأعمال من القطاع الخاص أو على الأقل السماح لهم بالبدء بتجارب أو خدمات في هذه المجالات

عند تحديد مجموعة من الأولويات، يتعين إطلاق التغيير وفقاً لها. ومن أجل تحسين المسارات نحو تحقيق العدالة في المجالات ذات الأولوية المختارة، يجب بذل المزيد من الجهود، إذ أن المسارات الفعالة والعادلة تبدأ بمعلومات ونصائح قانونية فعالة ليتمكن الناس من تقييم ما إذا كان لديهم مشاكل قانونية ومعرفة حقوقهم المرجحة وتحديد ما إذا كانوا يستطيعون حلها بأنفسهم أو من خلال أصدقائهم أو معارف آخرين. وغالباً ما يتبين للناس أنهم يحتاجون إلى مساعدة طرف ثالث لحل النزاع، أكان صديقاً أو قائداً مجتمعياً أو محكمة. وهم لا يحتاجون إلى إمكانية الوصول إلى هذا الطرف الثالث فحسب، بل يحتاجون أيضاً إلى آليات فعالة وعادلة. وتُعتبر التحسينات ضرورية على هذه المستويات. وتظهر دراستنا قدرة كبيرة لدى التونسيين على حل المشاكل القانونية بمفردهم ولكن عدداً كبيراً من الناس يحتاجون إلى المساعدة

ومن أجل إطلاق هذا التغيير، يُعتبر تشكيل ائتلاف أصحاب مصلحة متعددين يأخذ على عاتقه تحسين المسارات نحو تحقيق العدالة المرتبطة بحاجة قانونية محددة ضرورياً. في مجال العمل مثلاً، يمكن تشكيل ائتلاف للتغيير يتألف من ممثلين عن النقابات، ومن أرباب عمل، ومتخصصين في





العدالة في مجال العمل من القضاء ووزارات العدل والشؤون الاجتماعية، ومتخصصين في مجال التدريب والعمل والشباب، وخبراء أكاديميين. بالنسبة إلى المشاكل الأخرى في مجال العدالة، تدعو الحاجة إلى ائتلافات أخرى

وقد يعمل هذا الائتلاف على وضع أحكام مرجعية. ولو أخذنا العمل مجدداً كمثال، تتمثل الأحكام المرجعية في قائمة من الأمور التي يجب أن تتوفر في مسار جيد لحل مشاكل العمل (على صعيد الوقت والتكاليف والعدل والمستخدمين المختلفين، إلخ...). يمكن استخدام البيانات من هذا التقرير لذلك، ولكن لا بد أيضاً من الاستعانة بالخبرة التي يمكن أن يضيفها ائتلاف أصحاب المصلحة المتعددين. وبناءً على هذه الأحكام المرجعية، يمكن إطلاق عملية من أجل تحسين الإجراءات القائمة أو وضع إجراءات جديدة في المجالات التي لم تُلبَّ فيها بعد الأحكام المرجعية. من الواضح أنه، وبالاعتماد على العدالة في مجال العمل كمثال، يمكن وضع إجراء محسن يكون أسرع ومتاحاً أكثر وقادراً على توفير المزيد من المعلومات القانونية مقدماً. وقد اتبعنا هذه العملية في بلدان مختلفة ولاحظنا مدى فعاليتها. أما الاستراتيجية الثانية التي يجب اتباعها، فهي استغلال القدرة على الابتكار في تونس. في هذا المجال، يمكن وضع مسابقات للابتكار للأولويات في مجال العدالة

