

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**

Décembre 2020

TABLE DES MATIERES

TABLEAUX	3
FIGURES	3
ACRONYMES	4
1. INTRODUCTION	5
2. OBJET DU PLAN DE MOBILISATION	5
3. DOMAINE D'APPLICATION	6
4. DOCUMENTS DE REFERENCE	6
5. ANALYSE ET PLANIFICATION DE LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	6
5.1. Objectifs et principes du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes	6
5.2. Identification des parties prenantes	7
5.2.1. Catégories des parties prenantes	7
5.2.2. Les parties prenantes affectées par le Projet	8
5.2.3. Les parties prenantes intéressées	8
5.2.4. Aperçu des impacts potentiels, positives et négatives du Projet	9
5.3. Analyse des parties prenantes	10
6. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (GRIEFS)	19
6.1. Approche méthodologique	19
6.2. Type de plaintes	19
6.3. Présentation d'une plainte	20
6.4. Fiche et registre des plaintes	20
6.5. Traitement des plaintes	20
6.5.1. Prise en compte des plaintes spécifiques, anonymes et non satisfaites	21
6.5.2. Processus global et détaillé de gestion des plaintes	22
7. DIVULGATION DE L'INFORMATION	24
7.1. Approche proposée pour la divulgation de l'information	24
7.2. Outils et méthodes de diffusion de l'information	24
8. CONSULTATION	25
8.1. Finalité du processus de consultation	25
8.2. Outils et méthodes de consultation	25
8.3. Déroulement du processus de consultation	27
9. CONSULTATION ET PARTICIPATION ECLAIREES (CPE)	31
9.1. Principe de la démarche	31
9.2. Processus de consultation des parties prenantes	31

9.3. Résumé des consultations publiques des parties prenantes	33
9.3. Conclusions des consultations publiques des parties prenantes	39
10. COMMUNICATIONS EXTERIEURES ET MECANISME DE REGLEMENT DES PLAINTES.....	40
10.1. Communications extérieures.....	40
10.2. Mécanisme de règlement des plaintes pour les Communautés affectées.....	40
10.2.1. Etapes de la procédure de gestion des griefs	41
10.2.2. Processus de gestion des plaintes préconisé par l'ONAS	42
10.3. Prise en compte des plaintes spécifiques, anonymes et non satisfaites	44
11. DIVULGATION CONTINUE DE L'INFORMATION AUX COMMUNITES AFFECTES	46
A1. Formulaire de plainte	47
A2. Registre des griefs	48
A3. Consultations publiques des Parties Prenantes effectuées dans le cadre du projet de concession Tunis Nord & Sud dans la période « Septembre-Octobre » 2020	49
A4. Réponses des consultations publiques des Parties Prenantes effectuées dans le cadre du projet de concession Tunis Nord & Sud dans la période « Septembre-Octobre » 2020.....	53
A.4.1. Réponse de la CRDA Tunis.....	53
A.4.2. Réponse de la Municipalité de Gabés	55
A.4.3. Réponse de l'Agence Nationale de Gestion des Déchets (ANGED).....	57

TABLEAUX

Tableau 1: Stratégies globales pour gérer les parties prenantes	10
Tableau 2: Synthèse de l'analyse des parties prenantes	13
Tableau 3: Outils et méthodes de consultation avec les parties prenantes	26
Tableau 4: Démarche de consultations par familles de parties prenantes	28
Tableau 5: Etat des consultations publiques réalisées dans le cadre du projet de concession Tunis Nord & Sud réalisées pendant les périodes juillet 2017, avril 2019 et avril-Mai 2020.....	34
Tableau 6: Etat des consultations des PP's réalisées dans le cadre du projet de concession TN & Sud réalisées pendant la période septembre -octobre 2020	35
Tableau 7: Etapes de la procédure de communication extérieure.....	40
Tableau 8: Etapes de la procédure de gestion des griefs	41

FIGURES

Figure 1: Matrice intérêt / pouvoir	10
Figure 2: Processus global de gestion des plaintes	23

ACRONYMES

ANGED	: Agence Nationale de Gestion des Déchets
ANPE	: Agence Nationale de Protection de l'Environnement
APAL	: Agence de Protection et d'Aménagement du Littoral
API	: Agence de Promotion de l'Industrie et de l'Innovation
BM	: Banque Mondiale
CPE	: Consultation et Consultation et participation éclairées
CRDA	: Commissariat Régional de Développement Agricole
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
PAD	: Project Appraisal Document (Document d'évaluation du projet)
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.
- 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.

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

- 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) -Mémoire 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. Les 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 PP 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 :

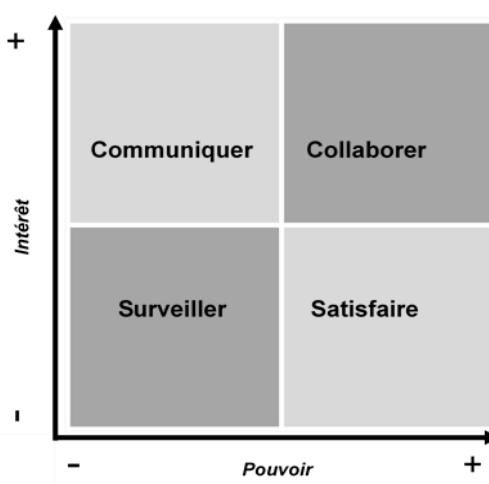


Figure 1: Matrice intérêt / pouvoir

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 danger³ 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.

³ En termes de difficulté de paiements

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 équipes régionales (Nord / Sud)	- 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)	- Respect des obligations contractuelles par les Concessionnaires	Fort	Fort	Collaborer
Concessionnaires	Directions des concessionnaires	- 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	- Respect des obligations contractuelles par l'ONAS	Fort	Fort	Collaborer
Institutions et autorités gouvernementales	L'Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE)	- 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	- 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
	Le Commissariat Régional de Développement Agricole (CRDA) Sous tutelle du Ministère de l'Agriculture, des Ressources Hydraulique et de la pêche (MARHP)	- Mobilisation des ressources hydrauliques et protection des sols, la gestion des périmètres irrigués, le développement de l'activité agricole, et la gestion financière.	- Coordination et détermination des besoins en matière d'ouvrages de mobilisation des ressources hydrauliques. - Rôle de vulgarisateur dans la mobilisation des ressources en eau et des activités agricoles dans les périmètres irrigués	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

Catégorie	Partie prenante	Rôle, y compris dans le cadre du projet	Craintes et/ou attentes	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
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
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
	Personnes du périmètre avoisinant les travaux GER	- Fournir une main d'œuvre locale de travailleurs temporaires	- Sécurité de l'emploi	Faible	Fort	Communiquer

Catégorie	Partie prenante	Rôle, y compris dans le cadre du projet	Craintes et/ou attentes	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
Communautés	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
	Population et ménages	- Bénéficiaire du service d'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 sous-traitants de l'ONAS	- Personnel exploitant des STEP	- Etre consultés avant la prise de décisions impactant leurs conditions	Faible	Fort	Communiquer
	Personnel des contractants et sous-contractants 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

Catégorie	Partie prenante	Rôle, y compris dans le cadre du projet	Craintes et/ou attentes	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
Travailleurs	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
	Représentants du personnel (Syndicats)	- Défense des intérêts des travailleurs	- Implication des représentants du personnel avant la prise de décisions impactant leurs conditions	Fort	Fort	Collaborer
Catégorie	Partie prenante	Rôle, y compris dans le cadre du projet	Craintes et/ou attentes	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter
Organisations de la société civile	Organisations, ONG, et Associations locales, nationales et internationales	- 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	- 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
Médias	Organes de presse : Radios, télévisions et journaux	- Diffusion de l'information sur le Projet dans le périmètre du Projet et au-delà (à l'échelle nationale)	- Disponibilité d'une information sur les objectifs et les étapes du Projet - Concertation transparente en cas de pollution	Fort	Faible	Satisfaire

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 »	- Ouvrier d'exécution - Gardiennage ;	- Difficulté d'adaptation et d'intégration au niveau du projet - Mise à niveau et formation continue	Faible		Communiquer
	Personnels « Handicapés »	- Administratives, standards téléphonique	- 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
Groupes vulnérables potentiels	Personnels « âgés »	NB : La retraite du personnel administratif est réglementée à 62 ans . Pour le personnel exécutant est réglementé à 55 ans	- 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)	- Fournir une main d'œuvre locale de travailleurs temporaires	- Sécurité de l'emploi - Plaintes /Réclamations, - Blocage de l'activité si « non satisfaction » de plainte ou réclamation	Faible	Fort	Communiquer

6. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (GRIEFS)

6.1. Approche méthodologique

Dans le cadre de ce projet et particulièrement au niveau des activités liés aux travaux GER ONAS, les personnes affectées peuvent recourir à différents canaux pour déposer leur plainte.

