



REPUBLIQUE TUNISIENNE

MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT

PROJET DE SOUTIEN AUX PPP EN MATIÈRE D'ASSAINISSEMENT EN TUNISIE

**Projet de concession du service d'assainissement collectif dans
les périmètres de Tunis nord et du sud**

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Juillet 2020

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

TABLE DES MATIERES

TABLEAUX	4
ACRONYMES.....	5
1. INTRODUCTION.....	6
2. OBJET DU PLAN DE MOBILISATION	6
3. DOMAINE D'APPLICATION.....	7
4. DOCUMENTS DE REFERENCE	7
5. ANALYSE ET PLANIFICATION DE LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	8
5.1. Objectifs et principes du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes	8
5.2. Identification des parties prenantes	9
5.2.1. Catégories des parties prenantes.....	9
- Personnels « Analphabètes ».....	9
- Personnels « Handicapés ».....	9
- Personnels « âgés ».....	9
- Personnes des communautés « avoisinantes » (localisées dans les zones reculés) ...	9
5.2.2. Parties prenantes affectées par le Projet.....	10
5.2.3. Les parties prenantes intéressées.....	10
5.2.4. Aperçu des impacts potentiels, positives et négatives du Projet.....	10
5.3. Analyse des parties prenantes.....	11
6. DIVULGATION DE L'INFORMATION	21
6.1. Approche proposée pour la divulgation de l'information.....	21
6.2. Outils et méthodes de diffusion de l'information.....	21
7. CONSULTATION	22
7.1. Finalité du processus de consultation	22
7.2. Outils et méthodes de consultation	22
7.3. Déroulement du processus de consultation	24
8. CONSULTATION ET PARTICIPATION ECLAIREES (CPE)	28
8.1. Principe de la démarche	28
8.2. Processus de consultation des parties prenantes	28
8.3. Résumé des consultations publiques.....	30
9. COMMUNICATIONS EXTERIEURES ET MECANISME DE REGLEMENT DES GRIEFS ...	32
9.1. Communications extérieures.....	32
9.2. Mécanisme de règlement des griefs pour les Communautés affectées.....	32
9.3. Prise en compte des plaintes spécifiques, anonymes et non satisfaites.....	34
10. DIVULGATION CONTINUE DE L'INFORMATION AUX COMMUNITES AFFECTES	35
ANNEXES.....	36
1. Formulaire de plainte	36
2. Registre des griefs.....	37

TABLEAUX

Tableau 1: Stratégies globales pour gérer les parties prenantes	13
Tableau 2: Synthèse de l'analyse des parties prenantes	15
Tableau 3: Outils et méthodes de consultation avec les parties prenantes	23
Tableau 4: Démarche de consultations par familles de parties prenantes	25
Tableau 5: Etat des consultations publiques réalisées dans le cadre du projet de concession Tunis Nord & Sud.....	31
Tableau 6: Etapes de la procédure de communication extérieure.....	32
Tableau 7: Etapes de la procédure de gestion des griefs	33

ACRONYMES

- ANPE : Agence Nationale de Protection de l'Environnement
- API : Agence de Promotion de l'Industrie et de l'Innovation
- BM : Banque Mondiale
- CPE : Consultation et Consultation et participation éclairées
- DS : Direction de la Sécurité
- EIE : Etude d'Impact sur l'Environnement
- GER : Gros Entretien et Renouvellement
Travaux de gros entretien et renouvellement des équipements
& Travaux de gros entretien et renouvellement des réseaux et du génie civil des ouvrages
- IFC : Société Financière Internationale (Groupe Banque Mondiale)
- ONAS : Office National de l'Assainissement
- ONPC : Office National de la Protection Civile
- PGM : Procédure de Gestion de la Main d'œuvre
- PMPP : Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
- PPP : Partenariat Public-Privé
- PPs : Parties Prenantes
- PS : Performance Standards
- SGES : Système de Gestion Environnementale et Sociale
- TIRE : Travaux initiaux de remise en état des ouvrages
- TC : Travaux complémentaires
- UPC : Unité du Projet de Concession
- UTICA : Union Tunisienne du Commerce, de l'Industrie et de l'Artisanat

1. INTRODUCTION

L'ONAS est confronté à de graves contraintes de capacité pour étendre de manière significative et rapide la couverture et la qualité des services. Dans ce contexte, le Groupe de la Banque mondiale (BIRD et SFI¹) a convenu avec le gouvernement tunisien de piloter une approche de contrat privé basée sur la performance dans laquelle deux entreprises privées collaboreront au développement et à la prestation de services gérées par l'ONAS.

Cela permettrait de démontrer la possibilité pour l'ONAS de se développer principalement en tant que gestionnaire de la mise en œuvre du secteur privé, comme alternative de son développement en tant que prestataire de services du secteur public, avec des objectifs à long terme pour :

- Se conformer aux normes nationales sur les effluents grâce à des mécanismes d'incitation contractuels (performance) ;
- Freiner l'augmentation des coûts d'exploitation grâce aux gains d'efficacité à long terme apportés par les opérateurs privés ;
- Améliorer le programme de gestion des actifs en mettant en place un programme de mise à niveau des infrastructures et des programmes annuels de « Maintenance et renouvellement majeurs »;
- Comblent le déficit actuel et futur de personnel en s'associant à des opérateurs privés internationaux capables de mobiliser et de former rapidement du personnel qualifié ;
- Transférer certaines responsabilités à des opérateurs privés sur la base de la performance et contribuer au développement d'un secteur privé domestique dynamique.

Afin de se conformer aux exigences de la banque mondiale, dont particulièrement la norme de performances PS 1 (Évaluation et gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux)² du manuel opérationnel OP4.03 ; et permettre ainsi, la mobilisation des parties prenantes, à travers une solide relation, constructive et réactive essentielle à une bonne gestion des impacts environnementaux et sociaux de ses activités et à celles du projet de concession ; l'ONAS présente ci-après son **plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP)** couvrant l'ensemble de ses activités.

2. OBJET DU PLAN DE MOBILISATION

Il s'agit de mettre en place un **plan de mobilisation des parties prenantes** permettant de :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra à la direction du projet (UPC) de bien identifier ces dernières et de nouer et maintenir avec elles, en particulier **les parties touchées par le projet**, une relation constructive.
- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet et sa performance environnementale et sociale.

¹ Société Financière Internationale (Groupe de la Banque mondiale) ou IFC (International Financial Company)

² Performance Standard 1 : Assessment and Management of Environmental and Social Risks and Impacts

- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir.
- Doter les parties touchées par le projet de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, et mettre en place un dispositif permettant d'y répondre et de les gérer.

3. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à l'ensemble des individus ou les groupes qui sont ou pourraient être touchés par le projet ; et qui peuvent avoir un intérêt dans le projet.

4. DOCUMENTS DE REFERENCE

- Manuel opérationnel – OP4.03- Normes de performance pour les activités du secteur privé dont particulièrement les normes de performances suivantes :
 - Norme de performance 1 (PS1) : Évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux ;
 - Norme de performance 2 (PS2) : Main-d'œuvre et conditions de travail.
 - Norme de performance 3 (PS3) : Utilisation rationnelle des ressources et prévention de la pollution
 - Norme de performance 4 (PS4) : Santé, sécurité et sûreté des communautés
- ONAS-Contrat de concession du service d'Assainissement collectif dans les périmètres de Tunis Nord et du Sud (Volume1) – Règlement d'Appel à Propositions Définitif (Octobre 2019) ;
- ONAS-Dossier d'Appel à Propositions (Volume 2) - Memorandum D'information Définitif (Octobre 2019) ;
- ONAS- Contrat de concession du service d'Assainissement collectif dans les périmètres de Tunis Nord et du Sud – Dossier d'Appel à Proposition Définitif (Volume 3) - Projet de contrat ;
- ONAS- Contrat de concession d'ouvrages d'Assainissement collectif dans le périmètre de Tunis Nord et du Sud - Annexe 2 – Périmètre de la concession et cahier des charges techniques ;
- ONAS- Contrat de concession d'ouvrages d'Assainissement collectif dans le périmètre de Tunis Nord et du Sud - Annexe 4– Définition des Indicateurs de Performance.