ويقوم هذا التحدي على دعوة عامة للابتكار في مجال العدالة لمواجهة بعض التحديات التي تنشأ عن هذه الدراسة أو عن الأحكام المرجعية التي يضعها ائتلاف أصحاب المصلحة المتعددين والمشار إليها أعلاه. وقد لاحظنا قدرة كبيرة على الابتكار في تونس مصدرها المنظمات والمدنيون الشباب والأذكياء والرياديون ممن لديهم أفكار وخبرات يمكن الاستعانة بها. ويمكن أن تتم هذه الابتكارات بطرق مختلفة وكثيرة. ومن بين الاستراتيجيات التي أثبتت فعاليتها نذكر: استعمال الإنترنت لتوفير معلومات مستهدفة ودقيقة، الأشكال الهجينة من المساعدة القانونية، الأشكال الجديدة من طرق حل النزاعات من قبل طرف ثالث حيادي، تأمين الدعم على شبكة الإنترنت لحل النزاعات واعتماد معايير موضوعية للتوصل إلى حلول عادلة. وقد تتحول بعض الابتكارات المطورة في تونس إلى مؤسسات قادرة على النمو والانتشار دولياً. ومن أجل تعزيز تأثير هذا النهج، قد يتطلب الدفع إلى الابتكار القانوني في تونس المزيد من التدابير السياسية لتقليص القيود القائمة التي تواجه المبتكرين، أو توفير آليات دعم أقوى لهؤلاء

يطرح تحسين المسارات في مجال العدالة تحديات عديدة إلا أنه مفيد ومهم جداً. ويمكن أن تساهم مسارات العدالة الفاعلة حول المشاكل في مجال العمل بشكل كبير في التنمية الاقتصادية والاستقرار الاجتماعي. وقد أثبت الشعب التونسي في السابق أنه قادر على الاتحاد لإعادة تصميم عقد اجتماعي مع دستور وقوانين جديدة. وبناءً على تقرير البيانات هذا، يمكن الاعتماد على هذه الميزة لتحسين المسارات في مجال العدالة التي لم تبلغ فعاليتها القصوى بعد

4

لمحة عن معهد لاهاي للابتكار القانوني

فضلا عن ذلك، تقدم أداة قياس الحاجة إلى العدالة ومستوى الرضا خيارا فعال الكلفة لمراقبة التطور في قطاع العدالة. فالمقاربات المعيارية التي تتكرر تؤدي إلى وفورات في الحجم وتخفض التكاليف التشغيلية وتعزز الفعالية (من حيث الوقت والموارد التي يتم توفيرها)، فضلا عن تقليص الأخطار التشغيلية وإجراء مقارنة بين البلدان. وإننا نضع البيانات المتوفرة لدينا بين أيدي صانعي السياسيات من خلال واجهات ذكية لكي يتمكنوا من متابعة العمل بالاستناد إلى النتائج التي خلصنا إليها. علما أن البيانات التي نقدمها تؤمن المعرفة والتمكين والمحاسبة

البلدان التي عملنا فيها منذ العام 2014 تتضمن: هولندا وإندونيسيا ومالي وأوغندا وأكرانيا والإمارات العربية المتحدة. أما البلدان المستهدفة لعام 2017 فهي بنغلادش والاردن ولبنان وكينيا

تقوم مهمتنا على تحسين بشكل مستدام المسارات إلى العدالة التي يختبرها المنتفعون من النظام العدلي حين يكونون بأمس الحاجة إليها، ما يعني أننا نضع الأشخاص في المقام الأول ونمكّن المؤسسات القضائية بهدف تأمين القيادة والاستدامة والاستقرار وهي مكونات اساسية لنظام عدلي فعال

تركز مهمتنا على تمكين الابتكار في النظام القضائي

نجمع البيانات حول حاجات المنتفعين من النظام العدلي ومستوى الرضا لديهم. ونحن نسعى إلى فهم كيف تسير العدالة في حياة الأشخاص العاديين وكيف يلبون حاجاتهم العدلية. علما أن أداة قياس الحاجة إلى العدالة ومستوى الرضا التي نستعملها قادرة على تتبع ما يزيد عن 40 عنصراً من التجارب العدلية.

وإننا نؤمن أن العدالة تتعلق بمقدمي الخدمات العدلية في نطاقهم الأوسع، وليس فقط بالمحاكم والمؤسسات الرسمية. لذلك نعتبر أن على التغيير أن يحصل حيثما هي العدالة - وأن العديد من العناصر التي تؤثر على العدالة تكمن خارج الخدمات القانونية "التقليدية". وتحقيقا لهذا الهدف نعتمد على التجارب والخبرات الدولية والمحلية من أجل تحديد ما هي أفضل الإجراءات ضمن الإطار الذي نتواجد فيه.