Pour le présent projet, il est recommandé de renforcer ce mécanisme par des procédures spécifiquement dédiées à la réinstallation ou autres moyens similaires de compensation. Ce mécanisme permettra à la UPC de formaliser son **mécanisme de gestion des plaintes** pour la mise en œuvre des Plans de Réinstallation. Chaque plainte ainsi que sa résolution seront documentées dans un registre tenu par l'UPC.

Les bénéficiaires du mécanisme de gestion de plainte ne se limitent pas seulement sur les personnes affectées comme dans un recasement aussi plusieurs organismes peuvent profiter de ce mécanisme comme les écoles, les centres médicaux, centres sociaux, etc.

Ces procédures impliqueront :

- (i) La préparation préalable d'une **Fiche de plainte** standard ;
- (ii) L'organisation de séances de sensibilisation du public au sujet des procédures de soumission des plaintes ;
- (iii) Le traitement de toute doléance et réclamation.

Cependant, si la nature de la plainte sort du cadre des prérogatives de l'UPC (faisant office de la cellule de mise en œuvre du PAR et de ses limites d'intervention, la réclamation sera transmise d'abord à la Direction des Affaires Juridiques qui la traitera de manière appropriée. (se référer à la figure 2 : Processus global préconisé pour la gestion des plaintes)

6.2. Type de plaintes

Plusieurs types de conflits peuvent surgir en cas de réinstallation, par exemple :

- erreurs dans l'identification des personnes affectées par le projet (PAP) et l'évaluation des biens ;
- désaccord sur des limites de parcelles ;
- conflit sur la propriété d'un bien ;
- désaccord sur l'évaluation d'une parcelle ou d'un autre bien ;
- successions, divorces, et autres problèmes familiaux, ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la propriété, ou sur les parts, d'un bien donné ;
- désaccord sur les mesures de réinstallation ;
- conflit sur la propriété d'une activité économique (propriétaire du fonds et exploitant différents, donc conflits sur le partage de l'indemnisation).

6.3. Présentation d'une plainte

Les plaintes dressées par les personnes affectées peuvent être sous forme de doléances verbales, écrites, mails et courriers aux différents niveaux de gestion des plaintes. L'ONAS mettra à travers l'UCP en place un système de réception et de gestion des plaintes.

Le plaignant doit recevoir la confirmation de la réception de la plainte et un délai de résolution.

La procédure de règlement doit privilégier le mode de résolution à l'amiable. Le recours aux cours et tribunaux sera en dernier recours.

Un registre de doléances sera tenu au niveau des directions régionales de l'ONAS et par l'ONAS au niveau national. Le registre sera ouvert dès le lancement des activités de recensement dans une zone donnée. La population sera informée via les systèmes locaux et régionaux (affichage aux Municipalités par exemple). Sur cette base, les plaignants devront formuler et déposer leurs plaintes auprès du projet. La plainte sera dûment enregistrée dans un cahier spécialement ouvert à cet effet.

L'expert et les spécialistes en matière de gestion environnementale et sociale, en collaboration avec l'expert en suivi et évaluation, mettront en place un système de suivi et d'archivage des réclamations permettant d'en assurer le suivi jusqu'à la résolution finale du litige. Le registre contiendra les dates d'enregistrement des réclamations, le numéro des réclamations, les dates de résolution des réclamations et l'instance à laquelle les réclamations auront été résolues.

Le mécanisme de gestion des plaintes se base sur :

- a. une Fiche de plainte standard qui est rempli par l'UGP ou le plaignant ;
- b. une base de données au niveau de chaque sous-projet ;
- c. La sensibilisation du public au sujet des procédures de soumission des plaintes ;
- (iv) Le traitement de toute doléance et réclamation.

6.4. Fiche et registre des plaintes

Le Projet aidera à mettre en place au niveau de chaque Commune participante des procédures simples, transparentes et efficaces de gestion des plaintes. Ces procédures sont davantage expliquées dans un autre document, à savoir le Plan de Mobilisation des Parties prenantes (PMPP).

La Figure 3 ci-dessous présente les étapes essentielles (détaillées) du mécanisme et les responsabilités. Ces procédures impliqueront en particulier : (i) l'organisation de séances de sensibilisation du public ; (ii) la préparation d'un Fiche de plainte ; et (iii) et la tenue d'un Registre des plaintes.

6.5. Traitement des plaintes

La responsabilité d'accompagner le processus et d'assurer la réception et le traitement des plaintes reviendra au responsable de chacune des Unités régionales du Projet de concession, en étroite collaboration avec le point focal « gestion des plaintes » de chaque commune participante.

Les services techniques compétents seront avisés quand cela s'avérera nécessaire. Si la nature de la réclamation sort du cadre des prérogatives et des limites d'intervention du projet et des organes locaux, la réclamation sera transmise d'abord à l'ONAS (UPC) et, par la suite, si nécessaire, au **Ministère de l'Environnement** (affaires juridiques), pour qu'elle soit traitée de manière appropriée.

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

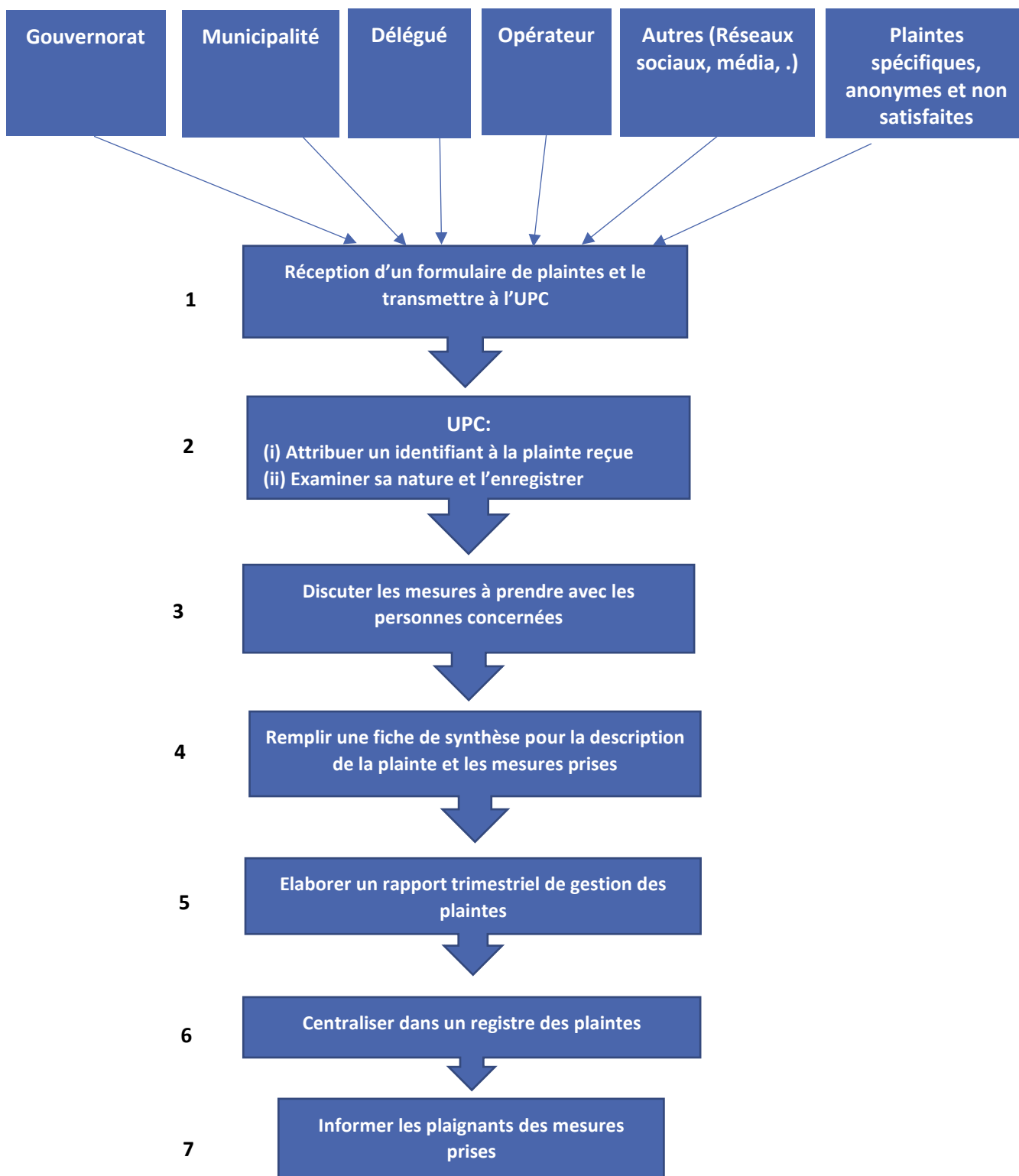
Dans le cadre du projet de concession, la gestion des griefs (plaintes) **spécifiques** et ceux **anonymes** émanant de personnes « non identifiées » par le Plan d'Action de Réinstallation (PAR), assurée par l'ONAS/ UPC, suivront le même processus de traitement des plaintes (figures 2 et 3) ; néanmoins,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