5. ANALYSE ET PLANIFICATION DE LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

5.1. Objectifs et principes du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

Le plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) vise à identifier les parties prenantes du projet, d'analyser leurs craintes et attentes et d'estimer leur volonté à coopérer pour la mise en œuvre du projet. Le PMPP doit décrire par la suite les efforts à réaliser notamment en matière de communication et de consultation qui doivent être réalisés pour assurer l'engagement et la mobilisation de toutes les parties prenantes.

L'engagement et la mobilisation des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet. Il vise à favoriser le développement de relations solides, constructives et réactives avec les personnes affectées par le projet, mais aussi les autres parties intéressées et qui sont importantes pour une gestion réussie des risques environnementaux et sociaux du projet.

Les principaux objectifs du plan de mobilisation avec les parties prenantes sont les suivants :

- identifier toutes les parties prenantes ;
- obtenir la participation et la collaboration des parties prenantes ;
- partager l'information et dialoguer sur le Projet, ses impacts et ses bénéfices pour créer et maintenir un climat de confiance entre les parties prenantes et le Projet ;
- bien guider la conception et la mise en œuvre du Projet et diminuer les risques environnementaux et sociaux ;
- adresser les besoins, les préoccupations et les attentes des parties prenantes ;
- bien gérer la réinstallation et le rétablissement des moyens de subsistance des personnes affectées ;
- documenter les communications et les ententes avec les parties prenantes.

Les principes qui seront utilisés par le projet dans la conception de ses méthodes de mobilisation des parties prenantes découlent des exigences de la PS1. Ils comprennent les éléments suivants:

- La mobilisation des parties prenantes directement affectées par le projet et aux parties prenantes intéressées, l'accès à des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, culturellement appropriées et sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation ;
- La participation des parties prenantes comprendra les éléments suivants : identification et analyse des parties prenantes, planification de la mobilisation des parties prenantes, divulgation de l'information, consultation et participation, mécanisme de gestion des griefs et rapports continus aux parties prenantes concernées ;
- Respect des prescriptions de la législation nationale en matière de consultation et d'information publiques.

5.2. Identification des parties prenantes

La démarche d'analyse commence par une première étape dans laquelle est dressée une liste des parties touchées par le projet et des autres parties concernées, en portant une attention particulière aux groupes défavorisés ou vulnérables. Cette liste peut prendre en compte des informations issues de toute évaluation préliminaire des impacts sociaux.

Les autres parties concernées sont identifiées par le biais d'un recensement des groupes concernés pertinents tenant compte des enjeux historiques, des rapports sociaux, des relations entre les collectivités locales et le responsable de la mise en œuvre du projet, et de tout autre facteur lié au secteur et aux sites du projet qui peuvent aider à anticiper les réactions locales et externes au projet.

5.2.1. Catégories des parties prenantes

Dans cette approche d'analyse, les parties prenantes peuvent être groupées, en un premier temps, selon les trois catégories suivantes :

- Les **parties prenantes affectées** - personnes, groupes et autres entités dans la zone du projet qui sont directement impactées (effectivement ou potentiellement, positivement ou négativement) par le projet et / ou qui ont été identifiées comme les plus susceptibles d'être affectées par le projet et qui doivent être étroitement impliquées dans l'identification des impacts et de leur importance, ainsi que dans la prise de décision sur les mesures d'atténuation et de gestion ;
- Les **parties prenantes intéressées - individus / groupes** / entités qui pourraient ne pas ressentir directement les impacts du Projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le Projet et / ou qui pourraient affecter le Projet et le processus de sa mise en œuvre d'une manière ou d'une autre.
- Les **bénéficiaires/ usagers/ clients**. Cas des industriels (UTICA, API, chambres de commerce,.....) ; les communes, les hôpitaux, les communautés (par exemple ceux qui sont sur des plages sales et mal entretenues mais assainies par les activités du projet), les agricultures et les individus touchés directement ou indirectement par le projet.
- Les **groupes vulnérables potentiels** : A ce stade il n'a pas été relevé par retour d'expérience des personnes ou des groupes pouvant être considérés comme étant défavorisés ou vulnérables et nécessitant des mesures différenciées pour assurer leur participation effective. Toutefois dans le cadre du « principe de précaution », l'ONAS considère, la nécessité d'inclure de manière significative ces groupes dans les processus d'engagement des parties prenantes ; à savoir :
 - Personnels « Analphabètes »
 - Personnels « Handicapés »
 - Personnels « âgés »
 - Personnes des communautés « avoisinantes » (localisées dans les zones reculés).

5.2.2. Parties prenantes affectées par le Projet

Il s'agit essentiellement des parties prenantes suivantes :

- Personnel des sous-traitants de l'ONAS qui sera réaffecté aux Concessionnaires ;
- Populations voisines des STEP et du réseau susceptibles d'être affectés par les impacts environnementaux et sociaux associées essentiellement aux composantes : Travaux de gros entretien et renouvellement des réseaux et du génie civil des ouvrages (GER) et Exploitation ;
- Les clients (ménages ou entreprises) soumis à une augmentation des tarifs ;
- Ménages vulnérables soumis à une augmentation des tarifs ;
- Personnes du périmètre avoisinant les travaux GER qui peuvent fournir de la main d'œuvre locale ;
- Exploitants agricoles, pêcheurs, éleveurs riverains aux travaux GER ;
- Personnel des sous-traitants du Concessionnaire qui assurera une main d'œuvre dans le cadre de l'ensemble des composantes du Projet

5.2.3. Les parties prenantes intéressées

Il s'agit essentiellement des parties prenantes suivantes :

- L'unité du Projet de Concession (UPC) centrale et les deux équipes régionales (Nord / Sud), dotées d'un personnel dédié ou éventuellement d'autres départements de l'ONAS ;
- Les Syndicats et autres organisations des travailleurs ;
- L'Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE) ;
- L'Agence Nationale de Gestion des Déchets (ANGed) ;
- L'Agence de Protection et d'Aménagement du Littoral (APAL) ;
- L'Office National de la Protection Civile (ONPC) ;
- Les autorités locales : Délégations, Communes, Municipalités, Gouverneras ;
- Population et ménages qui bénéficient du service s'assainissement des eaux sanitaires ;
- Les ONG et les organisations de la société civile dont l'aire d'intérêt est environnementale et/ou sociale ;
- Les médiats y compris les organes de presse ;

5.2.4. Aperçu des impacts potentiels, positives et négatives du Projet

Le projet proposé a été classé dans la catégorie environnementale B. Ses impacts négatifs sont jugés non graves ou irréversibles. Une évaluation des risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du Projet a été menée dans le cadre du Système de Gestion Environnementale et Sociale. Il en résulte les principaux impacts potentiels sur les parties prenantes du projet :

- Amélioration des services d'assainissement ;