15

لمحة عن المؤلف

د. كافيتا هايستيك زيمان
كافيتا هي مستشار أعلى في قطاع العدالة، ومتخصصة في العلوم السياسية التطبيقية. تعمل حاليا على مواضيع ترتبط بحكم القانون والاصلاح العدلي الوصول إلى العدالة والتمكين القانوني وإجراءات تسوية النزاعات - في البلدان الهشة والمتأثرة بالنزاعات بالإضافة إلى الديمقراطيات المستقرة والنامية

د. مارتين غراماتيكوف
مارتين هو رئيس قسم قياس العدالة في معهد لاهاي للابتكار القانوني - العدالة الخلاقة. وهو يعمل جاهداً من أجل اعتماد الابحاث المعمَّقة وصنع السياسات في سبيل تعزيز العدالة والإنصاف في العالم. تتمحور اهتمامات مارتين بشكل أساسي على دراسة مدى إنصاف آليات تسوية النزاعات والحاجات القانونية في الحياة اليومية والتمكين القانوني. وهو يتطلع إلى إقامة نظام من المؤشرات الصالحة والموثوقة لتكهن اين سوف يأخذنا قانون المستقبل

د.سام مولر
سام هو المدير المؤسِّس معهد لاهاي للابتكار القانوني - العدالة الخلاقة، وهو محامي في القانون الدولي، يعمل حاليا على استراتيجيات العدالة والابتكار. يسعى إلى الربط ما بين المعارف الخاصة بالحاجات العدلية وإجراءات التحول العدلية القادرة على صنع التغيير

د. نيكوليتا بالاو
نيكوليتا مسؤولة عن تصميم الإجراءات في معهد لاهاي للابتكار القانوني - العدالة الخلاقة. تمتلك خبرة عريقة في الأبحاث في مجال علم النفس التنظيمي والاجتماعي، وهي حائزة على تدريب كباحث في مجال علوم التواصل مع التركيز على تشارك المعلومات في المجتمعات الرقمية. تبني خبرتها من خلال صياغة استراتيجيات مبتكرة ورسم مسارات للعدالة والعناية بح

السيدة جوهانا بيست
تعمل جوانا كمستشارة في قطاع العدالة لدى معهد لاهاي للابتكار القانوني - العدالة الخلاقة. وهي تحمل شهادةَ ماجستير في العلاقات الدولية وماجستير بحثي في علم النفس كما أنّها باحثة كمية محترفة. تهتمّ بالبحوث الخاصة بالإنصاف ونوع الجنس وحلّ النزاعات وسيادة القانون في الدول الهشة

السيدة جميلة سالالي
تعمل جميلة كمساعدة أبحاث في معهد لاهاي للابتكار القانوني - العدالة الخلاقة. وهي حائزة على إجازة في القانون الدولي والأوروبي ومتخصصة في القانون الدولي العام وحقوق الإنسان. وتتمحور مجالات اهتمامها الأساسية حول المساواة بين الجنسين والوصول إلى العدالة وتسوية النزاعات

السيد روجه الخوري
روجه هو مستشار أقدم في قطاع العدالة وممثل معهد لاهاي للابتكار القانوني - العدالة الخلاقة في المنطقة العربية وهو مختص في مجالات حكم القانون والاصلاح العدلي والحوكمة الرشيدة ونظم المعلوماتية القانونية. يحمل في جعبته ما يزيد عن عشر سنوات من الخبرات المهنية والعلاقات القوية مع أصحاب القرار العرب ومنظمات المجتمع المدني وأصحاب الاختصاص

HiiL innovating justice
Bezuidenhoutseweg 16A, 2594 AV The Hague
P.O. Box 93033, 2509 AA The Hague
The Netherlands
Tel: +31 70 762 0700
www.hiil.org
E-mail: info@hiil.org

HiiL innovating justice