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

6.5.2. Processus global et détaillé de gestion des plaintes



NB : Enregistrement assuré pour les plaintes spécifiques et anonymes et non satisfaits au niveau de l'étape 7

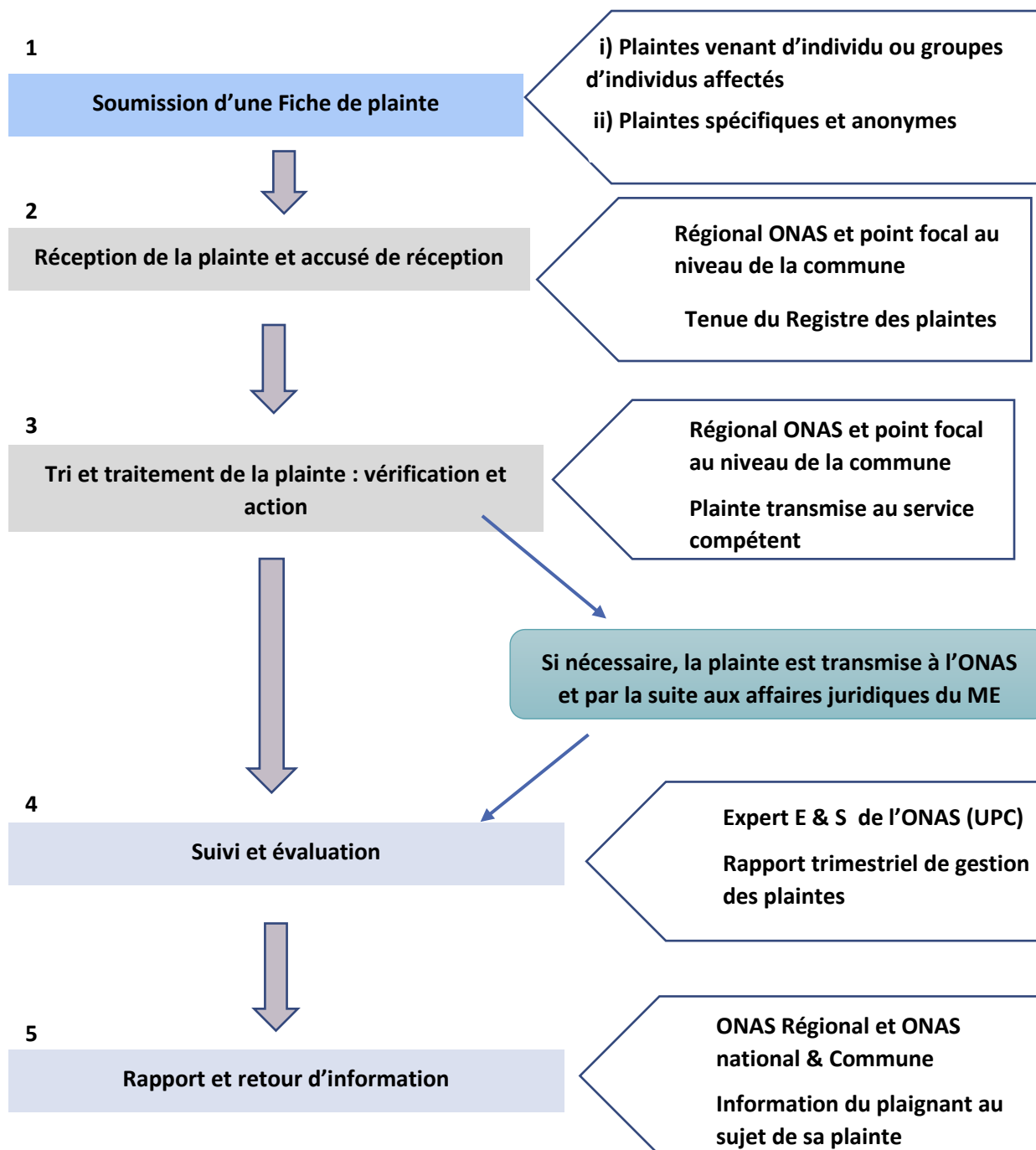


Figure 2: Processus global de gestion des plaintes

NB : Enregistrement assuré pour les plaintes spécifiques et anonymes et non satisfaits au niveau de l'étape 5

7. DIVULGATION DE L'INFORMATION

7.1. 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.

7.2. 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.

8. CONSULTATION

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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	- 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	- 1er trimestre de la première année de mise en œuvre	- Représentants du personnel (Syndicats) - Autorités locales (Gouvernorats, communes, CRDA,...) - 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	- 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.	- Avant l'initiation des travaux GER et durant l'exploitation des STEPs	- 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
- Procédures de gestion des situations d'urgence	- 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.	- Avant l'initiation des travaux GER et durant l'exploitation des STEPs	- ONPC - ANPE - APAL - CRDA - Entreprises privées - Collectivités - Communautés locales (Populations voisines des STEP, et du réseau où se déroulent les travaux GER)	UPC
- Mécanisme de gestion des plaintes	- 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	- 1er semestre de la première année de mise en œuvre	- 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
- Mesures d'entretien et de gestion - Manuel Opérationnel du Système de Gestion Environnemental et Social (MOSGES) - Plan de mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) - Procédure de Gestion de la Main d'œuvre/ Code de conduite des travailleurs - Cadre Politique de Réinstallation (CPR)	- Entretiens semi-structurés - Rencontres collectives sous forme de focus group	- Durant l'exploitation des STEPs	- ANPE, ANGEd, APAL, CRDA - 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 : - 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	- 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 du 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'OMS⁴, 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 »⁵ et **(ii)** la Note intermédiaire de l'ESF / safeguards: « Considérations relatives au COVID-19 dans les projets de construction / travaux civils »⁶.

⁴ <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>

⁵ Technical Note: Public Consultations and Stakeholder Engagement in WB-supported operations when there are constraints on conducting public meetings (issued on April 16, 2020)

⁶ Esf/safeguards interim note: Covid-19 considerations in construction/civil works projects (issued on April 7, 2020)

9. CONSULTATION ET PARTICIPATION ECLAIREES (CPE)

9.1. 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 communautés⁷, 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 exposée à un risque significatif et aux impacts négatifs des travaux initiés par l'ONAS), la participation inclusive⁸ des Communautés directement affectées plutôt que celle d'autres communautés.