- Création d'emplois temporaires parmi les communautés locales ;
- Développement des activités économiques des entreprises de sous-traitance pour la réalisation de travaux divers ;
- Perte d'intérêts financiers et atteinte à la sécurité de l'emploi liée à la réaffectation du personnel de l'ONAS ;
- Perte d'intérêts financiers et atteinte à la sécurité de l'emploi liée à la réaffectation du personnel des sous-traitants de l'ONAS ;
- Pratique de discrimination à l'embauche de la main d'œuvre (en raison de : l'origine, le sexe, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'âge, la situation de famille, l'appartenance à une ethnie, la race, les opinions politiques, les activités syndicales, les convictions religieuses, l'apparence physique, le handicap, etc.) ;
- Hausse des tarifs ;
- Risque lié à l'occupation du sol et au foncier lors des travaux de gros entretien et renouvellement des réseaux et du génie civil des ouvrages impliquant une résistance sociale (cas d'acquisition de terrain privé pour utilité publique) ;
- Pollution de l'air par les particules poussières en suspension lors des travaux de de gros entretien et renouvellement des réseaux et du génie civil des ouvrages (GER) ;
- Risque lié au foncier en cas de problème de titularité des terrains des STEP et SP impliquant une résistance sociale ;
- Nuisances olfactives par l'émanation d'odeurs dégagées par les procédés de traitement des eaux des STEP ;
- Contamination du sol par les boues dans les zones de collecte (internes et externes aux STEP) ;
- Perte de confinement provoquant un déversement d'eaux non-traitées (rejets accidentels des eaux brutes) ;
- Rejet d'effluents mal traités suite à la perturbation du procédé de traitement notamment par le non-respect des normes de raccordement sur le réseau d'assainissement par certains établissements industriels. Ces rejets sont généralement effectués dans les cours d'eau, la mer, les lacs, ou réutilisée : cas de la station d'épuration Sfax Sud.

5.3. Analyse des parties prenantes

L'analyse des parties prenantes doit permettre de jeter un regard profond sur les intérêts des groupes de parties prenantes, de déterminer comment et jusqu'à quel degré ils seront affectés, et de décider quelle pourra être leur influence sur le projet.

A travers la clarification des motivations des différents acteurs et de la manière avec laquelle ils peuvent influencer sur les résultats du projet, il sera possible de construire la stratégie hiérarchisée (priorités d'action) pour le dialogue avec les parties prenantes.

Les critères adoptés pour l'évaluation sont les suivants :

- L'intérêt : désigne le degré auquel une partie prenante accorde de l'importance à la réussite d'un projet (dans un but professionnel, personnel ou autre).
- Le pouvoir : désigne quant à lui le degré auquel une partie prenante peut influencer positivement ou négativement l'accomplissement des objectifs du projet.

L'engagement et la mobilisation des PPs est directement proportionnel à l'impact et à l'influence, et à mesure que l'impact du projet sur un groupe de parties prenantes augmente ou que l'influence d'un acteur particulier augmente, la mobilisation avec ce groupe de parties prenantes doit s'intensifier, s'approfondir en termes de fréquence et de consistance de la méthode d'engagement et de mobilisation utilisée.

Par conséquent, la méthodologie adoptée se base sur une "matrice intérêt / pouvoir" présentées dans la figure ci-dessous :

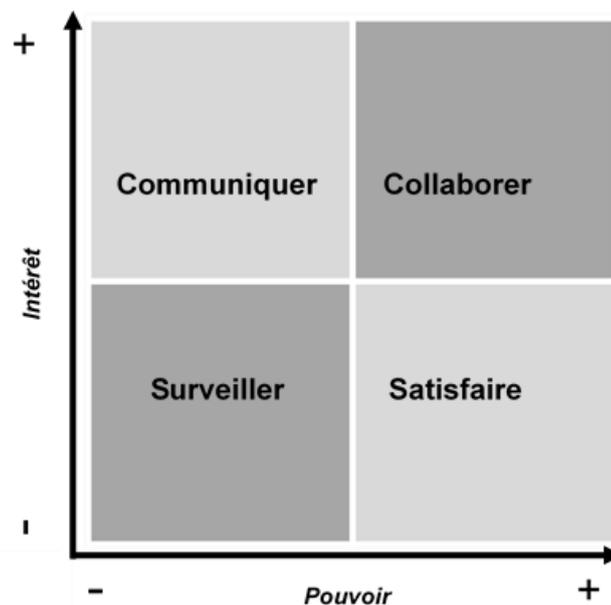


Figure 1 _Matrice intérêt / pouvoir

Cette matrice délivre une vision synthétique des stratégies globales pour gérer les parties prenantes. Ces stratégies en fonction des couples pouvoir / intérêt sont décrites dans le Tableau n°1 ci-dessous :

Tableau 1: Stratégies globales pour gérer les parties prenantes

Pouvoir de la partie prenante	Intérêt de la partie prenante	Stratégie à adopter	Descriptif des stratégies globales pour gérer les parties prenantes
Fort	Fort	Collaborer	Les individus ou organismes de cette catégorie sont considérés comme étant des "parties prenantes naturelles" de par leurs forts niveaux d'intérêt et de pouvoir. La collaboration avec ces individus ou organismes est donc essentielle pour assurer leur soutien tout au long du projet.
Fort	Faible	Satisfaire	Les individus ou organismes de cette catégorie n'ont pas d'intérêt particulier pour le projet, mais leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et s'opposer à celui-ci. Identifier et satisfaire leurs besoins spécifiques est une manière de développer leurs niveaux d'intérêt tout en évitant les conflits futurs.
Faible	Fort	Communiquer	Les individus ou organismes de cette catégorie accordent une grande importance à la réussite du projet et souhaitent par conséquent être tenus informés de son avancement. En même temps,
			surveiller ces parties prenantes peut se révéler bénéfique dans le cas où l'une de ces entités obtiendrait plus de pouvoir.
Faible	Faible	Surveiller	Les individus ou organismes de cette catégorie sont liés de loin au projet : ils n'accordent que peu d'importance à sa réussite et n'ont pas spécialement d'influence sur l'atteinte des objectifs. La stratégie à mettre en place consiste alors à surveiller ces parties prenantes au cas où leurs niveaux de pouvoir et/ou d'intérêt augmenteraient.

Excepté les personnes dont les biens (foncier), les revenus, les sources et le cadre de vie sont impactés par le projet, aucune partie prenante n'a été jugée antagoniste ou opposée au projet. Un certain nombre d'acteurs est en revanche jugé relativement passif ou peu intéressé du fait de leur faible capacité à collaborer activement, bien que directement concernés par le projet.

Les parties prenantes présentant un intérêt et un pouvoir fort vis-à-vis du Projet seront managées de près et leurs attentes seront prises en compte. Ceci passera par des actions de participation, de consultation et de communication par la mise en œuvre des engagements du Projet.