Ce processus de consultation, intégrera au niveau de son plan de communication, entre autres; 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.

9.2. 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.

⁷ Se référer au PS1 (Engagement des parties prenantes / § 26 « Analyse et planification de l'engagement des parties prenantes »)

⁸ 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.

9.3. Résumé des consultations publiques des parties prenantes

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, les Commissariats Régionaux de Développement Agricole (CRDA), concernés par le projet ; ainsi que les institutions étatiques sous tutelle du Ministère de l'Environnement : L'ANPE, l'APAL et l'ANGED.

Il s'agit

- Huit (8) Municipalités de projet de concession Tunis-Nord et deux (2) CRDAs Tunis et Ariana
- Vingt-quatre (24) Municipalités u projet de concession Sud de la Tunisie ; détaillées comme suit :
 - Huit (8) Municipalités du Gouvernorat de Gabès et le CRDA de Gabès
 - Sept (7) Municipalités du Gouvernorat de Médenine et le CRDA de Médenine
 - Deux (2) Municipalités du Gouvernorat de Tataouine et le CRDA de Tatouine
 - Sept (7) Municipalités du Gouvernorat de Sfax et le CRDA de Sfax

Les tableaux n°5 & 6 suivants résument 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 réalisées pendant les périodes juillet 2017, avril 2019 et avril-Mai 2020*
- ✓ *Tableau 6 Etat des consultations des PPs réalisées dans le cadre du projet de concession TN & Sud réalisées pendant la période septembre -octobre 2020*

Tableau 5: Etat des consultations publiques réalisées dans le cadre du projet de concession Tunis Nord & Sud réalisées pendant les périodes juillet 2017, avril 2019 et avril-Mai 2020

Actions	Date	Objet	Population cible	Informations documentées
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	Annexe 7.1_Réunion d'information du 04 juillet 2017
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	Annexe 7.3_Réunion d'information du 02 Avril 2019
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	Annexe 7.2_Réunion d'information du 04 Avril 2019
Consultation publique (sur le MOGES et le CPR)	14 avril 2020	Consultation publique effectuée par l'ONAS	28 municipalités de Tunis nord et du Sud de la Tunisie concernées par le projet	Annexe 7.6_Accusés de réception des lettres de consultation et de présentation des différentes composantes du projet de concession adressés aux municipalités des communes concernées dans le TN et le Sud de la Tunisie
	04 mai 2020 -M. carthage-TN 24 juin 2020 –M. Soukra-TN 04 mai 2020 –M. Zarzis –Sud 06 mai 2020 –M. Jerba HS-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	Annexe 9_Réponses des Municipalités (Lot Nord et lot Sud) ayant participé aux consultations publiques

Tableau 6: Etat des consultations des PP réalisées dans le cadre du projet de concession TN & Sud réalisées pendant la période septembre -octobre 2020

Actions	Parties Prenantes	Dates édition/ Dépôt de la consultation	Date de réception des réponses	Objet de la consultation publique effectuée par l'ONAS	Population cible	Informations documentées
Zone Tunis-Nord						
Consultation Publique PMPP	Municipalité de Carthage	10/09/ 2020 11/09/ 2020		Concession du service d'assainissement collectif dans Tunis Nord et le Sud de la Tunisie – Plan de Mobilisation des Parties Prenantes	Elus de la commune de Carthage	Annexe A3
	Municipalité de Tunis	10/09/ 2020 11/09/ 2020			Elus de la commune de Tunis	Annexe A3
	Municipalité de la Goulette	10/09/ 2020 11/09/ 2020			Elus de la commune de la Goulette	Annexe A3
	Municipalité d'El Kram	10/09/ 2020 11/09/ 2020			Elus de la commune d'El Kram	Annexe A3
	Municipalité de l'Ariana	10/09/ 2020 11/09/ 2020			Elus de la commune de l'Ariana	Annexe A3
	Municipalité de Raouad	10/09/ 2020 11/09/ 2020			Elus de la commune de Raouad	Annexe A3
	Municipalité de la Soukra	10/09/ 2020 11/09/ 2020			Elus de la commune de la Soukra	Annexe A3
	Municipalité de Kalaat El Andalous	10/09/ 2020 11/09/ 2020			Elus de la commune de Kalaat El Andalous	Annexe A3
	CRDA Ariana	10/09/ 2020 11/09/ 2020			CRDA ⁹ Ariana	Annexe A3
	CRDA Tunis	10/09/ 2020 11/09/ 2020	05/10/ 2020		CRDA Tunis	Annexe A3 Annexe A4.1

⁹ Commissariat Régional de Développement Agricole

Actions	Parties Prenantes	Dates édition/ Dépôt de la consultation	Date de réception des réponses	Objet de la consultation publique effectuée par l'ONAS	Population cible	Informations documentées
Zone Sud de la Tunisie						
Consultation Publique PMPP (Gouvernorat Gabès)	Municipalité de Zarrat	10 /09/ 2020 14/09/ 2020		Concession du service d'assainissement collectif dans Tunis Nord et le Sud de la Tunisie – Plan de Mobilisation des Parties Prenantes	Elus de la commune Zarrat	Annexe A3
	CRDA Gabès	10/09/ 2020 11/09/ 2020			CRDA Gabès	Annexe A3
	Municipalité Gabès	10/09/ 2020	05/10/2020		Elus de la commune de Gabès	Annexe A3 Annexe A4.2
	Municipalité El Hamma	10/09/ 2020 14/09/ 2020			Elus de la commune El Hamma	Annexe A3
	Municipalité de Téboulbou	10/09/ 2020 11/10/ 2020			Elus de la commune Teboulbou	Annexe A3
	Municipalité de Oudhref	10/09/ 2020 11/09/ 2020			Elus de la commune Oudhref	Annexe A3
	Municipalité de Mareth	10/09/ 2020 14/09/ 2020	-		Elus de la commune Mareth	Annexe A3
	Municipalité de Metouia	10/09/ 2020 15/09/ 2020	-		Elus de la commune Metouia	Annexe A3
	Municipalité de Bouchemma	10/09/ 2020 11/09/ 2020	-		Elus de la commune Bouchemma	Annexe A3
Consultation Publique PMPP (Gouvernorat de Tataouine)	CRDA Tataouine	10/09/ 2020 22/09/ 2020	-		CRDA Tataouine	Annexe A3
	Municipalité Tataouine	10/09/ 2020 21/09/ 2020	-		Elus de la commune Tataouine	Annexe A3
	Municipalité de Ghomrassen	10/09/ 2020 22/09/ 2020	-		Elus de la commune Ghomrassen	Annexe A3

Actions	Parties Prenantes	Date édition/ Date de dépôt de la consultation	Date de réception des réponses	Objet de la consultation publique effectuée par l'ONAS	Population cible	Informations documentées
Zone Sud de la Tunisie						
Consultation Publique PMPP (Gouvernorat de Médenine)	Municipalité de Zarzis	10/09/ 2020 18/09/ 2020	-	Concession du service d'assainissement collectif dans Tunis Nord et le Sud de la Tunisie – Plan de Mobilisation des Parties Prenantes	Elus de la commune Zarsis	Annexe A3
	Municipalité de Zarzis Nord	10/09/ 2020 18/09/ 2020	-		Elus de la commune Zarsis Nord	Annexe A3
	Municipalité de Médenine	10/09/ 2020 11/09/ 2020	-		Elus de la commune Médenine	Annexe A3
	CRDA Médenine	10/09/ 2020 11/09/ 2020	-		CRDA Médenine	Annexe A3
	Municipalité de Ben Guerdane	10/09/ 2020 14/09/ 2020			Elus de la commune Ben Guerdane	Annexe A3
	Municipalité d'Agim	10/09/ 2020 14/09/ 2020			Elus de la commune d'Agim	Annexe A3
	Municipalité de Houmit Essouk	10/09/ 2020			Elus de la commune d'Houmit Essouk	Annexe A3
	Municipalité Midoun	10/09/ 2020			Elus de la commune de Midoun	Annexe A3
Consultation Publique PMPP (Gouvernorat de Sfax)	Municipalité de Kerkennah	10/09/ 2020 14/09/ 2020			Elus de la commune Kerkennah	Annexe A3
	Municipalité de Thyna	10/09/ 2020 11/09/ 2020			Elus de la commune de Thyna	Annexe A3
	Municipalité de Sfax	10/09/ 2020 11/09/ 2020			Elus de la commune de Sfax	Annexe A3
	CRDA Sfax	10/09/ 2020 11/09/ 2020			CRDA Sfax	Annexe A3

Actions	Parties Prenantes	Date édition/ Date de dépôt de la consultation	Date de réception des réponses	Objet de la consultation publique effectuée par l'ONAS	Population cible	Informations documentées
Zone Sud de la Tunisie						
Consultation Publique PMPP (Gouvernorat de Sfax)	Municipalité Sekkiet Ezzit	10/09/ 2020 02/10/ 2020		Concession du service d'assainissement collectif dans Tunis Nord et le Sud de la Tunisie – Plan de Mobilisation des Parties Prenantes	Elus de la commune de Sekkiet Ezzit	Annexe A3
	Municipalité de Mahrés	10/09/ 2020 11/09/ 2020			Elus de la commune de Mahrés	Annexe A3
	Municipalité de Jbeniana	10/09/ 2020 05/10/ 2020			Elus de la commune de Jbeniana	Annexe A3
	Municipalité de Agareb	10/09/ 2020 15/09/ 2020			Elus de la commune de Agareb	Annexe A3
Consultation Publique PMPP (institutions étatiques)	ANPE ¹⁰	11/09/ 2020 11/09/ 2020			ANPE	Annexe A4.3
	APAL ¹¹	11/09/ 2020 11/09/ 2020			APAL	Annexe A4.3
	ANGED ¹²	11/09/ 2020 11/09/ 2020	05/10/2020		ANGED	Annexe A4.3

¹⁰ Agence Nationale de Protection de l'Environnement

¹¹ Agence de Protection et d'Aménagement du Littoral

¹² Agence Nationale de Gestion des Déchets

9.3. Conclusions des consultations publiques des parties prenantes

A ce jour, l'ONAS a reçu trois réponses, émanant de l'ANGED (le 21/09/2020), de la CRDA de Tunis (le 05/10/2020) et de la Municipalité de Gabès (le 05/10/2020).

❑ Réponse de l'ANGED (le 21/09/2020),

Le contenu de la réponse de l'ANGED sont plutôt des interrogations et recommandations pour l'amélioration de l'exercice des consultations (des propositions tels que des contacts directs avec les personnes touchées directement par le projet, de procéder à des consultations par sondages pour collecte des commentaires, répondre aux besoins matériels des groupes défavorisés et potentiellement vulnérables pouvant être impactés par le projet, etc.).

A ce titre, on rappellera, que l'ANGED à déjà et dans d'autres circonstances démontré son intérêt pour ce type de projet au même titre que l'ANPE ; Reste pour l'acceptabilité du projet, l'ANGED propose de trouver un moyen pour créer un partenariat permettant aux Parties Prenantes d'être directement impliqués dans le projet.

❑ Réponse de la CRDA de Tunis (le 05/10/2020)

La CRDA Tunis à principalement attiré l'attention sur la non-citation de la CRDA en tant que l'un des parties prenantes les plus influents dans le projet de concession.

A ce titre la CRDA attire l'attention que les activités de la CRDA liées à la mobilisation des ressources en eau, la vulgarisation des activités agricoles, l'amélioration et le développement des périmètres irrigués lui procurent une priorité dans le développement de la réutilisation des eaux des STEPs à l'instar du projet d'étude en cours pour la création d'un périmètre irrigué d'une superficie de 400 ha qui sera alimenté par la réutilisation des eaux traitées de la station de traitement d'El ATTAR.

La CRDA a rappelé qu'elle veillera à ce que la qualité des eaux traitées soit strictement conforme à la réglementation en vigueur pour éviter tout dysfonctionnements incongrus. En outre la CRDA met l'accent sur la nécessité d'éviter toute augmentation du prix de l'eau destiné aux activités agricoles.

❑ Réponse de la Municipalité de Gabès (le 05/10/2020).

Bien que, n'exclut pas son soutien et encouragement pour la réalisation du projet de concession ; la Municipalité de Gabès a mis principalement l'accent sur la situation alarmante de l'état de vétusté des installations du réseau d'assainissement de la ville de Gabès.

Plusieurs quartiers ne sont pas raccordés (cas des concentrations urbaines de l'avenue du Maghreb Arabe), dont les effluents s'écoulent naturellement dans les oueds ouverts (rejets hydrographiques) aboutissant directement dans la zone de Chott Essalem pour être évacuer par la suite vers le golfe de Gabès. Cette situation comme celle d'autres quartiers limitrophes prédisposent la ville de gabès à des risques sanitaires assez grave dans l'avenir le plus proche si aucune action ne sera faite dans ce sens.

D'après la Municipalité, le projet de concession, vient au bon moment pour pouvoir assainir cette situation assez difficile. A ce titre, il est rappelé que depuis un certain moment la municipalité a mis en œuvre au sein de sa structure un espace en partenariat avec la GIZ pour la consultation des élus et de la population sur les problématiques environnementales et sociales.

10. COMMUNICATIONS EXTERIEURES ET MECANISME DE REGLEMENT DES PLAINTES

10.1. 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 7: 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).

10.2. Mécanisme de règlement des plaintes 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.

10.2.1. Etapes de la procédure de gestion des griefs

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

Le tableau suivant présente les différentes étapes de cette procédure :

Tableau 8: 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
Contacter 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.

10.2.2. Processus de gestion des plaintes préconisé par l'ONAS

Le Processus de gestion des plaintes qui sera préconisé par l'ONAS à travers l'UPC et ses points focaux régionaux ONAS et des communes suivra la démarche explicitée au niveau de la figure n°2 (Processus global de gestion des plaintes) et détaillé comme suit :

1) Soumission des plaintes des communautés affectées :

Le tableau suivant spécifie les contacts de toutes les unités de l'ONAS se trouvant impliquées au projet de concession.

Gouvernorat	Direction régionale	Arrondissement	Téléphone	Fax
Région de Tunis nord				
Tunis	D.R.Tunis	---	71 247 858	71 247 087
		El Manazeh	71 884 631	---
		Tunis Nord	71 775 651	71 746 144
		Bardo / Harairia	71 500 202	71 507 636
		Tunis Sud	71 492 074	---
		Tunis Ville	71 902 502	---
Ariana	D.R.Ariana	---	71 717 998	71 703 212
		Ariana	71 719 091 71 718 908	71 719 091
		Borj Louzir	71 695 322 71 693 202	71 695 322
		Ettadhmaen	71 544 001	71 545 859
Région du Sud				
Sfax	D.R. Sfax	---	74 406 757	74 406 233
		Sfax Nord	74 255 495	---
		Sfax ville	74 233 201	74 490 299
		Sfax Sud		
		Mahrès	74 290 256	---
Gabes	D.R.Gabès	---	75 270 277	75 277 090
		Gabes Nord		
		El Hamma	75 331 680	---
Medenine	D.R. Medenine	---	75 640 617	75 643 827
		Medenine		
		Jerba	75 650 396	---
		Zarzis	75 684 764	---
Tataouine	D.R. Tataouine	---	75 860 627	75 860 532
		Tataouine		

2) Canaux disponibles pour la présentation des plaintes :

Les canaux de presentation des plaintes au sein de l'ONAS sont identifiés au niveau :

- a) du centre d'accueil téléphonique existant de l'ONAS (1820) et l'application de gestion existante au sein de l'ONAS.
- b) du dépôt d'une plainte à l'unité local la plus proche de l'ONAS
- c) du bureau de relation avec les citoyens au siège sociale de l'ONAS
- d) du bureau d'ordre de la direction régionale de l'ONAS
- e) du bureau d'ordre central de l'ONAS