Pour les parties prenantes présentant un intérêt et un pouvoir faible vis-à-vis du Projet, des actions de communication seront le plus souvent suffisantes pour satisfaire leurs besoins. Dans ce contexte, deux groupes de parties prenantes potentiellement vulnérable bénéficieront de cette approche, le personnel de l'ONAS à risque de licenciement et clients à faible pouvoir d'achat. Le PAD du projet précise qu'aucun licenciement n'est envisagé. L'ONAS réaffectera son propre personnel des usines de traitement des eaux usées qui relèveront de la concession à d'autres emplacements. Dans son plan de redéploiement du personnel, élaboré avec le syndicat des travailleurs, l'ONAS s'est engagé à réaffecter son personnel à moins de 30 km des lieux d'affectation actuels et à conserver les mêmes conditions de travail. En outre, le PAD indique que d'éventuelles augmentations tarifaires ne mettront pas en danger les clients de l'ONAS à faible pouvoir d'achat. L'augmentation annuelle moyenne des tarifs nécessaires pour couvrir la rémunération des concessionnaires avec les revenus perçus auprès des clients dans les zones de service des concessions serait de 11% pour la période de 2020 à 2025 et de 6.3% entre 2026 et 2029. L'analyse de l'accessibilité financière des services préparée pour ce projet suggère que le risque d'accessibilité est faible. En Tunisie, les dépenses des ménages en eau représentent une très petite partie des dépenses totales des ménages. Pour les ménages les plus pauvres, les dépenses en eau représentent 1,5% des dépenses totales, ce qui est bien en dessous de la référence d'accessibilité de 3 %. Toutes fois, ces deux groupes de parties prenantes pourraient bénéficier des actions de communication pointues, pour répondre à leurs besoins ; mais ceci est aussi valable pour les industriels, municipalités et autres parties prenantes.

Le Tableau n°2 ci-dessous présente une synthèse de l'analyse des parties prenantes selon la méthodologie adoptée.

Tableau 2: Synthèse de l'analyse des parties prenantes

Catégorie	Partie prenante	Rôle, y compris dans le cadre du projet	Craintes et/ou attentes	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
ONAS	L'unité du Projet de Concession (UPC) centrale et les deux équipés régionales (Nord / Sud)	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion et suivi du projet de concession - Coordination opérationnelle des Travaux de gros entretien et renouvellement des réseaux et du génie civil des ouvrages (GER) 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des obligations contractuelles par les Concessionnaires 	Fort	Fort	Collaborer
Concessionnaires	Directions des concessionnaires	<ul style="list-style-type: none"> - Mise œuvre des : Travaux initiaux de remise en état des ouvrages (TIRE) ; des Travaux de gros entretien et renouvellement des équipements (GER) ; des Travaux complémentaires (TC) et - Exploitation des STEP 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des obligations contractuelles par l'ONAS 	Fort	Fort	Collaborer
Institutions et autorités gouvernementales	L'Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE)	<ul style="list-style-type: none"> - Organe de contrôle de la conformité à la réglementation nationale en matière d'environnement - Conclure des conventions avec les organismes ou entreprises en vue d'arrêter un programme d'élimination des rejets polluants 	<ul style="list-style-type: none"> - Conformité des effluents hydriques aux normes nationales applicables - Etablissement des études d'impact environnemental (EIE) - Mise en œuvre des plans de gestion environnementale inscrits dans les EIE - Respect des engagements dans le cadre des conventions 	Fort	Fort	Collaborer

Catégorie	Partie prenante	Rôle, y compris dans le cadre du projet	Craintes et/ou attentes	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
Institutions et autorités gouvernementales	L'Agence Nationale de Gestion des Déchets (ANGed)	- - Operateur national de gestion des déchets	- Conformité de la gestion des déchets notamment les boues selon le cadre réglementaire national - Etablissements de stratégies et des plans d'actions comportant des mesures pour l'amélioration de la gestion des boues, y compris les opportunités de valorisation	Fort	Fort	Collaborer
	L'Agence de Protection et d'Aménagement du Littoral (APAL)	- Organe de contrôle et de gestion de littoral tunisien	- Protection des espaces littoraux - Elimination de toutes les sources de pollution hydriques	Fort	Fort	Collaborer
	L'Office National de la Protection Civile (ONPC)	- Prévention et lutte contre les calamités et organisation des Secours.	- Capacité (technique et organisationnelle) à réagir face à aux situations d'urgence - Implication dans l'établissement des procédures et plans d'urgence	Fort	Fort	Collaborer
Autorités locales	Délégations, Communes, Municipalités, Gouverneras	- Participation au suivi local des mesures environnementales et sociales - Inspection des conditions de travail dans les chantiers - Intervention dans le processus de gestion des litiges	- Mise en œuvre des plans de gestion environnementale et sociale - Obtention des autorisations environnementales et sociales	Fort	Fort	Collaborer

Catégorie	Partie prenante	Rôle, y compris dans le cadre du projet	Craintes et/ou attentes	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
Communautés	Populations voisines des STEP	- Pas de rôle particulier	- Eliminer les nuisances en provenance des STEP notamment des odeurs - Préserver la valeur foncière de leurs terrains	Faible	Fort	Communiquer
	Populations voisines du réseau ou se déroulent les travaux GER	- Pas de rôle particulier	- Eliminer les nuisances en provenance des STEP notamment les poussières - Remise en état des zones de travaux après exécution - Préservation du paysage - Préserver la valeur foncière de leurs terrains - Maintenir un accès libre aux habitations et aux établissements sous l'emprise des travaux	Faible	Fort	Communiquer
Communautés	Personnes du périmètre avoisinant les travaux GER	- Fournir une main d'œuvre locale de travailleurs temporaires	- - Sécurité de l'emploi	Faible	Fort	Communiquer
	Exploitants agricoles, pêcheurs, éleveurs riverains aux travaux GER	- Pas de rôle particulier	- Respect du milieu naturel commun en évitant toute pollution affectant l'air, le sol, les ressources hydriques, l'écosystème et la biodiversité. – - Préservation de la valeur foncière agricole	Faible	Fort	Communiquer

Catégorie	Partie prenante	Rôle, y compris dans le cadre du projet	Craintes et/ou attentes	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
Communautés	Population et ménages	- Bénéficiaire du service s'assainissement	- Garantir le service d'assainissement y compris la réception et le traitement des matières de vidange des systèmes d'assainissement domestiques non collectifs	Faible	Faible	Surveiller
Travailleurs	Personnel de L'ONAS	- Pas de rôle particulier	- Etre consultés avant la prise de décisions impactant leurs conditions	Faible	Fort	Communiquer
	Personnel des soustraitants de l'ONAS	- Personnel exploitant des STEP	- Etre consultés avant la prise de décisions impactant leurs conditions	Faible	Fort	Communiquer
	Personnel des contractants et souscontractants de l'ONAS	- Personnel exécutants des Travaux de gros entretien et renouvellement des réseaux et du génie civil des ouvrages (GER)	- Sécurité de l'emploi	Faible	Faible	Surveiller
	Personnel des soustraitants du Concessionnaire & ceux des entreprises contractées directement par l'ONAS	- Sous-traitance de certaines activités liées aux Travaux initiaux de remise en état des ouvrages (TIRE) ; des Travaux de gros entretien et renouvellement des équipements (GER) ; et des Travaux complémentaires (TC)	- Sécurité de l'emploi	Faible	Faible	Surveiller

Catégorie	Partie prenante	Rôle, y compris dans le cadre du projet	Craintes et/ou attentes	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
Travailleurs	Représentants du personnel (Syndicats)	<ul style="list-style-type: none"> - Défense des intérêts des travailleurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Implication des représentants du personnel avant la prise de décisions impactant leurs conditions 	Fort	Fort	Collaborer
Organisations de la société civile	Organisations, ONG, et Associations locales, nationales et internationales	<ul style="list-style-type: none"> - Défense des intérêts des communautés - Intervention dans le processus de gestion des litiges - Peuvent intervenir dans les activités de sensibilisation en direction des travailleurs sur des thématiques tels que les MST/VIH 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect du milieu naturel commun en évitant toute pollution affectant l'air, le sol, les ressources hydriques et les écosystèmes - Préservation du paysage - Concertation transparente en cas de pollution 	Faible	Fort	Surveiller
Médiats	Organes de presse : Radios, télévisions et journaux	<ul style="list-style-type: none"> - Diffusion de l'information sur le Projet dans le périmètre du Projet et au-delà (à l'échelle nationale) 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilité d'une information sur les objectifs et les étapes du Projet - Concertation transparente en cas de pollution 	Fort	Faible	Satisfaire
Bailleurs de fonds	Banque Mondiale	<ul style="list-style-type: none"> - Appui financier - Supervision des activités du Projet - Garant de la participation des parties prenantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect de la réglementation nationale, des normes de performance environnementale et sociale et des directives environnementales, sanitaires et sécuritaires (EHS) - Disponibilité d'une information régulière sur la performance environnementale et sociale 	Fort	Fort	Collaborer

Catégorie	Partie prenante	Rôle, y compris dans le cadre du projet	Craintes et/ou attentes	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
Groupes vulnérables potentiels	Personnels « Analphabètes »	<ul style="list-style-type: none"> - Ouvrier d'exécution - Gardiennage ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Difficulté d'adaptation et d'intégration au niveau du projet - Mise à niveau et formation continue 	Faible		Communiquer
	Personnels « Handicapés »	<ul style="list-style-type: none"> - Administratives, standards téléphonique 	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des postes adaptés au handicap dans le cadre du projet - Intégration dans le monde de travail - Assurance d'une vie sociale équilibré non loin de celle des personnes valides 	Faible	Fort	Communiquer
	Personnels « âgés »	<p>NB : La retraite du personnel administratif est réglementée à 62 ans .</p> <p>Pour le personnel exécutant est réglementé à 55 ans</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valorisation du potentiel avant la retraite - Préparation de la transition (à la vie après la retraite) - Prévention des accidents de travail 	Fort	Faible	Communiquer
	Personnes des communautés «avoisnantes » (zones reculées)	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir une main d'œuvre locale de travailleurs temporaires - 	<ul style="list-style-type: none"> - Sécurité de l'emploi - Plaintes /Réclamations, - Blocage de l'activité si « non satisfaction » de plainte ou réclamation 	Faible	Fort	Communiquer

6. DIVULGATION DE L'INFORMATION

6.1. Approche proposée pour la divulgation de l'information

L'ONAS rendra publiques les informations sur le projet pour permettre aux parties prenantes de comprendre les risques et les effets potentiels de celui-ci, ainsi que les possibilités qu'il pourrait offrir.

En effet, un engagement concret des parties prenantes dépend d'informations exactes, accessibles, complètes et disponibles en temps voulu. Il importe de diffuser le plus tôt possible au cours du cycle de vie du projet les informations qui le concerne d'une manière, sous une forme et dans une langue appropriée à chaque groupe de parties prenantes.

Par conséquent, l'ONAS donnera aux parties prenantes un accès aux informations suivantes le plus tôt possible, et selon un calendrier qui permet de véritables consultations avec les parties prenantes sur la conception du projet :

- L'objet, la nature et l'envergure du projet ;
- La durée des activités du projet ;
- Les risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, et les mesures proposées pour les atténuer ;
- Le processus envisagé pour la participation des parties prenantes, y compris les dates et lieux des réunions de consultation publiques envisagées, ainsi que le processus qui sera adopté pour les notifications et les comptes rendus de ces réunions
- Le processus et les voies de dépôt et de règlement des griefs.

6.2. Outils et méthodes de diffusion de l'information

L'information sera diffusée dans les langues locales pertinentes et d'une manière adaptée à la culture locale et accessible, en tenant compte des besoins spécifiques des groupes que le projet peut affecter différemment ou de manière disproportionnée ou des groupes de la population qui ont des besoins particuliers d'information. Entre autres les clients/parties prenantes à faibles pouvoir d'achat ou autres vulnérabilités.

Pour ce faire, le projet devrait combiner différentes méthodes de diffusion de l'information notamment :

- Les journaux, les affiches, la radio, la télévision
- Les centres d'information et établissement publics ou autres établissements présentant la possibilité d'affichages visuels
- Les brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques
- Les correspondances, les réunions officielles
- Un site Web, les médias sociaux.

7. CONSULTATION

7.1. Finalité du processus de consultation

Le processus de consultation mis en place dans le cadre de ce projet vise à :

- Etablir un dialogue constructif avec les communautés affectées et les autres parties concernées tout au long du cycle du Projet
- Engager les parties prenantes dans le processus de divulgation de l'information et de consultation d'une manière adéquate et efficace au long du cycle du Projet, en conformité avec les principes de non-discrimination et de transparence
- Favoriser et maintenir l'adhésion des parties prenantes intéressées et engagées
- Obtenir la participation et la collaboration des parties prenantes antagonistes et passives
- Assurer que les parties prenantes concernées, disposent d'un accès équitable à l'information et de la possibilité de faire connaître leurs opinions et préoccupations, et que ces dernières sont effectivement prises en compte dans les décisions relatives au Projet
- Adopter une démarche inclusive et participative dans le processus d'identification et de résolution des problèmes sociaux et environnementaux découlant de la mise en œuvre du Projet.

7.2. Outils et méthodes de consultation

Diverses techniques d'engagement sont utilisées pour établir des relations avec les parties prenantes, rassembler des informations auprès des parties prenantes, consulter les parties prenantes et diffuser les informations relatives au projet aux parties prenantes.

Lors du choix d'une méthode de consultation appropriée, il convient de prendre en compte des méthodes de consultation adaptées à la culture et l'objectif de la participation à un groupe de parties prenantes.

Les outils et méthodes de consultation recommandés sont présentés au Tableau 3 ci-dessous :

Tableau 3: Outils et méthodes de consultation avec les parties prenantes

Outils / Méthodes de consultation	Descriptif
Réunions publiques d'information et de consultation	La réunion publique d'information est l'un des outils les plus utilisés en matière d'information et de consultation du public dans le cadre d'un projet tel que celui considéré ici. Une telle réunion fait l'objet d'une publicité préalable par voie de presse, d'affichage local, de Web, de radio, et aussi en utilisant les relais administratifs.
Journées Portes Ouvertes	Il s'agit d'une méthode très utile pour obtenir les opinions d'un groupe de personnes sur certaines questions spécifiques posée à l'initiative du Projet, et sur lequel le Projet souhaite obtenir les revues des cadres de l'Administration et/ou d'autres parties prenantes
Forums et ateliers de travail	La tenue de forums et des ateliers rassemblant diverses parties prenantes est un outil permettant de partager des informations sur le projet, établir un consensus et favoriser l'engagement des différents acteurs concernés. Des ateliers thématiques peuvent être organisés autour d'un sujet spécifique où les parties prenantes concernées aux niveaux local et national sont impliquées.
Entrevues en face à face	Cette approche cible en particulier les autorités locales, les élus locaux, les leaders d'opinion, etc. Cette méthode est un excellent moyen d'implication de ces acteurs.
Discussions en focus groupes	Les discussions en focus groupes consistent à réunir un petit groupe relativement homogène de personnes et à les inviter à discuter autour d'un thème précis. En pratique, il s'agira par exemple de discuter une question comme la compensation foncière à un groupe spécifique. Il peut également s'agir de présenter et discuter les modalités par lesquelles des entreprises locales peuvent accéder aux marchés du Projet, ou de discuter d'un thème précis avec des cadres de l'Administration, des représentants de la société civile, ou des représentants d'organisations à caractère religieux ou caritatif.
Communiqués de presse	Les médias de masse (journaux, radios, télévisions, sites web) offrent des possibilités de diffusion de l'information sur une large échelle, à travers des communiqués de presse ; des reportages sur le projet ; des campagnes de lancement, des entrevues avec la direction du Projet ; des visites de sites organisées ; etc.