Unité	Téléphone	Adresse	Email
Direction Régionale de Tunis	71 247 858	76, rue Kamel Ataturk 1001 Tunis	tunis@onas.nat.tn
Direction Régionale de Ariana	71 717 998	2, avenue Hedi Khfacha 2080 Ariana	ariana@oans.nat.tn
Direction Régionale de Sfax	74 406 757	Rue Ahmed Aloulou 3027 Sfax nouvelle	sfax@onas.nat.tn
Direction Régionale de Gabès	75 270 277	Rue Ali Zouaoui 6000 Gabes	gabes@onas.nat.tn
Direction Régionale de Medenine	75 640 617	Cité de l'indépendance 4100 Medenine	medenine@onas.nat.tn
Direction Régionale de Tataouine	75 860 627	183, avenue Habib Bourguiba 3200 Tataouine	tataouine@onas.nat.tn
Bureau de la relation avec les citoyens	71 352 163	32, rue Hedi Nouira 1001, Tunis	relation.citoyen@onas.nat.tn
Bureau d'ordre central	71 343 200		boc@onas.nat.tn

3) Traitement des plaintes des communautés affectées :

a) Temps requis pour le traitement :

Le temps requis par l'ONAS pour traiter les plaintes reçues par les différents plaignants ne dépassera pas les 24H.

b) Statut de traitement de la plainte :

Le plaignant sera informé au sujet de sa plainte:

- (1) sur sa recevabilité ou non,
- (2) la date prévisionnelle sur les mesures prises

NB : En cas de non-recevabilité de la plainte, ceci sera explicitée au plaignant et formalisé au niveau de de la fiche de plainte.

4) Cas des concessionnaires :

Les concessionnaires établiront dans leurs PGES, leurs propres mécanismes de gestion de plaintes.

10.3. 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	Suivi des étapes du processus global de gestion des plaintes (se référer aux figures 2 & 3 du Document CPR) NB : Pour les plaintes anonymes, les dernières étapes (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. L'ONAS/ UPC assurera uniquement l'enregistrement de la plainte afin de conserver une traçabilité.
Non satisfaites	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). A ce niveau de traitement de la plainte, une <u>décision définitive</u> sera prise et justifiée par l'ONAS/ UPC. Ces plaintes subiront le même processus d'enregistrement que les plaintes anonymes.

11. 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

A1. 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)	

A2. Registre des griefs

No. de plainte	Nom et contact du réclamant (personne ou l'organisation)	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Composante du projet, activité et emplacement associés	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Décisions pour le traitement de la réclamation (action, responsable, délai)	Date de traitement prévue	Mesures de suivi adoptées	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date	Actions correctives (action, responsable, délai)

A3. Consultations publiques des Parties Prenantes effectuées dans le cadre du projet de concession Tunis Nord & Sud dans la période « Septembre-Octobre » 2020

□ Cas de la Municipalité de Tunis

OFFICE NATIONAL DE L'ASSAINISSEMENT



الدَّيَّوَانُ الْوَطَنِي لِلتَّطْهِير



11 1 2020

10 SEPT 2020

1266

A Madame

La Présidente de la Municipalité de Tunis

Objet : Concession du service d'assainissement collectif dans Tunis Nord et le Sud de la Tunisie - *Plan de Mobilisation des Parties prenantes*

Monsieur,

Dans le cadre de la stratégie de l'état visant à promouvoir le partenariat public privé (PPP), le gouvernement a chargé l'ONAS de réaliser un projet pilote de délégation du service d'exploitation de quelques ouvrages d'assainissement à des opérateurs privés et ce conformément à la loi n° 2007-35 du 4 juin 2007 et de la loi n° 2008-23 du 1er avril 2008.

C'est dans ce cadre que l'office national de l'assainissement a engagé un processus visant à conclure deux contrats de concession d'une durée de dix (10) ans dans deux régions à savoir :

- Tunis Nord qui concerne des zones du gouvernorat de Tunis et du gouvernorat d'Ariana,
- Le Sud de la Tunisie qui concerne des zones dans les gouvernorats de Sfax, Gabes, Mednine, et Tataouine.

Le projet comporte deux composantes principales qui seront à la charge du futur concessionnaire (i) le volet travaux qui consistent en la réhabilitation et la remise en état des équipements de 158 stations de pompage et de 15 stations d'épuration dans les périmètres de la concession et (ii) le volet prestations d'exploitation proprement dite des infrastructures d'assainissement soit les stations de pompage et d'épuration sus-indiquées et environ 3140 Km de réseau y compris les travaux de branchement des nouveaux abonnés. En parallèle les services de l'ONAS auront la charge de réaliser, par le biais de marchés publics, les travaux de réhabilitation et d'extension des réseaux d'assainissement et du génie civil des ouvrages situés dans les périmètres de la concession.

La composante « travaux » des stations d'épuration et de pompage et les travaux sur le réseau mentionnés ci-haut seront financés par la banque mondiale dans le cadre d'un prêt.

Conformément aux exigences de la banque mondiale, le projet a élaboré un **Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)** qui couvrira, particulièrement la mise en œuvre d'actions de communication externe sur les questions environnementales et sociales et des mécanismes de gestion des plaintes des communautés affectées.

ONAS_PP_08_2020

www.onas.nat.tn : البريد الإلكتروني : boc@onas.nat.tn : الموقع على الويب : 32 نهج هادي نوري - 1001 تونس - الهاتف : 216 71 343 200 - الفاكس : 216 71 350 411 - الفريد الإلكتروني : 216 71 350 411 - Adresse e-mail : boc@onas.nat.tn - Site Web : www.onas.nat.tn

L'ONAS répondra aux demandes d'information des autorités et aux préoccupations du public dans les délais en mettant en place une procédure couvrant les différentes étapes.

Vous trouvez l'intégralité du document « **Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)** » qui peut être consulté dans le site web de l'ONAS : www.onas.nat.tn.

Etant donné que votre établissement est considérée une partie prenante concernée par le projet de concession décrits ci-dessus, nous vous prions de bien vouloir prendre connaissance dudit document et de nous faire part de votre avis, vos commentaires, suggestions et demandes de clarification éventuels vis-à-vis particulièrement aux modes de communication externes et à la procédure préconisée pour la gestion des plaintes, ainsi que sur les mesures envisagées et adoptées en conséquence ; et ce dans un délai ne dépassant pas le 20 septembre 2020.

Cet outil, renforce le Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES) mis en place dans le cadre du projet, traitant les démarches et les outils à prévoir par l'ONAS pour la gestion des risques pouvant découler de l'exécution des prestations.

Il est à signaler que conformément aux directives de la banque mondiale, votre avis ainsi que l'avis des parties prenantes sur ce document, est un préalable à la signature du prêt et qu'une deuxième série de consultations sur le sujet aura lieu en direct (face to face), une fois la pandémie liée au COVID 19 sera maîtrisée et sous contrôle total.

Dans l'attente, veuillez croire, Madame, à l'expression de nos profonds respects.



الدولة التونسية
الديوان الوطني
وحدة مشروع
Office National de l'Environnement et du Développement Durable

10 SEPT 2020

❑ Cas de la CRDA de Tunis

OFFICE NATIONAL DE L'ASSAINISSEMENT



الدَّيَّانَ الوطني للتطهير

10 SEPT 2020

1266

وزارة الفلاحة

الوارد 11 سبتمبر 2020 الوارد

المنشورية الجهوية للتنمية الفلاحية بتونس

A Monsieur

Le Commissaire régional au développement agricole de Tunis

Objet : Concession du service d'assainissement collectif dans Tunis Nord et le Sud de la Tunisie - *Plan de Mobilisation des Parties prenantes*

Monsieur,

Dans le cadre de la stratégie de l'état visant à promouvoir le partenariat public privé (PPP), le gouvernement a chargé l'ONAS de réaliser un projet pilote de délégation du service d'exploitation de quelques ouvrages d'assainissement à des opérateurs privés et ce conformément à la loi n° 2007-35 du 4 juin 2007 et de la loi n° 2008-23 du 1er avril 2008.