7.3. Déroulement du processus de consultation

Le déroulement du processus de consultation doit se faire d'une manière adaptée à la partie prenante cible. Ce processus doit être libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation.

Les restitutions et résultats des actions de consultations (selon les outils et méthodes de consultation recommandés) doivent faire l'objet de production de procès-verbaux signés par les participants et conservés dans la documentation de suivi du projet.

Le Tableau 4 qui suit récapitule la démarche de consultations à réaliser, par familles de parties prenantes ciblées et par méthode de consultation associées.

Tableau 4: Démarche de consultations par familles de parties prenantes

Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier Indicatif	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Avis et perception, préoccupations et craintes relatives au projet	<ul style="list-style-type: none"> - Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés - Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis - Rencontres collectives sous forme de focus group - Communiqués de presse 	<ul style="list-style-type: none"> - 1er trimestre de la première année de mise en œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> - Représentants du personnel (Syndicats) - Autorités locales - Collectivités - Communautés locales (Populations voisines des STEP, et du réseau ou se déroulent les travaux GER) - Exploitants agricoles, pêcheurs, éleveurs riverains aux travaux GER 	UPC
Enjeux environnementaux et sociaux des activités du Projet (poussières, odeurs, sécurité, violences sexuelles, etc.) - Manuel Opérationnel du Système de Gestion Environnementale et Sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés - Rencontres collectives sous forme de focus group Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision. 	<ul style="list-style-type: none"> - Avant l'initiation des travaux GER et durant l'exploitation des STEPs 	<ul style="list-style-type: none"> - ANPE, ANGED, APAL - Entreprises privées - Collectivités - Communautés locales (Populations voisines des STEP, et du réseau ou se déroulent les travaux GER) - Exploitants agricoles, pêcheurs, éleveurs riverains aux travaux GER - Représentants du personnel (Syndicats) 	UPC

Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier Indicatif	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
<ul style="list-style-type: none"> - Procédures de gestion des situations d'urgence 	<ul style="list-style-type: none"> - Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés - Rencontres collectives sous forme de focus group Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision. 	<ul style="list-style-type: none"> - Avant l'initiation des travaux GER et durant l'exploitation des STEPs 	<ul style="list-style-type: none"> - ONPC - Entreprises privées - Collectivités - Communautés locales (Populations voisines des STEP, et du réseau où se déroulent les travaux GER) 	UPC
<ul style="list-style-type: none"> - Mécanisme de gestion des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> - Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés - Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis - Rencontres collectives sous forme de focus group 	<ul style="list-style-type: none"> - 1er semestre de la première année de mise en œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> - Représentants du personnel (Syndicats) - Autorités locales - Collectivités - Communautés locales (Populations voisines des STEP, et du réseau où se déroulent les travaux GER) - Exploitants agricoles, pêcheurs, éleveurs riverains aux travaux GER 	UPC
<ul style="list-style-type: none"> - Mesures d'entretien et de gestion - Manuel Opérationnel du - Système de Gestion Environnemental et Social - Plan de mobilisation des Parties Prenantes - Procédure de Gestion de la Main d'œuvre/ - Code de conduite des travailleurs - Cadre Politique de Réinstallation 	<ul style="list-style-type: none"> - Entretiens semi-structurés - Rencontres collectives sous forme de focus group 	<ul style="list-style-type: none"> - Durant l'exploitation des STEPs 	<ul style="list-style-type: none"> - ANPE, ANGED, APAL - Collectivités - Communautés locales (Populations voisines des STEP) - Représentants du personnel (Syndicats) 	UPC

Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier Indicatif	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
- Prévention contre le risque de transmission du COVID19*	Mise en place d'une approche de précaution permettant de minimiser le risque de transmission du COVID19 pendant les processus de consultation par : <ul style="list-style-type: none"> - l'utilisation minimale de grandes réunions / assemblées publiques locales, - l'utilisation d'outils informatiques ✓ Se référer ci-après aux directives de la Banque mondiale et nationales pour plus de détails. 	- Avant l'initiation des travaux GER et durant l'exploitation des STEPs	<ul style="list-style-type: none"> - ANPE, ANGED, APAL - Représentants du personnel (Syndicats) - Autorités locales - Collectivités - Communautés locales (Populations voisines des STEP, et du réseau où se déroulent les travaux GER) - Exploitants agricoles, pêcheurs, éleveurs riverains aux travaux GER - Etc. 	UPC

* **Recommandations autorités nationales**

Le plan de riposte nationale du Ministère de la Santé Publique (MSP) et particulièrement celui de l'ISST qui s'adapte aux activités du projet de concession et aux travaux GER et TIRE ONAS sont basées sur les conseils techniques pour la lutte contre le COVID-19 de l'OMS³, notamment : « la préparation et la réponse au plan d'action pour la communication des risques et l'engagement communautaire » (se référer aux annexes A19a et A19b du MOSGES).

Recommandations de la Banque mondiale

Les pratiques de prévention et de protection se veulent aussi en adéquation avec les exigences et les recommandations de la Banque Mondiale à travers **(i)** la Note technique: « Consultations publiques et engagement des parties prenantes dans les opérations soutenues par la BM lorsqu'il y a des contraintes sur la tenue de réunions publiques »⁴ et **(ii)** la Note intermédiaire de l'ESF / safeguards: « Considérations relatives au COVID-19 dans les projets de construction / travaux civils »⁵.

³ <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>

⁴ Technical Note: Public Consultations and Stakeholder Engagement in WB-supported operations when there are constraints on conducting public meetings (issued on April 16, 2020)

⁵ Esf/safeguards interim note: Covid-19 considerations in construction/civil works projects (issued on April 7, 2020)

8. CONSULTATION ET PARTICIPATION ECLAIREES (CPE)

8.1. Principe de la démarche

Conformément aux exigences de Norme de performance 1 (PS1) relative à l'évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux ; la consultation et la participation, les mécanismes de recours, la présentation systématique de rapports aux Communautés affectées seront prises en compte avant toute action de programmation des travaux de gros entretien et renouvellement « GER » ou le démarrage d'un projet similaire.

En effet, lorsque les Communautés affectées par les travaux « GER » ONAS sont exposées aux risques et impacts négatifs d'un projet, l'ONAS veillera à ce qu'un processus de consultation (plan de communication communautaire) permette aux Communautés affectées de s'exprimer librement sur les risques des travaux ou (d'un projet), ses impacts et les mesures d'atténuation. L'ONAS dans ce cas examinera les différents points de vue et formulera sa réponse, ses explications, ses justifications ; ainsi que sur les mesures déjà entreprises et ceux planifiées en fonction : (i) des risques et des impacts négatifs générés des travaux et du projet et (ii) des préoccupations soulevées par les Communautés affectées.

Par ailleurs, et dans la même ligne de conduite, lorsque le processus de participation des parties prenantes dépendra dans une large mesure des représentants des communautés⁶, l'ONAS s'efforcera dans toute la mesure du possible de s'assurer que lesdits représentants expriment dûment les opinions des Communautés affectées et qu'il est possible de compter sur eux pour communiquer scrupuleusement les résultats des consultations aux membres desdites communautés.

Toutefois, l'ONAS privilégiera dans des cas particuliers (une partie de la population directement exposées à un risque significatif et aux impacts négatifs des travaux initiés par l'ONAS), la participation inclusive⁷ des Communautés directement affectées plutôt que celle d'autres communautés.

Ce processus de consultation, intégrera au niveau de son plan de communication, entre autre ; les autorités directement concernées ; à savoir : les (s) représentants de la commune, la protection civile (ONPC), la direction régionale de l'agence nationale de protection de l'environnement (ANPE), etc.

8.2. Processus de consultation des parties prenantes

Le processus de consultation des parties prenantes est défini dans le chapitre 6. La portée et l'ampleur de ce processus, ainsi que les processus ultérieurs de planification et de documentation du projet, doivent être proportionnés à la portée et l'importance des risques et des effets que pourrait présenter le projet pour les parties prenantes notamment les Communautés affectées.

⁶ Se référer au PS1 (Engagement des parties prenantes / § 26 « Analyse et planification de l'engagement des parties prenantes »)

⁷ Tels qu'hommes, femmes, personnes âgées, jeunes, personnes déplacées et personnes ou groupes vulnérables et défavorisés (voir note pied de page « OP4.03- PS1 »)

Lorsque le projet présente un risque d'impacts négatifs significatifs sur les Communautés affectées, ce processus doit être renforcé pour permettre d'obtenir une participation éclairée des Communautés affectées.

En effet, participer de manière systématique avec les Communautés affectées à la détermination et à la gestion des impacts qui les touchent de manière négative contribue à forger un climat de confiance, à accroître la crédibilité et à obtenir l'appui des intervenants locaux.

Cette participation est aussi l'occasion de faire ressortir les aspects positifs du projet. Cela a pour effet de réduire le risque de sentiments négatifs à l'encontre de la réalisation du projet, pouvant occasionner des poursuites judiciaires ou une perturbation des opérations.

Parmi les **risques majeurs** impliquant la mise en place d'un processus de Consultation et Consultation et participation éclairées (CPE) on peut citer :

- Perte d'intérêts financiers et atteinte à la sécurité de l'emploi liée à la réaffectation du personnel de l'ONAS
- Perte d'intérêts financiers et atteinte à la sécurité de l'emploi liée à la réaffectation du personnel des sous-traitants de l'ONAS
- Risque lié à l'occupation du sol et au foncier lors des travaux de gros entretien et renouvellement des réseaux et du génie civil des ouvrages impliquant une résistance sociale (cas d'acquisition de terrain privé pour utilité publique)
- Risque lié au foncier en cas de problème de titularité des terrains des STEPs et SP impliquant une résistance sociale

L'ONAS doit s'assurer que le processus de Consultation et participation éclairées (CPE) :

- commence à un stade précoce du processus d'identification des risques et des impacts environnementaux et sociaux et se poursuivre tant que les risques et les impacts se matérialisent ;
- encourage les retours d'information de la part des parties prenantes pour éclairer la conception du projet et guider leur participation à la détermination et l'atténuation des risques et effets environnementaux et sociaux se poursuit régulièrement ;
- s'appuie sur la communication préalable et la diffusion d'informations pertinentes, transparentes, objectives, significatives et facilement accessibles, dans des délais qui permettent de véritables consultations avec les Communautés affectées, dans une ou plusieurs langues locales, sous une forme adaptée à la culture des parties prenantes et facile à comprendre pour celles-ci ;
- prend en compte les observations des parties prenantes et y apporte des réponses
- permet une participation réelle, le cas échéant ;
- privilégie la participation inclusive des Communautés directement affectées plutôt que celle d'autres communautés ;

- est libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation ; et
- prend en compte les opinions aussi bien de la population féminine que de la population masculine, si nécessaire dans le cas de forums ou de réunions distinctes ;
- prend en compte les préoccupations et priorités divergentes des hommes et des femmes en ce qui concerne les impacts, les mécanismes d'atténuation et les bénéfices, selon le cas ;
- est documenté à travers des rapports écrits et des procès-verbaux couvrant en particulier les mesures prises pour éviter ou réduire le plus possible les risques et les impacts défavorables sur les Communautés affectées ;
- permet l'information des personnes concernées de la manière dont leurs préoccupations ont été prises en compte.

8.3. Résumé des consultations publiques

L'ONAS a effectué, par le biais de son Unité Projet Concession (UPC), des consultations publiques réalisées dans le cadre du projet de concession Tunis Nord & Sud ciblant particulièrement l'ensemble du personnel administratif et opérationnel concerné directement ou indirectement par le Projet de concession Tunis Nord & Tunis Sud, ainsi que les 28 municipalités situées dans les périmètres de la concession.

Le tableau suivant résume les actions menées par l'ONAS dans ce contexte :

Tableau 5: Etat des consultations publiques réalisées dans le cadre du projet de concession Tunis Nord & Sud

Actions	Date	Objet	Population cible	Paragraphe au CPR
Réunion d'information	04 juillet 2017	réunion de démarrage des études complémentaires techniques et environnementales des sites des STEP et des SP du Lot Tunis Nord et Lot Sud	Personnel de l'ONAS concernés par le projet	§15.1.2 P68
Réunion d'information	02 avril 2019	démarrage des étapes du projet de la concession de l'exploitation de quelques ouvrages d'assainissement collectif dans le périmètre Tunis Nord	Personnel de l'ONAS de Tunis nord	§ 15.1.3 P68
Réunion d'information	04 avril 2019	démarrage des étapes du projet de la concession de l'exploitation de quelques ouvrages d'assainissement collectif dans le périmètre du Sud de la Tunisie	Personnel de l'ONAS du Sud de la Tunisie	§ 15.1.2 P68
Consultation publique	14 avril 2020	Consultation publique effectuée par l'ONAS	28 municipalités de Tunis nord et du Sud de la Tunisie concernées par le projet	§ 15.1.4 P68 / Annexe 7.6 Accusé de réception (Les décharges) des municipalités
	04 mai 2020 - M. carthage- TN 24 juin 2020 – M. Soukra- TN 04 mai 2020 – M. Zarzis – Sud 06 mai 2020 – M. Jerba H.S.-Sud 12 mai 2020 – M. Jerba M.-Sud 17 mai 2020 – M. Gabes – Sud	Réponse de quelques municipalités	6 municipalités qui ont répondu, 2 sur 8 municipalités à Tunis Nord et 4 sur 23 municipalités au Sud	§ 15.1.5 P70 Annexe 7.7 Lettre réponses des municipalités

9. COMMUNICATIONS EXTERIEURES ET MECANISME DE REGLEMENT DES GRIEFS

9.1. Communications extérieures

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) couvre la mise en œuvre d'actions de communication externe sur les questions environnementales et sociales, qui seront proportionnées aux risques et effets du projet.

L'ONAS répondra aux demandes d'information et aux préoccupations du public dans les meilleurs délais en mettant en place une procédure couvrant les étapes suivantes :

Tableau 6: Etapes de la procédure de communication extérieure

Etape	Description
Réception	L'UPC doit s'assurer de la réception des communications émanant du public. Par conséquent, l'UPC doit mettre en place des moyens d'informations facilement accessibles au public tels qu'un numéro de téléphone, un site web, une adresse électronique, etc. pour recevoir les communications et les demandes d'informations externes
Documentation	L'UPC doit tenir à jour des informations documentées sur ces communications. Un registre de communication externe sera maintenu à cet effet.
Analyse	L'UPC doit procéder l'examen et l'évaluation des questions soulevées et la détermination de la manière dont il importe d'y répondre.
Réponse	L'UPC doit s'assurer de la soumission des réponses et du suivi de l'efficacité des actions de communication externes.
Ajustement	L'UPC doit évaluer l'opportunité d'ajustement du processus de gestion si nécessaire dans une optique d'amélioration continue.
Publication	L'UPC est aussi encouragée à mettre à la disposition du public des rapports périodiques sur la performance en matière de durabilité environnementale et sociale du projet (se référer au chapitre 9).