C'est dans ce cadre que l'office national de l'assainissement a engagé un processus visant à conclure deux contrats de concession d'une durée de dix (10) ans dans deux régions à savoir :

- Tunis Nord qui concerne des zones du gouvernorat de Tunis et du gouvernorat d'Ariana,
- Le Sud de la Tunisie qui concerne des zones dans les gouvernorats de Sfax, Gabes, Mednine, et Tataouine.

Le projet comporte deux composantes principales qui seront à la charge du futur concessionnaire (i) le volet travaux qui consistent en la réhabilitation et la remise en état des équipements de 158 stations de pompage et de 15 stations d'épuration dans les périmètres de la concession et (ii) le volet prestations d'exploitation proprement dite des infrastructures d'assainissement soit les stations de pompage et d'épuration sus-indiquées et environ 3140 Km de réseau y compris les travaux de branchement des nouveaux abonnés. En parallèle les services de l'ONAS auront la charge de réaliser, par le biais de marchés publics, les travaux de réhabilitation et d'extension des réseaux d'assainissement et du génie civil des ouvrages situés dans les périmètres de la concession.

La composante « travaux » des stations d'épuration et de pompage et les travaux sur le réseau mentionnés ci-haut seront financés par la banque mondiale dans le cadre d'un prêt.

Conformément aux exigences de la banque mondiale, le projet a élaboré un **Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)** qui couvrira, particulièrement la mise en œuvre d'actions de communication externe sur les questions environnementales et sociales et des mécanismes de gestion des plaintes des communautés affectées.

ONAS_PP_08 2020

www.onas.nat.tn : البريد الإلكتروني: 216 71 350 411 : الفاكس: 216 71 343 200 : الهاتف: 1001 تونس - 32 نهج هادي نويرا - 1001 تونس Tél.: (216)71 343 200 • Fax : (216) 71 350 411 • Adresse e-mail : boc@onas.nat.tn • Site Web : www.onas.nat.tn

1

32 نهج هادي نويرا - 1001 تونس

L'ONAS répondra aux demandes d'information des autorités et aux préoccupations du public dans les délais en mettant en place une procédure couvrant les différentes étapes.

Vous trouvez l'intégralité du document « **Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)** » qui peut être consulté dans le site web de l'ONAS : www.onas.nat.tn.

Etant donné que votre établissement est considérée une partie prenante concernée par le projet de concession décrits ci-dessus, nous vous prions de bien vouloir prendre connaissance dudit document et de nous faire part de votre avis, vos commentaires, suggestions et demandes de clarification éventuels vis-à-vis particulièrement aux modes de communication externes et à la procédure préconisée pour la gestion des plaintes, ainsi que sur les mesures envisagées et adoptées en conséquence ; et ce dans un délai ne dépassant pas le 20 septembre 2020.

Cet outil, renforce le Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES) mis en place dans le cadre du projet, traitant les démarches et les outils à prévoir par l'ONAS pour la gestion des risques pouvant découler de l'exécution des prestations.

Il est à signaler que conformément aux directives de la banque mondiale, votre avis ainsi que l'avis des parties prenantes sur ce document, est un préalable à la signature du prêt et qu'une deuxième série de consultations sur le sujet aura lieu en direct (face to face), une fois la pandémie liée au COVID 19 sera maîtrisée et sous contrôle total.

Dans l'attente, veuillez croire, Monsieur, à l'expression de nos profonds respects.



10 SEPT 2020

A4. Réponses des consultations publiques des Parties Prenantes effectuées dans le cadre du projet de concession Tunis Nord & Sud dans la période « Septembre-Octobre » 2020

A.4.1. Réponse de la CRDA Tunis

22 سبتمبر 2020

الجمهورية التونسية
وزارة الفلاحة
والمعالجة المائية والصحة
4082

إلى السيد :
مدير وحدة مشروع اللزمة
للديوان الوطني للتطهير
32 نهج الهادي نويرة 1001 تونس

الديوان الوطني للتطهير
مكتبة الشريعة
5 - أكتوبر 2020
تحت عدد 4949

الموضوع: حول مشروع تفويض استغلال منشآت التطهير عن طريق عقود لزمة بكل من الضاحية الشمالية لتونس الكبرى الشمالية والجنوب التونسي: Plan de mobilisations des parties prenantes .

المرجع: مراسلتكم عدد 1266 بتاريخ 10 سبتمبر 2020.

وبعد،

تبعاً لمراسلتكم المشار إليها بالمرجع أعلاه والتي طلبتم من خلالها إبداء الرأي في الوثيقة المتعلقة بخطة إشراك الأطراف المعنية «Plan de Mobilisations des Parties Prenantes PMPP» في المشروع النموذجي لتفويض استغلال منشآت التطهير عن طريق عقود لزمة، وبعد دراسة الوثيقة المذكورة أتشرف بإفادتكم بما يلي:

1- حسب مراسلتكم المشار إليها بالمرجع أعلاه تعتبر المندوبية الجهوية للتنمية الفلاحية بتونس طرف معني بالمشروع غير أنه باطلاعنا على الوثيقة المسماة «PMPP» تبين أنه لم يقع ذكر المندوبية أو وزارة الفلاحة عند تحديد قائمة الأطراف المعنية التي سيكون للمشروع تأثير عليها بصفة مباشرة أو غير مباشرة (المحور عدد 5 من الوثيقة) كما أنه لم يقع إدراج المندوبية بالجدول عدد 2 «synthèse d'analyse des parties prenantes» باعتبار الدور الذي يمكن أن تلعبه في تأمين المياه المعالجة في القطاع الفلاحي وفي هذا الصدد يجدر التذكير أن نسبة استغلال المياه المعالجة في القطاع

المندوبية الجهوية للتنمية الفلاحية بتونس (العنوان: حي بوشوشة ميني عدد 4 باردو 2000 من.ب: 278
الهاتف: 71567115 و 71574178 الفاكس: 71565517 البريد الإلكتروني: crda.tunis@iresa.agrinet.tn

الفلاحي على المستوى الوطني تصل حاليا إلى قرابة 20% و من المؤمل أن تصل إلى 50% في أفق 2030.

2- لم تقع دعوة المندوبية في الاجتماعات العامة الإعلامية التي قمت بتنظيمها منذ سنة 2017 في إطار مشروع تفويض استغلال منشآت التطهير عن طريق عقود لزمة حسب ما يبينه الجدول عدد 5 « Etat des consultations publiques réalisées dans le cadre du projet de concession Tunis Nord et Sud ».

3- ورد في وثيقة خطة إشراك الأطراف المعنية PMPP أن كلفة الماء لا تتجاوز 1.5 % من مجموع مصاريف العائلة للفئات الأكثر فقرا دون ذكر مصدر هذا المعطى.

4- في إطار الخطة الوطنية لتأمين المياه الغير تقليدية وخاصة المياه المعالجة تعتمد المندوبية الجهوية للتنمية الفلاحية القيام بدراسة لإحداث منطقة سقوية على مساحة حوالي 400 هك بالمياه المعالجة المتأتية من محطة التطهير بالعطار وتتمثل انتظارات المندوبية من مشروع تفويض استغلال منشآت التطهير خاصة في ما يلي:

- تحسن نوعية المياه المعالجة لتكون مطابقة للمواصفات التي تخول استعمالها للري و ضمان عدم التدني الفجئي لنوعية المياه أو انقطاعها.

- عدم الترفيع في سعر بيع الماء بالنسبة للاستغلال في القطاع الفلاحي

وتفضلوا بقبول فائق عبارات التقدير والاحترام. والسلام.