9.2. Mécanisme de règlement des griefs pour les Communautés affectées

L'ONAS s'assurera de l'établissement et la mise œuvre d'une procédure pour recevoir, traiter et enregistrer/documenter les griefs émanant des parties prenantes externes notamment la Communauté affectée en désignant les rôles et responsabilités associés. L'ONAS s'assurera en effet, de la désignation d'une Equipe qui sera en charge du traitement et le suivi des griefs.

Cette procédure doit être aisément accessible et assimilable par les membres de la Communauté affectée et doit leur être communiquée. Elle doit aussi garantir la confidentialité des plaignants.

Par ailleurs, il sera souhaitable de rechercher des solutions aux réclamations en privilégiant une approche collaborative avec les Communautés affectées.

Le mécanisme de gestion des griefs ne devra pas empêcher l'accès à d'autres moyens de recours judiciaire ou administratif prévus par la loi. Si le projet n'est pas en mesure de résoudre une réclamation, une alternative peut être d'autoriser les plaignants à recourir à des spécialistes extérieurs ou à des parties neutres.

La procédure de gestion des griefs comporte plusieurs étapes distinctes, dont la responsabilité est assurée par un ensemble d'acteurs.

Le tableau 6 ci-après présente les différentes étapes de cette procédure :

Tableau 7: Etapes de la procédure de gestion des griefs

Action	Responsable
Etablissement et soumission d'une Fiche de plainte (se référer à l'Annexe 1)	Individu ou groupes d'individus affectés
Réception de la plainte et accusé de réception	Chargé de la réception des griefs
Enregistrement de l'objet du grief sur le registre des griefs (se référer à l'Annexe 2)	Chargé de la réception des griefs
Evaluation du grief et détermination du type de résolution possible	Equipe en charge du traitement des griefs
Validation de la décision de la commission de règlement des griefs	ONAS/UPC
Contacteur l'individu ou groupes d'individus affectés pour expliquer comment le grief a été traité	Equipe en charge du traitement des griefs
Suivi de la réalisation des actions décidées, enregistrent des résultats sur le registre des griefs et classement du grief	Equipe en charge du traitement des griefs

Le registre des griefs (se référer à l'Annexe 2) est utilisé comme support pour documenter les griefs reçus et les réponses fournies doivent être documentés. Le registre des griefs comporte notamment les rubriques suivantes :

- le nom de la personne ou de l'organisation
- la date et la nature de la réclamation
- la décision finale concernant la réclamation
- les mesures de suivi adoptées
- le moment et la manière dont la décision applicable au projet a été communiquée au plaignant
- les dispositions prises au niveau de la direction pour éviter une récurrence du problème au sein de la communauté (actions correctives).

Selon le Contrat de cession, le système de gestion environnementale et sociale du Concessionnaire doit comporter un mécanisme de réception et de traitement des réclamations de la part des communautés affectées. A cet effet, un registre des réclamations ouvert aux Usagers sera tenu par le Concessionnaire. Ce registre, côté et paraphé, est destiné à recevoir les réclamations et observations que les Usagers auront à formuler. Il appartient au Concessionnaire de répondre aux réclamations et de mettre le registre des réclamations à la disposition de l'ONAS sur demande de celui-ci.

9.3. Prise en compte des plaintes spécifiques, anonymes et non satisfaites

Dans le cadre du projet de concession, la gestion des griefs (plaintes) **spécifiques** et ceux **anonymes** émanant de personnes « non identifiées » par le Plan d'Action de Réinstallation (PAR), assurée par l'ONAS/ UPC, suivront le même processus de traitement des plaintes (figures 2 et 3) ; néanmoins, les réponses consenties diffèrent des plaintes classiques.

Concernant les griefs non satisfaits, un processus d'appel sera prévu.

Le tableau ci-après, explicite le processus de traitement qui sera préconisé pour les plaintes spécifiques, anonymes et non satisfait. :

Type de plaintes (ou griefs)	Processus de traitements
Spécifiques	Suivi des étapes du processus global de gestion des plaintes (figures 2/ CPR) et du mécanisme détaillé de gestion et de règlement des plaintes (figure 3/ CPR)
Anonymes	<p>Suivi des étapes du processus global de gestion des plaintes (se référer au figures 2 & 3 du Document CPR)</p> <p>NB : Pour les plaintes anonymes, les dernières étape (7) et (5) respectivement du processus global de gestion des plaintes (figure 2/ CPR) et du mécanisme détaillé de gestion et de règlement des plaintes (figure 3/ CPR) ne sont pas applicables.</p> <p>L'ONAS/ UPC assurera uniquement l'enregistrement de la plainte afin de conserver une traçabilité.</p>
Non satisfaites	<p>Suivi des étapes du processus global de gestion des plaintes (figures 2 / CPR) et du mécanisme détaillé de gestion et de règlement des plaintes (figure 3/ CPR).</p> <p>A ce niveau de traitement de la plainte, une <u>décision définitive</u> sera prise et justifiée par l'ONAS/ UPC .</p> <p>Ces plaintes subiront le même processus d'enregistrement que les plaintes anonymes.</p>

10. DIVULGATION CONTINUE DE L'INFORMATION AUX COMMUNITÉS AFFECTÉES

L'ONAS s'assure de l'établissement et la communication de **rapports périodiques** afin de fournir des mises à jour périodiques aux Communautés affectées, au moins une fois par an, sur la mise en œuvre et l'évolution d'aspects spécifiques du Plan d'action associés aux risques ou aux impacts subis.

Ces informations actualisées qui seront mises à disposition des Communautés affectées doivent permettre de répondre aux points de vue ou griefs exprimés et de donner un moyen de les intéresser davantage aux performances environnementales et sociales du projet.

Les outils et méthodes de diffusion de l'information proposés au chapitre 5.2 peuvent être utilisés pour la diffusion de ces rapports.

Les rapports périodiques peuvent comprendre :

- les progrès accomplis dans le cadre de l'exécution des Plans d'action du projet couvrant les domaines dans lesquels lesdites Communautés sont exposées de manière continue à des risques ou à des impacts et qui se sont révélés être des sources de préoccupation pour ces Communautés ;
- des informations concernant les modifications et les mises à jour apportées au Plan d'action ayant un potentiel de modification ses impacts subis ;
- les modifications substantielles aux mesures ou actions d'atténuation décrites dans les Plans d'action couvrant les motifs de préoccupation des Communautés affectées ;
- des informations concernant l'adoption de mesures et d'actions supplémentaires, les nouvelles mesures ou actions d'atténuation applicables sont communiquées auxdites Communautés.

ANNEXES

1. Formulaire de plainte

FORMULAIRE DE PLAINTE	
Numéro de référence :	Date :
Mode de réception : → → En personne → Téléphonique → Email → Courrier postal → Autres	Nom de la personne enregistrant la plainte :
	Lieu de réception :
Activité concernée par la plainte :	Emplacement :
Nom du plaignant :	→ Prière de maintenir la confidentialité de ma plainte
Adresse complète :	
Méthode de contact souhaitée :	→ Par téléphone : → En personne : → Par la poste : → Par email :
Description de la plainte : Que s'est-il passé ? Où cela est-il arrivé ? Quand cela est-il arrivé ? Qui sont les responsables selon vous ? Quelles sont les conséquences du problème ?	
Documents appuyant la plainte (photos, témoignages, cartes etc.)	→ Si oui, ajoutez au formulaire → Non
Description de la solution souhaitée par le plaignant (si possible)	