المدير العام
للمندوبية الجهوية للتنمية الفلاحية بتونس
المولدي بن محمد



A.4.2. Réponse de la Municipalité de Gabès

الجمهورية التونسية
وزارة الشؤون المحلية و البيئة
بلدية قابس
مسلمة الطرافة والمرور
1471

2020 1 0

بلدية قابس

المطويات الرسمية
مكتبات الضمانات
5 - أكتوبر 2020
تحت عدد 4950

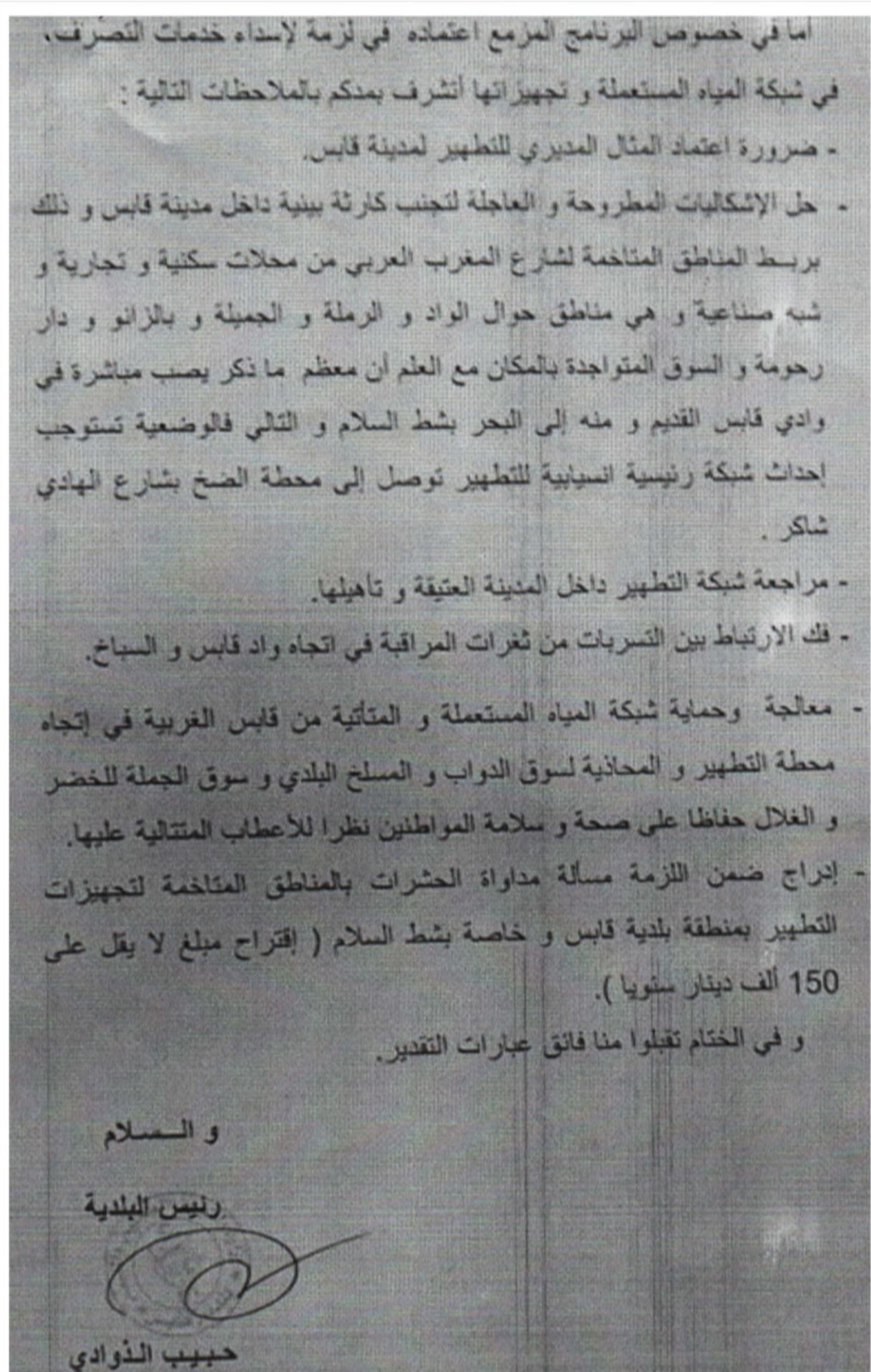
من رئيس بلدية قابس
إلى
السيد: الرئيس المدير العام للديوان الوطني للتطهير

الموضوع : حول إبداء الرأي في برنامج لزمة إسداء خدمات التطهير عن طريق
الشراكة بين القطاع العام و الخاص

المرجع : مکتوبکم المؤرخ في 10 سبتمبر 2020 تحت عدد 1266

تبعاً لمکتوبکم المشار إليه بالمرجع أعلاه و المتعلق بطلب إبداء الرأي في برنامج
لزمة إسداء خدمات التطهير بالشراكة بين القطاعين العام و الخاص و الذي ينوي
الديوان الوطني للتطهير إقراره ببعض المناطق بالجمهورية و من بينها مدينة
قابس.

و بناء على شروط البنك العالمي و الجهات المانحة فقد كانت بلدية قابس سباقة
في الانخراط في المنظومة التي تعنى بوضع آليات تدخل و اتصال خارجي تخص
المسألة البيئية و الاجتماعية و مكونات التصرف في الشكاوي للتجمعات
المتضررة و المعنية بذلك و ذلك عبر فضاء المواطن الذي تم إنجازه بالشراكة مع
منظمة التعاون الألمانية GIZ .



A.4.3. Réponse de l'Agence Nationale de Gestion des Déchets (ANGED)



الجمهورية التونسية
وزارة الشؤون المحلية والبيئة
الوكالة الوطنية للتصرف في النفايات
Agence Nationale de Gestion des Déchets **ANGED**

A Monsieur
le Président Directeur Général
de l'Office National de l'Assainissement

Objet : Concession du service d'assainissement collectif dans Tunis Nord et le Sud de la Tunisie- Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)

مكتبة الضبط المركزي
21 سبتمبر 2020
تحت عدد 4642

Monsieur,

Suite à votre transmission Ref 01287, demandant l'avis de l'ANGED, considérée Partie Prenante concernée par le projet de concession cité en objet, quant au contenu du PMPP partagé sur le site web de l'ONAS, nous avons l'honneur de vous faire part de ce qui suit :

- Pg 5 : ajouter dans la liste des acronymes ANGED (Agence Nationale de Gestion des déchets) ;
- Pg 6 : nous comprenons par le dernier alinéa du point 2. Objet du plan de mobilisation que la conception du projet n'est pas encore réalisée ;
- Pg 8 : dernier alinéa, est ce qu'il y a une législation nationale en matière de consultation et d'information publique ?;
- Pg 9 & 10 : le groupement des parties prenantes par catégorie nécessite plus de clarification. Certains bénéficiaires sont indiqués comme parties prenantes intéressées ;
- Pg 10 : faut-il penser à identifier les interlocuteurs au sein des organisations ;
- Pg 13 : Tableau 1 : revoir la fusion de certaines cellules de ce tableau ;
- Pg 14 : il est indiqué dans ce paragraphe que « les augmentations tarifaires ne mettront pas en danger les clients de l'ONAS à faible pouvoir d'achat ». Si on parle effectivement de « danger » dans ce passage, veuillez spécifier le « danger », sinon il est proposé de modifier le terme « danger » par « difficultés de paiement » ;
- Pg 14 : est ce qu'il y a un moyen dans le cadre de ce projet de répondre aux besoins matériels des groupes défavorisés ou vulnérables potentiels touchés directement par le projet ;
- Pg 20 : il est proposé d'ajouter « demande d'emploi fixe » comme craintes et/ou attentes pour les personnes des communautés avoisinantes (zone reculées) ;

19 نهج القدس - البلفدير - 1002 تونس - ص.ب 162
19, rue Al Quods - Le Belvédère - 1002 Tunis - B.P162
الهاتف / Téléphone : 71.793.868 • الفاكس / Fax : 71.890.581
e-mail : boc@anged.nat.tn • web : www.anged.nat.tn

1



- Pg 21 : il est proposé de faire des contacts directs avec les parties prenantes touchées directement par le projet ;
- Pg 23 : outre les outils et méthodes de consultation avec les parties prenantes indiqués, il est proposé de procéder à des consultations au moyen des sondages pour collecter les commentaires.
- Pg 24 : afin d'assurer une acceptabilité du projet, il est proposé de trouver un moyen pour créer un partenariat permettant les parties prenantes à prendre part à la consultation du projet.

Veuillez, agréer Monsieur, l'expression de nos profonds respects.

Le Directeur Général



Fayçal Bedhiefi